



DEL SOPORTE A LA CREACIÓN DE VALOR

VIDEO TRANSCRIPT

El contexto económico actual es cambiante. Nuestros clientes exigen experiencias sencillas, inmediatas y apalancadas en las nuevas tecnologías.

El mundo financiero no es ajeno a este cambio. La tecnología, la ciberseguridad y la regulación requieren nuevas formas de hacer y de pensar.

BBVA es un banco que apuesta fuertemente por lo digital. Hoy en día, ofrecemos productos a través de canales electrónicos, habilitamos tareas operativas para nuestros clientes a través de canales digitales y sabemos que la tecnología es clave para ser cada vez más fiables y más eficientes. Nuestro reto consiste en transformar la experiencia digital de nuestros clientes y mejorarla continuamente. Esa es la clave, y eso es lo que nos mueve a pensar en grande.

En BBVA llevamos más de 25 años trabajando con Accenture, identificando nuevas formas de hacer y aprovechando las ventajas que nos ofrecen cada día las nuevas tecnologías. Juntos, desde el área de tecnología de Corporate and Investment Banking, hemos desarrollado un nuevo modelo de mantenimiento y soporte de las soluciones digitales que ponemos a disposición de nuestros clientes: El Servicio Avanzado de Nueva Generación de Corporate and Investment Banking de BBVA. Un modelo que va más allá de los modelos tradicionales de mantenimiento tecnológico, que se basaban en atender y solucionar incidencias.

El nuevo paradigma se basa en el análisis de datos para poner en el centro la experiencia de nuestros clientes. Supone ver la calidad como end to end. Para ello, nos apoyamos en la figura de los service owner que son los responsables únicos en ingeniería de la experiencia digital completa de los clientes. Esto implica que, junto al soporte tradicional más centrado en la atención a usuarios o la resolución de incidencias, el mantenimiento tiene que gestionar también de manera proactiva la mejora continua de

la calidad y la reducción constante en el coste del servicio. Esto solo se puede conseguir utilizando y desarrollando herramientas de monitorización continua y con un foco claro en la automatización de las tareas y de los procesos.

En BBVA y Accenture hemos aunado esfuerzos para crear un modelo que aporta, un servicio global de mantenimiento 24/7 con presencia en más de 20 países y análisis de datos en tiempo real a través de herramientas de business analytics desarrolladas conjuntamente, como pueden ser Client Connect o monitorización sobre Splunk. Con estas herramientas, conseguimos saber cómo interactúa digitalmente el cliente con el área de CIB para poder así desarrollar análisis predictivos y preventivos del servicio, potenciando una relación única y fiable a los clientes.

La colaboración que hemos tenido con Accenture en los últimos años ha sido muy fructífera. El trabajo se ha realizado siempre en un ambiente de co-creación, lo cual nos ha permitido dar un salto en calidad, eficiencia e innovación.

El Servicio Avanzado de Nueva Generación de Corporate and Investment Banking de BBVA, surgido de esta colaboración, es un modelo reconocido internacionalmente por su calidad, eficiencia, innovación y modelo de valor. Poniendo al cliente en el centro y mejorando cada vez más la experiencia digital que tienen con el banco. Un modelo preparado para el futuro que con total seguridad seguirá evolucionando en los próximos años.

Copyright © 2022 Accenture
All rights reserved.

Accenture and its logo
are registered trademarks
of Accenture.