



BlackBerry UEM es una inversión inteligente para esta entidad financiera

La Organización

ABANCA surge en 2014 para ofrecer a sus clientes una nueva forma de prestar servicios bancarios, basada en cuatro pilares fundamentales: la responsabilidad, la fiabilidad, la calidad y la innovación. La entidad financiera se enorgullece de adaptar su enfoque a las necesidades únicas de sus clientes, entre los que se encuentran familias, comerciantes, propietarios de pequeñas empresas, trabajadores de campo y pescadores. Con una red de casi 700 sucursales repartidas por España, otros países de la Unión Europea y Latinoamérica, ABANCA ha creado divisiones especializadas para seguros, banca privada o financiación al consumo, entre otras actividades. Su aplicación de banca móvil es la mejor valorada por los usuarios españoles en Google Play Store y App Store.

Como uno de los mayores bancos de España, ABANCA es líder en el noroeste del país, donde da servicio al 98 % de la población de Galicia, su principal mercado. La entidad tiene sucursales en todo el territorio nacional, además de 12 sucursales internacionales.



Sector Banca

Ubicación: A Coruña, España

Empleados: 2,000

Producto: BlackBerry UEM,
Samsung Knox

Sitio web: <http://www.abanca.com>

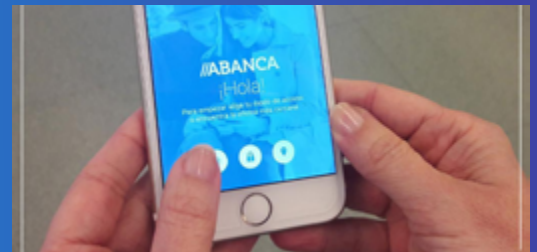
El Desafío

Para garantizar la mejor experiencia posible a su diversa clientela, los empleados de ABANCA deben estar permanentemente conectados a los recursos corporativos y a sus colegas de trabajo. Tanto si están en la oficina como fuera de ella, los empleados necesitan un sistema para comunicarse y colaborar, además de mantener un registro de los datos de los clientes. Por esta razón, la entidad cuenta con una flota de varios miles de dispositivos móviles.

Con el objetivo de responder mejor a las necesidades de sus clientes, ABANCA fue el segundo banco de España en adoptar la aplicación Samsung Pay. Sin embargo, esto les planteó un desafío. Se enfrentaban a una implementación masiva de dispositivos Samsung y necesitaban poder gestionar esa afluencia de dispositivos de forma segura. Su departamento de informática

tenía relativamente poca experiencia con la gestión de dispositivos Android.

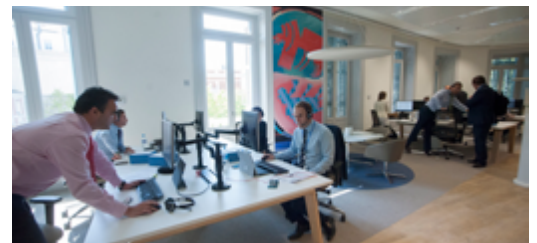
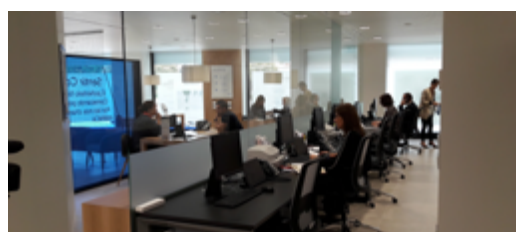
«Los dispositivos Android no se habían utilizado demasiado en ABANCA, pero repentinamente teníamos que implementar cientos de ellos. Y había que encontrar una forma de protegerlos en las capas de hardware y de aplicación, además de proteger los dispositivos iPhone y los iPad que ya se utilizaban», comenta Eduardo Aldao Castillo, director de innovación de ABANCA.



La Solución

ABANCA necesitaba una plataforma flexible y escalable que permitiera a su departamento de informática gestionar una flota masiva y variada de dispositivos propiedad de la empresa habilitados para uso personal (COPE). Debían introducir los nuevos dispositivos Android de la forma más eficaz, sin dejar de proporcionar soporte para iOS. Además, la solución elegida debía ser compatible con Samsung Knox, que ABANCA había implementado para contenerizar el área de trabajo.

ABANCA barajó varias plataformas, como AirWatch, MobileIron y Citrix, pero finalmente eligió BlackBerry UEM. Como cliente veterano de BlackBerry, ABANCA había estado utilizando las soluciones de gestión de dispositivos móviles (MDM) de BlackBerry desde la época de BES4, y decidieron continuar haciéndolo.



«Antes de tomar una decisión, valoramos muchos aspectos. La solución debía ser económica, además de ofrecer una experiencia óptima, una implementación rápida, facilidad de gestión y seguridad para satisfacer los controles normativos. Al trabajar en el sector de los servicios financieros, debemos cumplir estrictas reglamentaciones sobre seguridad», explica Aldao Castillo.

«A través de su alianza con BlackBerry, Samsung nos animó a elegir UEM», añade Aldao Castillo. «No tuvieron que insistir mucho. La solución UEM cumple con todos nuestros requisitos. El personal ya conoce bien la solución, y las numerosas certificaciones de seguridad de BlackBerry hablan por sí solas. El hecho de que BlackBerry UEM se integre a la perfección con Samsung KNOX es ya el sumun».

“Examinamos muchas soluciones, pero la que destacó sobre las demás fue BlackBerry UEM.

Francamente, su propuesta era la mejor: una experiencia óptima para los usuarios con control de costes, y la flexibilidad necesaria para cambiar la forma de gestionar los dispositivos y los datos de acuerdo con nuestras necesidades. Esto es algo que no todos los proveedores podían ofrecernos.”

El Resultado

«Llevar a cabo las pruebas iniciales, elaborar y validar las políticas e implementar los nuevos dispositivos Samsung nos llevó tan solo un mes. Con la experiencia y la ayuda de BlackBerry, el proceso de migración a Samsung y la adopción de Samsung Knox se pudieron llevar a cabo sin contratiempos», comenta Aldao Castillo. A través de la interfaz unificada de BlackBerry, el departamento de informática de ABANCA ahora puede gestionar eficazmente toda la flota de dispositivos móviles, así como incorporar y gestionar todos los dispositivos Android e iOS de acuerdo con sus necesidades. .

Además, el banco se ha beneficiado de otras ventajas:

Mayor satisfacción y eficiencia

Dado que los dispositivos Samsung que se utilizan en ABANCA son similares a los teléfonos inteligentes que utilizan los empleados en su vida diaria, el personal del banco está más satisfecho con su trabajo. Los dispositivos nuevos apenas exigieron tiempo de aprendizaje. Funciones como el correo electrónico móvil y el acceso seguro a las aplicaciones web corporativas permiten a los empleados ofrecer un servicio más rápido a los clientes y mejorar su productividad. Y gracias a la fácil implementación de la solución UEM y al sistema autogestionado de asistencia técnica, el departamento de informática dedica menos tiempo a gestionar los dispositivos y más tiempo a impulsar el negocio mediante flujos de trabajo móviles.

«La facilidad con la que los empleados pueden acceder a los datos es extraordinaria. Los datos de los servicios financieros están muy regulados, hasta tal punto que pueden provocar problemas de usabilidad en muchas organizaciones. Sin embargo, BlackBerry UEM optimiza el proceso de manera asombrosa», añade Aldao Castillo.

Ahorro de costes

Gracias a BlackBerry UEM, los empleados de ABANCA pueden acceder a los recursos corporativos sin necesidad de usar una VPN. Actualmente en las diferentes sucursales de ABANCA se utilizan 1750 dispositivos Samsung. No tener que pagar por licencias de VPN ni por una infraestructura que abarque miles de dispositivos ha supuesto un ahorro exponencial para ABANCA.

Confianza en la experiencia de BlackBerry

La disponibilidad global de BlackBerry para ofrecer asistencia ininterrumpida a los clientes es bien conocida, y ABANCA no podía pasarlo por alto.

«Aunque durante la migración a Samsung Knox no sufrimos ningún contratiempo con la implementación, BlackBerry siempre estuvo dispuesto a ofrecernos su experiencia para solucionar cualquier problema técnico posible. Valoramos mucho la dedicación de BlackBerry y el hecho de que siempre estén dispuestos a ayudar con lo que necesiten sus clientes», explica Aldao Castillo.

Planes de futuro

En el futuro, ABANCA tiene previsto aumentar el número de usuarios de acuerdo con sus necesidades, y está valorando la posibilidad de adoptar un modelo de gestión de dispositivos personales (BYOD) con ayuda de BlackBerry. También está estudiando un proyecto piloto de BlackBerry Work para dispositivos iOS. Sea cual sea el enfoque BYOD que adopte el banco, Aldao Castillo sabe que BlackBerry UEM cumplirá las expectativas de ABANCA.

«La plataforma es realmente potente y nos da mucha flexibilidad. Y gracias a la alianza de BlackBerry con Samsung y Google, podemos barajar muchas soluciones de movilidad y dispositivos, todos ellos perfectamente compatibles con BlackBerry», comenta Aldao Castillo.

