

## Sabadell Digital & Agile Lab

El 2016 ha sido el año de puesta en valor de Lab, puesto en marcha a finales de 2015. El Sabadell Digital & Agile Lab es un espacio ubicado en la sede corporativa de Sant Cugat dedicado a dinámicas de cocreación, a través de metodologías Design Thinking y Agile, que permite a la entidad avanzar en su apuesta por la transformación digital y comercial.

Desde el punto de vista tecnológico, el Digital & Agile Lab cuenta con todas las herramientas necesarias, y con las últimas novedades en dispositivos móviles, para facilitar el desarrollo ágil de proyectos, así como para poder replicar los diferentes tipos de relación de los clientes y usuarios con sus herramientas digitales.

Durante 2016 la ocupación media de los espacios del Lab ha sido del 88%, albergando más de quinientas actividades internas y de clientes, en las que han colaborado más de setecientas personas.

## Big Data - Kelvin Retail

En marzo de 2016 se ha lanzado Kelvin Retail, el primer servicio comercial basado en *Big Data*. Durante las dos primeras semanas posteriores al lanzamiento se registraron 1.500 accesos al servicio y se ha registrado un crecimiento del 376% en el segundo semestre de 2016.

Kelvin Retail es un servicio de información dirigido al pequeño y mediano comercio y a autónomos que pone a su disposición la información de la que el Banco dispone referente al comportamiento de su negocio, sus clientes y su sector. Consiste en una web privada en versión *responsive* (adaptable a todos los dispositivos y accesible desde BS Online y BS Móvil) y el servicio se complementa con el envío mensual por correo electrónico de un informe resumen de la actividad. También facilita la comparación con la competencia por localización. Toda la información implicada está previamente anonimizada y agregada, además de presentarse siempre de forma estadística. Toda esta información los gestores del negocio podrán usarla para tomar decisiones de su día a día.

## Open API & Sabadell Developers Portal

La Open API es una biblioteca de métodos que facilita a terceros el acceso y la interacción con algunas de las principales funciones y servicios digitales que el Banco ofrece a sus clientes. Esta interfaz permite la creación de aplicaciones que posteriormente se puedan integrar con los servicios de Banco Sabadell sin problemas de compatibilidad.

Mediante la apertura de una API propia, Banco Sabadell ha logrado:

- Facilitar la experimentación y el desarrollo de nuevos servicios por parte de terceros.
- Incrementar el número de interacciones con clientes y potenciales clientes.

- Atraer talento e identificar nuevas oportunidades de negocio.

Esta iniciativa se dirige a clientes desarrolladores de Banco Sabadell, pero también se acerca a cualquier interesado en las posibilidades de negocio que ofrece la API de la entidad. La relación con estas comunidades se concentra en el portal [developers.bancsabadell.com](http://developers.bancsabadell.com), creado expresamente a tal efecto.

Banco Sabadell no busca únicamente que la interfaz de programación se emplee para diseñar, desarrollar y optimizar aplicaciones que faciliten tareas operativas y agilicen las operaciones bancarias del día a día de sus clientes, sino que aspira a crear nuevas conexiones con el mundo *fintech* como, por ejemplo, la integración de servicios bancarios con dispositivos punteros (*smartwatches*, gafas de realidad aumentada...).

Durante 2016 más de 180 desarrolladores externos han trabajado sobre la Open API del Banco y actualmente hay 30 aplicaciones en desarrollo.

## Modelo de Innovación colaborativa

El equipo de Innovación, conjuntamente con BStartup y Sabadell Venture Capital, ha puesto en marcha un modelo de innovación colaborativa y de relación con las *start-ups*. Tiene como objetivo sistematizar la atención y comunicación con el ecosistema emprendedor para asegurar una óptima gestión de forma transversal en el Banco.

El protocolo establecido asegura que todas las *start-ups* reciban un servicio personalizado a través de la asignación de un agente que analiza el proyecto en cuestión. Además, se comunican las diferentes iniciativas de Banco Sabadell relacionadas con el emprendimiento y la innovación abierta. Se ha implementado un CRM para centralizar la gestión con los emprendedores y facilitar el seguimiento de los plazos establecidos, la excelencia en el servicio, así como recopilar e implementar las sugerencias de las *start-ups*.

## Calidad de servicio

Para Banco Sabadell, la calidad no es una opción estratégica, sino una manera de entender y realizar su actividad, tanto desde la perspectiva del valor entregado a sus grupos de interés como en la ejecución de todos y cada uno de los procesos en los que se articula dicha actividad. Esta orientación natural hacia la excelencia ayuda a fortalecer sus capacidades en todas las áreas de gestión, convirtiendo las amenazas en fortalezas y los retos en oportunidades de futuro.

Por ello, el Banco evalúa su actividad de acuerdo con los estándares y los modelos existentes para asegurar la bondad de los enfoques de gestión y para fijar nuevos objetivos de mejora desde la autocritica permanente.

El principal referente para la comparación y mejora de las prácticas de gestión es el modelo de la European

# Sabadell continúa manteniendo su diferencial de calidad respecto al sector.

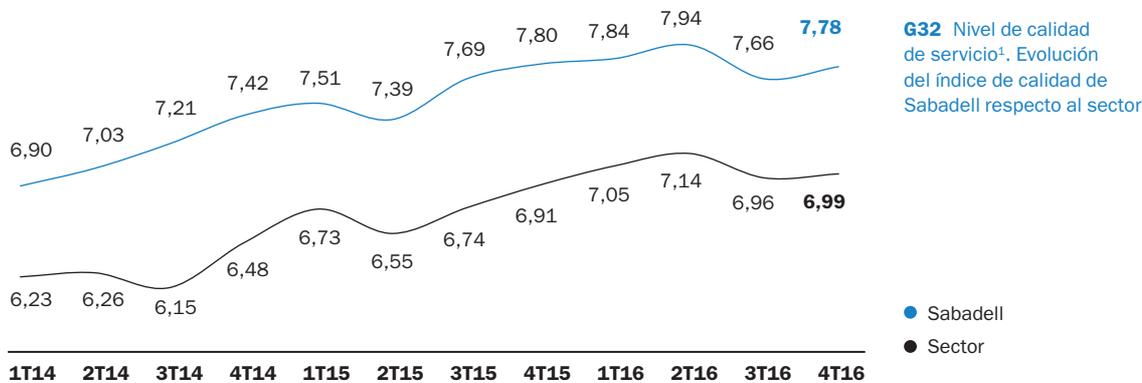
Foundation for Quality Management (EFQM), modelo bajo el cual el Banco se somete a evaluaciones independientes cada dos años. En la evaluación realizada en noviembre de 2016, se renovó el Sello de Oro a la Excelencia en Gestión (+500), superando los setecientos puntos de este exigente modelo. Esto representa haberse mantenido en niveles muy elevados, con respecto a la del 2014, lo que supone un resultado a destacar.

Además, Banco Sabadell sigue siendo la única entidad de crédito española con el 100% de su actividad financiera certificada bajo la ISO, lo que demuestra su orientación al cliente y el rigor en la gestión de los procesos. En 2016, Banco Sabadell ha renovado el certificado ISO 9001.

El Banco dispone del distintivo “Madrid Excelente”, renovado el año 2015 por tres años más, después de superar la evaluación de forma satisfactoria.

Las distintas actuaciones del plan comercial que se han llevado a cabo han dado sus frutos y las valoraciones de los clientes han constatado la mejora en la calidad del servicio, tanto respecto de la media del sector como en términos absolutos.

El modelo optimizado permite llevar un seguimiento exhaustivo del gasto, aspecto imprescindible para mantener alineados los objetivos de reducción de costes, teniendo en cuenta los incrementos de capacidad derivados de las adquisiciones de entidades en los últimos años.



<sup>1</sup> Fuente: STIGA, EQUOS (Estudio de Calidad Objetiva Sectorial, 4T 2016).

## Reconocimientos



ESTUDIO DE CALIDAD OBJETIVA SECTORIAL



MADRID EXCELENTE



CERTIFICACIÓN ISO 14001



CERTIFICACIÓN ISO 9001



EXCELENCIA EUROPEA EFQM