

## Caso de Éxito Bankinter

### Banco Incrementa un 35% el Ratio de Cierre de Operaciones y hasta un 85% en Satisfacción con Solución de Colaboración

El lema de Bankinter es: "Si piensa que todos los bancos son iguales, nos gustaría conocerle." El banco desarrolla continuamente nuevas tecnologías para proporcionar a sus clientes servicios innovadores. En octubre de 2007, Bankinter puso en marcha un servicio de videollamada al que podían acceder sus clientes pinchando en un vínculo en la página web del banco. Este servicio, basado en el software Spontania de Colaboración Unificada (UC) desarrollado por Dialcom Network, aprovecha la infraestructura preexistente del centro de contactos de Bankinter, para evitar interrupciones y reducir la inversión necesaria.

La respuesta de los clientes fue muy positiva – en los primeros seis meses el banco estableció cerca de 30.000 videollamadas con sus clientes. Aproximadamente un 25% de esas llamadas terminaron en venta de productos, frente al 18% de los canales existentes. En los primeros seis meses, el nuevo canal de vídeo llamadas generó unos ingresos muy superiores a las previsiones realizadas por el banco y se convirtió en un importante centro de beneficios.

### Selección de la plataforma UC

Bankinter es en la actualidad el cuarto mayor banco online en Europa y el sexto mayor banco en España con unos Activos totales por valor de 46.000 millones de euros. El banco registró en 2007 unos beneficios antes de impuestos por un importe de 484 millones de euros, es decir un incremento del 53% con respecto al año anterior. Aproximadamente un 60% de los clientes activos del banco emplean la página web del banco y un 66% de las transacciones se realizan actualmente a través de canales remotos. Un 55% de las transacciones se realizan a través de Internet y un 5% por medio de teléfonos móviles.

En 2005, el banco exploró la posibilidad de utilizar la videoconferencia para comunicarse con sus clientes. "Queríamos combinar la eficiencia de las comunicaciones a través de Internet con la capacidad para obtener información de una persona real," comenta Jorge Andreo, Gestor de Proyectos de Innovación. "Queríamos asegurarnos de conectar a un cliente que planteaba una cuestión en concreto con la persona adecuada de y en el momento oportuno. Finalmente, queríamos utilizar el nuevo canal de videoconferencias para mejorar las comunicaciones con nuestros clientes proporcionando sistemas de audio, de vídeo, aplicaciones de intercambio y de control remoto de los ordenadores cuando se necesitara."

"Nuestra búsqueda concluyó que la plataforma de Contact Centers de Spontania se adaptaba a nuestras necesidades mejor que ninguna otra alternativa", comentaba Andreo. "Spontania ofrece una excelente calidad de voz, vídeo y de transferencia de datos incluso en el caso de conexiones más lentas a Internet. Spontania también se integra con la arquitectura completa existente incluyendo nuestros sistemas PBX, de distribución automática de llamadas (ACD), de integración de telefonía por ordenador (CTI) y CRM. Las capacidades de integración de Spontania eliminaron el tiempo y el coste adicionales que hubieran sido necesarios para reemplazar alguno de estos sistemas".

### Cómo funciona el sistema de colaboración

Bankinter diseñó la puesta en práctica para facilitar el acceso al servicio de vídeo-llamada de tres formas. Aparecieron botones en las páginas web como soporte para las videollamadas on-line cuando se necesite dar asistencia de forma frecuente a los clientes debido a la complejidad del producto o de la transacción. Las ventanas emergentes (pop-ups) de las videollamadas se utilizan para suministrar ofertas específicas a clientes específicos. El acceso de los clientes al servicio de vídeo-llamadas puede facilitarse en otras situaciones ya sea a petición del cliente o por iniciativa del banco.

El servicio de vídeo-llamadas es muy sencillo de usar por los clientes. Cuando los clientes seleccionan la función de videollamada, se instala automáticamente un control Active X, que realiza un test multimedia y configura de forma automática la tarjeta de sonido del cliente. El proceso completo de instalación tarda menos de un minuto. A continuación aparece la aplicación del cliente en la parte inferior de la pantalla del cliente incluido el vídeo del empleado de Bankinter y los controles para escribir y de volumen. Cuando el empleado de Bankinter desee compartir una aplicación o mandar un archivo, aparecerá una ventana en la pantalla del cliente solicitando permiso para hacerlo.

## Los resultados superaron las expectativas

La aplicación Spontania ha reducido la duración del ciclo del proceso comercial de Bankinter, en este caso y más concretamente el proceso de venta. En la encuesta de satisfacción de los clientes realizada mensualmente por Bankinter se ha incluido el nuevo servicio de videollamada y los resultados disponibles hasta la fecha muestran que el 85% de los clientes están satisfechos con este servicio, es decir un 10% aproximadamente por encima de la media de los servicios del banco.

“El ratio de adopción del nuevo servicio ha sido muy rápido por parte de los clientes y de los empleados,” concluye Andreo. “Durante el período inicial se realizaron cerca de 30.000 videollamadas. El ratio de conversión de ventas fue casi 1,5 veces el ratio de alternativas similares disponibles antes de abrir este canal. El volumen de ventas cerradas a través del nuevo canal en seis meses ha superado ya la inversión realizada y ha seguido creciendo de forma constante durante este período.”