



**BBVA**

## ***Cómo operar en bolsa desde un teléfono móvil***

BBVA una de las mayores instituciones financieras en España, cuenta con 35 millones de clientes en más de 30 países. BBVA Net pertenece al grupo y presta servicios online, permitiendo a sus clientes operar a través de Internet. A medida que aumenta la confianza del público en Internet se incrementan también las posibilidades de negocio, como las operaciones en bolsa, que ha dejado de ser algo restringido para un selecto grupo de usuarios para convertirse en una actividad más para muchos clientes en una entidad financiera. De hecho, BBVA estima que una cuarta parte de las operaciones de los minoristas en Bolsa se realizan a través de Internet

### ***Necesidad***

Durante los últimos diez años, las entidades financieras han estado atendiendo a sus clientes principalmente a través de tres canales: teléfono, Internet y atención personal en la oficina. Actualmente, cada vez más entidades incorporan el móvil en los procesos de comunicación e información con sus clientes, enviando mensajes de texto SMS, informando del saldo de sus cuentas o alguna oferta especial.

La irrupción –y ya adopción- de tecnologías que admiten mayores posibilidades - 2.5G, 3G- ha generado la posibilidad de disponer de servicios y productos de Bolsa en Internet sobre un teléfono móvil de tecnología avanzada.

Mientras la mayoría de entidades financieras seguían enfocados en los tres canales principales, BBVA vio la oportunidad e integró la movilidad en los procesos de negocio de más valor añadido, como es el área de operaciones. Laurentino Carballés, Director de Banca online de BBVA Net comenta: Queríamos ampliar nuestra cuota de mercado diferenciándonos de nuestros competidores,

Este es el reto que se planteó BBVA: ampliar su banca online BBVA Net a un nuevo canal, el móvil, y poner así a disposición de todos sus clientes la posibilidad de operar en Bolsa desde cualquier lugar.

### ***Solución***

“Teníamos una idea general de nuestra estrategia, pero necesitábamos encontrar un socio tecnológico que nos ayudara a implementarla”, dijo Carballés. Esta es la razón por la que contamos con Getronics, su vasta experiencia en el sector TIC y su capacidad para desarrollar un conjunto de micro-aplicativos para operar en entornos J2ME y .Net “front-end” que permitiese al cliente las funcionalidades especificadas por BBVA, entre otras: solicitar y recibir información de cotizaciones, comprar y vender acciones, operaciones con fondos de inversión, etc.), y por la implementación de una solución de infraestructura “back-end” que regulase y gestionase las descargas y procesos sobre los terminales móviles.

Después del desarrollo de los micro –aplicativos en .Net y J2ME, Getronics integró el servicio en las infraestructuras actuales de servicios corporativos de BBVA Net. “Una

**SECTOR**  
Financiero

### **SOLUCIÓN**

Desarrollo de un conjunto de micro aplicativos para operar en bolsa desde cualquier lugar a través de sus teléfonos móviles

### **BENEFICIOS**

- ❖ Integración total
- ❖ Ampliación de la cuota de mercado



**BBVA**

de las ventajas de trabajar con Getronics es poder contar con su amplia red de colaboradores y aliados tecnológicos, comentó Carballés.

Tecnocom como integrador y Latinia como proveedor del software de infraestructura, realizaron el proyecto en un tiempo récord, dando como resultado una solución tecnológica segura, robusta y escalable que facilita al usuario un control absoluto del nuevo canal móvil con todas las garantías de seguridad.

### ***Beneficios***

En tan sólo seis meses desde el lanzamiento del servicio bolsa móvil, BBVA ha conseguido posicionarse como la entidad líder en servicios online y de movilidad en entornos financieros en España. Según Carballés, el servicio móvil ha cumplido totalmente las expectativas comerciales fijadas por la Institución Financiera. Previamente fue necesario mejorar la oferta de valores, capacitándoles para consolidar su posición en servicios móviles. En definitiva no sólo se ha conseguido fortalecer el valor añadido de la oferta sino cubrir totalmente la demanda de sus clientes.

Como apunta Carballés, lo importante no es llegar a ser líder del mercado sino mantenerse en esa posición. Queda mucho por hacer y lo más prioritario es capitalizar nuestro liderazgo en el mercado y en este punto Tecnocom puede garantizar a nuestros clientes la ventaja de nuestro servicio de transacciones bursátiles a través de móvil. Tecnocom está trabajando para asegurar que todos los dispositivos de última generación como smartphone con tecnología Java y los pocket pc con Windows Mobile 2003, así como los nuevos modelos que paulatinamente se incorporen, sean compatibles con nuestros sistemas. La utilización del canal móvil se ha convertido en una herramienta efectiva, permite llegar a un mayor número de clientes en menos tiempo, por lo que tenemos planteado crear más servicios para ofrecerlos a través del móvil y por supuesto esto implica seguir contando con Tecnocom como Socio Tecnológico.

Para aumentar la productividad de las Compañías se necesita tener un deseo de mejora y un espíritu innovador. Las empresas reconocen cada vez más que las personas son clave para alcanzar el éxito, empujándoles a ser productivos, flexibles e innovadores.

Tecnocom cuenta con gente concienciada en lo que significa conseguir un margen de productividad en la actividad laboral, seguridad y efectividad, en cualquier lugar y momento requeridos. Nuestras soluciones se desarrollan bajo los estándares del mercado, utilizando siempre la tecnología estandarizada. Y nuestros servicios y operaciones están alineados totalmente con los marcos y estándares respetados por la mayoría.

Nuestros procesos se basan en ITIL, y nuestra organización cuenta con el certificado ISO y Six Sixma para una mejora continuada. Esto significa que nuestros clientes pueden confiar en unos servicios en continua evolución, totalmente alineados a los objetivos de su negocio. Y dado que tenemos la capacidad de suministrar servicios las 24 horas del día, siete días a la semana, nuestros clientes pueden enfocarse totalmente en el servicio a sus clientes.

Este proyecto ha sido un paso certero para nosotros. Mejorando nuestra oferta de transacciones bursátiles hemos logrado posicionarnos como líderes en servicios móviles, fortaleciendo nuestra propuesta de valor añadido y suministrar a nuestros clientes los servicios que necesitan