



Bankinter moviliza a sus empleados con la solución BlackBerry y Movilok

Bankinter es un pionero de la banca por Internet y es uno de los principales bancos de España. Nació en 1965 como banco industrial con la participación del Banco Santander y Bank of America. En 1972 salió a cotizar a la Bolsa de Madrid, convirtiéndose en ese momento en un banco totalmente independiente de sus fundadores; fue entonces cuando se transformó en un banco comercial. Desde los años 90, Bankinter ha apostado fuerte por las nuevas tecnologías y los nuevos canales de relación con sus clientes, complementarios a la oficina tradicional, siendo pionero en la banca por teléfono, Internet y Móvil.

Bankinter emplea a 4.500 personas, y un amplio porcentaje de empleados son también accionistas del banco, lo que aumenta su compromiso con la entidad. La principal misión de Bankinter es crear valor a largo plazo para sus empleados, los accionistas, los clientes y la sociedad en general. La estrategia del banco está centrada en proporcionar un excelente Servicio al Cliente.

El Reto

Hace seis años Bankinter decidió que era necesario buscar una solución móvil que le permitiera optimizar y aumentar la productividad del trabajador, así como el tiempo de reacción ante cualquier incidencia. Anteriormente cuando los directivos y los comerciales estaban en reuniones o visitando a clientes, no se les podía contactar y quedaban completamente desconectados del resto de la empresa.

Por otro lado, necesitaban poder estar libres y trabajar de forma remota. Por una parte, requerían poder acceder a las fichas de clientes y, por otra, consultar su correo en movimiento, sin tener que conectar un equipo informático a la red.

El tamaño de la empresa también requería que se encontrara una solución que fuera capaz de conectar a los empleados entre sí, sin que tuvieran que estar en una misma ubicación. Asimismo, Bankinter necesitaba una herramienta que eximiese a sus usuarios de tener que actualizar constantemente su agenda de contactos.

Beneficios

Mejora de la movilidad del cliente

Acceso seguro a información corporativa y del cliente

Mejorar el servicio al cliente

Solución fiable de "tecnología push" para el banco

Sincronización automática de información



La Solución

Después de intentar desarrollar una aplicación en html básico para Lotus Notes sin éxito, Bankinter vio que la solución BlackBerry® se adaptaba perfectamente a sus necesidades. Permite a sus empleados tanto revisar el correo electrónico como desarrollar aplicaciones para tener acceso a la información de la intranet.

En 2003 Bankinter apostó fuerte por el BlackBerry® Enterprise Server a través de Vodafone. "La transición a los smartphones BlackBerry ocurrió casi de la noche a la mañana, sin programa piloto, y ha sido todo un éxito" asegura Pedro del Castillo, director de Nuevas Tecnologías de Bankinter. Para complementar la solución BlackBerry desarrollaron varias aplicaciones con Movilok, miembro del BlackBerry® Alliance Program, como "Engloba" y "Directorio de Empleados".

"Engloba" es un conjunto de aplicaciones, lo que en Bankinter se denomina como "conjunto transaccional", en el que se incluyen un GPS y un CRM con fichas de clientes, para ofrecer una atención más personalizada a los mismos. Al usar "Directorio de empleados" se puede acceder a todo el personal del banco, por centros y departamentos. "La aplicación muestra el estado real y actualizado de la empresa. Si por ejemplo se recibe una llamada perdida de un compañero que no está incluido en la agenda, la aplicación hace una búsqueda inversa para comprobar quién ha llamado y agregarlo al listado de contactos", destaca Pedro del Castillo. "De esta forma el usuario puede despreocuparse de actualizar su agenda cada vez que haya un cambio en el personal del banco".

Bankinter cuenta con 2.100 usuarios de smartphones BlackBerry®, casi la mitad de la plantilla. El perfil de usuario son directivos y comerciales que, por su actividad laboral, se ven obligados a pasar más tiempo fuera del centro de trabajo.

Beneficios

Pedro del Castillo es rotundo sobre los beneficios que la solución BlackBerry ha supuesto para Bankinter, "Hemos conseguido independizar al trabajador de su puesto físico y optimizar su tiempo cuando tiene, por ejemplo, que estar varias horas fuera en reuniones o visitas a clientes", afirma sobre el email móvil el Director de Nuevas Tecnologías de Bankinter. Para del Castillo lo más importante es que la aplicación "Engloba" ofrece a los trabajadores un acceso móvil e inmediato a la Intranet. También pueden acceder y revisar información del cliente sin necesitar un ordenador con conexión a internet. El "Directorio de empleados" también ha mejorado y simplificado la comunicación entre los trabajadores del banco.

El acceso del empleado al correo en movilidad, a la intranet y a los datos de clientes desde cualquier lugar junto con la sincronización automática de la agenda y el calendario de los empleados ha mejorado significativamente el nivel de servicio al cliente que el banco ofrece y ha reducido el tiempo de respuesta y de decisión. "El ordenador ha pasado a ser algo accesorio para muchos trabajadores", concluye Pedro del Castillo.

Estos beneficios han dotado a Bankinter con la capacidad para responder rápidamente a sus clientes y a mejorar el servicio al cliente, mediante el cambio de tiempo de inactividad a tiempo productivo, y al usar la "tecnología push" para proporcionar información a tiempo real a los empleados en movilidad.

Planes de futuro

Los beneficios que ha experimentado Bankinter al proporcionar smartphones BlackBerry a su plantilla, les ha llevado a considerar la posibilidad de avanzar con el uso de la "tecnología push", con la que permite al usuario recibir información personalizada acerca del usuario directamente al dispositivo. El banco está desarrollando también otras aplicaciones BlackBerry que monitorizan el nivel de calidad del servicio del banco y permitir la autorización de operaciones desde un smartphone BlackBerry.

www.blackberry.co.uk/casestudies

"La transición a los smartphones BlackBerry® ocurrió casi de la noche a la mañana, sin programa piloto, y ha sido todo un éxito."

Pedro del Castillo
Director de Nuevas Tecnologías
de Bankinter

MOVILOK simplifica el uso de smartphones BlackBerry aplicados a nuestras actividades diarias incorporando usos innovadores. Esta especializada en la definición y desarrollo de software para servicios móviles de datos que están conectados a entornos corporativos. También desarrolla productos innovadores que sacan partido de la movilidad, especialmente en seguridad y autenticación fuerte.