



EN LOS NEGOCIOS Caso práctico

# El banco desde un SMS

Con el objetivo de afianzar la relación con el cliente y mejorar los trámites financieros, el Banco Sabadell está ofreciendo una completa plataforma, suministrada por Latinia, que facilita la comunicación entre la entidad y el usuario a través de mensajería SMS.

**H**oy en día es difícil imaginar un solo ámbito de la sociedad en el que las nuevas tecnologías no hayan hecho su aparición para facilitar el desarrollo de tareas. También en el sector financiero, los avances técnicos han permitido ofrecer servicios innovadores y de valor añadido a los clientes, optimizando así la realización de transacciones y la comunicación con las entidades. Uno de los ejemplos más claros en este sentido es el de Banco Sabadell, que ha anunciado recientemente la ampliación de su programa BS Móvil, un proyecto incluido en su plataforma Proteo y basado en el envío de alertas a teléfonos móviles que vio la luz a finales de 2005. Esta institución se configuraba entonces en una de las empresas pioneras en incorporar la mensajería SMS como herramienta de comunicación, tal como explica su proveedor tecnológico Latinia: «La magnífica acogida que

los servicios basados en alertas y notificaciones tuvo entre los clientes reforzó la estrategia de Banco Sabadell de potenciar la mensajería como un canal más de relación», señala Oriol Ros i Mas, director de Desarrollo Corporativo de la compañía de software.

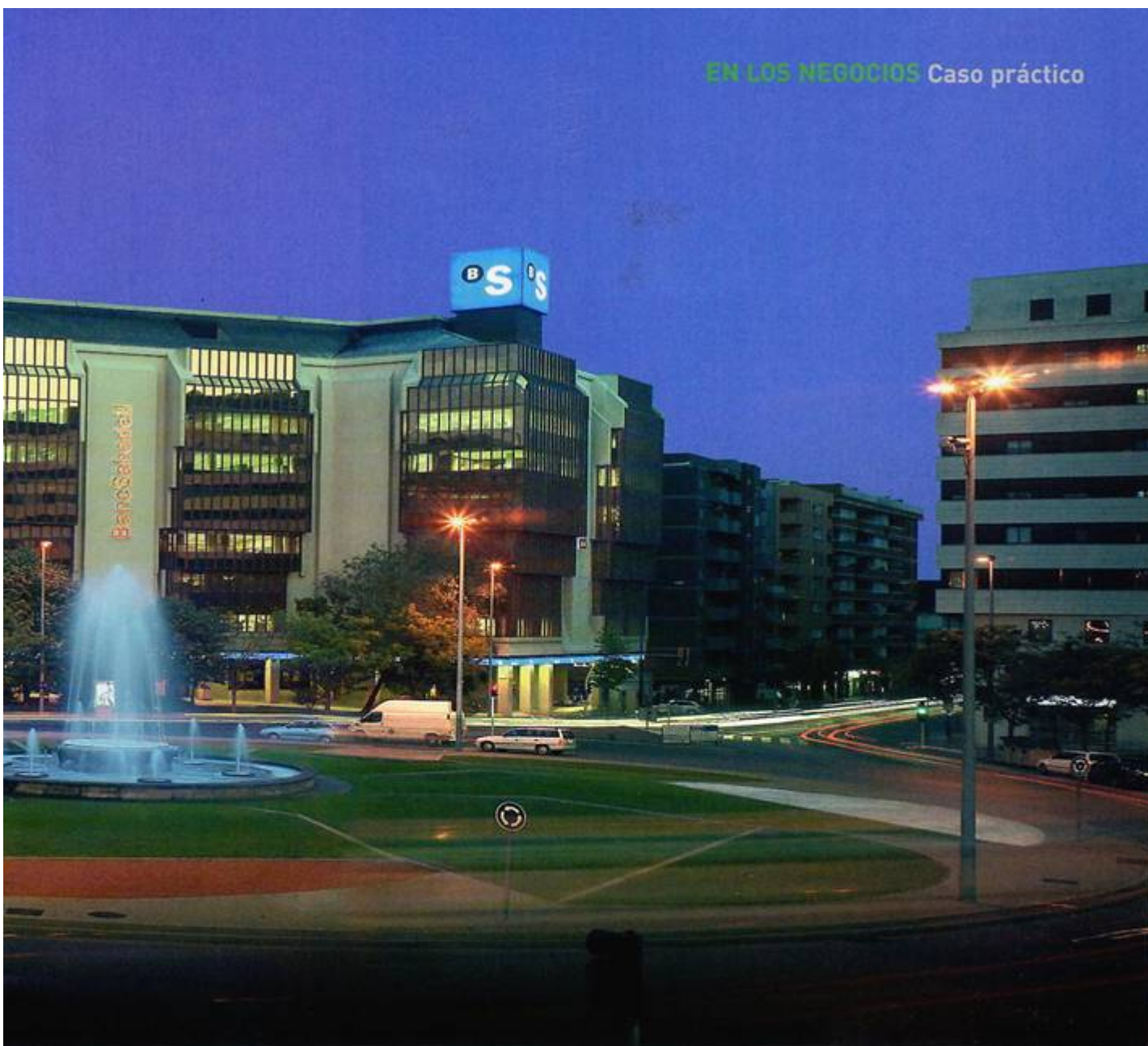
Ahora, cuando se cumple un año de la instauración de esta plataforma, la institución financiera ha decidido aumentar la gama de servicios en el marco de su Plan de Movilidad, aprobado a finales de 2005 y cuyo periodo de actuación se centra en 2006 y el primer semestre de 2007. Mediante esta iniciativa, Banco Sabadell pretende explotar las posibilidades del canal móvil con dos claros propósitos: por un lado, hacer de él un medio de comunicación y relación con el cliente; y por el otro, fomentar la contratación de productos y servicios financieros, utilizando la tecnología adecuada en cada ocasión. De este

modo, «la estrategia de la entidad está orientada a posicionar este medio como una alternativa relevante para el cliente, dentro de la amplia oferta multicanal», según explica Jordi Bosch, responsable de Servicios de Banca a Distancia de Banco Sabadell.

## BENEFICIOS PARA EL CLIENTE

Desde que esta plataforma se puso en marcha en 2005, la oferta de opciones ha ido incrementándose a marchas forzadas con el fin de proporcionar la mejor atención a los clientes. La iniciativa no sólo permite al usuario recibir mensajes de Banco Sabadell acerca de sus operaciones, sino también enviar sus propios SMS con peticiones de información, solicitudes de productos o autorizaciones de operativa. Esta comunicación bidireccional entre la entidad y el cliente se ha visto fortalecida mediante las últimas funciones añadidas, cumpliendo así los





objetivos que la institución financiera se había marcado para los próximos años. Entre los nuevos servicios ofrecidos por Banco Sabadell a través de la colaboración con Latinia, el ciudadano puede beneficiarse de los avisos de renovación de tarjetas mediante un mensaje corto en el móvil o de las consultas de información al Call Center utilizando los SMS, sin necesidad de contacto telefónico. Asimismo, el sistema permite a los beneficiarios de pagos de anticipar el cobro de sus facturas o solicitar préstamos con el importe requerido, simplemente empleando el móvil. A todo ello se unen las funciones tradicionales de esta plataforma, como avisos relacionados con la retirada de efectivo en cajeros o del importe de la próxima liquidación, información sobre los ingresos de nómina, ejecución de órdenes de Bolsa o devolución del IRPF, disponibles para particulares, pymes y grandes empresas.

Y aunque los beneficios que se derivan de tales servicios resultan hasta ahora revolucionarios, el futuro de Banco Sabadell y Latinia pasa por seguir innovando. «En los próximos meses procederemos a la implantación y lanzamiento de nuevas aplicaciones relacionadas con la banca móvil, como consultas de saldos de cuentas, trasposos o transferencias. Además, se ampliarán las prestaciones de servicios ya existentes y se potenciarán y promocionarán otros sistemas de comunicación con el cliente a través del móvil», indica Bosch.

Para la consecución de estos objetivos, la tecnología sigue siendo un elemento imprescindible. Por ello, Latinia está integrando codificación bidimensional en teléfonos móviles, una práctica que permitirá almacenar mucha más información que los terminales tradicionales. «Mediante esta técnica, el usuario podrá agilizar sus operaciones únicamente dispo-

niendo de un móvil con cámara y una aplicación específica, que se descarga de Internet. Esta tecnología abre innovadoras posibilidades en los servicios móviles en el sector de las entidades financieras», explica el director de Desarrollo Corporativo de la empresa. Entre las ventajas que estos desarrollos pueden suponer para el ciudadano, Ros i Mas señala la tele-entrada y el pago de facturas. El primero de los servicios consiste en que, con la compra previa de un ticket para espectáculos como el cine o el teatro, el ciudadano recibe en su móvil un código de barras que presentará en la entrada del recinto. El segundo, por su parte, es tan sencillo como captar con el teléfono la identificación impresa en la factura y, a través de ella, realizar el pago. Sin duda, una forma eficaz de simplificar los trámites cotidianos y evitar pérdidas de tiempo en las actividades diarias.





## EN LOS NEGOCIOS Caso práctico

### EL PAPEL DE LATINIA

Pero hasta que los usuarios puedan disfrutar de estas nuevas mejoras en su totalidad, Banco Sabadell ya está ofreciendo servicios avanzados que están cosechando un éxito notable entre sus clientes. De hecho, la iniciativa BS Móvil cuenta con más de 10.000 usuarios y ha enviado durante los primeros meses del ejercicio 2006 más de 400.000 mensajes cortos. Claro que gran parte de este logro se debe a la labor de Latinia, que se ha encargado de ofrecer la tecnología más adecuada para facilitar el proceso de comunicación a través del móvil. «A la par que una infraestructura que facilitase el enlace y la gestión entre aplicativos y capa de comunicaciones, la prioridad para Banco Sabadell era conseguir la seguridad y confidencialidad de los datos», señala Ros i Mas. Precisamente por esta razón, «la solución requerida debía garantizar distintos niveles de validación y protocolos de seguridad, tanto en la explotación como en la relación con software de terceros», añade el directivo.

De este modo, la compañía de software ha aportado su plataforma Innovus al proyecto para proporcionar a Banco Sabadell «las máxi-

mas facilidades de desarrollo e integración de aplicativos contra los entornos host del banco, gran capacidad de abstracción de la red del operador y total flexibilidad en la configuración de los niveles de servicio, en función de las necesidades de negocio», establece. «La infraestructura de Latinia permite a Banco Sabadell extender la visión multicanal de su plataforma Proteo, incorporando plenamente el canal móvil en sus procesos de negocio», puntualiza. Por supuesto, la utilización de la tecnolo-



Jordi Bosch, responsable de Servicios de Banca a Distancia de Banco Sabadell.

San henim ent vel utat, sed tie exerit veliquipit lutem ad et dolutpat. Ureraes sequis delendipis alisit, verat, consequ ametum ilis nit illan ut velit iril.



gia de esta organización para la comunicación con el cliente no responde simplemente a una elección casual. Según afirma el responsable de Banco Sabadell, «la compañía cumple con los requerimientos funcionales, operativos, técnicos y de seguridad identificados por la entidad financiera, al mismo tiempo que se han valorado el conocimiento y la experiencia demostrada como proveedor relevante dentro del mercado de infraestructura para servicios móviles. A través de este sistema, el banco puede disponer de tecnología robusta y segura, en una plataforma que ayuda a controlar de forma sencilla y ágil el proceso de entrada y salida de los mensajes. «La aportación de esta empresa de software nos ofrece también la escalabilidad óptima para adaptar progresivamente la plataforma a los volúmenes crecientes de mensajes gestionados», añade Bosch.

Con la implantación de estos nuevos servicios, que tan sólo ha requerido dos meses de trabajo, la banca móvil se beneficia de una serie de valores añadidos hasta ahora impensables. Como afirma Ros i Mas, «se extiende la relación de un banco con el cliente a situaciones de movilidad y se proporciona un acceso universal e inmediato a los servicios de la entidad». Además, claro está, de permitir a la institución financiera liberar recursos para procesos de mayor valor en el trato con los clientes y ofrecer alternativas personalizadas en la relación multicanal, «repercutiendo en el desarrollo de nuevas oportunidades de negocio a través de la venta cruzada de servicios y productos sobre el canal móvil», sentencia.



Oriol Ros i Mas, director de Desarrollo Corporativo de la compañía de software.