

CASO DE ÉXITO

Fortaleciendo la Decisión del Cliente: Banco Bolivariano y Latinia Optimizan la Comunicación Bancaria y la Relación con el Cliente

B Banco Bolivariano

EL RETO



El Reto

B Banco Bolivariano

Nube, Clientes y Canales definen este proyecto. Así lo atestiguaba Kyra Arcia, gerente de Innovación & Mercadeo en **Banco Bolivariano** para comentar el último proyecto del banco, en el que han contado con Latinia como solución de la infraestructura de notificaciones. **“Estamos en el momento del cliente; él decide cómo y a través de qué canales quiere ser atendido.** Tiene el mando, y nosotros los responsables de identificar sus necesidades de comunicación”.

Banco Bolivariano, quinto banco de Ecuador, con base en la ciudad de Guayaquil entendió que hoy, más que nunca, **“nuestros clientes viven experiencias permanentemente conectadas** y cualquier cliente ya no te compara con otros bancos, sino con los líderes de otras industrias como Amazon o Apple”.

Entendiendo además que las alertas son uno de los principales “touch points” en la experiencia del cliente, en el roadmap evolutivo del banco se determinó que había que **apostar por una plataforma que integrase la visión 360° del cliente** en términos de su relación con el banco y las notificaciones, evolucionando la tecnología junto con nuestros clientes.

“Esto nos llevó a buscar en el mercado una solución que estuviese alineada con la visión del banco, fuese adaptable y no terminara siempre en un desarrollo tecnológico con importantes cargas de trabajo. La funcionalidad que nos ofrecía Latinia encajaba perfectamente con el roadmap de la transformación digital del banco”.



Kyra Arcia, Jefa de Marketing e Innovación en Banco Bolivariano

EL PARTNER



El Partner

Una de las virtudes del producto de Latinia es la **capacidad del cliente de construirse y parametrizarse su propio servicio**, sobre qué quiere ser informado (desde saldos diarios, a transferencias y depósitos recibidos, acreditaciones de sueldo por nómina, cheques devueltos o recepción de giros en cuenta), cuándo, o a través de qué canales (push, SMS, e-mail...).

“Esa flexibilidad nos brinda además un **mayor conocimiento de nuestros clientes**, permitiéndonos descubrir qué es lo que más les interesa, sobre qué quieren estar informados, y adelantarnos así a sus necesidades de comunicación y contenidos”, apuntó Arcia.

“Otro elemento sumamente relevante a la hora de decidirnos por Latinia era su **alto grado de especialización y experiencia en el sector financiero**, que por exigente demanda un conocimiento profundo de las vicisitudes y particularidades de esta industria, en permanente evolución tecnológica. Más de 20 clientes sólo en la región suponían una garantía operativa y de implementación”.



Avisos24
Notificaciones bancarias

DON'T STOP me NOW



1 ¡Que no se te escape ninguna notificación!

Descarga **24móvil** para recibirlas directamente en el celular y también revisarlas en el nuevo **Buzón Digital BB**.

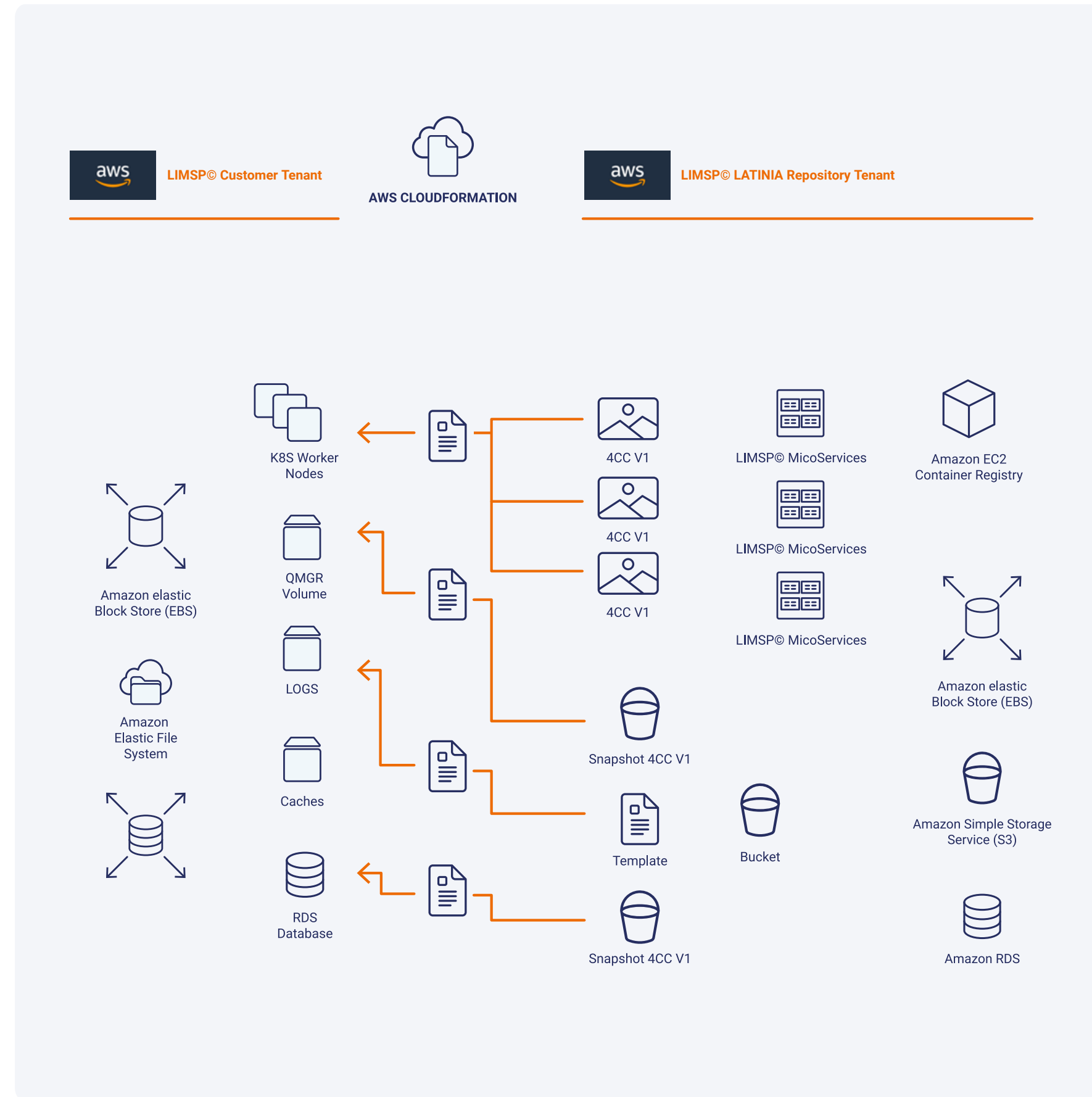


LA IMPLEMENTACIÓN

—indigo: #6c757d;
—purple: #6f42c1;
—pink: #e83e8c;
—red: #dc3545;
—orange: #fd7e14;
—yellow: #ffc107;
—green: #28a745;
—teal: #20c997;
—cyan: #17a2b8;
—white: #fff;
—gray: #6c757d;
—gray-dark: #343a40;
—primary: #007bff;
—secondary: #6c757d;
—success: #28a745;
—info: #17a2b8;
—warning: #ffc107;
—danger: #dc3545;
—light: #f8f9fa;
—dark: #343a40;
font-size: 0.75em;

.wrap-banner {
position: relative;
}.fcb-popup {
position: absolute;
top: 0;
left: 0;
width: 100%;
height: 100%;
z-index: 10;
}

La implementación



Si en algo fue disruptivo Banco Bolivariano, además de por una apuesta por diversificar sus canales de notificaciones, fue por **poner en marcha la nueva infraestructura sobre una estrategia cloud**, e iniciar así el viaje de explotación de servicios a través de la nube, y en el que Latinia les está acompañando, partiendo de una nube preparada ('cloud-ready'), para finalizar en una nube nativa ('cloud-native').

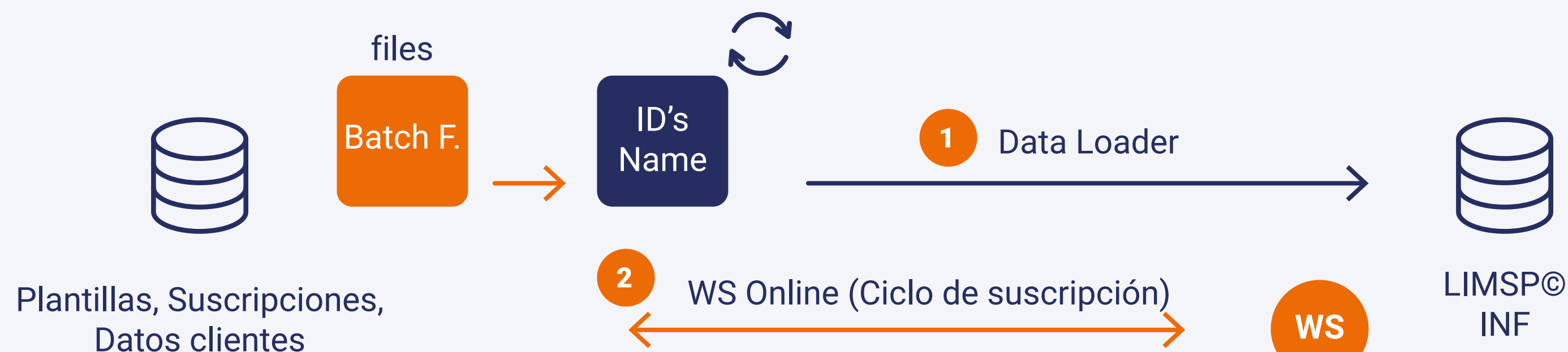
“Los retos que el área de TI enfrentó antes de la integración, fue el dimensionamiento de la infraestructura hacia un sistema nuevo, más aún con **la implementación en nube**. Otro reto no menor fue el conocer los diferentes mecanismos de integración de Latinia y adoptarlos según la estrategia del negocio para definir las diferentes etapas que se aplicarían al proyecto”, según Gustavo Molina, Gerente de TI, del banco ecuatoriano.

La implementación



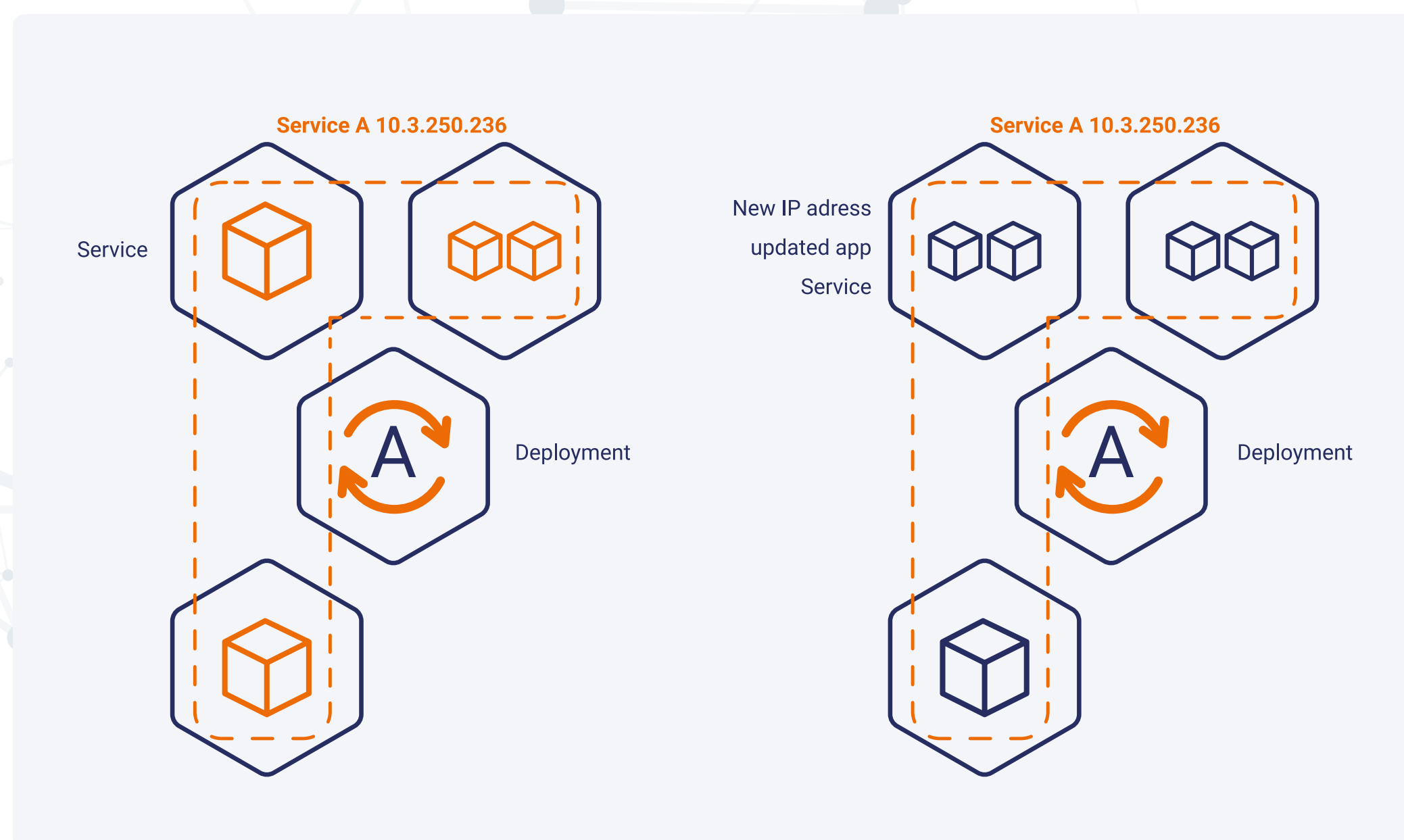
“Durante la integración misma los retos asociados fueron, por una parte, el desacoplamiento que las aplicaciones tuvieron que realizar para la integración al producto de Latinia, así como también encontrar una solución lo más ágil posible para la integración de los sistemas legados del banco”, prosiguió el Gerente de TI.

Desde Latinia destacan especialmente los **altos estándares de seguridad y cifrado implementados**: el banco no facilita al fabricante, en este caso a Latinia, credenciales, y éste realiza la gestión sin la necesidad de tener acceso por el uso de KMS (‘bring your own keys’), lo cual pone en valor la seguridad de todo el flujo. No menos importante, un despliegue en remoto fácil y rápido, especialmente valorado por su equipo de operaciones en tiempos de COVID-19.



La implementación

Por otro lado, la gestión de las actualizaciones se realiza mediante un proceso de 'rolling update', es decir, similar a lo que hacemos como consumidores particulares en la App Store de Apple o Android, es decir, mediante **paquetes que se auto-despliegan**, lo cual pone en valor de forma significativa el mantenimiento del producto.



“Tradicionalmente, las arquitecturas originadas como desarrollos internos crecen de forma fragmentada, secuencial, limitándose a atender a necesidades concretas de cada momento, es decir, arquitecturas no preparadas para asumir la gestión de nuevos canales de notificación, cuya lógica de funcionamiento difiere de canales más tradicionales, generando potenciales silos de información que fragmentan la visión 360° del cliente, y que en el caso de Banco Bolivariano tuvieron a bien identificar desde el inicio”, según Latinia.



**20 años creando experiencias de comunicación
única en el sector bancario**

Más de 42 clientes globales
confían en nosotros

[Latinia.com](https://www.latinia.com)



| HABLE CON UN EXPERTO

Reserve una reunión con nosotros
en el siguiente enlace:

[Agendar reunión](#)