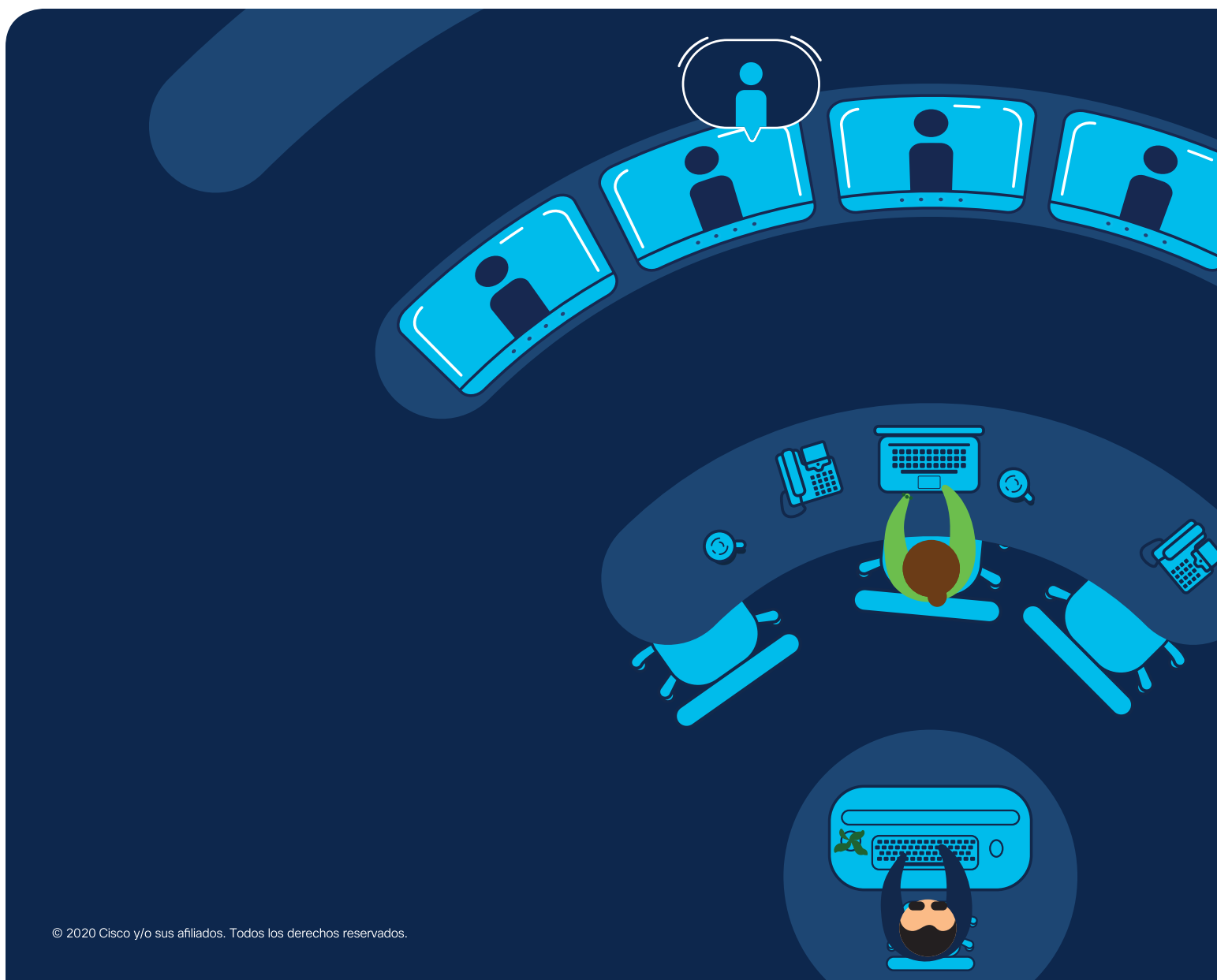


Banco del Pacífico

Liderando la transformación digital de la banca ecuatoriana



Visión innovadora desde su fundación:

Desde su nacimiento en el año 1972, Banco del Pacífico ha modernizado el sistema financiero del país sudamericano, a través de políticas disruptivas e innovadoras, rompiendo viejos conceptos y prácticas de la banca tradicional. Sus sólidas bases financieras y operativas le ayudaron a superar la crisis que afectó a la región durante el año 1999. Recargados de energía, continuaron innovando durante las siguientes décadas. Gracias a la profesionalización de sus servicios y a su cultura organizacional, enfocada en ofrecer a sus empleados las mejores herramientas para impulsar su productividad, se ha posicionado como uno de los referentes financieros del Ecuador y de la región, siendo el pionero en brindar servicio de cajeros automáticos con transacciones en línea en toda Sudamérica. De igual forma, se mantiene a la vanguardia tecnológica inaugurando el Primer Centro Virtual del Ecuador. Hoy, cuenta con más 2 millones de clientes activos, 109 sucursales y 17,000 puntos de atención a nivel nacional. Por esto y más, su evolución es un ejemplo de constancia y visión de negocio.

Objetivo tecnológico

Los grandes cambios que la digitalización ha generado en los procesos de negocios, así como en los comportamientos de compra de los clientes, significaron un gran reto para Banco del Pacífico.

Es así que dando continuidad a su objetivo de ser uno de los Bancos más digitalizados del Ecuador, a partir del 2015 se planeó buscar una solución que permitiera brindar una nueva experiencia en las comunicaciones unificadas, permitiendo a los usuarios la interacción a través de voz, video, mensajes, presentaciones y la posibilidad de compartir documentos, todo esto en una sola plataforma móvil de fácil uso y con una experiencia de usuario única.



“Existía una gran necesidad, urgencia de estandarizar y homogenizar las herramientas de colaboración tecnológicas. Es así que con el apoyo de una consultoría tecnológica, se creó un plan estratégico que permitiera aprovechar de la mejor manera la tecnología existente, al mismo tiempo, que sumando nuevas tecnologías, permita impulsar un cambio cultural en sus colaboradores en el uso de las herramientas tecnológicas.”

Fabrizio Contento
CEO
Taurustech

“Gracias a las soluciones Cisco, hemos logrado una colaboración total entre todos los empleados del banco. Hoy nuestra forma de comunicación es más ágil, directa y sobre todo segura. Hemos eliminado por completo las etiquetas de oficinas cerradas, lo que nos permite tener mayor rapidez en la toma de decisiones. Nuestra misión siempre se ha basado en ofrecer el mejor servicio al cliente y hoy más que nunca lo hemos logrado, pues trabajamos en un ambiente 100% colaborativo”

Fabián Barboza
CIO
Banco del Pacífico

Consultoría de transformación digital

Para afrontar estos retos digitales, Banco del Pacífico empezó la búsqueda de un socio estratégico que pudiera brindarles soluciones compatibles con su tecnología existente, permitiendo una fácil integración y configuración. Luego de analizar diversas opciones, Banco del Pacífico eligió a Taurustech, *partner* tecnológico que, junto a Cisco, brindaron la mejor estrategia de tecnología para cubrir sus necesidades empresariales.

Siguiendo las tendencias en transformación digital, el gran punto de atención fueron directamente los colaboradores, buscando impulsar una nueva cultura organizacional, estratégicamente creada para ofrecer mayor valor a los clientes, a través de una fuerza de trabajo comprometida con la compañía.

Uno de los principales puntos de atención, era proveer a los usuarios del banco una plataforma tecnológica, que fortaleciera la cultura colaborativa digital, facilitando a los mismos movilidad en la comunicación de forma efectiva y segura.

En primera instancia, la tarea principal fue homogenizar las diferentes herramientas del banco, agregando soluciones que le permitan tener interoperabilidad sin modificar o cambiar la tecnología existente. Para esto, eligieron el portafolio de colaboración Cisco como base para su reestructuración.

Soluciones implementadas:

Las soluciones implementadas de mayor impacto fueron las de colaboración. Gracias a la experiencia que brinda Cisco Webex Room Kit, los colaboradores del banco pueden tener juntas y reuniones importantes, integrando salas de trabajo con sus dispositivos. De igual forma, con la ayuda de las herramientas de Cisco Webex Board, los colaboradores pueden crear, editar y compartir una presentación con tan solo presionar un botón.

Para facilitar la comunicación entre los empleados y clientes, Cisco Communication Manager les permite mantenerse conectados en cualquier momento, dispositivo y lugar, utilizando la infraestructura de colaboración integrada para llamadas de voz y video, mensajería y movilidad de Cisco Webex. Toda esta infraestructura es soportada por Cisco Meeting Server, facilitando la integración de todas las herramientas de colaboración en el lugar de trabajo. Adicionalmente, está disponible para dispositivos de terceros y proporciona una experiencia de usuario agradable e intuitiva.

“Las soluciones de colaboración que Cisco y Taurustech nos han proporcionado han sido excelentes. Pero, sobre todo el servicio, la estrategia y escalabilidad de las soluciones, nos ha permitido que como equipo de TI sigamos promoviendo cambios estructurales para el banco. Hoy, cada vez que un gerente utiliza una de nuestras salas de telepresencia, quiere una para su sucursal. Para el siguiente año, planeamos la implementación de 20 salas más a nivel nacional”

Fabián Barboza
CIO
Banco del Pacífico

Con las soluciones implementadas, fue posible integrar las tecnologías existentes de otros proveedores permitiéndoles adaptarse a las necesidades de cada espacio colaborativo del banco. Esto significó un gran ahorro de dinero, ya que pudieron aprovechar al máximo las herramientas adquiridas anteriormente.

Beneficios operativos

Comunicaciones unificadas

La consolidación de la infraestructura de colaboración permitió al personal mantener una comunicación sencilla, mejorando los procesos del banco, pero sobre todo disminuyendo el tiempo de respuesta para los clientes.

Mejor movilidad

La transformación de los espacios de trabajo cambió por completo la cultura operacional del banco, permitiéndoles asistir a juntas o entrevistas de manera remota, optimizando la productividad.

El compromiso por parte del banco fue tan grande que realizaron adecuaciones en su infraestructura y arquitectura. El mobiliario fue diseñado bajo criterios de ergonomía, flexibilidad de uso, confort climático y acústico. De igual forma, las paredes se adaptaron con la funcionalidad de insonorizar el espacio, y se incluyó psicología del color para que, junto con la iluminación generen un ambiente ideal de trabajo. Una vez que las soluciones fueron instaladas, el banco vivió una transformación cultural radical, empezando por los directivos y cargos de alto mando. Aprovechando las áreas de trabajo colaborativas, se eliminaron las oficinas personales. El presidente del banco fue uno de los primeros en dejar su oficina, dando un claro ejemplo de la nueva visión y cultura digital que estaban implementando.

Tecnología para experiencias naturales

La tecnología de Cisco Webex Room Kit mejoró la productividad y comunicación entre las dos principales sucursales del país, haciendo la interacción más sencilla, personal y cercana. La telepresencia fue un factor clave en la transformación cultural del banco.

“La banca financiera tradicional, se ha dedicado a generar productos para la retención de sus clientes. Sin embargo, con la era de la transformación digital, en Banco del Pacífico hemos adoptado un modelo similar al de las fintech. Contamos con un área de innovación que nos permite desarrollar productos digitales enfocados a la experiencia del usuario, lo que nos deja un paso adelante de la competencia, esto ha sido gracias a la estrategia tecnológica con la que hoy contamos”

Fabián Barboza
CIO
Banco del Pacífico

“El siguiente paso en nuestra estrategia de TI, es apuntar a tecnología que involucra machine learning e IoT. De igual forma, estamos iniciando el viaje por el tema de analytics, aprovechando los datos y la información que las soluciones Cisco nos brindan. Empezando por conocer mejor el comportamiento de nuestros colaboradores, así como el de nuestros clientes en sucursales y filiales. Queremos tener un acercamiento total para usar los datos de analítica de manera tanto predictiva y descriptiva.

Fabián Barboza
CIO
Banco del Pacífico

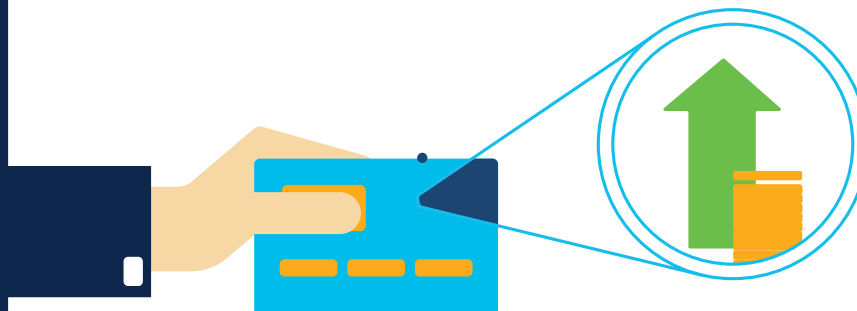
Un futuro vanguardista

Hoy, el centro de innovación y tecnología del banco, está diseñado y equipado con tecnología Cisco. Desde la sofisticación de una red segura, ágil e inteligente, hasta la rapidez para compartir ideas y tomar decisiones de forma más rápida con Webex Teams, pasando siempre los estándares de seguridad de la compañía con soluciones de Cisco ISE, así como soluciones de *Wireless*. Con esto se ha buscado aprovechar al máximo la información que estas soluciones brindan, para seguir con esquemas de innovación que permitan continuar revolucionando el mercado ecuatoriano.

Sin duda, el futuro para Banco del Pacífico luce prometedor, posicionándose una vez más como modelo de la vanguardia tecnológica del Ecuador.

- Cisco Webex Teams, Webex Board, Webex Room Kit y Webex Room Kit Plus
- Equipos Inmersivos Cisco IX5000
- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Industrial Networking
- Cisco Indoor Acces Points
- Cisco Meeting Server

Imagine lo que su compañía puede lograr con la tecnología de Cisco. Nuestros expertos están preparados para ayudarle. Para descubrirlo contáctenos haciendo clic [aquí](#).



Visite nuestro sitio

Únase a la conversación



Oficinas Centrales en América:
Cisco Systems, Inc.
San José, CA

Oficinas Centrales en Asia Pacífico:
Cisco Systems
(USA) Pte. Ltd. Singapur

Oficinas Centrales en Europa:
Cisco Systems
International BV Amsterdam Holanda

Argentina: 0800 555 3456 ■ Bolivia: 800 10 0682 ■ Chile: 1230 020 5546 ■ Colombia: 1 800 518 1068

Costa Rica: 0800 011 1137 ■ República Dominicana: 866 777 6252 ■ El Salvador: 800 6600

Guatemala: 1 800 288 0131 ■ México: 001 888 443 2447 ■ Panamá: 001 866 401 9664 ■ Perú 0800 53967 ■ Venezuela: 0800 102 9109

Cisco cuenta con más de 200 oficinas en todo el mundo. Las direcciones, los números de teléfono y fax están listados en el sitio de Cisco en la siguiente dirección web: www.cisco.com/go/offices.

© 2020 Todos los derechos reservados. Cisco y el logo de Cisco son marcas o marcas registradas de Cisco y/o sus filiales en los Estados Unidos y otros países. Para ver una lista de las marcas de Cisco, visite el siguiente URL: www.cisco.com/go/trademarks. Las marcas de terceros mencionadas son propiedad de sus respectivos dueños. El uso de la palabra socio no implica una asociación entre Cisco y cualquier otra compañía. (1110R)