

Cuando el CIO es "esencial"

## Referencias de clientes

### 'Después de nuestras últimas innovaciones,

nuestros clientes vieron que algo importante e inesperado sucedía en el banco. Estaban ansiosos por saber qué venía a continuación'.

**Olayinka Oni**, CIO, Banco Wema

### Wema Bank

Nuevas formas de llegar a los clientes

El Banco Wema es el banco local más antiguo de Nigeria, pero cuando se privatizó completamente a mediados de 2009 había adquirido la reputación de estar bastante desfasado. Los competidores extranjeros y domésticos también habían erosionado su imagen. Por ello, el nuevo equipo de dirección se embarcó inmediatamente en un programa para revitalizar el banco, principalmente recapitalizándolo, inyectando talento nuevo y fortaleciendo la marca para atraer a clientes más jóvenes y emprendedores<sup>12</sup>.

El mandato de Olayinka Oni, el CIO entrante, era crear una plataforma TI sólida y con capacidad de respuesta para ayudar a facilitar la expansión del negocio. Los clientes del banco ya tenían muy claro que querían canales alternativos. Por tanto, una de sus máximas prioridades era proporcionar soporte de TI para el despliegue de más de 100 cajeros automáticos en todo el país. Una segunda prioridad era el desarrollo de nuevos servicios tales como la banca a través del móvil. En junio de 2010, el Banco Wema presentó un servicio 'efectivo sobre la marcha' que permite que los titulares de cuentas puedan transferir por teléfono móvil fondos de una cuenta a otros titulares de cuentas y no clientes del banco por igual, utilizando la red de cajeros automáticos del banco.

Oni también ha creado una nueva página de Facebook, ha rediseñado el sitio web corporativo y ha equipado a la fuerza laboral con mejores herramientas de productividad. Y hay muchas otras cosas más en cartera, incluida una aplicación de banca básica basada en web que facilitará el acceso a las transacciones bancarias.

Los esfuerzos de Banco Wema ya han generado dividendos. El número de transacciones de cajeros automáticos mensuales se ha cuadruplicado, la página de Facebook ha atraído a más de 1.000 seguidores en tres meses y el valor del sitio web ha aumentado. Los empleados también pueden gestionar y compartir datos con mayor eficacia, así como dedicar más tiempo a la venta cruzada.



Cuando el CIO es "esencial"

## Para más información

Visítenos en: **ibm.com**/ciostudy2011/ar  
o envíe un correo electrónico a: **smart@ar.ibm.com**

**ibm.com**/ciostudy2011/ar

