



Caja Madrid garantisce la mobilità operativa di clienti e dipendenti grazie alla soluzione BlackBerry

Caja Madrid è uno dei più grandi gruppi finanziari presenti in Spagna, con un fatturato di 273.574 milioni di euro, alla fine del mese di marzo 2009. Il gruppo offre una gamma completa di prodotti e servizi per l'attività bancaria aziendale, privata e al dettaglio, rispondendo alle esigenze di oltre sette milioni di clienti, tra cui singoli consumatori, piccole e medie imprese, grandi aziende e istituzioni pubbliche e private.

Caja Madrid impiega attualmente 15.538 persone e dispone di un'estesa rete di distribuzione, con 2.168 uffici in tutta la Spagna. Il gruppo si avvale di un avanzato sistema di canali aggiuntivi, con 330 punti di vendita Caja Madrid in uffici esterni (un accordo con la società assicurativa spagnola MAPFRE ha consentito a Caja Madrid l'installazione di propri uffici presso le sedi di questa società in varie aree della Spagna).

La sfida

Caja Madrid vanta una storia aziendale di oltre 300 anni. Fin dagli inizi, il gruppo ha cercato di offrire servizi ad ampia disponibilità per il maggior numero di clienti. Con l'avvento di Internet e del cellulare, ciò divenne possibile. "Per un ente finanziario come Caja Madrid, la mobilità rappresenta l'evoluzione naturale del servizio ai clienti, poiché soddisfa le esigenze della vita moderna di clienti e dipendenti", afferma Jesús Iniesta, direttore del reparto Mobilità di Caja Madrid.

Caja Madrid aveva l'esigenza di aprire i propri canali di comunicazione e rendere disponibili importanti informazioni interne per i propri dipendenti durante gli spostamenti, consentendo l'accesso in qualunque momento, senza bisogno di recarsi materialmente in ufficio. Il gruppo desiderava, inoltre, offrire ai propri clienti la possibilità di avvalersi dei più comuni servizi bancari tramite Internet (come la consultazione degli estratti conto, i bonifici o la gestione delle carte di credito) in modo indipendente da sportelli o terminali. Il mobile banking consente ai clienti un accesso ai servizi da qualunque luogo.

Vantaggi

Estrema protezione delle informazioni sui clienti

Disponibilità di utilizzo per dipendenti e clienti

Accesso alle informazioni relative ai conti bancari durante gli spostamenti

Semplicità di utilizzo

Stabilità e flessibilità elevata

La soluzione

Dopo avere esaminato le alternative, Caja Madrid optò per la soluzione BlackBerry® servita dalla rete mobile spagnola Telefonica. La scelta avvenne sulla base delle avanzate funzioni di protezione. "Questa soluzione offre un esteso supporto di crittografia delle informazioni, con un elevato livello di protezione, che rispetta i comuni standard, osservati dai canali del gruppo", afferma Iniesta. "Inoltre, la gestione dei dispositivi e le applicazioni integrate nella soluzione BlackBerry rendono le soluzioni di terze parti uno strumento non più indispensabile per noi", aggiunge.

Caja Madrid ha implementato il software BlackBerry® Enterprise Server su quattro server, oltre agli smartphone BlackBerry® per i dipendenti. La società ha, inoltre, iniziato a sviluppare applicazioni interne per contribuire a migliorare le condizioni di lavoro degli utenti e consentire l'accesso alle informazioni professionali mission-critical durante gli spostamenti. In linea con tali sviluppi, è stata istituita una rete Intranet, in sostituzione dei vari documenti utilizzati in precedenza, come gli elenchi telefonici per i dipendenti, le fonti di informazione interne ed esterne, le lettere aziendali e altri sistemi di supporto del personale. In aggiunta, è stato installato un sistema CRM, che contiene le informazioni relative ai sette milioni di clienti della società, in riferimento agli ultimi cinque anni. Il personale autorizzato può ora accedere a tali informazioni dallo smartphone BlackBerry.

Caja Madrid ha, inoltre, implementato un'applicazione per il mobile banking a disposizione degli utenti BlackBerry, che si rivolge a tutti i clienti, dai privati alle grandi società. Grazie alle applicazioni per il mobile banking, Caja Madrid offre attualmente oltre 62 servizi mobili ai propri clienti, tra cui la consultazione degli estratti conto e le transazioni di pagamento. Il settore mirato alle aziende offre agli utenti oltre 20 servizi, comprese le transazioni, i bonifici e la gestione delle carte di credito. Il gruppo Caja Madrid conta attualmente oltre 6.000 clienti, che gestiscono le proprie transazioni tramite gli smartphone BlackBerry.

I vantaggi

La soluzione BlackBerry consente ai dipendenti di Caja Madrid di accedere ogni giorno ai contenuti delle attività, come le notizie aziendali esterne ed interne o le informazioni archiviate nel sistema CRM aziendale, durante gli spostamenti. La rete Intranet consente, inoltre, di inoltrare i report di gestione al team dirigenziale, indipendentemente dal luogo in cui ci si trova. "La soluzione BlackBerry offre un solido strumento per l'installazione e l'utilizzo diretto nei sistemi del gruppo, consentendoci di gestire la comunicazione aziendale in modo estremamente efficace", afferma Iniesta. "Tale soluzione non richiede, inoltre, la necessità di addestrare precedentemente gli utenti, consentendoci di sviluppare le applicazioni in modo semplice e dinamico", aggiunge.

La soluzione BlackBerry ha consentito ai clienti di Caja Madrid di usufruire di un collegamento ai propri conti e servizi bancari durante gli spostamenti. In tal modo, viene offerta ai clienti un'ampia gamma di prodotti e servizi, senza la necessità di recarsi fisicamente presso la banca.

"La soluzione BlackBerry rappresenta uno strumento semplice, solido e vantaggioso per implementare la mobilità nella nostra azienda", conclude Iniesta. "Tale soluzione ci offre vantaggi quali stabilità e facile utilizzo".

www.blackberry.co.uk/casestudies

"La soluzione BlackBerry rappresenta uno strumento semplice, solido e vantaggioso per implementare la mobilità nella nostra azienda."

Jesús Iniesta
direttore del reparto Mobilità
Caja Madrid