

Sabadell Digital & Agile Lab

El 2016 ha estat l'any de posada en valor del Lab, engegat a finals de 2015. El Sabadell Digital & Agile Lab és un espai ubicat a la seu corporativa de Sant Cugat dedicat a dinàmiques de cocreació, a través de metodologies Design Thinking i Agile, que permet a l'entitat avançar en la seva aposta per la transformació digital i comercial.

Des del punt de vista tecnològic, el Sabadell Digital & Agile Lab disposa de totes les eines necessàries, i de les últimes novetats en dispositius mòbils, per facilitar el desenvolupament àgil de projectes, així com per poder replicar els diferents tipus de relació dels clients i usuaris amb les seves eines digitals.

Durant el 2016 l'ocupació mitjana dels espais del Lab ha estat del 88%, amb més de cinc-centes activitats internes i de clients, en què han col·laborat més de set-centes persones.

Big data - Kelvin Retail

Al març de 2016 s'ha llançat Kelvin Retail, el primer servei comercial basat en *big data*. Durant les dues primeres setmanes posteriors al llançament es van registrar 1.500 accessos al servei, i s'ha registrat un creixement del 376% en el segon semestre de 2016.

Kelvin Retail és un servei d'informació adreçat al petit i mitjà comerç i a autònoms que posa a la seva disposició la informació de què disposa el banc referent al comportament del seu negoci, els seus clients i el seu sector. Consisteix en un web privat en versió *responsive* (adaptable a tots els dispositius i accessible des de BS Online i BS Mòbil), i el servei es complementa amb l'enviament mensual per correu electrònic d'un informe resum de l'activitat. També facilita la comparació amb la competència per localització. Tota la informació implicada està prèviament anonimitzada i agregada, a més de presentar-se sempre de manera estadística. Els gestors del negoci podran fer servir tota aquesta informació per prendre decisions del seu dia a dia.

Open API & portal Sabadell Developers

L'Open API és una biblioteca de mètodes que facilita a tercers l'accés i la interacció amb algunes de les principals funcions i serveis digitals que el banc ofereix als seus clients. Aquesta interfície permet la creació d'aplicacions que posteriorment es puguin integrar amb els serveis de Banc Sabadell sense problemes de compatibilitat.

Mitjançant l'obertura d'una API pròpia, Banc Sabadell ha aconseguit:

- Facilitar l'experimentació i el desenvolupament de nous serveis per part de tercers.
- Incrementar el nombre d'interaccions amb clients i potencials clients.
- Atraure talent i identificar noves oportunitats de negoci.

Aquesta iniciativa s'adreça a clients desenvolupadors de Banc Sabadell, però també s'acosta a qualsevol interessat en les possibilitats de negoci que ofereix l'API de l'entitat. La relació amb aquestes comunitats es concentra en el portal developers.bancsabadell.com, creat expressament a aquest efecte.

Banc Sabadell no busca únicament que la interfície de programació s'empri per dissenyar, desenvolupar i optimitzar aplicacions que facilitin tasques operatives i agilitzin les operacions bancàries del dia a dia dels seus clients, sinó que aspira a crear noves connexions amb el món *fintech*, com ara la integració de serveis bancaris amb dispositius capdavaners (*smartwatch*, ulleres de realitat augmentada, etc.).

Durant el 2016 més de 180 desenvolupadors externs han treballat sobre l'Open API del banc, i actualment hi ha 30 aplicacions en desenvolupament.

Model d'innovació col·laborativa

L'equip d'Innovació, conjuntament amb BStartup i Sabadell Venture Capital, ha posat en marxa un model d'innovació col·laborativa i de relació amb les *startups*. Té com a objectiu sistematitzar l'atenció i comunicació amb l'ecosistema emprenedor per assegurar una òptima gestió de manera transversal en el banc.

El protocol establert assegura que totes les *startups* reben un servei personalitzat a través de l'assignació d'un agent que analitza el projecte en qüestió. A més a més, es comuniquen les diferents iniciatives de Banc Sabadell relacionades amb l'emprenedoria i la innovació oberta. S'ha implementat un CRM per centralitzar la gestió amb els emprenedors i facilitar el seguiment dels terminis establerts, l'excel·lència en el servei, així com recopilar i implementar els suggeriments de les *startups*.

Qualitat del servei

Per a Banc Sabadell, la qualitat no és una opció estratègica, sinó una manera d'entendre i fer la seva activitat, tant des de la perspectiva del valor lliurat als seus grups d'interès com en l'execució de tots i cada un dels processos en què s'articula aquesta activitat. Aquesta orientació natural cap a l'excel·lència l'ajuda a enfortir les seves capacitats en totes les àrees de gestió, de manera que converteix les amenaces en fortaleces i els reptes en oportunitats de futur.

Per això, el banc avalua la seva activitat d'acord amb els estàndards i els models existents, per assegurar la bondat dels enfocaments de gestió i per fixar nous objectius de millora des de l'autocrítica permanent.

El referent principal per a la comparació i millora de les pràctiques de gestió és el model de l'European Foundation for Quality Management (EFQM), sota el qual el banc se sotmet a avaluacions independents cada dos anys. En l'avaluació de novembre de 2016, es va renovar el Segell d'Or a l'Excel·lència en Gestió (+500), i es van superar

El Sabadell continua mantenint el seu diferencial de qualitat respecte al sector.

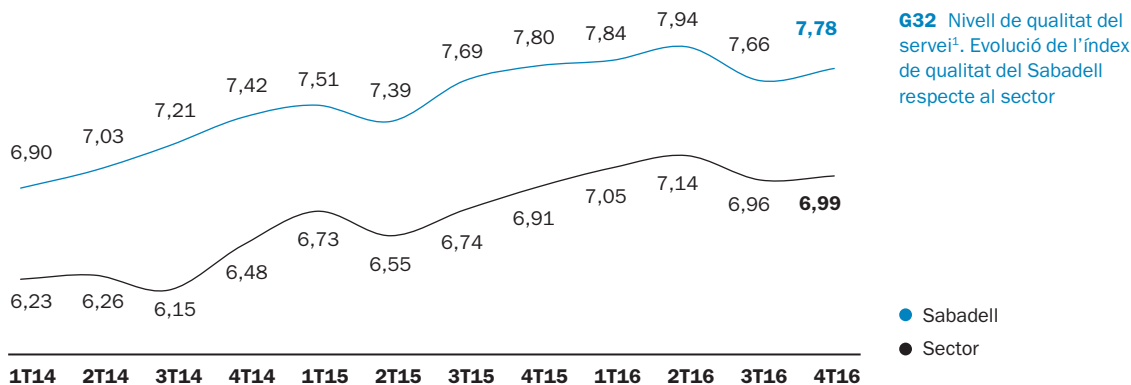
els 700 punts d'aquest exigent model. Això representa haver-se mantingut en nivells molt elevats, respecte a la de 2014, fet que suposa un resultat que cal destacar.

A més a més, Banc Sabadell continua sent l'única entitat de crèdit espanyola amb el 100% de la seva activitat financera certificada sota la ISO, la qual cosa demostra la seva orientació al client i el rigor en la gestió dels processos. El 2016, Banc Sabadell ha renovat el certificat ISO 9001.

El banc disposa del distintiu Madrid Excelente, renovat l'any 2015 per tres anys més, després de superar l'avaluació satisfactòriament.

Les diferents actuacions del pla comercial que s'han dut a terme han donat els seus fruits, i les valoracions dels clients han constatat la millora en la qualitat del servei, tant respecte a la mitjana del sector com en termes absoluts.

El model optimitzat permet fer un seguiment exhaustiu de la despesa, aspecte imprescindible per mantenir alineats els objectius de reducció de costos, tenint en compte els increments de capacitat derivats de les adquisicions d'entitats els últims anys.



¹ Font: STIGA, EQUOS (Estudi de qualitat objectiva sectorial, 4T 2016).

Reconeixements



ESTUDI DE QUALITAT
OBJECTIVA SECTORIAL



MADRID
EXCELENTE



CERTIFICACIÓ
ISO 14001



CERTIFICACIÓ
ISO 9001



EXCEL·LÈNCIA
EUROPEA EFQM