|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resumen  País: España  Sector: Servicios Financieros  Perfil del Cliente  Caja de Navarra es una entidad financiera con más de 600.000 clientes, una cuota de mercado en su ámbito de origen superior al 50% y un beneficio neto de 94,3 millones de euros en el año 2006.  Situación de Negocio  Caja Navarra contabacon una red de 250 oficinas circuns­critas en su mayoría a la Comunidad Foral. Hace tres años, puso en marcha un ambicioso plan trienal de expansión con la apertura de 150 oficinas por todo el territorio nacional. Como consecuen­cia, experimentó un fuerte crecimiento con la entrada de un importante número de profesionales cualificados.  Solución  Eligió a Informática El Corte Inglés como integrador de solu­ciones y la tecnología Microsoft Live Communications Server 2005 para mejorar la relación entre los profesiones y su eficiencia.  Beneficios   * Mayor eficiencia y ahorro de costes. * Mejora en la relación directa con el cliente. * Mayor transparencia y proximidad. * Beneficio 4 * Beneficio 5 |  |  | “Microsoft Live Communications Server 2005 es la solución que mejor se adaptaba al funciona­miento al que están acostumbra­dos nuestros empleados”  Laura Urquizu, directora de Organización, Tecnología e Inmovilizado y subdirectora general adjunta de Caja Navarra. |
|  |  | Para propiciar una relación cara a cara y un entorno de colaboración entre todos los profesionales de la caja, a finales de 2005 comenzó a gestarse el proyecto Webcan, cuyo objetivo principal era mejorar la relación de conocimiento personal y, por tanto, la eficiencia y la mejo­ra de capacidades. La implantación de Microsoft Live Communications Server 2005 se inició durante el primer trimestre de 2006. En diciembre del mismo año se terminaron de instalar el hardware y el software correspondientes en los 1.700 puestos de trabajo de la entidad, incluidos los portátiles de los tra­bajadores en movilidad. Aumento del conocimiento entre los empleados, mejora de las capacidades y ahorro de costes son los principales beneficios que se derivan de la implantación en Caja Navarra de Microsoft Live Communications Server 2005. |
|  |  |  |  |
| iecisa |  |  | LiveCommSrv_05_1_c_ai |
|  |

**Situación**

|  |
| --- |
| “Los profesionales han asumido el cambio muy rápido y la aceptación ha sido muy alta. Casi no fue necesaria ningún tipo de formación específica porque es una solución muy intuitiva y nuestros profesionales están acos­tumbrados al uso de estas aplica­ciones”.  Javier Álvaro, director de Innovación Tecnológica de Caja Navarra. |

Hasta hace tres años, Caja Navarra contabacon una red de 250 oficinas circuns­critas en su mayoría a la Comunidad Foral. Justo por esas fechas, la enti­dad puso en marcha un ambicioso plan trienal de expansión con la apertura de 150 oficinas por todo el territorio nacional. Como consecuen­cia, la entidad experimentó un fuerte crecimiento con la entrada de un importante número de profesionales cualificados. “Los nuevos profesiona­les que se han incorporado recien­temente no conocen personalmente a la mayoría de sus compañeros, fundamentalmente por la dispersión geográfica de las oficinas, lo que puede suponer una mayor dificultad para relacionarse profesionalmen­te”, explica Laura Urquizu, direc­tora de Organización, Tecnología e Inmovilizado y subdirectora general adjunta de Caja Navarra.

Para propiciar una relación cara a cara y un entorno de colaboración entre todos los profesionales de la caja, a finales de 2005 comenzó a gestarse el proyecto Webcan, cuyo objetivo principal era mejorar la relación de conocimiento personal y, por tanto, la eficiencia y la mejo­ra de capacidades. “Vimos que la tecnología dispone de medios para procurar un entorno de trabajo colaborativo, como las videocon­ferencias entre empleados o la mensajería instantánea. Pero tam­bién hay funcionalidades adicio­nales muy interesantes como el uso compartido de aplicaciones y documentos”, señala Javier Álvaro, director de Innovación Tecnológica de Caja Navarra.

El proyecto Webcan, que se desarro­lló a lo largo de todo 2006, se reali­zó dentro del marco del plan estra­tégico de Caja Navarra, en el que la inversión en innovación tecnológica ocupa un lugar muy importante. “El conocimiento entre nosotros mejora las capacidades y resulta una fór­mula de trabajo más eficaz y eficien­te”, dice Urquizu. “El Plan Cantera —plan estratégico de la entidad para el periodo comprendido entre 2007 y 2010— incluye el despliegue de las oficinas Canchas, muy diferentes a las oficinas bancarias convenciona­les y además muy dotadas tecnoló­gicamente, en las que herramientas como la videoconferencia o Messen­ger resultan muy útiles”, añade.

**Solución**

Después de estudiar a varios proveedores y analizar las solu­ciones existentes en el merca­do, la entidad financiera optó por Informática El Corte Inglés (IECISA) como integrador de solu­ciones y la tecnología Microsoft Live Communications Server 2005 para alcanzar el objetivo marcado y proporcionar funcionalidades adicionales. “Era la aplicación que mejor se integraba con la infraes­tructura de Caja Navarra. Resulta ser la menos intrusiva y la que mejor se adaptaba al funciona­miento al que están acostumbra­dos nuestros empleados”, afirma la directora de Organización, Tecnología e Inmovilizado de Caja Navarra. “Los profesionales han asumido el cambio muy rápido y la aceptación ha sido muy alta. Casi no fue necesaria ningún tipo de formación específica porque es una solución muy intuitiva y nuestros profesionales están acos­tumbrados al uso de estas aplica­ciones”, apunta Javier Álvaro.

La implantación de Microsoft Live Communications Server 2005 se inició durante el primer trimestre de 2006. En diciembre del mismo año se terminó de instalar el hardware y el software correspondientes en los 1.700 puestos de trabajo del Grupo, incluidos los portátiles de los tra­bajadores en movilidad. “En una primera fase se llevó a cabo la integración de la nueva platafor­ma con el directorio activo que teníamos instalado hasta enton­ces. El hecho de que se basara en Microsoft ha facilitado la rapidez en la integración”, dice Álvaro. Paralelamente, se realizó el des­pliegue de infraestructuras de hardware y software a todos los puestos de trabajo: “Había que dotarles de cámaras para estable­cer videoconferencias y hubo que distribuir e instalar para cada empleado el programa Microsoft Office Communicator”, añade.

Actualmente, el proyecto se encuen­tra en su fase final, que consiste en realizar la integración con una nueva versión de Outlook, que les ofrecerá mayores funcionalidades y facilidad de uso de cara a los profesionales. “Lo que hemos hecho es integrar esta solución dentro del puesto de trabajo estándar que tenemos en Caja Navarra. En una segunda fase, el objetivo era garantizar a todas las ofi­cinas comerciales el ancho de banda necesario, con velocidades de 2 a 10 Mb, para que no se vieran afectadas las aplicaciones de negocio”, resume el director de Innovación Tecnológica de Caja Navarra.

La utilización del nuevo sistema entre oficinas se incrementa semana a semana y ya asciende a una media de 600 contactos diarios. Entre ellos, unas cien conexiones corresponden a videocon­ferencias: el resto son contactos a través de Messenger. El proyecto de implantación de Microsoft Live Communications también facilita la conciliación entre vida laboral y familiar en Caja Navarra. “Estamos posibilitando que de­terminados profesionales que lo deseen se co­necten desde casa, si disponen de una cámara, como si estuvieran en la oficina”, explica Laura Urquizu. Caja Navarra puede presumir de ser la única entidad financiera que ha llevado a cabo un despliegue tan amplio (1.700 puestos), que abarca todos los puestos de los profesiona­les de trabajo, incluso en aquellos que utilizan portátiles para el desempeño de su trabajo.

**Beneficios**

**Mayor eficiencia y ahorro de costes.** El principal objetivo del proyecto Webcan, que en un principio se denominó *Mírame a los ojos,* era faci­litar esa relación personal de cono­cimiento y de entorno colaborativo. “No se buscaba la eficiencia como objetivo primordial del proyecto, pero hemos visto que es un bene­ficio claro”, afirma Urquizu. Javier Álvaro resalta la importancia de que los empleados se pudieran cono­cer visualmente: “Poner cara, ojos y sentimientos a la comunicación tradicional es vital. Además, hemos conseguido una mayor eficiencia y ahorro de costes al evitar desplaza­mientos y esperas innecesarias”.

**Mejora en la relación directa con el cliente.** El próximo paso de Caja Navarra, todavía en fase de conceptualización, es extender una forma nueva de tra­bajar a sus clientes. “Estamos inmer­sos en un cambio organizativo muy importante. Los servicios que tradi­cionalmente se llamaban centrales se están transformando en servicios al cliente, de manera que se atiende al cliente final, no a la oficina. En este sentido, el proyecto Webcan contri­buirá a favorecer la relación directa con el cliente”, dice Urquizu.

**Mayor transparencia y proximidad.** “Hacemos banca cívica con la práctica de una serie de valores que hemos expresado a los clientes: transparencia y proximidad. En este sentido, queremos llegar a ellos, que sientan que somos trans­parentes y que nos ocupamos del cliente. Entendemos que este pro­yecto también se alinea totalmente con este objetivo”, concluye la direc­tora de Organización, Tecnología e Inmovilizado de Caja Navarra**.**

Soluciones Microsoft para el Sector de Servicios Financieros

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| Software y Servicios   * Productos * Microsoft Live Communications Server 2005 * Microsoft Office Communicator * Microsoft Outlook | Partners   * Informática El Corte Inglés |

Para más Información

Para más información sobre los productos y servicios de Microsoft llame al teléfono de Atención al Cliente: 902 197 198. Para acceder a más información sobre los productos y servicios de Microsoft para grandes organizaciones, consulte nuestra Web: www.microsoft.com/spain/enterprise

Para más información sobre los productos y servicios de **CAJA NAVARRA**, llame al teléfono +34 **902 468 000**

o visite su Web: **www.cajanavarra.es**

Para más información sobre los productos y servicios de **Informática El Corte Inglés,** llame al teléfono +34 **913 874 700** o visite su Web: **www.ieci.es**

Las instituciones financieras continúan buscando soluciones rentables que creen ventajas competitivas rápidas y sostenibles al tiempo que ponen la base para futuras innovaciones. Microsoft y su creciente comunidad de partners desarrollan soluciones que resuelven las necesidades específicas de bancos, compañías de seguros y firmas de mercados de capitales en todo el mundo, y ayuda a los clientes de servicios financieros a desarrollar todo su potencial.

Para más información sobre las soluciones de Microsoft para la industria de los servicios financieros, consulte:

www.microsoft.com/spain/enterprise/sectores/banca/default.mspx