

WebLogic contribuye a crear la banca móvil en Caja Madrid

Caja Madrid ha decidido hacer realidad el paradigma de la conexión total. La entidad ha puesto en marcha proyectos de movilidad para clientes y empleados, que les permiten acceder a las aplicaciones corporativas desde cualquier lugar. La tecnología de BEA Systems ha jugado un papel fundamental en estos procesos.

Caja Madrid se ha caracterizado siempre por apostar por la utilización de las nuevas tecnologías, que en la entidad consideran como un instrumento imprescindible para mejorar tanto sus procesos internos como el servicio a los clientes.

Los beneficios más recientes de esta actitud se reflejan en su red de autoservicio (con más de 4.200 equipos, entre cajeros automáticos y equipos de autoservicio avanzado) y sus oficinas virtuales (que incluyen una oficina WAP, una oficina virtual para dispositivos PDA y SmartPhones, y una para terminales i-mode).

Caja Madrid percibió aproximadamente hace tres años que la movilidad iba a ser uno de los ámbitos tecnológicos más importantes a corto y medio plazo en el sector bancario, al facilitar la cercanía del cliente con la entidad, desde cualquier lugar y momento, a través de una amplia gama de dispositivos: ordenadores portátiles, Tablet PC, PDA y teléfonos móviles. *"Consideramos que la movilidad permite acercar a los clientes a la entidad financiera, y a los empleados desarrollar su trabajo con mayor flexibilidad. Apostamos por la idea cuando vimos que nuestros directivos se desplazaban cada vez con mayor frecuencia, lo que hacía necesario desarrollar aplicaciones que les permitieran desempeñar su trabajo fuera de la oficina",* señala Jesús Iniesta, Director del departamento de Movilidad y Nuevos Dispositivos de Caja Madrid. Cuando se planteó la posibilidad de llevar a cabo proyectos de movilidad en el Grupo Caja Madrid, sus responsables tuvieron que partir prácticamente de cero. Se trataba de adquirir la suficiente flexibilidad como para que cualquier comercial, no sólo los directivos, pudiera ver los datos de sus clientes en cualquier dispositivo.

Movilidad para clientes y empleados

La compañía tuvo que enfrentarse a múltiples interrogantes durante el proceso de implementación de las futuras soluciones. Se tuvo que dilucidar qué tipo de dispositivo sería más conveniente, qué servicio se iba a prestar en ese dispositivo y qué software lo haría posible. El Grupo decidió finalmente emprender el desarrollo de proyectos, en el marco de dos programas bianuales (2002-2003 y 2004-2005) para dos grandes ámbitos: empleados y clientes.

Por lo que respecta a los clientes, uno de los proyectos más emblemáticos ha sido la creación de la Oficina Móvil, que permite el acceso a operaciones financieras desde diversos dispositivos como el PDA, teléfonos tipo Smartphone y terminales con WAP o i-Mode. La posibilidad de tener la oficina en el PDA, iniciativa pionera en España, permite a los clientes consultar desde su dispositivo toda la correspondencia bancaria que le mande la entidad, entre otras funciones. Ya en el ámbito interno, el despliegue de movilidad ha permitido que los empleados de Caja Madrid puedan acceder ahora a su correo corporativo desde diversos dispositivos.

Por otra parte, la entidad ha desarrollado distintos servicios en movilidad, entre los que figuran una Intranet y accesos a las herramientas comerciales de la entidad o a cuadros de mando para directivos. Todas ellas son iniciativas que en principio estaban orientadas a los directores, aunque el despliegue se está extendiendo a la gestión comercial. De entre estos proyectos, destaca el llamado Proyecto Cero Papel.

"Este proyecto tiene como finalidad impulsar, implantar y coordinar iniciativas que contribuyan a potenciar una cultura organizativa de ahorro de papel, lo que supondrá una mejora en la eficiencia de nuestros procesos de trabajo, así como una reducción significativa del coste económico y medioambiental", apunta Iniesta. La iniciativa ha impulsado y mejorado los procesos de gestión documental, firma digital y elaboración de expedientes electrónicos. Para llevar adelante el proyecto ha sido necesario conjugar la necesaria formación de los empleados con una adecuada implementación tecnológica. Respecto a esta última, se han sustituido numerosos equipos por Tablet PC, que permiten tomar notas incluso manualmente (gracias a su capacidad de reconocimiento de escritura) en salas de reuniones o lugares alejados de la oficina. En la actualidad, la entidad ha desplegado un total de 60 Tablet PCs, y se espera que para finales de año se llegue a las 200 unidades.

El papel de BEA Systems

La participación de la tecnología de BEA Systems a través de WebLogic Server 6.1 como servidor de aplicaciones ha jugado un papel relevante en el contexto del proyecto de Banca Móvil de Caja Madrid. Esta solución de BEA ya estaba implantada y consolidada en el momento del desarrollo de la movilidad.

“La solución de BEA se eligió en su momento por cuestiones de escalabilidad y fiabilidad. No nos equivocamos porque, en este proyecto de Banca Móvil tan ambicioso, WebLogic nos ha permitido el desarrollo multicanal y multidispositivo de una manera muy fácil, con unos tiempos de desarrollo muy aquilatados que han permitido que el proyecto se esté desarrollando según los plazos marcados”, explica Jesús Iniesta.

Las soluciones desarrolladas son varias y sobre varios tipos de dispositivos y algunas de ellas se implantaron y desarrollaron en un plazo inferior a un mes, como es la solución de la oficina móvil sobre dispositivos Blackberry.

Según Iniesta, *“la tecnología de BEA ha sido una base importante para la implantación de soluciones de movilidad. El avance en las comunicaciones móviles, el lanzamiento de nuevos dispositivos ha permitido a Caja Madrid y a empresas de su Grupo adaptar sus procesos a unos usuarios (clientes y empleados) que demandan cada vez más la información allí donde se encuentre”*.

En la actualidad Caja Madrid cuenta con aproximadamente 400 usuarios que utilizan soluciones de movilidad. Se han desarrollado servicios como una Intranet para dispositivos móviles, oficinas bancarias para PDA, iMode, WAP o dispositivos Blackberry, o el acceso a las Herramientas Comerciales de la Entidad desde dispositivos móviles.

“En la actualidad tenemos una media de 150.000 páginas vistas en los canales móviles para empleados mensualmente, desde dispositivos como PDA o Blackberry o TabletPC”, finaliza Jesús Iniesta.

Cambio de cultura empresarial

La llegada de la movilidad a Caja Madrid ya ha producido resultados. La posibilidad de estar siempre conectado ha redundado en una mayor eficiencia en el trabajo y una reducción del tiempo de los procesos, entre otros beneficios. Si bien la entidad no revela cifras que permitan cuantificar el ahorro exacto de costes que ha generado la iniciativa, se ha encontrado con un

excelente feedback por parte de los usuarios que han probado estos servicios, que ahora demandan más soluciones de este tipo.

Por otra parte, Caja Madrid ha buscado restar complejidad a los proyectos de movilidad en la medida de lo posible. Así, las interfaces gráficas de los servicios ofrecidos en los dispositivos móviles son similares a los de los equipos de sobremesa, de tal forma que los empleados no tienen la sensación de estar trabajando con distintas aplicaciones a las de la oficina.

Cuando hace un año se hizo el primer despliegue de movilidad, Caja Madrid hizo una encuesta para medir la satisfacción de los usuarios que más empleaban estos servicios, que se saldó con una respuesta mayoritariamente favorable. Lo que valoraban más positivamente era la capacidad de hacer gestiones de correo desde su dispositivo como si se encontraran en la oficina.