



En cuanto a los niveles de servicio, la ratio SLA (*service level agreement*) en atención telefónica se mantuvo cerca del 96%, seguido por un SLA en el chat del 95% durante el último trimestre y un SLA en el canal correo electrónico del 91%. En las redes sociales se recibieron más de 527.000 menciones (frente a 460.000 en 2015) y el nivel de interacciones superó las 49.000, siendo el SLA del 96%.

Los incrementos de volúmenes durante 2016 están motivados por las constantes mejoras e iniciativas para potenciar los diferentes canales:

- En canal telefónico se ha implementado la Firma Digital en las operaciones de los clientes, se han rediseñado los enrutamientos a través del Agente Virtual, que facilita una mejor gestión y mejora la experiencia del cliente, así como la optimización de los recursos de las plataformas.
- Se ha incorporado un nuevo proveedor para la atención del tráfico de Oficina Directa.
- Se ha optimizado el proceso de extracción y análisis de datos en redes sociales con la utilización de una nueva herramienta de gestión.

## Redes sociales

Las redes sociales son uno de los principales canales en la relación con nuestros clientes, tanto para gestionar la operativa como para transmitir mensajes institucionales, de negocio y campañas de *marketing*. Su uso se multiplica de forma exponencial y es prioridad del Banco potenciar nuestra presencia en ellas. A través de este medio, se han difundido un gran número de eventos,

tanto institucionales como eventos en los que el Banco ha participado. Un ejemplo de ello son las presentaciones de resultados o la Junta de Accionistas, que se han podido seguir a través de Twitter, pero también el Barcelona Open Banc Sabadell Conde de Godó, las conversaciones con Rafael Nadal o la cumbre de *start-ups* en el Mobile World Congress, 4YFN.

Banco Sabadell amplió su presencia en las redes sociales durante 2016, con la puesta en marcha de las cuentas de Twitter de la Fundación Banco Sabadell (@FBSabadell) y Banco Sabadell México (@BancoSabadellMX).

El número de seguidores en las redes sociales supera ya los 300.000 seguidores, en la suma de todos los canales en los que el Banco está presente: Twitter, Facebook, YouTube, LinkedIn y Google+, tanto en España como en el Reino Unido y América. La producción de contenido propio ha seguido siendo una constante en 2016 con artículos en el blog y la producción de vídeos. Se ha consolidado la difusión de eventos transmitidos en directo a través de Banc Sabadell TV con el objetivo de acercar la actividad del Banco en tiempo real a nuestros clientes, potenciales clientes y empleados.

## Tecnología de última generación e Innovación

En el ámbito puro de la innovación, el Banco continúa con el lanzamiento de servicios innovadores que enriquecen su relación con el cliente y permiten acelerar el proceso de transformación digital y creación de nuevos negocios digitales de la entidad, con una visión más a largo plazo del banco del futuro.

## 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