



**Encuentro Sectorial de Innovación: Seguros y Banca**

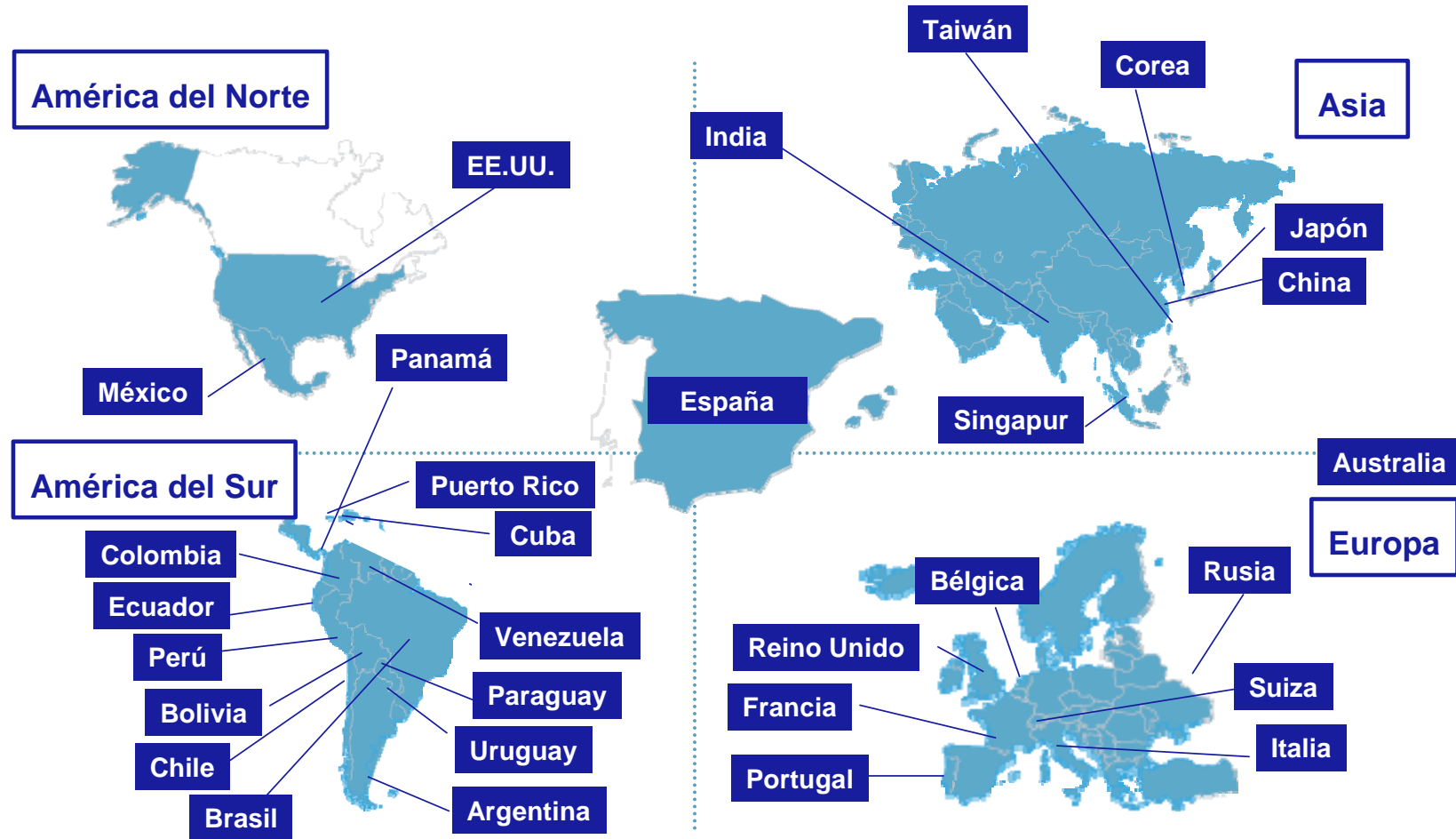
# **Cómo entendemos la innovación en BBVA**

**Madrid 25 de Noviembre de 2008**

**BBVA** making the difference



# Presencia actual de BBVA en el mundo



**112.460**  
empleados

**7.984**  
oficinas

**> 45 millones**  
de clientes



# En mayo 2007, lanzamos un plan de Innovación y Transformación ...

**"BBVA, trabajamos por un futuro mejor para las personas"**

150 BBVA  
#bbvame



BBVA, una compañía de servicios que ofrece *soluciones* útiles para la vida de las personas

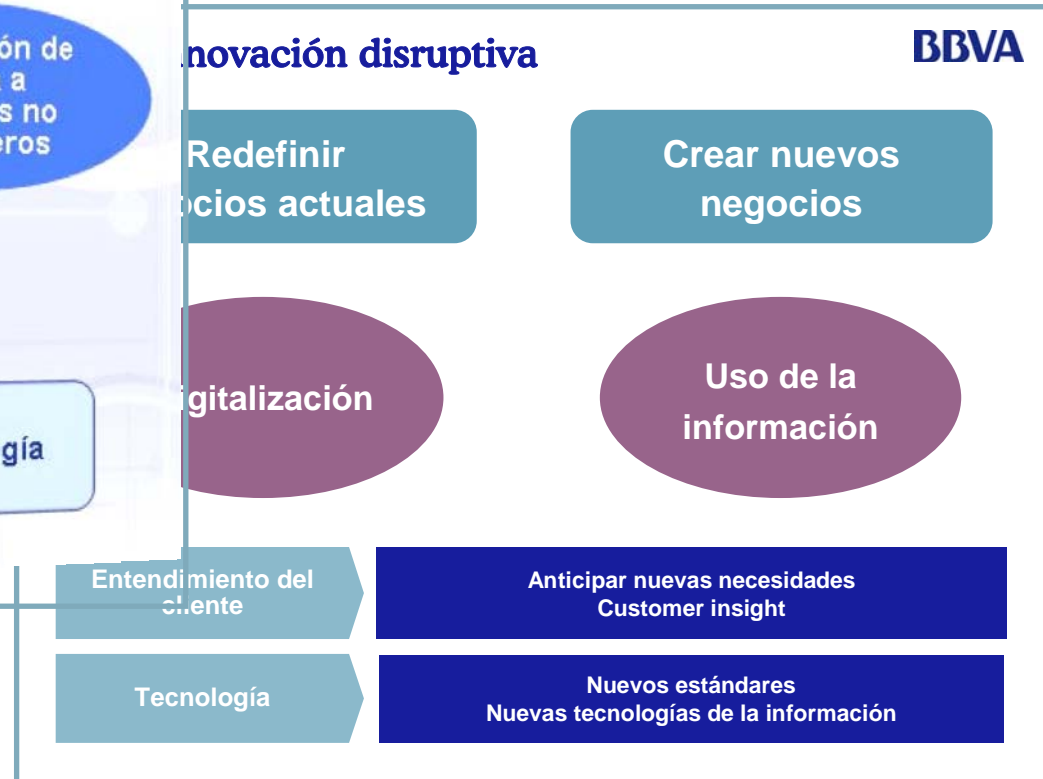
... para crear más valor



<http://inversores.bbva.com/>



... con un claro foco organizativo  
y una clara estrategia de desarrollo ...



Servicios y productos que faciliten la vida a las personas

BBVA making the difference.



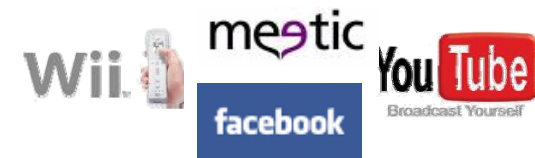
# La digitalización y la conectividad está impactando en el mercado y en su comportamiento

Base de consumidores **más amplia y demanda más polarizada**

Consumidor con **mayor facilidad de acceso a información** y participación

Consumidor que demanda nuevas **formas de distribución y comunicación**

Consumidor con acceso a nuevas formas de **entretenimiento e interactividad**



BBVA es una referencia en *Customer Insight*



# El desarrollo de las TIC permiten...

1

**Nuevas formas de marketing para adaptarse a un nuevo consumidor**



2

**Nuevos negocios digitales para aprovechar la digitalización y conectividad**



3

**Nuevas formas de comunicación y colaboración entre empleados**



**Desde el conocimiento del consumidor ...**



# ... y del desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación



... y recurrimos a la adquisición y al desarrollo externo, como opción de crecimiento

Porque los bajos precios de la tecnología impulsa el desarrollo de cientos de proyectos *web-based*

Porque es más fácil, rápido y económico el "*upgrading*" que el desarrollo "*from scratch*"

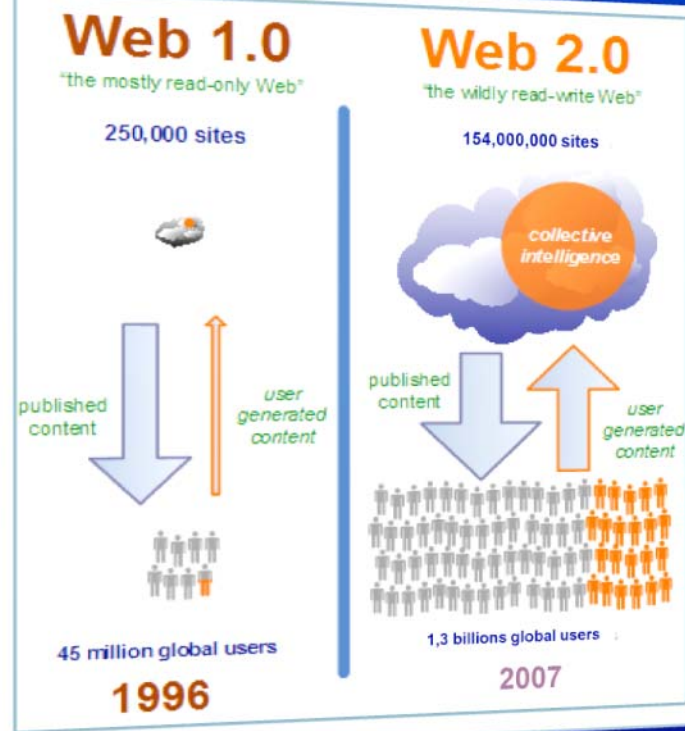
Porque siempre habrá más experiencia fuera

La opción prioritaria para el negocio es la

Fases empresariales	
FASES	DESCRIPCIÓN
1	START-UPS
2	ADQUISICIÓN
3	ADAPTACIÓN



Para ello, aprovechamos la evolución de la web



Usuarios: x 30  
Sites: x 600

Contenidos generados por los usuarios

Software como servicio

Captura y agregación de datos para su aprovechamiento

BBVA making the difference.

18

Nuevas tecnologías como herramienta digital democratizadora



1

# Las nuevas tecnologías nos permiten generar nuevas formas de relación con el consumidor

Revista digital para jóvenes

<http://www.webzines.es>



Música

Deportes

Ocio

Comunidad financiera

<http://www.actibva.com>



Información para no expertos

Democratización herramientas

Comunidad inversora

Comunidad desarrolladores

<http://www.planta29.com>



Blog Marketing Digital

Libros dominio público

Software libre

... con el objetivo de analizar comportamientos y hábitos de consumo



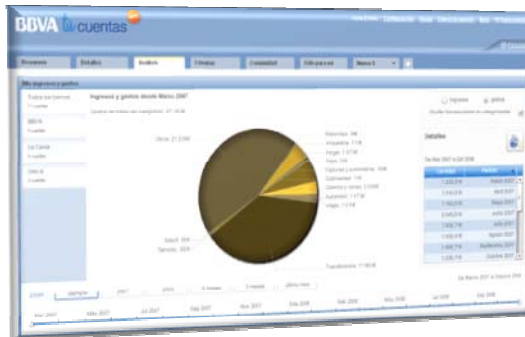
2

# El desarrollo de las TICs permiten generar nuevos negocios digitales

## Desarrollar servicios relacionales con el objetivo de extender la relación con el cliente

... extendiendo la *usabilidad* de la información

... extendiendo los atributos y valores asociados a la marca



**VirtualdoC**  
TU ESPACIO VIRTUAL SEGURO

Guarda y comparte gratis tus archivos de la forma más sencilla y segura

- 150Mb de espacio gratis con la garantía de seguridad del BBVA
- Guarda tus documentos más importantes: escrituras, contratos, declaraciones de IRPF, etc. También puedes guardar tus fotos, música, vídeos...
- Comparte tus archivos con otras personas
- Accede a tus archivos desde cualquier lugar y en cualquier momento

150 Mb de espacio gratuito  
Máximas garantías de seguridad

Comparte tus documentos con quien desees  
Gestiona de manera fácil tus archivos

abre una cuenta gratis

**Seguro** Tus datos y documentos son almacenados en servidores de primer nivel y respaldados en los minutos.

**Fácil** Puedes gestionar tus documentos, realizar búsquedas y transferirlos a través de un sistema sencillo e intuitivo, similar al que utilizas en tu propio ordenador.

**Ampliable** Descubre lo que te ofrece a otros profesionales y cómo lo puedes utilizar en tu propia actividad.

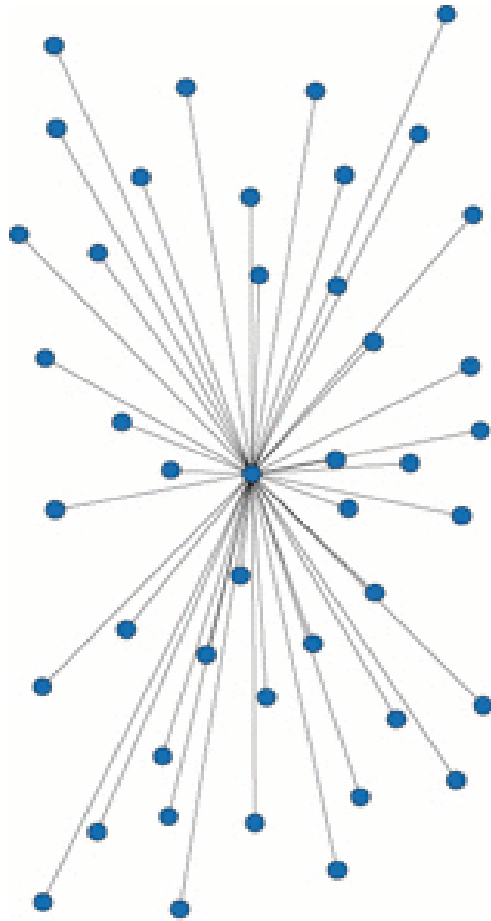
Grupo BBVA. Un miembro en una empresa del grupo BBVA. Todos los datos son reservados. Aviso Legal | ¿Quieres conocer?



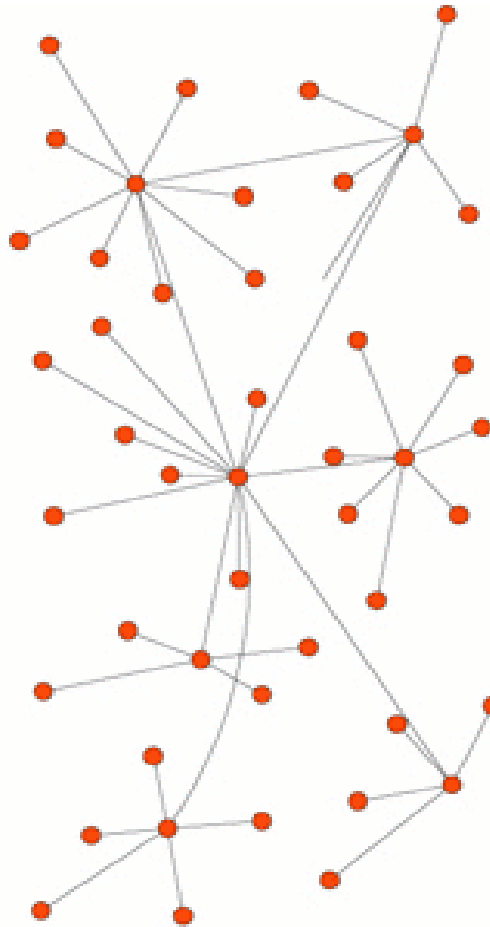
3

# Las TIC permiten generar nuevas formas de comunicación y colaboración interna

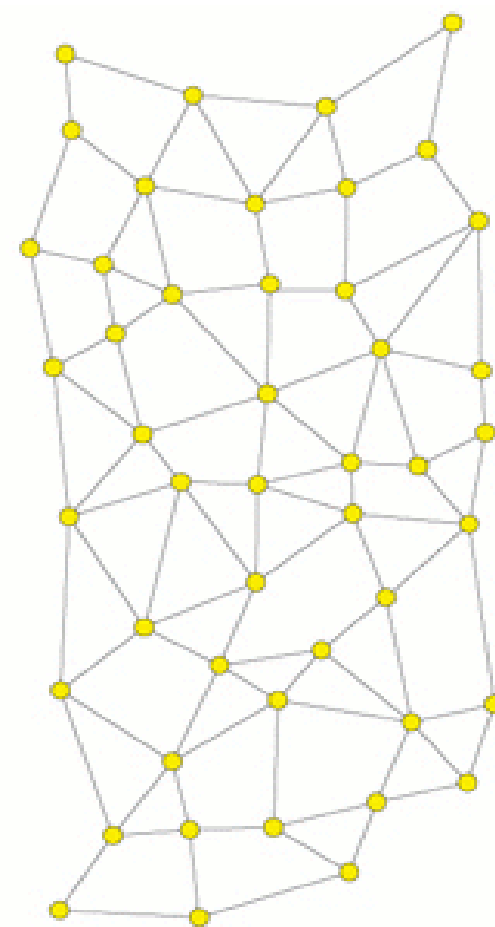
Red centralizada



Red descentralizada



Red interconectada





# Gestión del conocimiento y nuevas formas de comunicación interna

**Transformar el conocimiento implícito en conocimiento explícito (documentándolo, almacenándolo y haciéndolo accesible)**

**Establecer nuevos canales de comunicación, más participativos, más accesibles y más “atractivos”, para comunicar más y mejor**

**Facilitar el acceso a la información**



**Comunidad virtual / Blogsfera**



**Televisión IP**



**Plataforma para almacenar, relacionar y gestionar la información**



<http://www.bbvablogs.com>



## Nuestro objetivo

- **Hacer la vida fácil a nuestros clientes ...**
- **... en un entorno futuro que será diferente al actual ...**
- **... con productos y soluciones sencillas y adaptadas a su forma de vida**
- **... con el desarrollo de la digitalización de la información y de las tecnologías de la comunicación como grandes facilitadoras.**

**... al alcance de pocas entidades a nivel mundial**



**Gracias!**

**Encuentro Sectorial de Innovación: Seguros y Banca**  
**Cómo entendemos la innovación en BBVA**

**Madrid 25 de Noviembre de 2008**

**BBVA** making the difference