

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, mantienen 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- ☞