


KUTXABANK:

BIZUM NEGOZIOAK: Negozio txikientzako kobrantzen soluzio digitala




Inés Monguilot
imonguil@kutxabank.es
605779885

<https://clientes.kutxabank.es/eu/negozioak/zure-bezeroentzako/bizum-negozioak.html>

 **Jarduera:** 2012an sortutako bankua da, hiru euskal kutxek (BBK, Kutxa eta Vital) bat egin ondoren. Horiek dira erakunde berriaren hiru akziodun bakarrak, eta hari eskualdatu diote beren finantzen negozioa.

 **Sektorea:** Servicios financieros

 **Enplegatutako pertsonen kopurua:** 4092

 **Lokalizazioa:** Don Diego López Haroko Kale Nagusia, 30, 48009 Bilbo, Bizkaia, 48009, Bilbao - Bilbo, Bizkaia

ESTATU mailako berrikuntza INKREMENTALA**Zergaitik izango litzateke berrikuntza kasu praktiko bat?**

BIZUM NEGOCIOSek berrikuntza-esperientzia dakar finantza-produktu bati loturik. Hain zuzen, Kutxabanke bere eskaintza merkatura egokitzen du, kudeaketa-malgutasun handiarekin eta merkaturatzeko azkartasunarekin. Bizum soluzioaren balio-proposamena aberastea ekarri du, Covid-19ak eragin handia izan duen bezero-segmentu baten beharrizan jakin baten aurrean (kobratu ahal izatea): negozio txikiak.

KASU PRAKTIKOARI BURUZKO INFORMAZIO ZEHATZA

COVID-19aren pandemiak eragindako egoera eta denda txiki askotan urruneko kobrantzak modu seguruan egiteko beharra ikusita, Kutxabank lanean hasi zen egoera horri erantzun azkar bat emateko soluzioa aurkitzeko, garapen berririk egin beharrik gabe.

Soluzio berria Bizumen online erosketeta-plataformaren teknologian oinarritzen da, eta erosketak, aurrez aurrekoak zein urrutikoak, telefono mugikorraren bidez azkar, eroso eta erabat seguru ordaintzeko aukera ematen du. Beren negozioaren ezaugarriak direla eta, txarteekin edo TPVarekin ordaintzeko terminalik ez duten edo Bizumekin urrutiko kobrantzak egin behar dituzten saltoki eta profesional autonomoentzat bereziki diseinatu da

Soluzio horrekin jarduteko, establezimenduak Kutxabank Negozioak Kobrantza Mugikorra App-a besterik ez du deskargatu behar mugikorra batera. Halaber, zerbitzua erakundearekin kontratatu behar du: negozio-eredua egindako eragiketen gaineko komisioak ditu oinarri (TPV terminal bat erabiltzeko betekizunen antzekoa). Sistema horrek eragiketa-kopuru mugagabea egiteko aukera ematen dio erabiltzaileari, eta eragiketa bakoitzeko 10.000 euro mugi ditzake gehienez ere.

Funtzionamendu-eragiketa honela laburbiltzen da:

- Urrutiko modalitatean, merkataritzak edo autonomoak, Kutxabank Negozioak Kobrantza Mugikorra aplikazioa erabiliz, ordainketa-esteka bat sortzen du posta elektronikoz edo SMS mezuen bidez bidaltzeko. Bezeroak Bizumen bidez jasotzen du ordainketa-eskaerarekin esteka, eta bertatik sartzen da ordainketa-orrira. Bertan, Bizum erosketeta-gakoa sartu behar du, eta eragiketa baliozkotu, smartphoneran bidaltako erabilera bakarreko gakoarekin. Aplikazioak erosketaren tiketa elektronikoki bidaltzeko aukera ere ematen dio saltzaileari.
- Aurrez aurreko modalitatean, saltzaileak QR kode bat sortzen du App-aren bidez, egin beharreko transakzioaren ordainketaren datuekin. Bezeroak QR kodea eskaneatzen du eta ordainketa-orrira sartzen da, non urrutiko modalitatean bezala ageri baita.

Soluzio hori aitzindaria izan da Espainiako finantza-sisteman, eta urrutiko erosketeta-sistemak bizkortzen lagundu du; izan ere, sistema horien hazkundea esponentziala izan da azken bi urteetan, eta, bereziki, konfinamendua gertatu den bitartean, COVID-19aren pandemiak eragindako egoeraren aurrean esku hartzeko neurri gisa.

Bizum Negocios diseinatu eta abiarazteko lankidetzeta estua izan zen Bizum sozietatearekin (Espainiako merkaturan jarduten duten 23 finantza-erakunderen jabetzakoa) eta Redsys sozietatearekin (Espainiako ordainketa-zerbitzuen prozesatzaile nagusia).

Aurrekariak

2020ko martxoaren 15ean Espainiako gobernuak biztanleriaren erabateko konfinamendua agindu zuenean COVID-19aren pandemiari aurre egiteko neurri gisa, hainbat establezimendu etxez etxe zerbitzatzeko eskaerak prestatu beharrean ikusi zuten beren burua, urrutitik kobratzeko tresna eraginkorrik izan gabe. Negozio asko Bizum bidez kobratzen saiatu ziren, partikularren modalitatean. Hala ere, pertsona juridikoek ez dute Bizumerako sarbiderik, eta enpresaburuek banaka erabiltzeak arazo fiskalak eragiten ditu.

Erronka

Erronka izan da sistema berritzaile bat jartzea edozein negozio txikiren eskura, urrutiko kobrantzak azkar, eroso eta seguru egiteko, eta hori guztia hiru hilabeteko denbora-tarte errekorrean; izan ere, biztanleriaren konfinamendua 2020ko martxoan gertatu zen, eta uztailean Kutxabank Bizum Negozioak erabat martxan zegoen.

Ildo horretan, barne-gobernantza funtsezko elementua izan da, eta aldi berean hainbat batzorde koordinatu ditu: produktu berriak, txikizkakoak, sistemak, eta zeharkako batzordeak Bizum eta Redsysekin.

Ekintzak

1. Kutxabanken txikizkako kanalak urrutitik kobratzeko beharra identifikatzea, merkatuak soluziorik eskaini gabe.
2. Ideia alderatzea Kutxabanken sareko negozio-batzordeetan, eta proiektua abiarazteko erabakia hartzea.
3. Diziiplina anitzeko proiektu bat antolatzea, marketin arloa buru dela, Sistemak, Negozio Garapena eta Ordaintzeko Baliabideak arloekin koordinatuta.

Erabakia hartzea: eraginkorrena, epearen barruan proiektuaren egingarritasuna arriskupean jarriko lukeen garapen espezifikorik egin behar ez izateko, Bizumek e-commerce plataformen bidezko ordainketetarako zuen sistemaren garapena palankatzea da.

4. Kutxabanke balizko aliatuei proiektua planteatzea (Bizum eta Redsys, ordainketa-prozesadoreak). Erabakia: beharrezko garapenei ekitea.
5. Kutxabank Bizum Negocios aplikazioaren garapena, e-commerce transakzioetarako Bizumen garapenari buruzko geruza batetik

abiatuta. Mota guztietako saltoki eta/edo profesional autonomoentzako funtzionala, online denda izan ala ez.

6. Aldi berean, xede-publikoari zuzendutako irudia eta sustapen-kanpainak diseinatzea, eta Kutxabanken orri korporatiboan txertatzen den webgune bat sortzea.

7. Merkataritza-sareari prestakuntza ematea, «Target»-ean sartzen ziren bezeroei zerbitzua eskaintzeko.

8. Zerbitzua abiaraztea, hilerok altak eta operatiboa kontrolatuz.

9. Erabiltzaile-esperientzia hobetzea, «Request To Pay» gehituta, eragiketak baliozkotzeko erosketa-gakoaren ordeaz.

Lortutako emaitzak

- 1.100 negoziok baino gehiagok jo dute Bizum Negozioetara eguneroko kobrantza-eragiketak egiteko, dela urrutiko modalitatean, dela aurrez aurrekoan.
- Eragiketen kopuruak gora egiten jarraitzen du, eta 66.000 transakzio baino gehiago egin dira indarrean egon den lehen urtean.
- Egindako inbertsio ekonomikoa amortizatzea, batez ere App-a garatzeko eta publizitate- eta sustapen-materialerako.
- Segmentuko balio diferentziala: Kutxabank Bizum Negociosek aukera eman die digitalizatu gabeko negozioei kobratzeko modu berritzaile bat izateko. Beste ezein erakundek ez du lortu, gaurdaino, sistema erreplikatzeko.
- Posizionamendua: Bizum Negocios zerbitzua azaltzeko hitzaldi bat ematera gonbidatu dute Kutxabank, Bizumen gainerako kideen aurrean (Espainiako finantza-sistemako 23 erakunde).

KASUAREN KATEGORIZAZIOA

Berrikuntza-eremuak:

- Produktua: Software-a, Zerbitzuak.
- Prozesua: Berrikuntzaren Kudeaketa.

Aukera arloak:

- 1 - Eraldaketa teknologikoa/digitala
- 2 - Gizarte eraldaketa eta konpromisoa

Inés Monguilot (Kutxabankeko marketin- eta publizitate-zuzendaria)

«Soluzio honek aukera eman zigun aparteko egoera bati erantzuteko, saltoki txikiei begira, zehazki, webgunerik ez zutenei. Beraz, kobrantzak eta ordainketak seguru eta modu berritzailean egiteko soluzioa eman zitzaien, bai aurrez aurre, bai urrutitik».

Ángel Nigorra (Bizumen zuzendari nagusia)

«Kutxabank Bizum Negociosek profesional, autonomo eta saltoki txikiei aukera ematen die bezeroei azkar, eroso eta seguru kobratzeko, Bizumen ezaugarri nagusiarekin bat: «mugikorretik mugikorrera», bat-batean, hala urrutitik nola dendan edo etxez etxeko zerbitzuetan. Hala, jardueraren digitalizazioa finkatzen lagundu da».

Innovation Index Score: ★★☆☆★

Lerrokatze estrategikoa: ★★☆☆★

Kreatibitatea: ★★☆☆★

Kolaborazioa eta hibridazioa: ★★★★★

Sistematizazioa: ★★★★★

Eraginkortasuna emaitzetan: ★★★★★

Efizientzia emaitzetan: ★★★★★

Erreplikagarritasuna eta transferigarritasuna: ★★☆☆★

★

Eragina: ★★☆☆★

Aintzatespena: ★★☆☆★