



## Una delle banche più importanti in Spagna migliora la produttività e il servizio ai clienti grazie alla soluzione BlackBerry e ad OffShoreTech

Banco Sabadell è il quarto gruppo più importante nel settore bancario spagnolo e comprende un diverso numero di banche e marchi, società affiliate e di investimento, 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 mira a conseguire una crescita proficua a vantaggio di tutti i soggetti coinvolti, con una struttura basata su precise regole di condotta etica e professionale, nel rispetto degli interessi dei vari gruppi aziendali.

Il modello di gestione del gruppo è improntato alla fidelizzazione dei clienti a lungo termine. Tale obiettivo viene raggiunto 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 massima qualità. Tali fattori supportano le relazioni durature con i clienti.

### La sfida

Banco Sabadell mira a fornire e mantenere una qualità del servizio eccellente per i clienti. In linea con tale obiettivo, la banca aveva la necessità di implementare una soluzione di comunicazioni mobile, che risultasse scalabile e adattabile alla crescita aziendale e garantisse ai team dei rappresentanti commerciali di ricevere le e-mail, accedere ai dati aziendali e dei clienti e ad altre informazioni durante gli spostamenti, continuando ad offrire elevati livelli di qualità del servizio. La soluzione doveva, inoltre, garantire elevati livelli di protezione e consentire, nel più breve tempo possibile, l'utilizzo del dispositivo, ma soprattutto l'uso delle applicazioni mobili, da parte dei nuovi utenti, per migliorare l'efficienza nella gestione commerciale della banca ed accelerare le attività amministrative. Tale soluzione doveva, inoltre, essere in grado di svilupparsi parallelamente all'infrastruttura IT di Banco Sabadell, continuando ad offrire gli stessi elevati livelli di disponibilità del servizio, sui quali i dipendenti avevano fatto affidamento fino ad allora.

### Vantaggi

Qualità migliorata  
del servizio ai clienti

Maggiore efficienza  
dei dipendenti

Procedure amministrative  
semplificate

Maggiore mobilità

## La soluzione

La soluzione BlackBerry® è stata scelta sulla base della sicurezza ed affidabilità del servizio, relativamente al trasferimento dei dati. Banco Sabadell decise di implementare la soluzione BlackBerry per le applicazioni in grado di migliorare i processi di gestione commerciale, al fine di garantire una rapida attività decisionale e semplificare le operazioni amministrative, in modo che i processi aziendali risultassero più efficienti, anche durante gli spostamenti.

Inizialmente, Banco Sabadell introdusse un totale di 100 smartphone BlackBerry, per fornire una soluzione mobile ai dipendenti e consentire loro di operare anche all'esterno dell'ufficio. Unitamente all'aumento del numero di dipendenti dotati di smartphone BlackBerry®, da 100 a 700 in meno di un anno, la banca introdusse il programma "BlackBerry For Everyone", che rappresentò una vera e propria sfida, poiché estendeva l'utilizzo dello smartphone BlackBerry a oltre 5000 utenti. Banco Sabadell aveva l'esigenza di adattare la propria infrastruttura per renderla in grado di gestire un così sensibile aumento degli utenti BlackBerry. Nella fase iniziale del programma, Banco Sabadell implementò gli smartphone BlackBerry per 4.500 utenti, un numero che ha già superato i 5.000 e non è ancora definitivo.

Banco Sabadell utilizza attualmente oltre 5.000 smartphone BlackBerry, integrati con BlackBerry® Enterprise Server per Microsoft® Exchange.

Il programma "BlackBerry for Everyone" richiese un significativo ridimensionamento dell'infrastruttura esistente di Banco Sabadell. Mentre i primi 700 utenti comunicavano grazie a un unico BlackBerry® Enterprise Server, ora sono ben quattro quelli a disposizione della banca, installati in varie posizioni. Il passaggio da uno a quattro BlackBerry Enterprise Server, condotto da OffShoreTech, partner del programma BlackBerry Alliance, garantisce un'elevata disponibilità e servizi di monitoraggio di qualità.

Per garantire la piena disponibilità della piattaforma e-mail di Microsoft® Exchange, Banco Sabadell installò il servizio di clustering NeverFail™, che utilizza il software attivo o passivo per fornire un servizio ad alta disponibilità tramite gli smartphone BlackBerry. Ai dipendenti di Banco Sabadell viene, pertanto, garantita la connettività permanente alle applicazioni critiche, unitamente alla continuità aziendale e al ripristino di emergenza. Per il servizio di monitoraggio, Banco Sabadell ha optato per l'utilizzo della soluzione Boxtone™, un avanzato sistema di monitoraggio dell'infrastruttura, che controlla la comunicazione tra gli smartphone BlackBerry e un server e-mail aziendale. Boxtone offre informazioni in tempo reale e statistiche sulle prestazioni della rete.

In generale, la soluzione BlackBerry, integrata con queste applicazioni chiave, ha consentito a Banco Sabadell di migliorare la produttività di oltre 5.000 dipendenti e rendere produttivi i tempi di inattività, garantendo una comunicazione e un accesso costanti alle informazioni importanti. Analogamente, è migliorata la qualità del servizio fornito ai clienti.

## I vantaggi

Banco Sabadell ha deciso di avvalersi della tecnologia per migliorare le operazioni. Il programma "BlackBerry For Everyone" sta facendo registrare importanti progressi. I dipendenti utilizzano la tecnologia per offrire un servizio di elevata qualità ai propri clienti, grazie al programma di eccellenza sostenuto dalla banca, che mira a trarre vantaggio dalle numerose opportunità offerte dalla tecnologia.

Mentre sono in viaggio, con l'utilizzo della soluzione BlackBerry, i responsabili della gestione commerciale sono in grado di creare report con i dati ottenuti in tempo reale, che possono essere rivisti immediatamente dal direttore della banca. "Sebbene il progetto sia ancora in corso di svolgimento, grazie alla soluzione BlackBerry, siamo riusciti a migliorare l'efficienza dei dipendenti e a semplificare le procedure amministrative. Gli smartphone BlackBerry hanno consentito di ottenere una maggiore mobilità, migliorando, inoltre, l'efficienza delle comunicazioni relative alla gestione commerciale e delle procedure concernenti l'ufficio direttivo", afferma Joan Carles Burgués Cruells, responsabile delle comunicazioni per Banco Sabadell.

Banco Sabadell ha migliorato la produttività e la qualità del servizio ai clienti grazie alla soluzione BlackBerry.

[www.blackberry.co.uk/casestudies](http://www.blackberry.co.uk/casestudies)

"Grazie alla soluzione BlackBerry, siamo riusciti ad aumentare l'efficienza dei dipendenti e a semplificare le procedure amministrative. Gli smartphone BlackBerry hanno consentito di ottenere una maggiore mobilità, migliorando, inoltre, l'efficienza delle procedure di gestione commerciale."

Joan Carles Burgués Cruells  
direttore del reparto  
Comunicazioni, Banco Sabadell