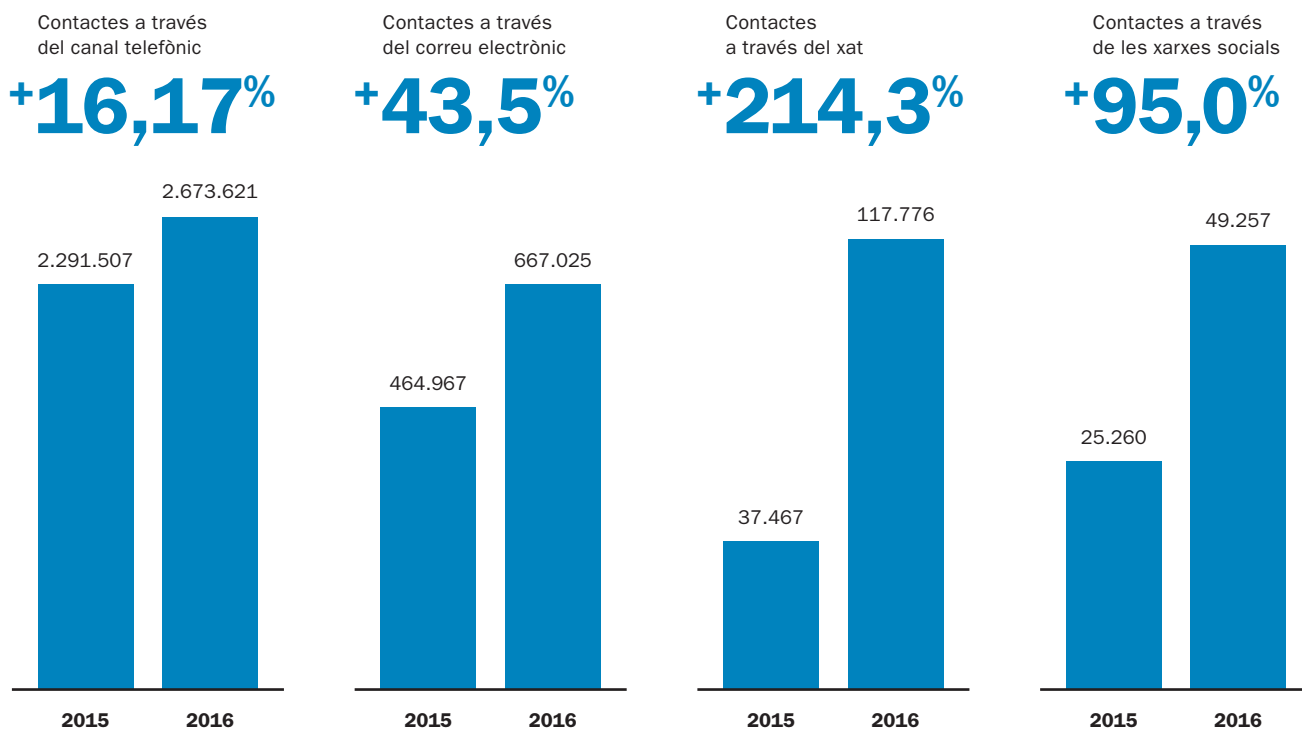




Quant als nivells de servei, la ràtio SLA (*service level agreement*) en atenció telefònica es va mantenir prop del 96%, seguit per un SLA al xat del 95% durant l'últim trimestre i un SLA al canal correu electrònic del 91%. En les xarxes socials es van rebre més de 527.000 mencions (respecte de les 460.000 de 2015), i el nivell d'interaccions va superar les 49.000, amb un 96% de SLA.

Els increments de volumetries durant el 2016 estan motivats per les constants millores i iniciatives per potenciar els diferents canals:

- En el canal telefònic s'ha implementat la Firma Digital en les operacions dels clients, s'han redissenyat els encaminaments a través de l'Agent Virtual, que facilita una millor gestió i afavoreix l'experiència de client, i s'han optimitzat els recursos de les plataformes.
- S'ha incorporat un nou proveïdor per atendre el trànsit de l'Oficina Directa.
- S'ha optimitzat el procés d'extracció i anàlisi de dades en xarxes socials amb la utilització d'una nova eina de gestió.

Xarxes socials

Les xarxes socials són un dels principals canals en la relació amb els nostres clients, tant per gestionar l'operativa com per transmetre missatges institucionals, de negoci i campanyes de màrqueting. El seu ús es multiplica de manera exponencial, i és prioritat del banc potenciar-hi la nostra presència. A través d'aquest mitjà, s'han difós un gran nombre d'esdeveniments, tant institucionals com

actes en què el banc ha participat. Un exemple d'això són les presentacions de resultats o la Junta d'Accionistes, que s'han pogut seguir a través de Twitter, però també el Barcelona Open Banc Sabadell Comte de Godó, les converses amb Rafael Nadal o la cimera de *startups* al Mobile World Congress, 4YFN.

Banc Sabadell va ampliar la seva presència a les xarxes socials durant el 2016, amb la posada en marxa dels comptes de Twitter de la Fundació Banc Sabadell (@FBSabadell) i Banc Sabadell Mèxic (@BancoSabadellMX).

El nombre de seguidors a les xarxes socials ja supera els 300.000 seguidors en la suma de tots els canals en què el banc està present: Twitter, Facebook, YouTube, LinkedIn i Google+, tant a Espanya com al Regne Unit i Amèrica. La producció de contingut propi ha continuat sent una constant el 2016, amb articles al blog i la producció de vídeos. S'ha consolidat la difusió d'esdeveniments transmesos en directe a través de Banc Sabadell TV, amb l'objectiu d'acostar l'activitat del banc en temps real als nostres clients, potencials clients i empleats.

Tecnologia d'última generació i innovació

En l'àmbit pur de la innovació, el banc continua amb el llançament de serveis innovadors que enriqueixen la seva relació amb el client i permeten accelerar el procés de transformació digital i creació de nous negocis digitals de l'entitat, amb una visió més a llarg termini del banc del futur.

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