



Caja Madrid permite la movilidad a sus empleados y clientes con la solución BlackBerry

Caja Madrid es uno de los mayores grupos financieros en España, con un volumen de negocio gestionado de 273.574 millones de euros a cierre de marzo de 2009. El Grupo Caja Madrid ofrece una completa gama de productos y servicios de banca minorista, banca de negocios y banca privada, con la que atiende las necesidades de más de siete millones de clientes de todos los segmentos: familias, empresas pequeñas y medianas, grandes corporaciones e instituciones públicas y privadas.

Cuenta con una plantilla de 15.358 personas y con una extensa red de distribución integrada por 2.168 oficinas en España. Cuenta con un avanzado sistema de canales complementarios, que se completa con la contribución de redes externas, que aporta 330 puntos de venta de Caja Madrid en oficinas externas (Caja Madrid tiene un acuerdo con MAPFRE, una compañía aseguradora española, para instalar oficinas en sus locales por todo España).

El reto

Caja Madrid se formó hace más de 300 años. Desde sus inicios siempre ha buscado la forma de llevar sus servicios a los clientes, sin importar dónde. Con la llegada de Internet y de la telefonía móvil, esto pudo hacerse finalmente. "La movilidad para una entidad financiera como Caja Madrid es la evolución natural de los canales de atención al público, puesto que satisface los nuevos hábitos de vida de nuestros clientes y, por supuesto, de nuestros empleados", afirma Jesús Iniesta responsable de movilidad de Caja Madrid.

Principales beneficios

Solución de alta seguridad para la información del cliente

Usado por usuarios internos y clientes

Acceso a la información de cuenta de forma móvil

Fácil de usar

Solución estable y altamente flexible

Caja Madrid necesitaba abrir sus canales de comunicación, y poner a disposición de sus empleados la información interna más relevante, para que pudieran acceder a ella desde cualquier lugar y en cualquier momento, sin necesidad de acudir a la oficina para ello. El grupo también quería ofrecer a sus clientes la posibilidad de realizar los servicios más comunes de banca por Internet (como consultas de saldos, movimientos, transferencias, o gestión de tarjetas) desde nuevos canales que no fueran el tradicional cajero o a través de un ordenador. La banca móvil ofrecerá acceso de sus clientes a los servicios bancarios donde quiera que estuviesen.

La solución

Tras estudiar las alternativas, Caja Madrid eligió la solución BlackBerry® confiando en Telefónica como operador. Eligió la solución BlackBerry por su seguridad "ya que ofrece la encriptación de la información de extremo a extremo y con un elevado nivel de seguridad, de acuerdo con los estándares habituales de los canales del Grupo", afirma Iniesta. Además, "la gestión de los dispositivos y de las aplicaciones integradas en la propia solución BlackBerry, hace que no nos sean necesarias soluciones de terceros", continúa.

Caja Madrid implementó el BlackBerry® Enterprise Server en cuatro servidores junto con smartphone BlackBerry® para sus empleados. La empresa comenzó también a desarrollar aplicaciones que sirvieran a sus usuarios para mejorar su forma de trabajar y conseguir acceder desde cualquier lugar a información crítica para realizar su trabajo. Se creó una Intranet donde se volcó distinta documentación, como el listín telefónico de los empleados de la compañía, las noticias internas y externas más relevantes, las circulares de la empresa y los sistemas de ayuda al empleado. Por otro lado, se instaló un sistema CRM, con la información más relevante acerca de siete millones de clientes de los pasados cinco años. Los empleados autorizados de la compañía pueden acceder ahora a esta información a través de sus smartphones BlackBerry.

Caja Madrid también implementó la aplicación de banca móvil para usuarios de smartphones BlackBerry, desde particulares hasta grandes empresas. En el área de banca móvil para particulares, Caja Madrid pone ahora a disposición de sus clientes más de 62 servicios, incluyendo consulta y realización de operaciones. En el área dirigida a clientes de empresa, ofrece a los usuarios más de 20 servicios, que incluye transacciones, transferencias o la gestión de tarjetas de crédito. Actualmente el Grupo Caja Madrid cuenta con más de 6.000 clientes usuarios que realizan sus operaciones a través de sus smartphones BlackBerry.

Beneficios

La solución BlackBerry permite a los empleados de Caja Madrid acceder a contenidos relevantes para su trabajo diario, como las noticias externas e internas de la empresa, o la información almacenada en el CRM de la empresa. La Intranet también pone a disposición de los directivos de la compañía los últimos informes de gestión, para que puedan ser consultados desde cualquier lugar. "La solución BlackBerry nos aporta una herramienta sólida, diseñada para instalarla y utilizarla directamente sobre los sistemas de la empresa, y que nos permite una gestión muy eficaz sobre las comunicaciones", afirma Iniesta. "Además no necesita formación previa para sus usuarios, y nos permite desarrollar aplicaciones sobre la solución de forma muy sencilla y ágil", continúa.

La solución BlackBerry ha permitido que sus clientes puedan estar conectados desde cualquier lugar con sus cuentas bancarias y a los servicios bancarios. Esto significa que continúan ofreciendo a sus clientes una gran gama de productos y servicios sin tener que visitar el banco.

"La solución BlackBerry pone en nuestras manos una solución sencilla, robusta y rentable para implementar la movilidad en el corazón de nuestra compañía", afirma Iniesta.

"Se trata de una solución que ofrece una total facilidad de uso".

www.blackberry.co.uk/casestudies

"La solución BlackBerry pone en nuestras manos una solución sencilla, robusta y rentable para implementar la movilidad en el corazón de nuestra compañía."

Jesús Iniesta
Responsable de Movilidad
Caja Madrid.