

NOTA DE PRENSA

Dentro del marco del Plan Estratégico del Banco para el 2018-2020

TELEFÓNICA AYUDA A BANKIA A DIGITALIZAR EL PUESTO DE TRABAJO DE SUS 16.000 EMPLEADOS

- **La tecnológica ha colaborado con la entidad financiera para facilitar la transformación digital de su negocio y de los puestos de trabajo, aumentando la satisfacción de clientes y trabajadores.**
- **La monitorización proactiva de elementos críticos de la oficina, como los dispensadores y recicladores de dinero, ha incrementado hasta en un 90% la resolución en remoto de las incidencias.**

Madrid, 26 de junio de 2019.- Bankia, la cuarta mayor entidad financiera de España, ha desarrollado junto a Telefónica Empresas una plataforma de monitorización que informa en tiempo real de lo que sucede en las oficinas, lo que le permite anticipar y arreglar fallos de equipos, como ordenadores e impresoras, y detectar las posibles incidencias. De esta forma, el banco dispone de suficiente información para poder desarrollar un modelo de atención y gestión integral 24x7 para las 2.280 sedes que tiene en España.

La monitorización proactiva también ha permitido que los elementos más críticos de la red de oficinas, como son los cajeros y recicladores, tengan una ratio de disponibilidad de efectivo superior al 98% -uno de los más altos de la banca española-, pudiendo resolverse en remoto hasta un 90% de las incidencias. Todo ello ha repercutido en una mejor operativa por parte del banco para con sus clientes, y ha mejorado la imagen de la entidad ante usuarios y empleados.

“El sector financiero en España vive una revolución en la que las tecnologías digitales se han convertido en una manera de ayudar a recuperar la rentabilidad de su modelo de negocio. Un nuevo modelo más simplificado, centrado en el cliente y en su experiencia de usuario, permitiendo a los trabajadores centrarse en su negocio”, ha señalado Eduardo Ariste, director del sector Banca, Seguros, Ocio y Turismo de Telefónica Empresas. Para ello, Telefónica ha implantado un modelo tecnológico de gestión unificada para todas las sociedades que se integraron en Bankia, en el que el mayor protagonismo lo tienen las comunicaciones entre sedes, la conectividad y la nube. Además, la solución WiFi con conectividad WAN permite que tanto empleados como clientes de Bankia disfruten de un entorno de conectividad seguro.

“Para Bankia es vital que funcionen a la perfección y con total seguridad las tecnologías con las que atendemos a nuestros clientes porque de esa manera

podemos prestarle un servicio excelente, que es nuestra prioridad", asegura Alejandro Ruiz-Oriol, director de Gestión de Infraestructuras del Puesto de Trabajo de Bankia.

Esta colaboración también servirá para poner en marcha un laboratorio técnico de búsqueda de nuevas ideas para desarrollar proyectos de mejora continua de procesos y canales, que ayude a adaptar los servicios que presta Telefónica a los nuevos desafíos a los que se enfrenta Bankia, ya que se prevé que en 2020 dos tercios de sus clientes sean digitales. Entre las iniciativas que se contemplan a futuro está el desarrollo de nuevas aplicaciones que permitan gestionar de manera diferencial los perfiles de los clientes, u otros desarrollos que permiten mejorar la seguridad física y digital.

Estos proyectos forman parte del Plan Estratégico del banco para el periodo de tiempo comprendido entre 2018 y 2020, y para el que se ha llegado a un acuerdo de colaboración que impulse la digitalización del puesto de trabajo, lo que ayudará a incrementar la eficacia de las gestiones comerciales y administrativas de sus 16.000 empleados.