

## La red de contención para Microsoft Dynamics CRM

### LA EMPRESA: BANCO SUPERVIELLE

Banco Supervielle es el 7º banco privado más grande de Argentina en términos de préstamos y el 10º sumando los bancos públicos. Tiene una larga trayectoria en el sistema financiero argentino con 130 años operando en el país, y una posición competitiva líder en ciertos segmentos atractivos del mercado.

El Banco ofrece diversos productos y servicios financieros, diseñados especialmente para cubrir las diferentes necesidades de sus clientes a través de múltiples plataformas y marcas. Banco Supervielle es además accionista controlante de Cordial Compañía Financiera, una compañía financiera que opera en las tiendas de Walmart Argentina como proveedor de servicios financieros a sus clientes.

Desde el 19 de Mayo de 2016, las acciones del Grupo Supervielle están listadas en Byma y en NYSE.

### EL DESAFÍO

Banco Supervielle posee una de las implementaciones de Microsoft Dynamics CRM más grandes de la Argentina y es uno de los sistemas clave de soporte al negocio gestionando el ciclo de vida del cliente en todas sus etapas.

Desde 2018, Banco Supervielle comenzó a implementar nuevas metodologías de desarrollo con foco en metodologías ágiles y DevOps, incluyendo al equipo de sistemas de CRM.

El equipo de sistemas responsable de Microsoft Dynamics CRM en Banco Supervielle necesitaba una solución de Automatización de Pruebas para realizar las regresiones de una manera escalable que permitiera implementar cambios necesarios para el negocio, sin generar problemas a los más de 2000 usuarios que utilizan el sistema diariamente.



La solución de tests automatizados para CRM nos ayudó a tener una red de contención para implementar cambios en forma rápida y a la vez generar la adopción de nuevas prácticas en el equipo elevando el perfil de los recursos humanos.

**Roberto Petronio**  
IT Manager Plataforma Comercial



### LA SOLUCIÓN

Crowdar formó un equipo de trabajo para implementar su framework open source [Lippia](#) que permite automatizar escenarios de prueba utilizando prácticas de BDD (Behaviour Driven Development) y desplegarlas con Docker.

Durante la implementación de Lippia se trabajó con el equipo de QA de CRM, que hasta el momento aplicaba prácticas de testing manual, capacitándolos en las prácticas de Testing Automatizado, escritura de historias de usuario y BDD.

Luego de ampliar la cobertura de los tests automatizados, el equipo de CRM puede realizar una regresión de las principales funciones del sistema en un promedio de 4 horas, cuando previo a la implementación, la misma podría llegar a durar de 2 a 3 semanas.

Hasta la fecha, ya se han automatizado más de 700 escenarios de prueba, cubriendo variedad de funcionalidades desde Identificación de clientes, vista 360 grados, carga y resolución de gestiones, quejas y reclamos, oportunidades comerciales, campañas y prospectos.



Con la solución de tests automatizados podemos implementar cambios en el CRM cada 2 semanas minimizando el riesgo de tener errores en producción.

**Miguel Velázquez**  
Referente CRM



### DATOS DESTACADOS

Escenarios de prueba automatizados: 700+  
Equipo: 1 Agile PM, 1 Tester Senior, 3 Ingenieros de automatización de pruebas.

Plataforma: Microsoft Dynamics CRM

Metodología utilizada: BDD, Agile

Lenguajes y herramientas: Lippia, Java, Selenium, Cucumber, Jenkins, Docker