



Banco Sabadell migliora il servizio ai clienti grazie alla soluzione BlackBerry e a NTS

Banco Sabadell è il quarto gruppo più importante nel settore bancario spagnolo e comprende un diverso numero di banche e marchi, nonché di società partecipate e affiliate, operanti a vario livello nel settore finanziario. Il gruppo vanta un personale di oltre 10.000 dipendenti, che possono avvalersi di risorse commerciali e tecnologie all'avanguardia. Banco Sabadell ha mirato a conseguire una crescita proficua a vantaggio di tutti i soggetti coinvolti, con una struttura di servizi di elevata qualità, che ha meritato il riconoscimento non solo dei clienti: si tratta, infatti, dell'unica banca spagnola ad avere ottenuto finora la certificazione ISO 9001 a livello globale e il premio European Gold Seal for Excellence da parte dell'EFQM.

Le banche e i marchi del gruppo comprendono SabadellAtlántico, Banco Herrero, Banco Urquijo, Solbank ed Activo Bank, con una rete complessiva di 1.200 filiali in tutta la Spagna.

Il modello di gestione del gruppo è improntato alla fidelizzazione dei clienti a lungo termine. Tale obiettivo viene perseguito promuovendo costantemente la fedeltà dei clienti mediante iniziative specifiche e interpretando in anticipo le esigenze dei clienti. Il gruppo offre prodotti e servizi globali, con un personale qualificato per i servizi di consulenza e sempre a disposizione per offrire servizi di eccellente qualità. Tali fattori promuovono relazioni durature e reciprocamente vantaggiose con i clienti.

La sfida

Per rispondere alle esigenze dei dipendenti, spesso impegnati con i clienti al di fuori dell'ufficio, Banco Sabadell aveva la necessità di implementare un servizio e-mail mobile per comunicare con il personale e preservare il vantaggio competitivo nell'offerta di servizi di massima qualità ai clienti. Il gruppo aveva bisogno di applicazioni aziendali strategiche per espletare le attività in modo mobile, offrendo ai responsabili commerciali una maggiore dinamicità. In altre parole, vi era la necessità di rendere disponibili per i responsabili del reparto commerciale tutte le informazioni e gli strumenti per l'utilizzo sul terminale mobile, durante la visita al cliente.

Vantaggi

Produttività migliorata per i dipendenti mobili

Rapidità ed efficacia nella comunicazione con il cliente

Vantaggio competitivo potenziato

Applicazioni personalizzate per l'accesso mobile



In tal modo, era possibile ovviare alla necessità di portare con sé tutti i contratti firmati, le condizioni pattuite, i dati relativi al prodotto acquistato e i dettagli personali di ciascun cliente.

La soluzione

Il gruppo decise di aprire un nuovo canale di comunicazione per integrare quelli esistenti, inaugurando il cosiddetto "canale BlackBerry". Inizialmente, tale operazione si risolse nella fornitura e implementazione di oltre 5.100 smartphone BlackBerry® e nell'installazione di un BlackBerry® Enterprise Server, con l'ausilio di NTS, un provider di servizi di consulenza tecnologica nel settore delle soluzioni mobili, nonché membro del BlackBerry® Alliance Program. Una volta installato il servizio e-mail aziendale per gli smartphone BlackBerry e avviato il funzionamento con Microsoft Exchange, è stata creata una directory aziendale, che ha consentito l'accesso alle informazioni di contatto relative ai dipendenti del gruppo. "Si tratta di un'applicazione estremamente utile per l'esplorazione della struttura organizzativa del gruppo", afferma Joan Barrionuevo Martínez, direttore del reparto competente per le applicazioni commerciali. La directory aziendale consente l'accesso a un database comune, in cui sono archiviate le informazioni di contatto di tutti i dipendenti del gruppo.

In aggiunta, è stata sviluppata l'applicazione Séneca, un programma di simulazione che consente ai responsabili del reparto commerciale di considerare varie possibilità prima della firma di un accordo o dell'offerta di un prodotto a un cliente. Grazie a questa applicazione, i responsabili possono accedere ai dati commerciali e valutare i vantaggi dell'acquisto di determinati prodotti, in modo simulato, in determinate condizioni. "Séneca veniva precedentemente utilizzato dagli uffici e sul Web ma ora, grazie all'adattamento dell'applicazione per la soluzione BlackBerry®, il gruppo è in grado di adeguare in qualunque momento i propri prodotti alle esigenze del cliente. Abbiamo raggiunto una quota pari a 800 simulazioni al mese, con una media di circa 40 al giorno", afferma Joan Barrionuevo Martínez.

Una terza applicazione fornisce le informazioni relative ai clienti della banca tramite gli smartphone BlackBerry. L'applicazione consente ai responsabili di consultare preventivamente la posizione corrente dei clienti, per adattare l'offerta di servizi alle loro reali esigenze. Tra le varie informazioni a disposizione, i responsabili possono accedere ai dati generali e di contatto, nonché relativi all'attività commerciale e alla posizione dei conti.

Tali applicazioni sono ormai entrate nell'uso quotidiano. Banco Sabadell ha scelto di installarle, pur non tralasciando di guardare agli sviluppi futuri, quali ad esempio gli strumenti per attività collaborative, i flussi di lavoro con approvazione delle operazioni e persino quelli basati su applicazioni per uso interno. Tutto ciò ha migliorato l'efficienza dei dipendenti, ridotto i tempi di attesa per l'espletamento delle procedure e potenziato la gestione dei tempi complessivi.

I vantaggi

I vantaggi della soluzione BlackBerry per Banco Sabadell sono indubitabili, secondo Joan Barrionuevo Martínez. Quelli più evidenti comprendono l'accesso online alle informazioni e ai dati, costantemente aggiornati e centralizzati. L'accesso è possibile 7 giorni su 7, 24 ore su 24 e i contenuti sono consultabili in base a precisi criteri di ricerca. L'efficienza viene migliorata, grazie al costante aggiornamento delle informazioni relative ai clienti e alla riduzione dei tempi di risposta. "La soluzione BlackBerry ci consente di aumentare la produttività", afferma Joan Barrionuevo Martínez.

I vantaggi meno tangibili della soluzione BlackBerry, secondo Joan Barrionuevo Martínez, riguardano la mobilitazione delle attività commerciali, "che consente di abbreviare le distanze tra filiali e clienti, rendendo più dinamica la gestione commerciale". Tutto questo ha creato un effettivo vantaggio competitivo per il gruppo. Inoltre, aggiunge Martínez, "la soluzione consente di offrire servizi migliorati, adattando i prodotti ai singoli clienti". In tal modo, "aumenta la capacità di mantenere i clienti, conseguendo un obiettivo aziendale di primaria importanza", sottolinea il direttore del reparto Applicazioni commerciali di Banco Sabadell.

www.blackberry.co.uk/casestudies

"La soluzione BlackBerry ci consente di aumentare la produttività, grazie all'accesso online alle informazioni, costantemente aggiornate e centralizzate."

Joan Barrionuevo Martínez
direttore del reparto
Applicazioni commerciali
Banco Sabadell