

# Nuevas tecnologías en Banca y Seguros

La tecnología está omnipresente en el sistema financiero español. Bancos, cajas de ahorro y aseguradoras dedican esfuerzos e inversiones cada vez mayores a aplicar las TIC en su funcionamiento interno y en la operativa con sus clientes. Banco Santander, BBVA, La Caixa, Caja España, Caixa Galicia, Unicaja, Unespa, Axa, Allianz, Liberty, Pelayo, DKV, Mercurio y Néctar Seguros de Salud exponen a continuación sus actuaciones. *Por Javier Labiano.*

**B**ANCOS, cajas y aseguradoras han potenciado el uso de la tecnología con dos objetivos principales: aumentar la eficacia de su operativa y mejorar sus relaciones con los clientes. Las posibilidades que da internet para comunicarse con cualquier persona en todo momento y la sencillez que proporciona para la contratación de productos son factores claves.

Entre los grandes bancos, destaca el Santander, que ha potenciado su tecnología para conseguir mejoras en su eficiencia comercial y operativa. Sus plataformas tecnológicas estratégicas (Partenón en Europa y Altair en Latinoamérica), presentes ya en más de 10 países, le permiten tener una visión integral del cliente y anticiparse a las necesidades financieras de particulares y empresas. Recientemente, la entidad ha anunciado la construcción de su quinto Centro de Proceso de Datos (CPD) en Cantabria.

Por su parte, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) puso en marcha en 2007 el Plan de Innovación y Transformación, que incide de forma especial en la tecnología y el back-office del grupo y que pretende conseguir un fuerte aumento de la productividad, según fuentes de la entidad. El Plan estratégico de Tecnología y Operaciones para el período 2007-2010 tiene como objetivo elevar la productividad de esta unidad del grupo en un 30%.



Directivos del BBVA en la Bolsa de Nueva York.

Para lograrlo, se ha planificado un importante elenco de proyectos y líneas de trabajo.

Entre las cajas, La Caixa es la más destacada. Basa su estrategia en una eficiente distribución multicanal, en la que la oficina es el núcleo de la relación, con un soporte tecnológico puntero. El número de terminales de autoservicio de la caja comprende más de 8.100 cajeros, la red más extensa del sistema financiero español y la segunda en Europa. Además, utiliza de forma masiva el canal de internet mediante Línea Abierta, con más de 5,29 millones de clientes con

contrato. Por otra parte, ofrece un gran abanico de servicios financieros a través del móvil.

Caja España ha llevado a cabo proyectos en el ámbito de la eficiencia, como los de gestión documental, firma electrónica, nueva intranet corporativa (Pórtico), redefinición del puesto de trabajo, nueva red de telecomunicaciones global IP, gestión de redes, sistemas, almacenamiento y aplicaciones, y análisis y redefinición de las infraestructuras tecnológicas básicas.

Caixa Galicia cuenta con una de las plataformas tecnológicas más

desarrolladas del sector financiero español. Con ella, la entidad pretende aumentar la eficacia y la productividad, además de mejorar los servicios que ofrece a sus clientes.

Unicaja ha impulsado el uso de las nuevas tecnologías primando los aspectos de seguridad y protección, tanto en la operatoria como en los datos de los clientes, especialmente ante usos adversos en los nuevos canales de negocio.

En el sector asegurador, la patronal Unespa ha superado la utilización masiva del papel y hoy más del 90% de las comunicaciones con sus asociados se realiza por medios tele-

máticos. Además, dispone desde hace tiempo de un sistema de gestión documental, en el que tiene archivados más de 5.000 documentos que, en su mayor parte, están a disposición del asociado, que puede acceder a ellos a través de la intranet.

En AXA, la inversión tecnológica permite el ahorro de costes, tanto para la compañía como para los distribuidores. En esta línea, la creación de oficinas tecnológicas/virtuales facilita la apertura de centros de trabajo cerca de su red de distribución, sin necesidad de habilitar un local físico.

Por su parte, el uso de las nuevas tecnologías en Allianz Seguros ha permitido la automatización de los procesos (*Value Chain Automation*), integrando a todos los intervinientes en la cadena de valor. Mientras, Liberty Seguros ha emprendido una estrategia que le permitirá, gracias a la segmentación, invertir más en los clientes de mayor valor y potencial, así como desarrollar nuevas herramientas para el mediador.

Durante los dos últimos años, en Pelayo están renovando los sistemas de información, modernizándolos y aprovechando las ventajas que las nuevas tecnologías ofrecen para incrementar la integración de las cadenas de valor de todos los intervinientes en el negocio, favorecer la comunicación con los clientes y orientar los sistemas a la gestión del negocio por procesos.

DKV está acometiendo múltiples actuaciones relacionadas con internet, y ha desarrollado un proyecto, en colaboración con la Fundación Integralia, de teletrabajo para grandes discapacitados. Además, ha impulsado otro proyecto de virtualización de servidores y consolidación de almacenamiento.

Mercurio está renovando sus procesos de gestión y de seguimiento de negocio, con el objetivo de acercarse a clientes y mediadores de forma eficaz y sencilla, con servicios web, movilidad, etc. Y en Néctar Seguros de Salud han potenciado la web, incluyendo la contratación on line y una oficina virtual de posventa.



Fernando Abad (C.Galicia).

## Caixa Galicia ha establecido la comunicación en red entre las unidades de negocio, la implantación de cajeros y la comercialización de tarjetas.

### CAIXA GALICIA

Caixa Galicia cuenta con una plataforma tecnológica de primer orden. El director de Tecnología y Procesos, Fernando Abad Moreno, expone sus principales objetivos: "aumentar la eficacia, la productividad y mejorar los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, por lo que invertir en tecnología es una palanca de desarrollo".

La entidad ha sido pionera en la implantación de avances tecnológicos en la operatoria bancaria, en aspectos que hoy parecen tan básicos como la comunicación en red entre las diferentes unidades de negocio, la implantación de cajeros automáticos o la comercialización de tarjetas; y en otros más recientes y sofisticados como la banca on line, el comercio electrónico o la banca móvil. "En una época como la que vivimos, en la que no hay previsto más aperturas de oficinas sino una optimización de la red, es fundamental contar con un potente soporte tecnológico".

Caixa Galicia ha invertido en los últimos cinco años 286 millones de euros en tecnología y más de 3 millones en I+D+i, cifra que triplicará en 2009 con una inversión de 9 millones de euros, con el fin de investigar y mejorar nuevas formas de relación con sus clientes.

Abad explica que las líneas de inversión de Caixa Galicia en tecnología en los últimos años se han enfocado, principalmente, en tres

aspectos: mejorar las infraestructuras, apoyo a la red comercial, y búsqueda de la eficiencia. "Por ejemplo, en 2008, hemos invertido más de 16 millones de euros en equipos e instalaciones, para que nuestros empleados cuenten con los mejores elementos para ofrecer un servicio de calidad a los clientes".

El objetivo de la caja es que la mayor parte de las inversiones tec-

nológicas reviertan en un apoyo al trabajo de la red comercial. "Una de las claves de nuestro modelo de negocio es la gestión avanzada de clientes, configurando una oferta de productos y servicios que aporte valor añadido y que, complementariamente, redunde en una mayor vinculación y fidelización".

El ratio de eficiencia de la entidad es inferior a la media de las cajas de ahorro. "Este ratio mide los gastos de explotación que necesita una entidad para obtener 100 euros de margen bruto. La mejora del índice de eficiencia se ha convertido en los últimos años en uno de los principales objetivos del sector financiero".

### Migraciones

Abad recuerda que, "tras los esfuerzos realizados en los últimos años en impulsar la migración y la productividad, desplazando hacia canales distintos a la oficina la operatoria rutinaria y generadora de escaso valor para el cliente, se ha conseguido que las dos terceras partes de las operaciones migrables se realicen ya fuera de la oficina".

Alcanzado este punto, "fue posible abordar la orientación del grupo hacia un modelo de banca de relaciones, lo que implicó un cambio en las prioridades en el ámbito de procesos, tecnología y sistemas de información, que en la actualidad se centran en potenciar la venta, la explotación segmentada de la base de clientes y la generación de valor".

Una de las claves del modelo de negocio es el tratamiento segmentado de la base de clientes, "configurando una oferta de productos y servicios que aporte valor añadido al cliente y que, complementariamente, redunde en una mayor vinculación y fidelización".

En este ámbito, el directivo asegura que "el uso intensivo de las tecnologías de la información supone una clara ventaja competitiva, facilitando la segmentación estratégica de su base de clientes a través de sistemas de información a las unidades de diseño y desarrollo de negocio para, posteriormente, apoyar la acción comercial de los diferentes canales de distribución a través de herramientas de apoyo a la venta".

La apuesta por la eficiencia tecnológica también les ha permitido reducir a la mitad el coste medio de una transacción respecto al año 2000, situándose un 30% por debajo de la media española.

Además de propiciar la reducción de costes operativos, la utilización intensiva de la tecnología en los procesos ha permitido mejorar la calidad del servicio prestado a los dos millones de clientes del grupo. "En 2008, hemos alcanzado el nivel 4 de CMMi (Modelo Integrado de Capacidad y Madurez), el estándar internacional que mide la calidad del desarrollo de software y que nos acredita como la única entidad financiera de Europa que posee este nivel de madurez".

### CAJA ESPAÑA

Las nuevas tecnologías están en la base del funcionamiento interno y de las relaciones que Caja España mantiene con sus clientes. La evolución de las TIC en esta entidad queda recogida en su Plan de Sistemas 2007-2010.

El director de la División de Medios, Francisco José García Paramio, apunta los principales objetivos. En primer lugar, "definir la estrategia para los sistemas de información del grupo; valorar las tendencias del mercado y definir las líneas de actuación a corto y medio plazo; analizar y plantear

correcciones a los puntos débiles del sistema actual; y presentar un documento de situación actual, el de situación deseable y las vías de acción".

También pretende "planificar el diseño de procesos y facilitar herramientas tecnológicas que respondan a las necesidades del negocio; priorizar el desarrollo de procesos y aplicaciones que reduzcan la carga de trabajo administrativo, incrementando la calidad del servicio; analizar procedimientos con el fin de reducir al máximo los costes operativos y los tiempos de respuesta, disminuyendo lo que no aporta valor añadido a la entidad o al cliente y respetando los presupuestos; y posicionar a Caja España en el sector, en todos los ámbitos tecnológicos (infraestructura, aplicación y organización, como referente nacional de cara a movimientos futuros".

Además, García Paramio destaca el apoyo que la tecnología presta a las unidades de negocio en su proceso de especialización, en banca de empresas, banca privada, banca personal, etc"; la aportación de "flexibilidad ante la multitud de cambios rápidos que se producen en ámbitos como la gestión de riesgos"; y la "reducción de carga administrativa, por ejemplo mediante la gestión documental, firma electrónica, etc".

En este contexto, Paramio indica que, dentro de la amplia cartera de proyectos planteados en el Plan de Sistemas 2007-2010, ya se han realizado o están en curso un grupo de ellos. En el ámbito de la eficiencia, los de gestión documental, firma electrónica, nueva intranet corporativa (Pórtico), redefinición del puesto de trabajo, nueva red de telecomunicaciones global IP, gestión de redes, sistemas, almacenamiento y aplicaciones, y análisis y redefinición de las infraestructuras tecnológicas básicas.

Mientras que, en el ámbito del negocio, menciona los proyectos de banca de empresas, banca personal y apoyo a las metodologías o sistemáticas comerciales. Así como el proyecto de data warehouse/ soluciones OLAP/ inteligencia de negocio; nuevos productos comerciales;

plan director de riesgos (actualización de criterios de gestión); y mejora en la multicanalidad (nuevo portal de jóvenes, accesibilidad en los portales, plataforma de mensajería propia, etc).

### *Líneas maestras*

Según Paramio, en todos los casos se dan tres líneas maestras. En primer lugar, "en todos los ámbitos de la organización tecnológica de Caja España se busca la internalización de los conocimientos clave, y se realiza externalización o subcontratación de las tareas que entendemos

aportan menos valor añadido. Por ejemplo, Caja España invierte en una arquitectura bancaria propia, pero subcontrata la construcción de sus aplicaciones bancarias".

En segundo lugar, "se pretende satisfacer todas las necesidades de las áreas más directamente relacionadas con el negocio, principalmente las comerciales y las de riesgos. Proyectos como la especialización en los negocios, la redefinición de la gestión del riesgo en estos periodos especialmente críticos para esa actividad, y el apoyo a la nueva sistemática comercial son de esta clase".

En tercer lugar, "en el ámbito de las infraestructuras, entendidas en un sentido amplio, el objetivo es abordar proyectos de manera discrecional que aporten calidad y, al mismo tiempo, eviten o reduzcan gastos informáticos recurrentes". "Seguramente, añade, el prototipo de proyecto en este sentido es el que redefinió las nuevas telecomunicaciones de Caja España, pero también se pueden incluir la redefinición de los servicios de soporte y la redefinición de las infraestructuras básicas que dan soporte a nuestra aplicación bancaria Siglo21".

En el ámbito de nuevas operativas o sistemas de contratación, Paramio habla de una evolución continuada.



**Braulio Medel (Unicaja).**

"Hace ya bastantes años que los sistemas de contratación y el resto de las operativas se basan prácticamente en un 100% en tecnologías

**En el ámbito de la eficiencia, Caja España ha desarrollado proyectos de gestión documental, firma electrónica e intranet corporativa.**

de la información".

En los últimos años, el mayor impacto viene del refuerzo de la multicanalidad. "Nuestros clientes pueden hacer la práctica totalidad de operaciones, salvo las de efectivo, por medio de la oficina virtual de Caja España o bien a través del servicio de Banca Telefónica. En este sentido, durante los últimos años se ha invertido en nuevos dispositivos como los teléfonos móviles y PDA's; y, también, en reforzar la seguridad, destacando nuestro servicio de clave de un solo uso llamado Securi+".

La tecnología también ha realizado una gran aportación en la conectividad entre empresas, ya sean clientes o socios, que permiten a la caja proporcionar mejores productos. "XML, SOA y BPM son tecnologías que nos permiten una relación fácil y económica con nuestros clientes, pero que también nos hacen posible colaborar con terceros para obtener los mejores productos. Por poner un ejemplo, señalaría la comercialización de seguros, donde intervenimos en línea más de cinco compañías. En el ámbito operativo, destacaría la facilidad para que varias entidades intervengan en un proceso operativo. Actualmente, los de riesgos son los más visibles".

### *Tecnologías y socios*

La División de Medios de Caja España tiene como criterio mantener una relación estrecha con los principales actores en tecnología de la información. "De esta manera, tenemos conocimiento de sus principales tecnologías, que podremos utilizar en función de que se produzca la necesidad específica". Y expone algunos ejemplos. "En la realización de proyectos, tanto cuando son cerrados o se trata de la evolución de los sistemas mediante acuerdos, trabajamos con Cetisa del grupo Atos, Coritel del grupo Accenture, Seresco, Mnemo, Thales, Humantech, NCR, Realtech, etc".

En soluciones de infraestructura, trabajan con los principales fabricantes: "IBM en entornos ZSeries (software, procesadores y almacenamiento primario) y en todos los entornos con almacenamiento secundario; EMC2 en soluciones de almacenamiento y gestión documental; IBM con software midelware, utilizado principalmente para la gestión de aplicaciones y la gestión de portales; y HP para la infraestructura blade".

Entre los colaboradores también se encuentran "VMWare para la virtualización; BMC con herramientas de monitorización, operación y datos; Oracle, principalmente aportando su base de datos en distintos ámbitos; SAP como aplicación de gestión; Dell para hardware distribuido; Tecnomcom y Fujitsu en reciclado; NCR en cajeros automáticos; Ingenico para TPV's, etc".

En el ámbito de las infraestructuras, han trabajado con los principales integradores como IECISA, Fujitsu, Tecnomcom, etc. En comunicaciones, con Telefónica, con quien han construido una red IP multiservicio, en funcionamiento desde 2008. También con Vodafone, que aportó soluciones de movilidad. En el ámbito de la infraestructura, el socio principal ha sido Cisciol, con una participación significativa de Teldat".

En el puesto de trabajo, y en su movilidad, además de la participación de Vodafone, el socio principal es Microsoft, "con toda su suite de

Oriol Ros. Director de Marketing. Latinia.

## “Lo más destacable a futuro es la certificación y seguridad en mensajería”

**C**UÁLES han sido los productos y servicios que más se han vendido en los últimos 12 meses en Latinia, especialmente a las administraciones públicas?

Hemos visto una notable evolución en el perfil de demandante dentro de la administración según la criticidad del servicio a prestar. Así como hace años cualquier consejería u organismo prestaba servicios de mensajería SMS sin ahondar excesivamente en "el sentido de negocio" del servicio, ahora la administración ha reflexionado sobre el encaje de esta tecnología en sus procesos. Por ejemplo, ahora son los servicios de emergencias y aquéllos donde hay realmente una aportación de valor importante, como en sanidad, para recordatorios de citas médicas, los servicios estrella; es decir, se ha "apelado" a las características intrínsecas de la tecnología, como la inmediatez, la sencillez, la penetración y facilidad de uso, para mejorar unos servicios a través de una tecnología (la mensajería).



Oriol Ros.

Por otro lado, el uso de la mensajería ha dejado de ser la suma de iniciativas particulares y aisladas entre sí dentro de un mismo gobierno o ente para dar paso a un nuevo escenario en el que se impulsa el uso de esta tecnología en la prestación de los servicios públicos desde una perspectiva estratégica global y regulada, y que, a diferencia de la etapa anterior, mantiene una firme voluntad de permanencia y continuidad.

**¿Cuáles han sido los principales clientes de administraciones públicas en los últimos 12 meses, y qué soluciones (gestión de clientes, atención al público, intranet...) se les ha aportado?**

Gobiernos autonómicos. Por el principio de competencia imperante (como vara de medir el peso demandante de TI de cualquier capa de la administración) son las comunidades quienes mayor poder de comunicación ostentan. Al disponer de más competencias, tienen "más cosas que decir", y la mensajería es un canal más, cada vez mejor integrado en sus estrategias y políticas de TI de administración electrónica.

Estamos trabajando con el 50% de los gobiernos autonómicos de España. La propuesta de valor del producto, unificador, centralizador y normalizador de las comunicaciones, representa un auténtico alivio para la mayoría de entes a la par que una optimización notable en el despliegue y explotación de recursos propios, siempre finitos.

**¿Cuáles son los productos y servicios de Latinia que, aunque no sean los más vendidos sea por reciente lanzamiento sea por precio, son más prometedores por su innovación o previsibles ventas a medio plazo?**

Todo lo relacionado con la certificación y seguridad o garantías, tanto legales como de entrega de los mensajes. Latinia trabaja especialmente en este área pues, a diferencia de otros sectores donde priman otros aspectos, tanto en banca como en administraciones públicas, los dos sectores en los que operamos, disponer de reportes exactos al respecto del éxito y seguimiento de un envío, resulta clave. La mensajería tiene, como canal o soporte de comunicación, algunos atributos que le confieren una enorme ventaja competitiva respecto a otros canales más clásicos. Si se aprovechan, resulta una herramienta de enorme valor, complementando una rica oferta hacia el ciudadano en cuanto a posibilidades de contacto. ☒

soluciones para el puesto de trabajo, desde el sistema operativo hasta cualquiera de las de productividad". En las soluciones de inteligencia de negocio, "nos hemos basado en tecnología de Microsoft, ayudándonos en la solución de negocio la compañía BG&S".

En cuanto a soluciones de monitorización y gestión, "continuamos trabajando con HP, que integra soluciones propias y algunas de terceros". Mientras que en las soluciones que tienen que ver con nuevas mejoras y evoluciones en la arquitectura bancaria, los socios principales son Atos y Xeridia.

### UNICAJA

Unicaja ha impulsado el uso de las nuevas tecnologías primando los aspectos de seguridad y protección,

tanto en la operatoria como en los datos de los clientes, especialmente ante los usos adversos que puedan hacerse de los nuevos canales de negocio.

Desde la entidad presidida por Braulio Medel señalan que su presencia en el ámbito de las nuevas tecnologías se articula de diferentes formas. "Las participaciones empresariales constituyen una vía de presencia en este terreno, aparte de la financiación de proyectos e iniciativas correspondientes que realiza la entidad financiera y de la apuesta por la innovación de la propia caja".

Unicaja aprobó en 2008 las obras de un avanzado centro logístico propio en el Parque Industrial de Humilladero (Málaga), que contará con los últimos avances tecnológicos. "Allí se podrán reagrupar los

diversos almacenes y archivos con los que cuenta la entidad, con lo que mejorará su explotación, se racionalizarán los recursos y se garantizará la capacidad de archivo y almacenamiento de la entidad para el futuro". El centro estará dotado de "modernos sistemas de archivo y almacenamiento, soportados por un nuevo sistema informático y con las más altas medidas de seguridad". Asimismo, "facilitará la implantación de nuevos procedimientos para la gestión documental, más eficientes en términos de tiempo y espacio, aprovechando el uso de las nuevas tecnologías de digitalización de documentos".

Otro de los ámbitos en los que la entidad andaluza está siendo muy activa es la banca electrónica. "Ocupa el primer puesto en la encuesta

sobre satisfacción global del cliente de internet, según el informe de Benchmarking de STIGA del año 2007 que ha realizado la CECA". Según la entidad, es la "primera caja de ahorros española que ha sido certificada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), en el cumplimiento de la norma ISO/IEC 27001, que garantiza un excelente Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información de su Banca Electrónica, UniVía".

### UNESPA

La patronal del sector asegurador Unespa ha superado la utilización masiva del papel y hoy más del 90% de las comunicaciones con sus asociados se realiza por medios telemáticos. Su director de Comuni- ☞

cación, Javier Fernández González, explica que disponen desde hace tiempo de "un sistema de gestión documental, en el que tenemos archivados más de 5.000 documentos que, en su mayor parte, están a disposición del asociado, que puede acceder a ellos a través de la intranet".

De paso, apunta que la herramienta intranet, remodelada completamente en 2007, es su principal estrategia de comunicación y contacto con los asociados. De cara al exterior, también acaban de estrenar la web, que está orientada a un target de no expertos en el seguro, con el objetivo de generalizar el conocimiento del sector. "Tenemos herramientas divulgativas como la que, partiendo de la ciencia actuarial, permite estimar los años que le quedan de vida a cada internauta o la probabilidad de que tenga un accidente de tráfico".

Fernández resume los principales instrumentos tecnológicos de que dispone Unespa: "Una base de datos documental, SGD; un directorio para la relación telemática con nuestros asociados; la intranet, en la que están dados de alta y accediendo de manera periódica cerca de 3.000 profesionales del ámbito asegurador; y la web con la que nos comunicamos con la sociedad".

Su proveedor natural es TIREA, "sociedad participada fundamentalmente por aseguradores". "También hemos trabajado con ITN, que es nuestro consultor de referencia para las TIC, y con otros proveedores para cada proyecto, como C2C, Cálculo Experience Consulting, que nos ayudó en el desarrollo y enfoque de la web".

## AXA

En la aseguradora AXA, las nuevas tecnologías son fundamentales para la consecución de su plan estratégico *Ambición 2012*, con el que buscan ser la compañía preferida de sus clientes, distribuidores, accionistas y empleados, según la directora de IT Elisabeth Pinilla.

La directiva pone un ejemplo: "La inversión tecnológica nos permite el ahorro de costes, tanto para la com-



Elisabeth Pinilla (AXA).

**AXA cuenta con la alta tecnología de videoconferencia en todos sus centros del mundo, lo que evita desplazamientos.**

pañía como para los distribuidores. En esta línea, la creación de oficinas tecnológicas/virtuales facilita la apertura de centros de trabajo cercanos a nuestra red de distribución, sin necesidad de habilitar un local físico". A nivel interno, el grupo cuenta con la alta tecnología de videoconferencia en todos los centros del mundo, "lo que evita desplazamientos de los empleados, con el consiguiente ahorro de coste y tiempo".

En la gestión con los clientes, AXA dispone de herramientas de contratación on line para los distribuidores, la gestión de siniestros y las campañas. Además, dedica un esfuerzo importante al funcionamiento y puesta en marcha de la web de clientes y de distribuidores. "El portal de los clientes permite estar disponibles y atentos 24 horas, permitiendo abrir un siniestro, consultar las novedades, la evolución de las inversiones, etc., con un simple clic". A los distribuidores, "la web les facilita la información y las utilidades necesarias para generar negocio (información de productos, tarificadores...) y proporcionar un servicio de calidad".

Pinilla destaca los principales proyectos que la aseguradora tiene en marcha. En el ámbito de clientes, el programa Multiaccess. "Se trata

de iniciativas focalizadas en dar al cliente una visión única de la compañía, sea cual sea el canal (plataforma telefónica, internet, distribuidor u oficina)". En el ámbito de empleados, trabajan fundamentalmente en tres frentes. El primero es "la implantación de nuevas funcionalidades, el incremento de los contenidos y la personalización del portal de empleados". El segundo se

centra en "dotar a los equipos de herramientas de trabajo colaborativas y espacios compartidos, que posibilitan que los empleados de un grupo/departamento estén en todo momento informados y compartan datos acerca de un determinado proyecto o área de trabajo. Son determinantes a la hora de llevar un proyecto a buen término". Y el tercero consiste en soluciones de movilidad: "Ofrecemos ordenadores portátiles con conexión 3G que permiten a ejecutivos comerciales y otros empleados estar siempre al lado del cliente con toda la infraestructura de la compañía consigo".

En el ámbito de las tecnologías de la información como soporte a los procesos de negocio, se busca la diferenciación y las ventajas competitivas. "Se hace a través de una web para distribuidores; una extranet de proveedores (plataforma de comunicación con los proveedores peritos, abogados, albañiles, talleres de automóviles...); y unos tarificadores de marca blanca (webservices) orientados a poner a disposición de corredores, entidades financieras y otros, nuestros sistemas de tarificación".

## Proyectos

De los proyectos mencionados, el portal de empleados o intranet "se

estructura de acuerdo a tres bloques. Uno es la información acerca de AXA como compañía y sus diferentes áreas (con noticias y comunicados). Otro consiste en las herramientas de trabajo y documentación de uso que ayudan al empleado en su desempeño diario. En este sentido, estamos finalizando un proyecto de contraseña única y personalización por el cual el colaborador, cuando introduzca su usuario y password, accederá a toda la información y utilidades de la empresa adaptadas a sus necesidades para su correcto desempeño".

El tercer bloque supone la "gestión de la información personal y profesional del propio empleado (datos personales, gestión de vacaciones, evaluaciones individuales, ventajas sociales, formación, etc.)".

A lo largo de estas tres áreas, el empleado puede consultar, además, información internacional del grupo, "contribuyendo este aplicativo a la consistencia informativa y corporativa de AXA a nivel mundial. Fomenta, asimismo, el compartir experiencias empresariales y buenas prácticas".

En segundo lugar, Pinilla se refiere a la web de clientes. "Estamos trabajando en un proyecto para llevar la oferta de AXA y la contratación on line a esta plataforma. Del mismo modo, estamos inmersos en otro proyecto por el que un cliente, además de abrir el siniestro on line, podrá consultar en todo momento el estado o fase en que se encuentra". Finalmente, destaca que, mediante esta plataforma, los clientes pueden tener acceso al estado de su patrimonio, combinado con informes financieros de evolución de primer nivel (Analistas Financieros Internacionales).

En tercer lugar, la directiva habla de la web corporativa. "Uno de los logros más importantes es la certificación de accesibilidad que hemos conseguido mediante Technosite, que certifica que la web institucional de AXA es accesible/consultable por cualquier persona independientemente de su minusvalía".

Del mismo modo, "hemos configurado un espacio específico

**Unespa remodeló su intranet y ahora constituye su principal estrategia de comunicación y contacto con los asociados.**

# BBVA avanza en su plan de innovación y transformación

EL Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) puso en marcha en 2007 el Plan de Innovación y Transformación, que incide de forma especial en la tecnología y el back-office del grupo y que pretende conseguir un fuerte aumento de la productividad, según señalan desde la entidad.

El Plan estratégico de Tecnología y Operaciones para el período 2007-2010 tiene como objetivo elevar la productividad de esta unidad del grupo en un 30%. Para lograrlo, se han planificado un importante elenco de proyectos y líneas de trabajo que se implementarán a lo largo de ese período. En 2007, comenzó la ejecución de tres de ellos.

El primero es el referido a la plataforma del grupo y tiene como objetivo central "lograr que los sistemas de información que aporta Tecnología y Operaciones al conjunto del grupo incluyan las funcionalidades necesarias para que las unidades de negocio puedan disponer de ventajas competitivas, proporcionándoles la infraestructura necesaria para ello". La arquitectura técnica se basa en cuatro principios básicos para dar el soporte que el negocio necesita: orientación a procesos y servicios, construcción en capas independientes, reutilización de componentes, y agilidad en la implementación.

Además, deberá cumplir tres principios. Uno, un "modelo de información con visión integrada y centrada en el cliente, reforzando la inteligencia comercial y los sistemas de marketing personalizado y automático". Por otra, que sea "válido para todos los ámbitos, facilitando el crecimiento orgánico y no orgánico, que permita integrar desarrollos propios con otras opciones estándar del mercado, logrando la ventaja de la especificidad cuando sea necesaria o la rapidez de acceso a mercados cuando sea preciso". Y, "facilitar al máximo la automatización de tareas, el autoserivicio de los usuarios y clientes y el control del gobierno del grupo".



El segundo proyecto es Morfeo. "La entidad ha renovado el equipamiento tecnológico de su red de oficinas en España, para aumentar su eficiencia y cubrir los requerimientos de los programas y sistemas incluidos en el proyecto Plataforma Grupo. Por otra parte, la fórmula de adquisición de este nuevo equipamiento (renting) asegura su renovación global cada 3-4 años, permitiendo que las redes comerciales dispongan, permanentemente, de la tecnología más moderna y avanzada del mercado".

Durante los tres primeros trimestres de 2007 se trabajó en la definición y pruebas del equipamiento base de la red (3.680 oficinas, 19.400 empleados y más de 67.000 equipos), a actualizar por nuevos equipos que, además de preparar la infraestructura para requerimientos futuros, aportan ventajas sustanciales al desarrollo de las labores diarias de las oficinas. En septiembre empezó su instalación masiva y finalizó en marzo de 2008.

El tercer proyecto es OpPlus, el Centro de Operaciones de Alto Valor. BBVA decidió crear este centro, ubicado en el Parque Tecnológico de Andalucía (Málaga), que agrupa la operativa de alto valor del grupo en España, con una inversión inicial de 5 millones de euros. Con este proyecto, la entidad tenía previsto impulsar un modelo operativo mucho más orientado al cliente, al potenciar la relación comercial en las oficinas, y avanzar en los objetivos de mejora de la productividad y de la eficiencia.

"La creación de OpPlus supone un cambio profundo en la operativa

bancaria, ya que, con el nuevo modelo, la estructura comercial de la oficina soporta una menor servidumbre operativa. Sólo las actividades que requieren ser ejecutadas en presencia del cliente se realizan en la propia oficina, los procesos más complejos y que requieren mayor cualificación profesional se atienden en OpPlus y, por último, las tareas más sencillas se enmarcan en un modelo operativo muy industrializado".

Para hacerlo posible y facilitar la realización a distancia de esas tareas, se puso en marcha un nuevo sistema de tratamiento de imágenes que permite el envío de documentos digitalizados entre las oficinas y OpPlus.

## Adaptación de los sistemas

Otra línea de trabajo de Tecnología y Operaciones ha sido la adaptación de los sistemas informáticos a los requerimientos legales. En 2007, se realizó la adaptación tecnológica ante la puesta en marcha de la *Single Euro Payments Area* (SEPA) en enero de 2008.

Este proceso de autorregulación del sector bancario comenzó en 2002 para estandarizar instrumentos de pago en el ámbito europeo. "La SEPA articula un mercado doméstico europeo en el que existirá una única forma de realizar pagos (mediante transferencias, domiciliaciones y tarjetas) en 31 países: los 27 estados miembros de la Unión Europea, más Islandia, Noruega, Liechtenstein y Suiza. Este sistema supone el cambio más importante en los servicios financieros desde la introducción del euro, y ha requerido la publicación de una Directiva Europea y adecuar las infraestructuras de pagos nacionales (en España, el Sistema Nacional de Compensación Electrónica) y europeas (Euro Banking Association)".

BBVA tuvo que adaptar sus sistemas informáticos internos a los requerimientos de estos nuevos instrumentos de pago, manteniendo el compromiso ante los citados organismos (y ante sus clientes) para asegurar la disponibilidad de los productos y servicios SEPA en las fechas previstas. "Ello se puso de manifiesto en septiembre de 2007 cuando SWIFT comunicó oficialmente a BBVA que era la primera entidad financiera a nivel mundial que había superado satisfactoriamente las pruebas de cumplimiento de los requisitos establecidos para la implantación de SEPA, en el apartado transferencias".

Por otra parte, BBVA ha establecido contactos y acuerdos en distintos países. Se alió con el Instituto Internacional de Innovación de la Universidad de Stanford (SRI), y se incorporó al ILP (Industrial Liaison Program), programa internacional que facilita herramientas y soluciones tecnológicas a las empresas colaboradoras con el MIT (Massachusetts Institute of Technology). Además, la alemana Fraunhofer-Gesellschaft se incorporó a la red de innovación tecnológica de BBVA para diferentes proyectos.

También se sentaron las bases de colaboración con dos centros de innovación finlandeses (TEKES y VTT), dedicados a la promoción y financiación de la investigación aplicada y del desarrollo tecnológico. En Japón, se estableció contacto con AIST (National Institute of Advanced Industrial Science and Technology) y con ITPA (Information-Technology Promotion Agency), organizaciones que investigan soluciones tecnológicas socioeconómicas.

Finalmente, algunas de las empresas más destacadas de su sector forman parte de la red de innovación tecnológica de BBVA, ya que trabajan conjuntamente con el grupo en diversos proyectos tecnológicos (IBM, Microsoft, Cisco Systems, Nokia, Fujitsu, Hewlett-Packard o Telefónica, entre otras). ☒

para periodistas y medios de información (sala de prensa), que permite distribuir información a este colectivo, con la importancia estratégica que ello conlleva". Finalmente, resalta la implementación del apartado *Trabaja con AXA*, orientado a la captación de profesionales comerciales.

En cuarto lugar, la web de distribuidores tiene por objetivo ofrecer un portal que dé a cada distribuidor una visión de 360° de cada uno de sus clientes (información de contratos, siniestros, recibos...) y le permita ofrecer servicio on line, incluyendo contratación y declaración de siniestros, las 24 horas del día.

Pinilla insiste en que las tecnologías de la información posibilitan estar en contacto con los clientes constantemente. "Mediante aplicativos como la web de clientes, la web institucional, email, sms..., somos capaces de introducir una parte de nuestra compañía en el salón del cliente o en su bolsillo, mediante PDA's, móviles, etc".

Los encargos periciales, la recepción de los informes de peritos, y la aprobación de facturas de los reparadores se realizan on line a través de internet, "incrementando la productividad, reduciendo el tiempo de proceso y mejorando la calidad del servicio".

En la actualidad, AXA colabora con proveedores como Microsoft, Oracle, IBM, Cap Gemini, Software AG, TecnoCom y Sogeti. "No obstante, es importante destacar que la gestión de los proyectos siempre es ideada, liderada y gestionada por empleados internos de informática, recurriendo a personal muy especializado para determinadas tareas o fases de proyecto. Las mayores ventajas de esta forma de trabajo son el control y seguimiento continuo del proyecto y la integración del know-how de AXA con el que aporta la empresa colaboradora".

Para la implantación de este tipo de soluciones "utilizamos las dos plataformas líderes en el mercado: .NET y Java/J2EE. Empleamos .NET fundamentalmente para portales y herramientas colaborativas y JAVA/J2EE para procesos de negocio".



Rafael Quibus (Allianz).

## ALLIANZ

El uso de las nuevas tecnologías en Allianz Seguros ha permitido la automatización de los procesos, integrando a todos los intervinientes en la cadena de valor. De este modo, la disponibilidad de un entorno virtual ha permitido que el acceso a la información y la realización de diferentes tareas sea de acceso

**El uso de las TIC en Allianz ha permitido la automatización de los procesos, integrando a todos los intervinientes en la cadena de valor.**

inmediato e independiente de la ubicación física, según el Director General de Organización, Sistemas y Servicios, Rafael Quibus.

Otra ventaja obtenida de la implantación de las nuevas tecnologías ha sido la potenciación de la comunicación electrónica, reduciendo la cantidad de papel utilizado. "La arquitectura IT utilizada es sencilla. Está construida en base a módulos altamente reutilizables y, al mismo tiempo, está totalmente alineada con la estrategia de negocio".

Estos factores son clave del éxito. "La firme apuesta de Allianz por el uso de la tecnología en su día a día y en los procesos de negocio, racionalizando y optimizando al máximo su uso, ha permitido alcanzar un ratio de gastos de IT sobre primas muy bajo, que nos sitúa entre las empresas más competitivas".

En cuanto a la relación con los clientes, el desarrollo de las aplica-

ciones se realiza considerando a éstos como punto central del proceso. "Gracias a nuestro nivel de automatización, el cliente puede disponer, por ejemplo, de una cotización o de la póliza emitida on line. La copia impresa de esta póliza la recibe en su domicilio en un plazo de unos tres días, gracias a la automatización de todo el proceso.

Por otro lado, los asegurados disponen, a través de la web corporativa, de un espacio donde consultar sus pólizas y recibos, declarar un siniestro, conocer el estado de su tramitación, etc.

Otro canal de comunicación con el cliente está constituido por el SMS, especialmente en lo relativo al estado de tramitación de su siniestro. "Las facilidades de comunica-

ción que proporcionamos a nuestros asegurados se complementan con un *contact center* que proporciona una ayuda ágil y rápida, dado que nuestro sistema está diseñado para que el operador tenga a su disposición toda la información necesaria del cliente". Adicionalmente, se están realizando numerosos proyectos dentro del marco del programa CFI (*Customer Focus Initiative*).

## Plataforma tecnológica

Quibus asegura que la plataforma tecnológica es constante y permanentemente mejorada. "En términos generales, nuestros proyectos están enfocados al desarrollo de nuevos productos, a la potenciación de los canales de venta a través de nuestra plataforma insignia, que es el ePac, y los webservices para corredores".

Adicionalmente, se han creado y potenciado plataformas de profesionales (talleres, peritos, abogados,



Imanol Vitoria (Liberty).

etc.) para la gestión de siniestros. "Asimismo, se están mejorando los sistemas de información y reporting con la matriz del Grupo Allianz". Y con relación a las mejoras relativas a la impresión, "se ha realizado una importante inversión para la modernización de nuestro centro logístico". Otra línea de actuación es el "intercambio de experiencias y sinergias entre compañías del grupo, con el objetivo de mejorar la eficiencia".

Según Quibus, uno de los objetivos de Allianz es integrar a todos los terceros en sus sistemas. "Las tecnologías de la información han abierto nuevas posibilidades no sólo en la contratación sino también en la gestión de siniestros (peritos, abogados, hospitales, talleres de reparación, etc.), así como en la relación con otras compañías, proveedores, o compras de material".

Quibus resalta que cuentan con un equipo profesional "no sólo con amplios conocimientos tecnológicos, sino también conocedores de los procesos de negocio de la compañía, lo que nos permite ser competitivos y autosuficientes". En cualquier caso, también colaboran con las principales empresas del sector. En cuanto a la tecnología utilizada en los procesos principales, se basa en un mainframe con base de datos DB2, donde reside la lógica de negocio, y una presentación basada en J2EE sobre websphere; adicionalmente, se utiliza SAP y SAS para funciones de soporte.

## LIBERTY

Liberty Seguros ha emprendido una estrategia que le permitirá, gracias a la segmentación, invertir más en los clientes de mayor valor y potencial. Asimismo, desarro-

**Liberty ha impulsado iniciativas tecnológicas centradas en el *contact center*, la gestión de campañas y *business intelligence*.**

# El Banco Santander construirá su quinto CPD en Cantabria

**B**ANCO Santander construirá su quinto Centro de Proceso de Datos (CPD) en Cantabria. Con la creación de este nuevo Centro, la entidad realizará una inversión directa de 150 millones de euros, creará 500 puestos de trabajo durante su construcción y 200 puestos estables una vez que se ponga en funcionamiento.

Los CPDs son centros neurálgicos con tecnología de última generación, contruidos en base a los estándares, criterios de seguridad y recomendaciones más exigentes a nivel internacional. Arquitectónicamente, son bunkers de alta seguridad preparados para repeler ataques externos y para mantenerse en funcionamiento de forma autónoma e ininterrumpida.

Se componen de tres áreas diferenciadas: IT, área donde se alojan los sistemas de almacenamiento de datos y servidores de proceso; Área de equipamiento, donde se almacena el material necesario para garantizar una condiciones óptimas de electricidad y ambientales, sistemas de detección y extinción de incendios; y Área logística, la zona de seguridad donde se realiza el intercambio de mercancías.

Según el presidente del Santander, Emilio Botín "la tecnología del banco es una de las más avanzadas del mundo por su orientación al cliente, y supone un pilar básico de nuestro modelo de negocio. Porque hoy la excelencia en banca requiere no sólo ser excelente en los aspectos financieros del negocio, si no sobresalir también en el dominio de las tecnologías de la información. Banco Santander siempre ha entendido el papel clave de la tecnología y cómo podía ayudarnos a multiplicar nuestra capacidad de hacer banca".

Según Botín, "nuestro modelo global de tecnología y operaciones nos ha permitido convertirnos en el banco más eficiente del mundo. Y



nuestra idea de eficiencia no sólo implica reducción de costes. Implica tener una alta eficiencia comercial, mejorar continuamente la calidad de los servicios prestados, con pocas incidencias y manteniendo los riesgos operacionales y tecnológicos bajos".

La nueva Central de Proceso de Datos se unirá a otras cuatro con las que el grupo cuenta en Madrid, Londres, México (Querétaro) y Brasil (Sao Paulo). Estos cuatro CPDs corporativos albergan la infraestructura IT necesaria para soportar los requerimientos tecnológicos de más de 70 entidades financieras del Grupo. La construcción de este nuevo CPD se integra en la red de Comunicaciones de alta capacidad del Grupo (GSNET) con interconexión directa a los nodos de Madrid y Londres.

José María Fuster, Director General de Tecnología y Operaciones del Banco, ha destacado que "dentro de la estrategia de los grandes CPDs del grupo, hemos decidido la construcción de un quinto CPD en Cantabria con objeto de garantizar el crecimiento y disminuir el riesgo operacional. El nuevo CPD, que se desarrollará durante 2009 y 2010, permitirá un aumento del 30% de espacio IT en el Grupo (6.000 metros cuadrados de nuevo espacio de salas IT), mejorará la cobertura de los riesgos regionales, y creará un eje de comunicaciones Madrid-Santander-Londres."

Los CPDs de Banco Santander tienen una capacidad tecnológica que

permite realizar más de 3 billones de transacciones anuales, más de 10.000 transacciones por segundo y 1 billón de comunicaciones anuales a clientes. Además, almacena 4.500 terabytes de información y engloba 50.000 dispositivos informáticos en su configuración, 20.000 servidores de proceso y 220.000 desktops. "La construcción del complejo del CPD cumplirá los estándares más exigentes, criterios de seguridad y autonomía de funcionamiento y estabilidad".

## Tecnología para el negocio

El Banco Santander ha decidido potenciar constantemente su tecnología para conseguir mejoras en su eficiencia comercial y operativa. Sus plataformas tecnológicas estratégicas (Partenón en Europa y Altair en Latinoamérica), presentes ya en más de 10 países, le permiten tener una visión integral del cliente y anticiparse a las necesidades financieras de particulares y empresas.

Con un modelo global de tecnología y operaciones, la entidad es capaz de compartir y trasladar operaciones, sistemas y procesos entre países. De ello también se aprovechan las áreas globales de negocio del banco (banca mayorista, banca privada, gestión de activos, seguros y medios de pago), permitiendo importantes ahorros de costes.

Una de las actuaciones más destacadas del Santander ha sido la implantación de una nueva aplicación para su servicio de banca electrónica *Supernet*, un proyecto en el que la participación de la empresa Isban ha sido fundamental. La nueva plataforma está siendo utilizada ya por un significativo número de empleados. El nuevo producto ofrece mayores posibilidades funciona-

les, informativas y técnicas que el anterior. "Presenta una organización mucho más clara (transferencias internacionales, consulta de valores de Bolsa en tiempo real, amortizaciones parciales o totales de los préstamos, aplazamiento de cuotas de tarjetas, devolución de recibos, compraventa condicionada de valores y muchas otras nuevas funcionalidades)". Además, "incorpora información comercial de productos, permitiendo su contratación, y mejora enormemente sus posibilidades técnicas en cuanto a su rendimiento, estabilidad y disponibilidad".

En la definición y ejecución del proyecto, algunos aspectos fueron fundamentales. Entre ellos, la implantación de un producto ya instalado en otros bancos del grupo (Openbank). Dicho producto, a su vez, cuenta con la potente plataforma Partenón como Back-end.

Otro aspecto vital fue la identificación, creación y desarrollo de GAPS. "Se han definido, acometido e implantado las adaptaciones y desarrollos necesarios para cumplir con los requisitos particulares del Banco Santander". Además, fue un proyecto con un alto grado de complejidad. "La coordinación entre las diferentes áreas de servicios (Canales, Portales y Valores), Produban, laboratorios, arquitectura y el propio Banco Santander, ha sido muy relevante en el éxito del proyecto".

También destacó el montaje sobre una nueva infraestructura escalable, robusta y fiable y con altas capacidades de rendimiento, volumen y fiabilidad. "Asimismo, con una alta integración con piezas y plataformas de terceros (Medysif, Bolsamania, etc.) que aportan una potencia funcional y operativa extra al producto". Y una "fuerte integración funcional entre los diferentes bloques de operativa (Broker, Contratación, Cuentas personales, Transferencias, etc.)". ☒



➤ Istar nuevas herramientas para el mediador con las que alinear los intereses comunes. El director de Tecnologías de la Información del grupo, Imanol Vitoria, apunta que esta estrategia debe complementarse con "un esfuerzo continuo de búsqueda de eficiencia y flexibilidad". Y afirma que "la tecnología va a ser un elemento clave para apoyar esta estrategia".

El enfoque que la entidad ha puesto en el cliente está soportado en diferentes iniciativas tecnológicas, que suponen inversiones en herramientas de *contact center*, gestión de campañas y *business intelligence*. "Hemos comenzado por el cliente directo, para continuar por el intermediado. Adicionalmente, se sigue profundizando en los portales, tanto de mediadores e instituciones, como de los profesionales".

Vitoria explica que la plataforma de relación con el cliente directo se ha desarrollado alrededor de tres iniciativas en los últimos meses. En primer lugar, el *contact center*: "gestión de cola única (llamadas, emails, faxes, etc.), enrutamiento inteligente, campañas salientes, potenciación del CTI, etc.". En segundo lugar, la gestión de campañas: "diseño, simulación, lanzamiento y análisis de campañas a través de diferentes canales (*contact center*, cartas, microsites, etc.). Y, en tercer lugar, *business Intelligence*: "creación de la plataforma unificada del DW, consolidando la información sobre clientes, tanto económica como relacional (segmento, valor, interacciones con la compañía)".

Las herramientas sobre las que se ha construido esta plataforma se basan en Avaya, Genesys, Oracle y SAS. "Con ellas, somos capaces de multiplicar los contactos con nuestros clientes, analizar mejor sus necesidades y anticiparnos; adecuar nuestra oferta de productos y servicios a sus necesidades individuales y habilitar una relación basada en la excelencia, sin olvidar la rentabilidad".

## PELAYO

Como mutua de seguros, en Pelayo el uso de tecnologías de la infor-



Marino González (DKV).

**DKV ha desarrollado un proyecto, en colaboración con la Fundación Integralia, de teletrabajo para grandes discapacitados.**

mación es parte necesaria e imprescindible para la gestión del negocio. Todos sus procesos están soportados por sistemas de información, que permiten la gestión diaria y la automatización, para obtener resultados predecibles en términos de calidad y de eficiencia en costes.

El director de Tecnologías de Información de la compañía, Jaime Sanz García, indica que en los últimos años estos sistemas se han extendido hacia los clientes, mediadores y proveedores, con el fin de "incrementar el control del negocio, mejorar la comunicación con los participantes y reducir los gastos de gestión".

Sanz explica que, en los últimos dos años, "estamos ejecutando el plan de sistemas de mutua Pelayo, para renovar profundamente los sistemas de información, modernizándolos y aprovechando las ventajas que las nuevas tecnologías ofrecen para incrementar la integración de las cadenas de valor de todos los intervinientes en el negocio, favorecer la comunicación con los clientes y orientar los sistemas a la gestión del negocio por procesos".

La primera fase del plan ha incidido en "la selección de las tecnologías apropiadas para construir los nuevos sistemas; el desarrollo de las metodologías y la construcción de sistemas; así como la creación de un

nuevo sistema de tramitación de siniestros diversos, donde se han testado las tecnologías utilizadas y los nuevos paradigmas de construcción definidos".

También se ha implantado un nuevo sistema de gestión ERP para los procesos administrativos y contables y la gestión del capital humano. "En estos momentos, tenemos en curso la construcción de un nuevo

sistema de posventa de autos y asistencia en viaje; así como la nueva web, donde se incrementarán los servicios ofrecidos a nuestros clientes; y estamos valorando la construcción de un nuevo sistema de contratación y gestión de pólizas.

Según Sanz, la operativa de Pelayo está cada vez más integrada de forma automática con los mediadores, las instituciones del sector y las administraciones públicas. "El uso de servicios web se ha incrementado en los últimos tres años en más de tres veces. Esto permite que la información del negocio esté disponible de forma más rápida y actualizada".

La tecnología utilizada está basada en los paradigmas que propugnan SOA y BPM. "Por eso, firmamos hace dos años un importante acuerdo de colaboración con Oracle para utilizar su suite SOA, como base para la construcción de nuestros aplicativos. Para el desarrollo de los proyectos, estamos contando con el apoyo de algunas de las grandes empresas del sector de consultoría TIC, como Cap Gemini, Cognicass, Informática El Corte Inglés o Indra".

## DKV SEGUROS

DKV Seguros está acometiendo múltiples actuaciones relacionadas con internet. Ha desarrollado un proyecto, en colaboración con la Fundación Integralia, de teletrabajo

para grandes discapacitados. Además, ha impulsado otro de virtualización de servidores y consolidación de almacenamiento, según el Director General de Organización y Sistemas de la compañía, Marino González Pascual.

Este directivo reconoce que las nuevas tecnologías ofrecen un gran abanico de posibilidades para mejorar y facilitar muchas tareas que se realizan diariamente. "También nos permite salir de las sucursales y acercarnos a nuestros clientes y proveedores, de forma que la interacción necesaria entre ellos y la compañía no se circunscriba a un horario o una oficina concreta".

Asegura que están mejorando e innovando permanentemente. "En algunos procesos, se están sustituyendo las aplicaciones transaccionales tradicionales por la facilidad que nos ofrece para la gestión de los procesos que tienen relación con los clientes". Añade que "la mayor conectividad y la posibilidad de utilizar herramientas de comunicación multicanal (teléfono, e-mail, fax, wap, web) facilitan y simplifican el contacto del cliente y los colaboradores con la compañía, eliminando barreras y burocracia".

En el caso de internet, González señala que trabajan "profundizando en la gestión de transacciones a través de la red en diversos procesos, como la gestión de siniestros y la de cobros". En otros, "uniendo las capacidades de internet y CRM, lo que nos permite el seguimiento de la gestión personalizada de la venta". "También estamos trabajando, añade, en la accesibilidad web".

Asegura que el proyecto de teletrabajo para grandes discapacitados fue muy interesante, ya que "nos permitió combinar tecnologías de comunicación con las de aplicación para actuar desde un puesto remoto, como si se estuviera en un centro de trabajo".

Por último, explica que el proyecto de virtualización y consolidación "nos permite distribuir adecuadamente los recursos disponibles entre los servicios y aplicaciones instaladas en nuestra red; adicionalmente, obtenemos una reducción de

**Pelayo ha puesto en marcha un plan para renovar profundamente sus sistemas de información.**

# La Caixa basa su estrategia en una eficiente distribución multicanal

La Caixa basa su estrategia en una eficiente distribución multicanal, en la que la oficina es el núcleo de la relación, con un soporte tecnológico puntero. Según señalan desde la entidad catalana, esta gestión multicanal aprovecha las nuevas tecnologías para "acercar y hacer accesible la banca de calidad a todos los usuarios, por medio de servicios innovadores con disponibilidad en cualquier hora y lugar".

El número de terminales de autoservicio de la caja comprende más de 8.100 cajeros, la red más extensa del sistema financiero español y la segunda en Europa. Además, utiliza de forma masiva el canal de internet mediante Línea Abierta, con más de 5,29 millones de clientes con contrato. Por otra parte, ofrece un gran abanico de servicios financieros a través del móvil, que son utilizados por más de 835.000 clientes.

La caja presidida por Isidro Fainé también dispone de otros canales, como la banca telefónica y la televisión digital. "El servicio de banca telefónica permite gestionar de forma rápida y cómoda, con el soporte de la mejor tecnología de reconocimiento de voz y la atención más personalizada". Según señalan desde la caja, son "la única entidad financiera en España que presta servicios de banca a distancia a través de la televisión digital". Línea Abierta está presente en Imagenio y en Windows Media Center.

Para que estos servicios sean accesibles a todo el mundo, la entidad adopta desde el año 2006 las normas internacionales de accesibilidad de nivel A para la operativa habitual de Línea Abierta. Además, se ha incorporado al proyecto INREDIS de la Fundación ONCE, que tiene como objetivo el desarrollo de tecnologías que permitan crear canales de comunicación e interacción entre las personas



con algún tipo de necesidad especial y el entorno. Todos los cajeros disponen de teclados adaptados al sistema Braille y de un sistema que permite aumentar el tamaño de la letra utilizada en las pantallas informativas, lo que facilita el acceso de las personas con dificultades visuales a la operativa más frecuente. En este sentido, también destacan operativas como CaixaFácil o el software de voz.

Por otra parte, la entidad ha puesto en funcionamiento el primer sistema de localización de cajeros automáticos y oficinas bancarias disponible para las tres plataformas tecnológicas de comunicación con los clientes: internet, móviles y red de terminales auto-servicio.

Según sus responsables, es la primera vez en el mundo que una entidad financiera desarrolla un localizador de estas características, adaptado a los tres canales a la vez. "La aplicación permite, por ejemplo, encontrar el cajero más cercano con una simple consulta mediante el teléfono móvil o utilizar mapas interactivos de localización de oficinas en los cajeros bancarios convencionales. Se trata de un servicio con vocación de convertirse en un GPS de oficinas y cajeros".

El servicio ya está disponible en los 8.100 cajeros, los móviles iPhone y Google G1 y el portal web [www.lacaixa.es](http://www.lacaixa.es). En los próximos meses, la aplicación entrará en funcionamiento para el resto de

modelos de telefonía móvil.

## Línea Abierta

Según datos de la consultora Nielsen NetRatings, La Caixa tiene el portal financiero más visitado, con una cuota del 29,4% en España.

Además, la entidad es líder en calidad en todos los servicios de internet (banca de particulares, banca personal, banca de empresas, banca de profesionales y negocio, broker on line y comercio exterior), según el último estudio de AQMetric.

## Servicios por móvil

La Caixa ha puesto un especial énfasis en la ampliación de las posibilidades de los teléfonos móviles y en el posicionamiento de este canal como instrumento de gestión financiera y como medio de pago. "Bajo la marca CaixaMóvil se engloban todos los productos y servicios que la entidad ofrece a través del teléfono móvil desde hace más de seis años".

El servicio de banca a distancia de la caja, Línea Abierta, también está disponible desde cualquier teléfono móvil con acceso a Internet. "Permite un amplio abanico de operativas que incluye la gestión de cuentas, transferencias, la consulta de los movimientos y de la liquidación de las tarjetas de crédito, la compraventa de valores o la consulta de Puntos Estrella".

Incorpora también funcionalidades exclusivas para las empresas como la posibilidad de firmar operaciones o autorizar el procesamiento de ficheros por parte de uno o más apoderados de la empresa. "Adicionalmente, el portal móvil de La Caixa permite el acceso a otros servicios asociados a las tarjetas como la recarga del sal-

do del móvil o solicitar un aumento del límite de crédito".

Desde el lanzamiento en julio de 2000, Línea Abierta Móvil ha introducido constantes mejoras en el servicio, que se fundamentan en una nueva plataforma técnica compatible con todas las redes (GSM, GPRS y UMTS) y todas las terminales y tecnologías del mercado (WAP, i-HTML, X-HTML, WML, HTML y X-HTML), lo que facilita un acceso universal a los clientes que acceden al servicio.

Asimismo, se han realizado mejoras en la usabilidad del portal que posibilitan un uso más sencillo del servicio y, recientemente, se ha introducido un acceso directo a la consulta de movimientos de la cuenta principal del cliente.

Por otra parte, la Línea Abierta SMS permite, mediante el envío de un SMS, realizar consultas u operaciones financieras. Mientras que la Línea Abierta Java complementa los servicios disponibles en el móvil. "Es la primera aplicación del mercado que permite guardar la información de las cuentas y las tarjetas en la memoria del móvil y acceder siempre que se quiera sin necesidad de conexión", según la propia entidad.

Recientemente, la caja de ahorros ha reforzado el abanico de servicios móviles, con el objetivo de que los clientes puedan realizar a través de un teléfono móvil de tercera generación (3G) las operaciones que ofrece un cajero automático convencional, salvo la retirada de efectivo. "La entidad permite el acceso a la operativa más habitual de Línea Abierta, mediante una vídeo-llamada con un móvil 3G. Los clientes que llaman al servicio verán en sus pantallas una serie de opciones numeradas que ellos deberán responder como si se tratara de un cajero, presionando las teclas correspondientes del teléfono". ☒

Los consumos eléctricos, implantamos mayores medidas de seguridad y reducimos la administración".

González indica que, en su mayor parte, los proyectos los desarrollan internamente. "Por supuesto, colaboramos con empresas fabricantes de hardware o software que nos proporcionan la tecnología necesaria. Por ejemplo, para el proyecto de virtualización nos decidimos por la solución de HP; y para el de teletrabajo, por Softphone de Alcatel".

## SEGUROS MERCURIO

Seguros Mercurio utiliza las nuevas tecnologías en todos los niveles posibles. El director de Sistemas de Información, David Alonso Rodríguez, indica que es difícil pensar en cualquier proceso sin apoyo de la tecnología. "Buscamos mejoras que redunden en mayor calidad de servicios de cara a nuestros clientes y canales de distribución y en la mejora de la productividad".

En este sentido, están renovando sus procesos de gestión y de seguimiento de negocio. "Nuestro objetivo es acercar nuestro negocio a clientes y mediadores de forma eficaz y sencilla, con servicios web, movilidad, etc)".

En la entidad están muy satisfechos con el desarrollo y utilización de la web corporativa. "Su base actual data de enero 2008 y, en función de nuestras necesidades estratégicas y de la mano de nuestros corredores, abordamos de forma constante proyectos de mejora". Según Alonso, el grado de satisfacción de los portales de mediadores y clientes es alto, pero aún así trabajan para mejorarlos. "Actualmente, tenemos avanzado un nuevo portal de profesionales". Respecto a la parte pública, "hemos realizado un esfuerzo importante en dotar una zona de servicios que aúne muchas de las necesidades que nuestro negocio (transporte de viajeros y mercancías) y nuestros profesionales (transportistas) necesitan".

Recientemente, han puesto en marcha la contratación on line de sus productos más importantes a través del canal de mediadores:



David Alonso (Mercurio).

**Seguros Mercurio está renovando sus procesos de gestión y seguimiento de negocio utilizando las nuevas tecnologías.**

autos (segunda categoría), seguro obligatorio de viajeros y multirriesgo del hogar. "Este proyecto contempla una atención exclusiva para flotas". Además, próximamente, mejorarán el alta on line de siniestros. Por último, Alonso apunta que sus proveedores de servicios son Alhambra Eidos y VMark software.

## NÉCTAR SEGUROS DE SALUD

Las nuevas tecnologías son una pieza esencial en el desarrollo de la estrategia aseguradora de Néctar Seguros de Salud. El director de Organización y Sistemas de la compañía, Javier Viguera González, señala que emplean las TIC para aumentar la accesibilidad de la empresa con sus clientes en un entorno multicanal y de manera bidireccional. "Esto incluye tanto los procesos de comercialización y venta de nuestros productos como la atención posventa. En el nivel de funcionamiento interno, además de contribuir a la eficiencia, las nuevas tecnologías apoyan nuestra filosofía de orientación al cliente, vinculando las actividades de front-office con los procesos de negocio que les dan soporte".

Viguera indica que las actuaciones tecnológicas se enmarcan en un amplio proyecto de integración. "Sus objetivos son conseguir una

multicanalidad completa de todas las vías de contratación entre la empresa y sus clientes (*contact center*, internet y oficinas); proporcionar a los canales todos los medios de contacto posibles (teléfono, web, e-mail, sms, fax, chat on line, *call back*, etc); disponer de un historial completo del perfil y actuaciones entre la compañía y el cliente con objeto de responder a sus necesida-

des; e integrar los sistemas con los procesos de back-office y de negocio de una manera ágil.

Viguera expone los principales proyectos tecnológicos que han llevado a cabo en beneficio de su actividad aseguradora. En primer lugar, se refiere a la web operativa en internet, que "incluye tanto la contratación on line como una oficina virtual de postventa para la realización de trámites administrativos y proporcionar información a los clientes".

La segunda actuación se centra en el *contact center*, "basado en filosofía CRM e integrando contactos vía teléfono, e-mail, sms y soporte al canal web". Y la tercera consiste en un sistema de gestión documental que permite integrar la información contenida en documentos en sentido amplio (impresos en pdf, conversaciones telefónicas, e-mail, mensajes y sms) y su tratamiento mediante tecnologías BPM (*Business Process Manager*)".

Viguera es consciente de que las TIC han ofrecido un gran abanico de nuevas posibilidades de interacción con los clientes y colaboradores en todas las fases del ciclo de la operativa aseguradora. "Entre ellas, la contratación on line completa vía internet, formalizando el contrato mediante firma electrónica; la línea



Javier Viguera (Néctar).

de contratación directa vía *contact center*; y la realización de operaciones administrativas de forma directa mediante internet o *call center*, como suplementos de pólizas, modificación de datos personales o de contacto, autorizaciones médicas (en el ramo de salud), petición y envío de documentación, etc".

También han permitido "el empleo de documentación electrónica como sustitutivo del papel en toda la documentación enviada a clientes; la utilización de medios tecnológicos para los contactos entre empresa y clientes (teléfono, e-mail, sms, fax); y la validación on line de prestaciones médicas y liquidación electrónica como aspectos más destacables de la operativa con nuestros proveedores del ramo de salud".

Los proyectos se han desarrollado básicamente mediante recursos internos, con la colaboración puntual de algunas empresas en la implantación de ciertas tecnologías. El sistema informático básico se ha desarrollado mediante tecnología Microsoft .NET sobre plataforma IBM i-series, tanto en entorno web mediante ASP, como a través de cliente Windows Forms.

La gestión documental y procesos BPM se ha desarrollado sobre el producto Documentum de la empresa EMC2 con sistema de almacenamiento Centera. Mientras que el *contact center* se ha construido mediante desarrollo propio sobre sistema telefónico de Nec-Phillips Sopho 2000 ips, con tecnología IP y sistema de ACD CCPro. Asimismo, el gestor de correo electrónico es IBM Lotus Domino; y la firma electrónica se ha implementado mediante la tecnología U-Sign de la empresa ipsCA. ☒

**Néctar pretende conseguir una multicanalidad completa de todas las vías de contratación entre la empresa y sus clientes.**