

## *Caja Laboral apuesta por la innovación tecnológica y confía a Fujitsu la transformación de su canal de oficinas.*

### CLIENTE: CAJA LABORAL

#### Retos

- Potenciar la orientación a cliente, obteniendo una visión íntegra de la relación que permita a la Entidad mejorar sus niveles de servicio y venta cruzada
- Mejorar la eficiencia de las Oficinas, a través de una solución que permita focalizar esfuerzos en potenciar los nuevos desarrollos de valor añadido y la convivencia simultánea con el entorno heredado
- Integrar la información procedente de los múltiples back-ends y ser capaz de presentarla con un formato común, unificado, mejorando la información relativa al cliente
- Disponer de una solución que facilite la interoperabilidad con otras herramientas estándares del mercado, especialmente en entorno Microsoft
- Potenciar el interfaz de usuario de las aplicaciones de oficinas

#### Solución

- Proyecto de colaboración conjunta con Caja Laboral para la sustitución de la antigua solución de oficinas
- Implantación de MDCS-TPnet para entorno MS.net: solución integral, de Fujitsu España Services, para automatizar las oficinas.
- MDCS-TPnet asegura la convivencia con el entorno heredado.

#### Acerca de "Caja Laboral"

Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito es una Entidad Financiera creada por las cooperativas industriales y supervisada por el Banco de España. Desde su nacimiento ha contribuido intensamente al desarrollo del cooperativismo, a través de su financiación y de la promoción de nuevas actividades, habiendo desempeñado un papel fundamental en la configuración y cohesión de la Corporación Cooperativa Mondragón, grupo en el que se encuentra integrada.

#### El Reto

En el año 2004, Caja Laboral elaboró un nuevo plan estratégico en el que confirmaba la primacía de las oficinas como centros de gestión y relación con los clientes. Con ello, y pese a admitir la necesidad de incentivar el uso de canales alternativos (cajeros, banca telefónica y banca por Internet) con el fin de reducir la operativa en las oficinas, la Entidad estableció el canal de oficinas como el medio esencial para proveer servicios financieros centrados en el cliente y potenciar la venta cruzada.

Además, los planes de expansión y consolidación de la red de oficinas de la Entidad, añadido al objetivo fundamental de mejora de la rentabilidad, con especial incidencia en la gestión rigurosa de los recursos y el control exigente de los costes, motivaron a Caja Laboral a alinear sus inversiones en tecnología con las necesidades del negocio.

Caja Laboral necesitaba una solución capaz de aglutinar la información procedente de sus múltiples back-ends y que, además, fuera capaz de presentarla con un formato unificado, potente, de calidad y orientado al usuario / cliente. Por otra parte, la antigua solución de oficinas de la Entidad dificultaba la conectividad con herramientas estándares del mercado y Caja Laboral requería la interoperabilidad entre el Terminal financiero y las diversas aplicaciones (Intranet, Outlook, Agenda, MS Share Point PS, Directorio Activo, Biztalk, etc.) desde un entorno único de trabajo.

Además, la Entidad estaba interesada en potenciar el aspecto gráfico de sus aplicaciones, y la solución existente no permitía dicha evolución.

Por ello, Caja Laboral se encontraba ante el reto de disponer de una solución de oficinas acorde con sus necesidades de negocio, que mejorase sustancialmente su eficiencia y permitiera a la Entidad la convivencia con el entorno heredado.

#### La Solución de Fujitsu

Caja Laboral necesitaba contar con un socio tecnológico con experiencia contrastada, capaz de gestionar un proyecto de estas dimensiones. Así, tras una fase previa de análisis de varias soluciones, Caja Laboral decidió confiar en Fujitsu para la transformación de su canal de oficinas. La trayectoria de Fujitsu en el desarrollo de soluciones para los canales financieros, unido al conjunto de referencias que avalaban su experiencia, llevó a Caja Laboral a decantarse por MDCS-TPnet.

Fujitsu, consciente del interés de Caja Laboral por mantener un elevado nivel tecnológico en sus soluciones de negocio, además de la necesidad de asegurar la continuidad del mantenimiento de las plataformas en uso en la Entidad, inició un proyecto de colaboración conjunta con el que sustituir la antigua plataforma de oficinas por la nueva plataforma MDCS-TPnet para entorno MS.net.

MDCS-TPnet es una solución integral desarrollada por Fujitsu Services para automatizar las oficinas, a la vez que se reducen los costes y se mejora la productividad.

La solución, construida sobre la arquitectura MDCS (Multi Delivery Channel System), establece las bases para favorecer el crecimiento y expansión de la Entidad, además de permitir la convivencia con las aplicaciones heredadas.

Las características principales de la solución son:

- Alto rendimiento
- Sencillez de diseño
- Solución centralizada con prestaciones de solución distribuida (smart client)
- Tecnología estándar
- Escalabilidad
- Concepción multicanal (MDCS)
- Convivencia de entornos transaccionales
- Integración Multi-back-end.

MDCS-TPnet aporta la infraestructura centralizada de canal para las oficinas desde un único front-end de negocio. Con ello, Caja Laboral no necesita distribuir software a las oficinas o terminales, mejorando los tiempos de puesta en explotación, además de evitar potenciales errores. Asimismo, la centralización de la infraestructura simplifica enormemente la estructura de la arquitectura de oficinas.

Además, el front-end de negocio permite la intercomunicación con uno o varios servidores de datos y soportar una lógica de negocio que requiera combinar la información procedente de diferentes servidores en una misma operación. Así, se permite dotar a las transacciones de una mayor riqueza de contenidos, permitiendo al operador de la oficina ejercer labores comerciales, mientras el usuario final realiza la mayor parte de las operaciones rutinarias a través de canales no asistidos (banca electrónica, autoservicio, etc.).

Por otra parte, MDCS-TPnet dispone de un avanzado entorno de desarrollo (iTool) que evita tener que programar las operaciones y proporciona una serie de herramientas específicas que permiten describirlas. Así, cuando un componente básico se modifica, se actualizan todos aquellos otros componentes o descriptores que jerárquicamente hacen uso de él. De esta forma, el mantenimiento de las versiones se lleva a cabo de manera automática.

Además, MDCS-TPnet se extiende fácilmente a las soluciones de otros canales. Esta flexibilidad en la integración permite que la Entidad se acoja a cualquiera de las soluciones basadas en la arquitectura MDCS para ir progresivamente integrando los diferentes canales sobre el núcleo inicial.

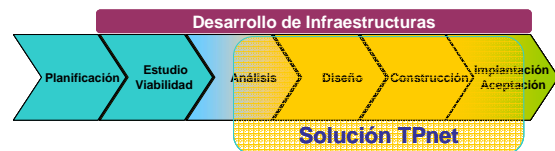
#### Beneficios Derivados de la Solución

La implantación de MDCS-TPnet de Fujitsu Services ayudó a Caja Laboral a:

- Mejora la productividad de las Oficinas, potenciando la *gestión comercial* con los nuevos medios derivados de la solución y rediseñando operatorias, dotándolas de mayor valor añadido para el gestor. Esto permite mejorar el acceso a la información existente en múltiples back-ends, por lo que Caja Laboral puede disponer de la información consolidada, obteniendo una visión customer-centric, unificada, que aglutina toda la información relativa al cliente. Los beneficios derivados de esto son (entre otros):

- Mejorar el conocimiento del cliente
- Incrementar la capacidad de las oficinas de realizar operaciones de perfil comercial.
- Dotar a los usuarios de un *Escritorio Único*, que integra toda la operativa personalizada del usuario, eliminando la complejidad de dónde se resuelve la funcionalidad (Intranet, Terminal financiero u otras herramientas / aplicaciones) y con interoperabilidad entre los diferentes entornos
- Racionalizar la gestión de recursos, gestión del ciclo de vida de sus desarrollos y documentación con la metodología asociada:
  - *Reutilizar perfiles* con conocimiento funcional del host para iniciar modelado del Terminal
  - Optimizar trabajos en el *ciclo de vida*. El trabajo del analista (Host) es directamente reaprovechado por los modeladores y desarrolladores. Se documenta sobre la herramienta y se avanza en el modelado.

#### Ciclo de Vida



- Auto-documentación de los procesos, pantallas y datos. Todo mantenimiento evolutivo/correctivo queda documentado.
- Salvaguardar inversión y racionalizar desarrollos gracias al *Repositorio Central Único*. Reutilización de componentes de software, desde campos hasta procesos. Al utilizar un repositorio para mantener los datos de negocio de Caja Laboral, los independiza de futuros cambios tecnológicos, constituyendo el patrimonio de información de la Entidad y salvaguardando la inversión frente a distintas versiones de SW básico.

#### Acerca de Fujitsu

Fujitsu cuenta con más de 30 años de experiencia en el canal de oficinas. El número de oficinas de las entidades que han elegido MDCS-TPnet de Fujitsu Services representa una cuota de mercado cercana al 11%.

La experiencia de Fujitsu Services en soluciones y servicios el canal de oficinas está avalada por numerosas referencias en el mercado español.

Actualmente contamos con siete referencias en este mercado. Cinco de las cuales son en entorno MS.net y dos en J2EE.

Algunos de nuestros clientes son: Grupo Banco Popular, Cajamar y Banca Mora.

#### PREGUNTE A FUJITSU

Contacte con nosotros en el 901 100 900, vía e-mail en [info@mail.fujitsu.es](mailto:info@mail.fujitsu.es) o visite [es.fujitsu.com](http://es.fujitsu.com)