



## Destacado Banco español mejora su productividad y servicio al cliente con la solución BlackBerry y OffshoreTech

Banco Sabadell es el cuarto grupo bancario español, integrado por diferentes bancos, marcas, sociedades filiales y sociedades participadas que abarcan todos los ámbitos del negocio financiero. Cuenta con un equipo humano, formado por una plantilla de más de 10.000 personas, dotado de los recursos tecnológicos y comerciales más modernos. El desarrollo de la entidad se enfoca a conseguir un crecimiento rentable dirigido a crear valor para los accionistas, dentro del marco de los códigos éticos y profesionales, así como el respeto a los intereses de los diferentes grupos de negocio.

El modelo de gestión del Banco se enfoca a la permanencia del cliente a largo plazo, mediante una actividad constante de fidelización de la cartera de clientes basada en la iniciativa y la anticipación en la relación con los clientes. Cuenta con una oferta global de productos y servicios, un equipo humano cualificado en el asesoramiento y una orientación permanente a la búsqueda de la calidad; factores, todos ellos, que potencian la relación a largo plazo con el cliente, redundando en el beneficio mutuo.

### El Reto

Banco Sabadell necesitaba conseguir y mantener esta excelencia y calidad de servicio para el cliente. Con esto en mente, necesitaban una solución de comunicación móvil que fuera escalable y adaptable a su propio crecimiento, y asegurara que los equipos de cara al público pudieran trabajar fuera de la oficina accediendo al email y con acceso a información corporativa y del cliente. La solución que ellos necesitaban tenía que garantizar altos niveles de calidad y seguridad.

Se necesitaba una solución que permitiera, en el menor tiempo posible, a los nuevos usuarios utilizar los dispositivos, permitir a los empleados trabajar cuando no estuvieran en la oficina y sobre todo hacer uso de aplicaciones móviles para mejorar la eficiencia en la gestión comercial y acelerar las tareas administrativas. La solución también necesitaba evolucionar con la infraestructura IT del Banco Sabadell y continuar con los altos niveles de disponibilidad de servicio que lo empleados esperaban.

### Benefits

Mejora en el servicio de calidad para el cliente

Mejora en la eficiencia del empleado

Simplificación en los trámites administrativos

Aumento de movilidad

## La Solución

Se eligió la solución BlackBerry® por su seguridad, fiabilidad en la transferencia de datos y también por las aplicaciones que puede ofrecer dirigidas a conseguir mayor eficacia en la gestión comercial, que las decisiones fueran tomadas en horas no en días y, a su vez, simplificar la parte administrativa del trabajo en el banco.

En un primer momento Banco Sabadell comenzó a operar con 100 smartphones BlackBerry®, que permitían la movilidad de los empleados y trabajar cuando estuvieran fuera de la oficina. Mientras el banco gestionaba el aumento de empleados que utilizaban smartphones BlackBerry de 100 a 700 usuarios en menos de un año, comenzaron el programa "BlackBerry for Everyone", que supuso un reto mayor al alcanzar los 5000 usuarios. Banco Sabadell necesitaba adaptar su infraestructura con respecto al aumento de usuarios. En esta fase inicial del programa "BlackBerry For Everyone", Banco Sabadell utilizó smartphones BlackBerry para 4.500 usuarios, una cifra que ha aumentado a 5000 debido al crecimiento del banco.

Banco Sabadell, opera con más de 5000 smartphones BlackBerry con BlackBerry® Enterprise Server para Microsoft® Exchange.

El proyecto "BlackBerry For Everyone" supuso además poner en marcha un importante proceso de redimensionamiento de la infraestructura inicial de Banco Sabadell. Los primeros 700 usuarios utilizaban un servidor BlackBerry Enterprise Server, mientras que en la actualidad han pasado a tener 4 servidores BlackBerry Enterprise Server ubicados en diferentes edificios. Este redimensionamiento de la infraestructura de Banco Sabadell, de uno a cuatro servidores BlackBerry Enterprise Server, se realizó de la mano de OffShoreTech, partner miembro del BlackBerry® Alliance Program, que ofrece tanto servicios de alta disponibilidad como de monitorización.

Para poner en marcha el servicio de alta disponibilidad de plataforma de email Microsoft Exchange, Banco Sabadell instaló la solución de clusterización de NeverFail™, una plataforma de clustering de software Activo-Pasivo que resuelve las necesidades de alta disponibilidad de los usuarios de smartphones BlackBerry. Así, los empleados de Banco Sabadell se garantizan una continua conexión a aplicaciones críticas para su negocio, y aportan a sus sistemas de información alta disponibilidad, recuperación ante posibles desastres y protección.

En cuanto al servicio de monitorización, Banco Sabadell implantó la solución Boxtone™, una solución avanzada de monitorización de infraestructuras desde los smartphones BlackBerry a los servidores de correo. Boxtone ofrece información en tiempo real y estadísticas del estado y rendimiento de la red.

La Solución BlackBerry, con estas aplicaciones claves, ha aumentado la productividad de los casi 5.000 empleados que pueden convertir tiempos muertos en productivos y asegurar una comunicación constante y un acceso a la información importante.

## Los Beneficios

Banco Sabadell decidió utilizar la tecnología para mejorar su actividad. El proyecto "BlackBerry For Everyone" se está realizando con éxito. Los empleados de Banco Sabadell hacen uso de la tecnología para ofrecer un servicio de calidad a los clientes, gracias a la búsqueda continua de la excelencia a través de las múltiples posibilidades que ofrece la tecnología.

Con el uso de la solución BlackBerry, los equipos de gestión pueden crear informes en tiempo real, mientras viajan, y pueden ser revisados de forma inmediata. Joan Carles Burgués Cruells, Director de Comunicaciones de Banco Sabadell, "gracias a la solución BlackBerry conseguimos una mejora de la eficiencia del empleado, y una simplificación de la gestión de las tareas administrativas. Los smartphones BlackBerry no sólo nos ofrecen movilidad sino que también nos ofrecen eficacia en nuestras comunicaciones de gestión comercial y tramites con la central."

Banco Sabadell ha mejorado la productividad y el servicio de calidad para los clientes gracias a la solución BlackBerry.

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

"Gracias a la solución BlackBerry conseguimos una mejora de la eficiencia del empleado, y una simplificación de la gestión de las tareas administrativas. Los smartphones BlackBerry no sólo nos ofrecen movilidad sino que también nos da eficacia en nuestros tramites de gestión comercial"

Joan Carles Burgués Cruells,  
Director of Communications,  
Banco Sabadell

OffshoreTech es una empresa especializada en auditoría, instalación y servicios de soporte técnico de alto nivel para entornos BlackBerry® Enterprise Server, así como servicios de consultoría de sistemas para soporte de desarrollo de soluciones de la plataforma BlackBerry®.