



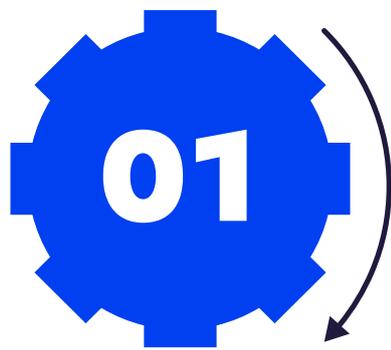
Plan de captación y vinculación del cliente digital: **BANCO SANTANDER**

/ Casos de éxito **—**

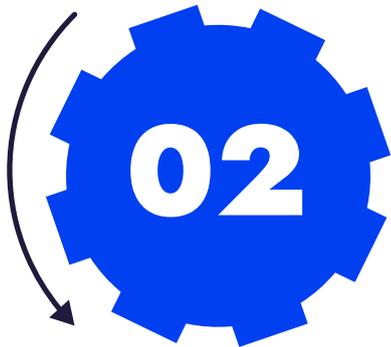
Reto

La unidad de negocio Santander Digital necesitaba un plan específico para ganar clientes e incrementar su negocio de banca comercial en el canal digital. Pasar de 30 millones de clientes digitales a 80 en tres años.

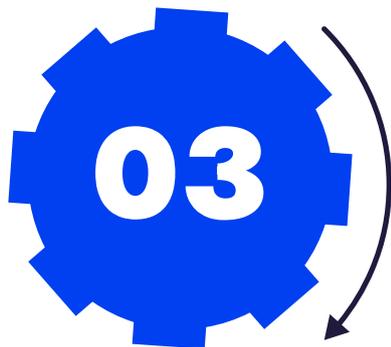
Metodología



Definición del perfil de clientes potenciales para el banco. Mapeo de usuarios y comprensión del viaje de cliente por los canales digitales para enfocar las estrategias de captación y vinculación.



Investigación y análisis de la experiencia digital de neobancos, Fintech y bancos tradicionales, para inspirar el diseño de nuevas soluciones y adaptar los procesos operativos del banco para conseguir la mejor experiencia de cliente.



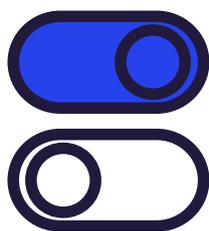
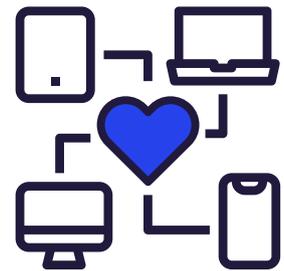
Propuestas de innovación y mejoras en el modelo comercial para incrementar el potencial de captación y vinculación de clientes en los distintos países en los que el banco está presente.

Solución



Diseño de una experiencia de cliente digital para implantarlo en los distintos países en los que el Grupo Santander está presente.

El concepto de relevancia digital se utilizó como base para mejorar la experiencia de cliente e impulsar el modelo omnicanal. Las capacidades digitales propuestas deben permitir que los bancos del Grupo Santander mejoren los ingresos y adquieran mayor eficiencia operativa.



Definición de los principales elementos y palancas de acción que permiten la creación de una experiencia digital ganadora que contribuya a las aspiraciones comerciales

Hoja de ruta y cronograma de acciones necesario para incorporar los nuevos conceptos de la experiencia digital del cliente Santander y facilitar su implementación en el banco.



Resultados

El desarrollo del plan para 7 países en 3 continentes distintos permite concretar los principales elementos de la estrategia digital del banco, así como establecer objetivos e iniciativas concretas para facilitar la colaboración de las personas implicadas en la digitalización del modelo comercial del Grupo Santander y su implantación en los distintos países.

HITOS CONSEGUIDOS:



01/

**CONSTRUCCIÓN DEL
BRIEFING PARA EL
DISEÑO DE PRODUCTOS
Y SERVICIOS**



02/

**CONCEPTUALIZACIÓN
CUSTOMER CENTERED
ESTRATÉGICA**



03/

**SOLUCIÓN 100%
FACTIBLE Y VALIDA
POR EL MERCADO**

SOBRE THE FLASH CO:

THE FLASH CO es una consultora estratégica enfocada en el desarrollo de negocio y es experta en entornos de incertidumbre económica. Sus principales áreas de acción comprenden la **digitalización**, la **estrategia** y la **innovación**.

Sus fundadores: Julio Castrillo y Francisco Vera, cuentan con una experiencia superior a 25 años en el sector de la consultoría.

Los reconocidos casos de éxito de THE FLASH CO. entre los que se encuentran Grupo Mahou San Miguel, Faes Farma, Eroski e Iberdrola han posicionado a esta consultora como una de las más sólidas y competentes a nivel nacional durante los últimos años.

THE FLASH CO cuenta con oficinas en Barcelona, Madrid y Guipúzcoa.

Tel.: 93 678 93 44



Sobre /

JULIO CASTRILLO

Co-fundador y Customer Relationship Director en THE FLASH CO, responsable de forjar relaciones a largo plazo con los clientes. Con un fuerte gen emprendedor, dentro del equipo es considerado como el ojo del cliente de THE FLASH CO. Su experiencia se ha forjado trabajando durante más de 25 años como consejero en los sectores de gestión, innovación y tecnología dentro los más importantes grupos empresariales a nivel nacional.

E-mail: jcastrillo@theflashco.com

Sobre /

FRANCISCO VERA

Es ingeniero industrial de formación y executive MBA en transformación digital por ESADE. Tiene un carácter netamente emprendedor habiendo participado en la fundación de varias empresas y siendo consejero en otras, siempre con un marcado sesgo hacia la estrategia de negocio, la innovación y la transformación digital. Actualmente es fundador y CEO de la consultora de negocio THE FLASH CO, que ayuda a sus clientes a evolucionar, crecer y competir en entornos de incertidumbre económica, social y tecnológica.

E-mail: fvera@theflashco.com





CONTACTO:

The Flash Consulting, SL
Madrid - Barcelona - Guipúzcoa
93 678 93 44
www.theflashco.com

