

NOTA DE PRENSA

PRESS RELEASE

TELEFÓNICA EVOLUCIONA EL CONCEPTO DE OFICINA BANCARIA INTELIGENTE EN SU NUEVO ENTORNO DEMOSTRATIVO MYBANK

- **MyBank plantea un espacio sin barreras y una relación más cercana con el usuario, interactuando con él a través de todos los canales que brindan las nuevas tecnologías**

Madrid 4 de Diciembre de 2014.– Telefónica ha presentado hoy MyBank en el Espacio Inteligente de su Innovation Center de Madrid, un entorno demostrativo que propone a las entidades bancarias una nueva relación con el cliente basada en la interacción y la cercanía.

Este concepto de sucursal se articula como un lugar de encuentro con el usuario, un espacio interactivo basado en tres tendencias clave para la transformación digital del sector: la movilidad, la interacción *omnicanal* con los clientes y la seguridad. MyBank crea una experiencia diferencial para todos los tipos de cliente de las entidades –desde los tradicionales a los más digitales- y crea un vínculo más cercano con el usuario combinando dos entornos: el presencial y el digital.

El sector bancario se distingue como uno de los sectores más dinámicos e innovadores en cuanto a adopción de nuevas tecnologías, ya que está en constante transformación para satisfacer las necesidades de sus clientes.

La digitalización de los procesos de trabajo extremo a extremo a través de la tecnología cloud y la creación de un puesto de trabajo *multidispositivo* y en movilidad, son las claves tecnológicas para una nueva oficina bancaria hecha a medida del cliente. Se espera que en 2016 los usuarios de banca móvil crezcan un 64% y los de banca *online* un 37%, sin embargo, la sucursal sigue siendo uno de los canales más utilizados por los clientes de las entidades, que ahora exigen nuevas formas de comunicarse dentro de esta: uno de cada cinco usuarios demanda poder utilizar su Smartphone con acceso abierto a redes *wifi* dentro de la oficina.

La sucursal se convierte en un espacio que requiere una conectividad sin fisuras y soluciones de comunicaciones de nueva generación para darle respuesta a estas nuevas necesidades. La fibra, las soluciones Wireless y las comunicaciones unificadas serán esenciales para crear este nuevo entorno y mejorar la experiencia de usuario. Todo apoyado en socios tecnológicos capaces de llevar a cabo estas transformaciones.

La seguridad digital es otro de los pilares fundamentales para consolidar la confianza del usuario. En MyBank se han incorporado las soluciones de *Eleven Paths* y *Smart Access*, que permiten avanzar de manera segura hacia la digitalización de los procesos de trabajo en las entidades bancarias. La solución de firma electrónica de *Smart Access* es un ejemplo de ello. Utiliza

parámetros biométricos para determinar la validez de una firma digital y permite finalizar el proceso de firma sin necesidad de imprimir ningún documento y desde cualquier dispositivo.

Esta propuesta incide también en la mejora de la gestión energética de las sucursales, para ello, se han incorporado a la plataforma de eficiencia energética de Telefónica soluciones que permiten monitorizar la totalidad de los aspectos controlables de las oficinas a nivel de consumo de recursos. Un ejemplo es *Cisco EnergyWise*, que genera un cuadro de mando global de la oficina para la gestión sostenible de las infraestructuras y de los dispositivos instalados en la oficina.

MYBANK

MyBank aprovecha los canales móviles para interactuar con los usuarios en cualquier espacio exterior, con soluciones de marketing digital que les guíen al interior de la oficina -desarrolladas por On the Spot. Aquí, se han creado puestos de trabajo en movilidad a través de la tecnología más avanzada del mercado en comunicaciones unificadas y con la ayuda de los mejores socios tecnológicos en esta materia -como lo son Alcatel-Lucent Enterprise, Cisco y Unify-, para dar al usuario una atención personalizada e ininterrumpida en las distintas zonas que componen la sucursal. El Autoservicio se complementa a través de soluciones de Videoconferencia HD que crean una asistencia en remoto completa para aquellos usuarios que lo soliciten.

Dentro de la oficina, se han creado espacios multiusos que incluyen contenidos de valor diferencial para los clientes de la sucursal, como contenidos formativos o soluciones –complementarias a la entidad- que contribuyan al desarrollo de su negocio.

ESPACIO INTELIGENTE

Se trata de un espacio multifuncional dentro del Innovation Center de Telefónica en Madrid, habilitado con las principales tecnologías capaces de ayudar a las empresas a crecer en el nuevo contexto digital. Adaptando su negocio a las nuevas necesidades de sus clientes, así como las de sus empleados, creando un entorno más productivo que les permita ser más competitivas. Dentro de él, MyBank es la propuesta de Telefónica dirigida al sector financiero.

Nota: también han colaborado en el entorno MyBank instalado en la sede corporativa de Telefónica en Madrid: Telefónica, Learning Services, Santa Clara Tech, HP y Wayra.

Fuentes: Encuesta Mundial de Banca Digital de PwC ; Informe Youbiquity Finance 2014 de Avaya y BT.