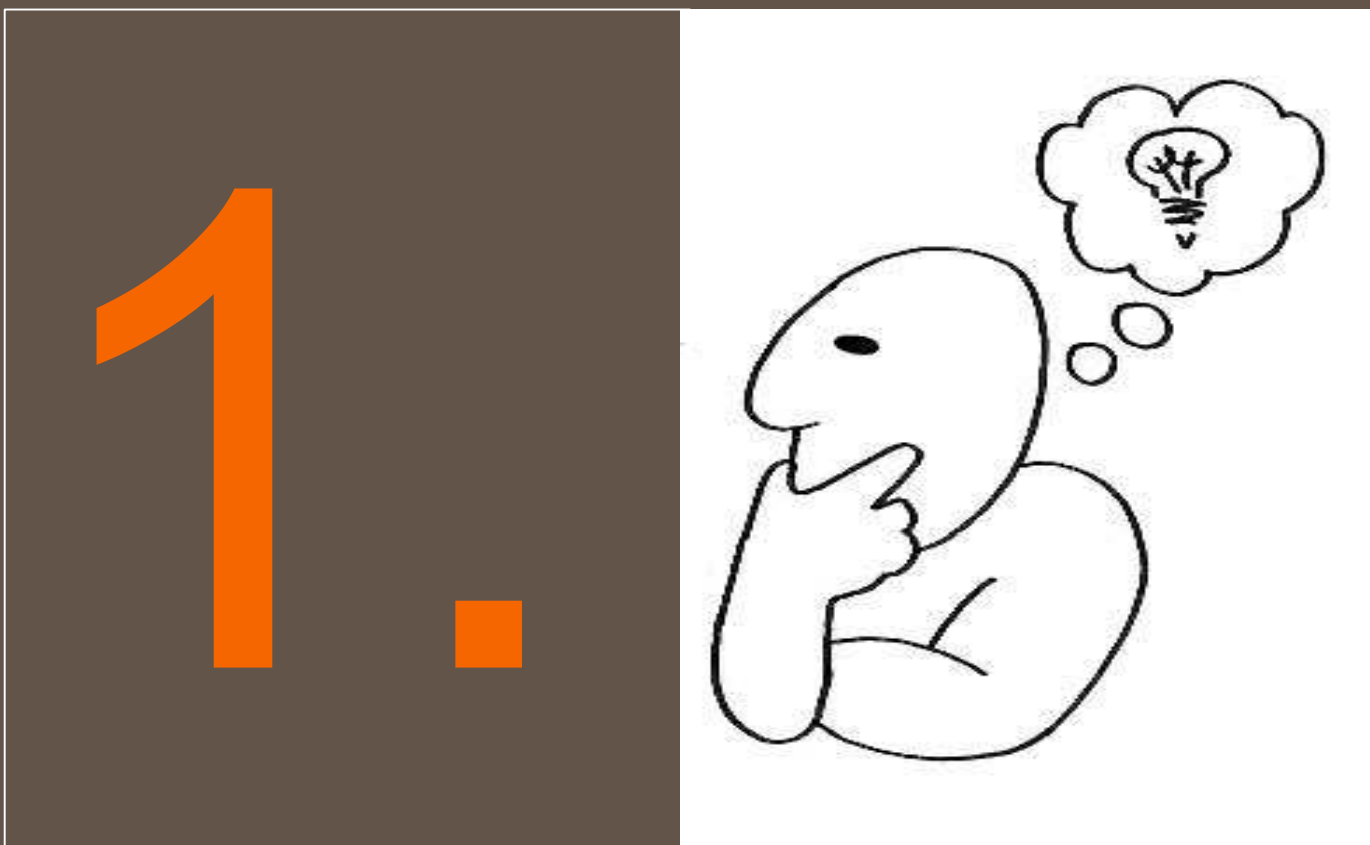


XVI Jornadas de Estudio GR€F

Gestión del **Conocimiento**

bankinter.

17 y 18 de Junio, Alicante



Pensando un poco...

bankinter.

¿Cómo se aprende y comunica hoy?



bankinter.

**Las nuevas generaciones
comparten todo:**

**El 80% de los usuarios de
Internet entre
18 – 34 años, visitan
asiduamente Facebook,
Myspace o Twitter**

GR€F

¿Cómo se aprende y comunica hoy?



Los empleados y los gestores de personas, deben contar con **herramientas y capacidades de comunicación** acorde con la nueva generación de empleados hiperconectados en redes.

¿Cómo es el entorno hoy?



bankinter.



La velocidad de los cambios exige **rapidez en el desarrollo de cursos** y formación casi inmediata , breve, con contenidos muy prácticos: **píldoras formativas.**

GR€F

El conocimiento esta por todas partes



Blogs
Foros de debate

Expertos en conocimiento
Compartir experiencias



Videos recientes sobre **FONDOS DE INVERSION**



Apreciación del dólar frente al euro, motor de los **fondos** hasta mayo

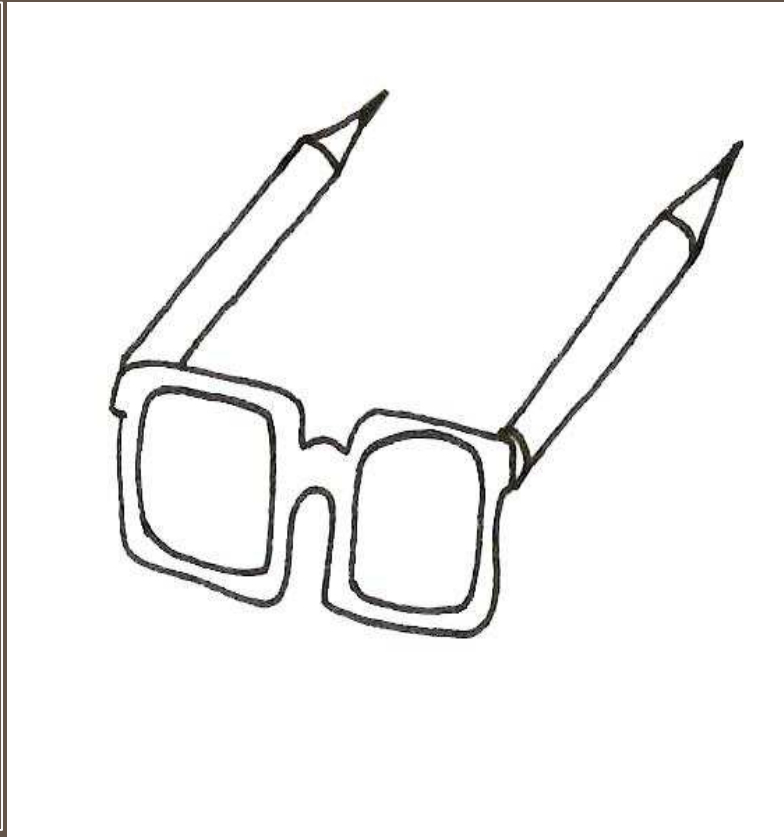
Madrid, 10 jun (EFE).- La apreciación del dólar con respecto al euro ha sido el motor de los **fondos de inversión** que han registrado una mayor ...

by efe | hace 6 días | 143 reproducciones

La pregunta...

**¿Es la formación tradicional,
suficiente para afrontar
la nueva era de la información y
del conocimiento?**

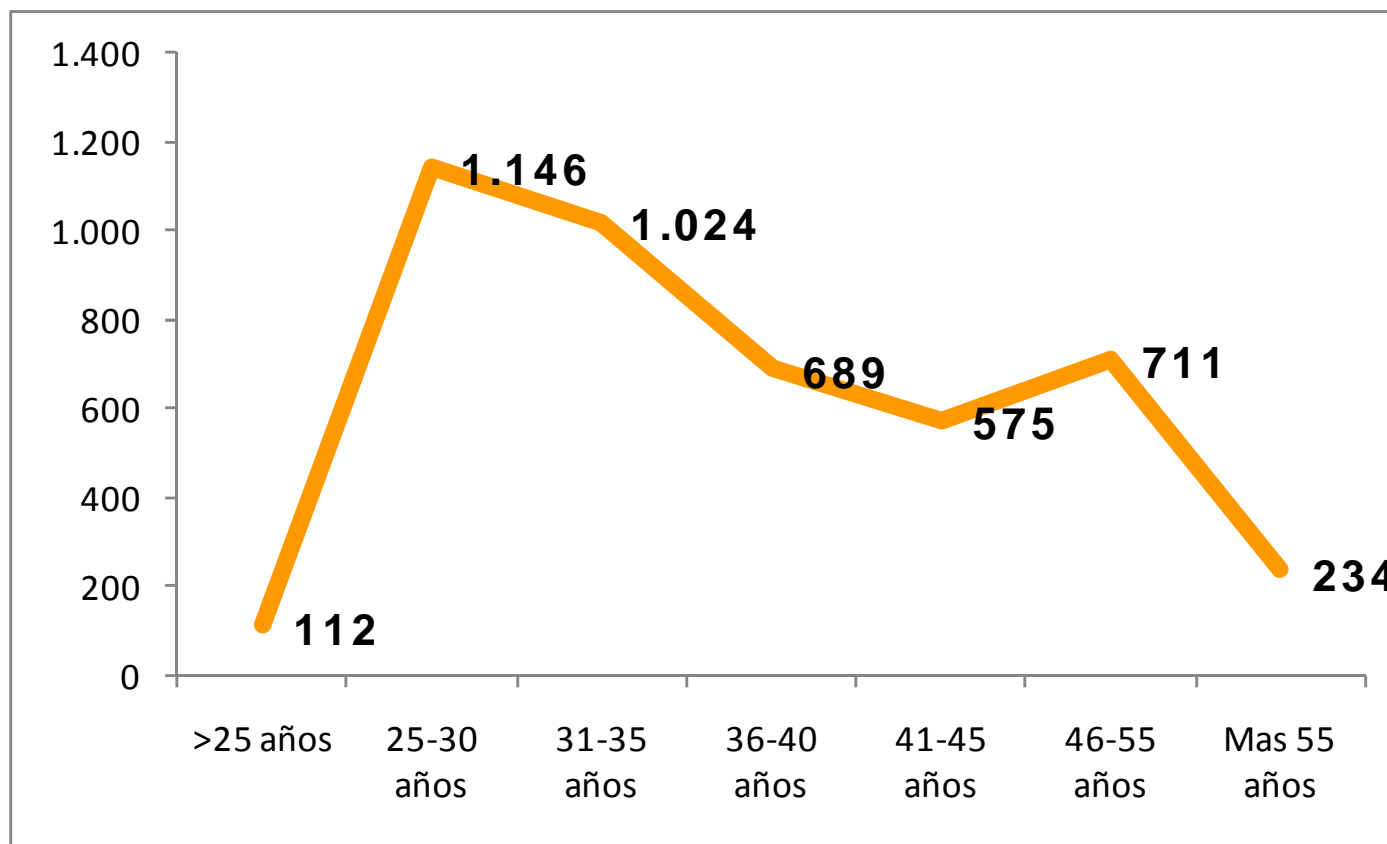
2.



Mirando hacia dentro

¿Cómo es nuestra plantilla?

Distribución por tramos de edad



El 51% es menor de 35 años

¿ Dónde está el conocimiento?

Manuales

- Productos
- Personas
- Operativa
- Auditoria
- CRM (4)
- Procedimientos (13)
- Riesgos (28)
- Calidad
- Tarifas
- Diccionarios
- Mejores prácticas (6)

**...Hasta 80
Manuales**

¿ Dónde está el conocimiento?

15
Comunidades

- Auditoria
- Asesoría Jurídica
- Banca Privada
- Calidad
- Operaciones
- Finanzas
- Fundación Innovación
- Inmuebles
- Internet SMS y ATMs
- Marketing y CRM
- Plataforma Telefónica
- Pymes
- Riesgos
- Tecnología
- Ventas a distancia

bankinter.

Comunidad de Operaciones

bankinter.

intranet.bankinter.bk > Dirección de Operaciones

Acciones

PORTADA UTILIDADES PROCEDIMIENTOS OPERACIONES NORMATIVA BIBLIOTECA PERSONAS

Inicio | ¿Quiénes somos? |

Boletines de Operaciones

Soporte
Oficinas 25128
Responde 91 8067070

Consultas a S.S.CC.



No apagues tu ordenador.
Para no interferir en nuestro trabajo, nuestros ordenadores realizan operaciones y actualizaciones cuando no estamos trabajando con ellos.



Ya está disponible el **Boletín de Operaciones** de fecha 15 de Junio de 2010 en el apartado **Boletines de Operaciones** de la **PORTADA**. En él hemos tratado de relacionar las noticias de Operaciones más notables que se han producido en la última quincena.

[Enlace al Boletín](#)

Última hora ...

- Ley 10/2010, de 28 de abril**, de prev. blanqueo capitales y financ. del terrorismo. [Ver pdf](#)
- Cuadro de Mando**, optimización de operativas (08-06-2010). [Ver foro](#)



Hemos mejorado el **S.O.R.**, incorporando equipos especializados, y facilitando la comunicación.

Con fecha 10-05-2010

[Ver foro](#)

Integridad

WEBS OPERATIVAS

- [Solicitud Scios. \(HeRmes\)](#)
- [Portal de Trabajo](#)
- [Operativa Digital](#)
- [Cuadro Mando Operaciones](#)

Enlaces Útiles

- [Tablón de Anuncios](#)
- [Manual de tarifas](#)
- [Web Billetes M.E.](#)
- [Registro de la Propiedad](#)
- [Archivo Digital de Contratos](#)
- [Web Tres CAntos](#)

Otros Enlaces

- [Traductor](#)
- [Resolución de pantalla](#)



bankinter.

¿ Dónde está el conocimiento?

Biblioteca Presentaciones

- + Categoría : Banca Privada (2)
- + Categoría : Banca Virtual (11)
- + Categoría : Finanzas Personales (10)
- + Categoría : Formación Nuevas Incorporaciones (6)
- + Categoría : Fundación de la Innovación (1)
- + Categoría : Gestión de Calidad (2)
- + Categoría : Institucionales (17)
- + Categoría : Internet (3)
- + Categoría : Marca (6)
- + Categoría : Márketing (9)
- + Categoría : Medio Ambiente (1)
- + Categoría : Negocio Internacional (15)
- + Categoría : Operaciones (7)
- + Categoría : Plan Intensivo de Formación Pymes (51)
- + Categoría : Productos (2)
- + Categoría : Pymes (36)
- + Categoría : Renta Variable (18)
- + Categoría : Reunión Anual (23)
- + Categoría : Riesgos (46)
- + Categoría : Seguridad (5)
- + Categoría : Seguros (7)
- + Categoría : Tesorería y Mercado de Capitales (8)

¿ Dónde está el conocimiento?

Formación

- Cursos externos
- Cursos internos
- Data conferencias
- Cursos On line

¿ Dónde está el conocimiento?

Expertos
Internos

- Conocimiento tecnico
- Experiencia
- Mejores practicas
- Documentos guardados en su PC.

¿ Dónde está el conocimiento?



Foro

bankinter.

foro

juntos desde

1996

Categorías de foro

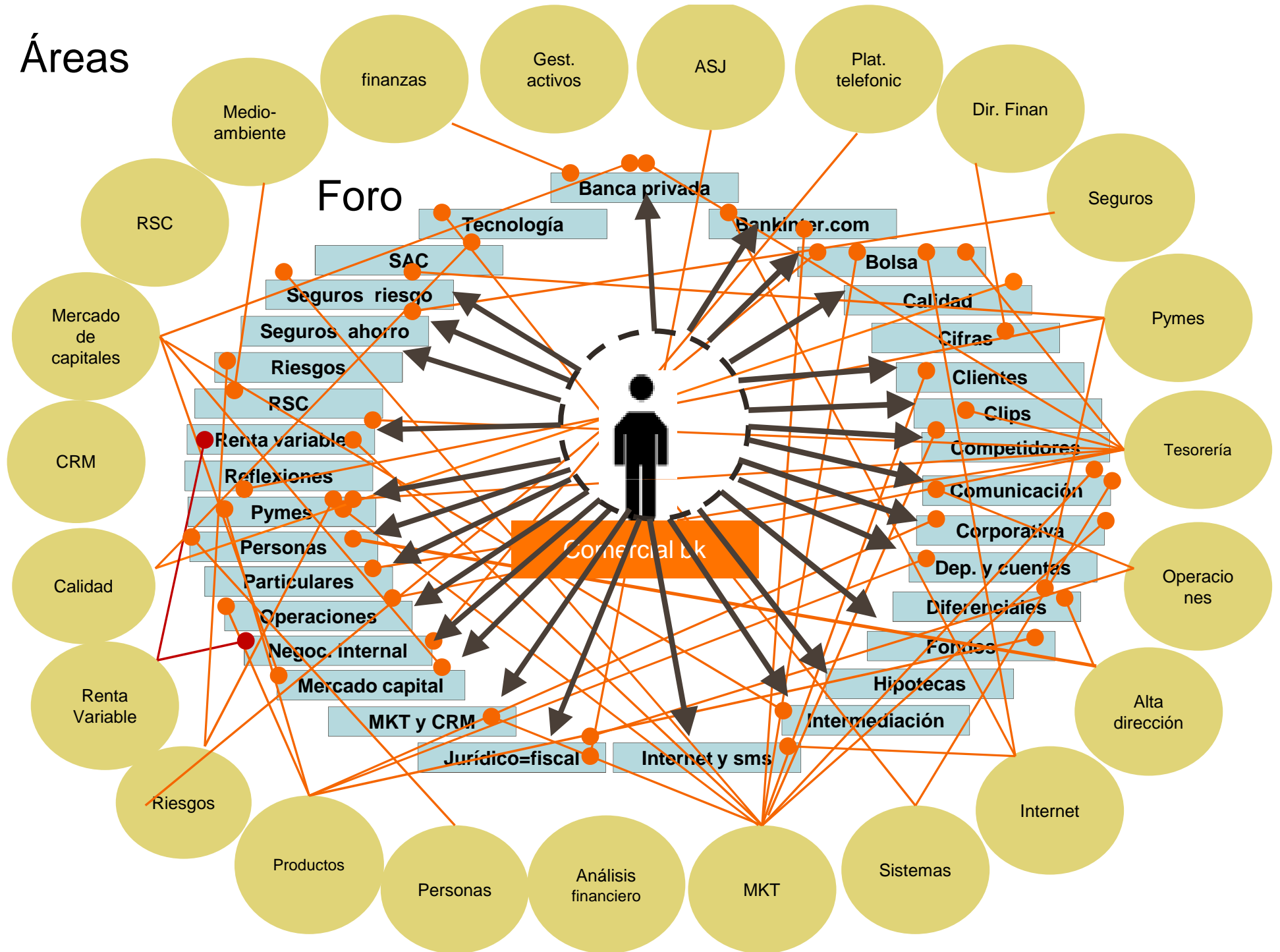
- ▶ ACCION BANKINTER
- ▶ ACUERDOS DE GESTION
- ▶ AUDITORÍA
- ▶ BANKINTER BANCA PRIVADA
- ▶ BANKINTER EN EL MÓVIL
- ▶ BANKINTER.COM
- ▶ BOLSA
- ▶ CALIDAD
- ▶ CIFRAS
- ▶ CLIENTES
- ▶ CLIPS BK
- ▶ COBERTURAS PERSONAS FÍSICAS
- ▶ COMPETIDORES
- ▶ COMUNICACION
- ▶ CORPORATIVA
- ▶ DEPÓSITOS Y CUENTAS
- ▶ DIFERENCIALES Y COMISIONES
- ▶ EFICIENCIA < 40%
- ▶ FONDOS
- ▶ FUNDACIÓN DE LA INNOVACIÓN BANKINTER
- ▶ SEGURIDAD
- ▶ SEGUROS DE AHORRO
- ▶ SEGUROS RIESGO
- ▶ SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
- ▶ TECNOLOGÍA
- ▶ VIDEOLLAMADA
- ▶ HIPOTECAS
- ▶ IDEAS Y SUGERENCIAS
- ▶ INCIDENCIAS
- ▶ INMUEBLES Y S.GENERALES
- ▶ INTERMEDIACIÓN
- ▶ INTERNET Y SMS
- ▶ JURÍDICO - FISCAL
- ▶ MARKETING Y CRM
- ▶ MEDIOS DE PAGO (TARJETAS - CAJEROS - TP
- ▶ MERCADO DE CAPITALES
- ▶ NEGOCIO INTERNACIONAL
- ▶ NOTICIAS
- ▶ NUESTRA MARCA
- ▶ OPERACIONES
- ▶ PARTICULARES - BANCA PERSONAL
- ▶ PENSIONES/EPSV
- ▶ PERSONAS
- ▶ PLANIFICACIÓN FINANCIERA
- ▶ PREGUNTAS Y SUGERENCIAS
- ▶ PYMES
- ▶ REFLEXIONES
- ▶ RENTA VARIABLE
- ▶ RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
- ▶ RIESGOS

foro

en

En un día

Áreas

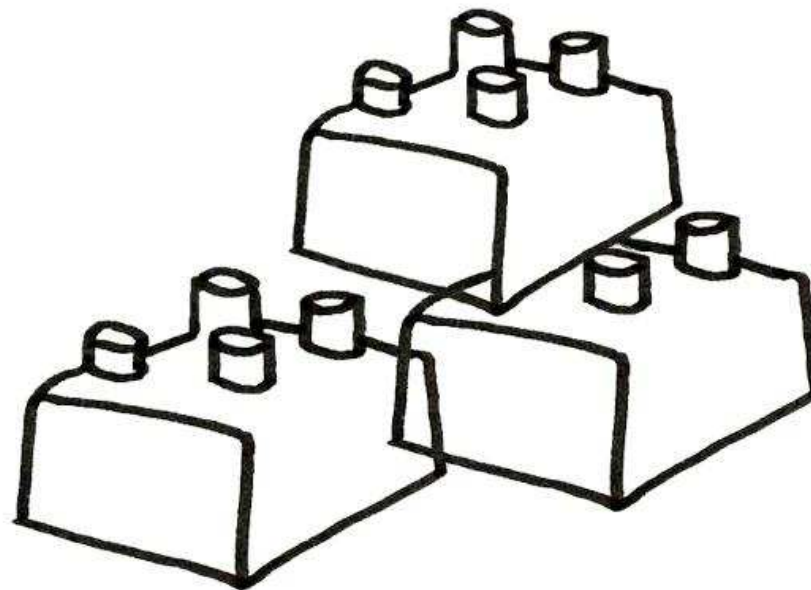


Conclusiones: hay que

- 1. Organizar**
- 2. Localizar**
- 3. Compartir**
- 4. Medir**

El Conocimiento

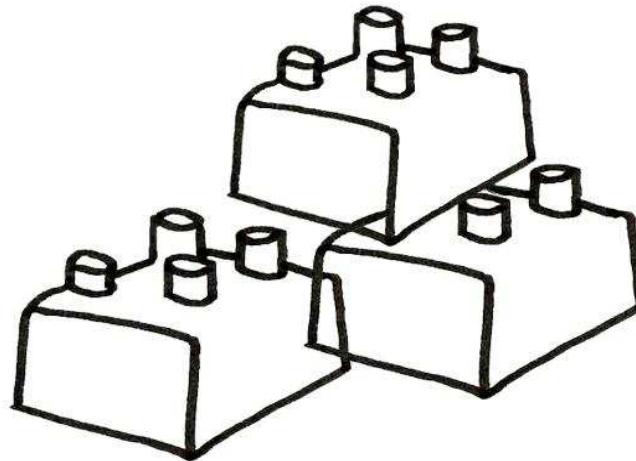
3.



Nuestro modelo de Conocimiento

bankinter.

Un modelo integrado de gestión de conocimiento que abarque desde la formación presencial hasta la comunidad virtual.



bankinter.

Partiendo del Conocimiento por puesto

MAPA DE CONOCIMIENTO

- Puesto: **EJECUTIVO BANCA PARTICULARES**
- División: **BANCA PARTICULARES**

CONOCIMIENTOS IMPRESCINDIBLES		
Área de conocimiento	Materia	Nivel de exigencia
ANALISIS Y GESTION DEL RIESGO	HERRAMIENTAS DE ANALISIS DE LA INVERSION	MEDIO
ANALISIS Y GESTION DEL RIESGO	POLITICAS Y CRITERIOS DE RIESGOS	AVANZADO
NEGOCIO: COMERCIAL	HERRAMIENTAS GESTION COMERCIAL	AVANZADO
NEGOCIO: COMERCIAL	PLANIFICACION COMERCIAL	AVANZADO
NEGOCIO: COMERCIAL	TECNICAS DE VENTA Y NEGOCIACION	AVANZADO
NEGOCIO: PRODUCTOS	PRODUCTOS FINANCIACION: FIN HIPOTECARIA	AVANZADO
NEGOCIO: PRODUCTOS	PRODUCTOS FINANCIACION: AVALES	MEDIO
NEGOCIO: PRODUCTOS	PRODUCTOS FINANCIACION: RESTO FINANCIACION	MEDIO
NEGOCIO: PRODUCTOS	PRODUCTOS DE AHORRO: INTERMEDIACION	AVANZADO
NEGOCIO: PRODUCTOS	PRODUCTOS DE AHORRO: RECURSOS TIPICOS	AVANZADO
NEGOCIO: PRODUCTOS	SEGUROS	MEDIO
NEGOCIO: PRODUCTOS	PRODUCTOS DERIVADOS	BASICO
NEGOCIO: PRODUCTOS	MEDIOS DE PAGO	AVANZADO

Identificando

Distintas metodologías y herramientas en función del conocimiento

- Manual de analítica
- Una buena práctica
- Un nuevo producto
- Una campaña comercial
- Técnicas de venta
- Inglés
- Información de gestión
- Conocimiento de un experto
- Debate

Wiki

Video

Data

Comunidad

Curso presencial

Curso On-line

Comunidad

Blog

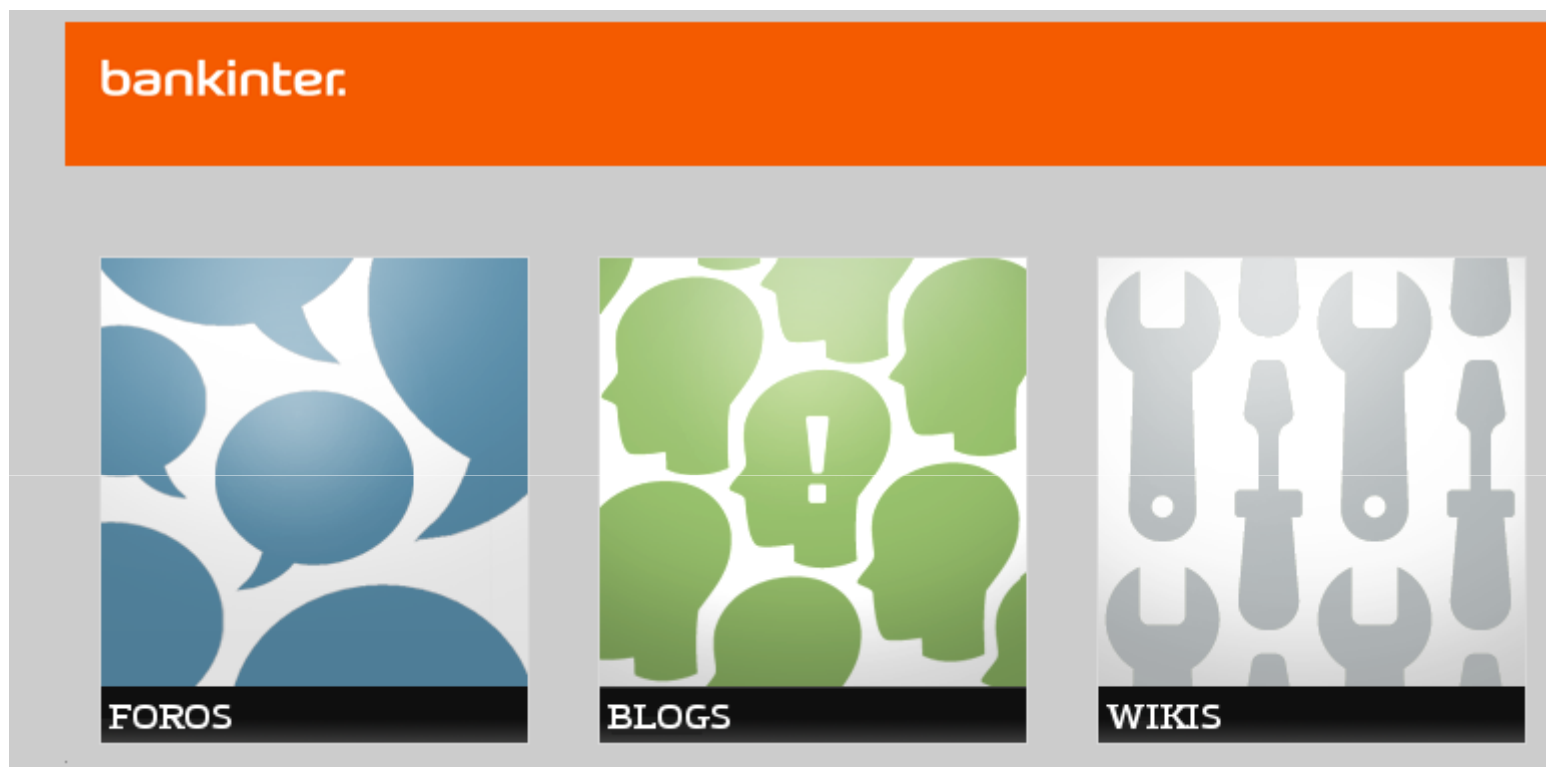
Foro

Asociando a cada conocimiento...

Puesto: Ejecutivo Banca Personal

CONOCIMIENTO	Wiki	Curso on line	Comunidad	Data	Blog	Video	Mejores practicas	Curso Presencial	Presentaciones
Analitica	■				■		■		
SUR		■							
Informacion de Gestion			■						
Nuevo Producto				■					■
Camp/a Comercial			■						
Calidad de la oficina			■						
Tcas de Venta								■	
Atencion al Cliente						■			

Utilizando las nuevas tecnologías



Web 2.0

Definiendo normas:

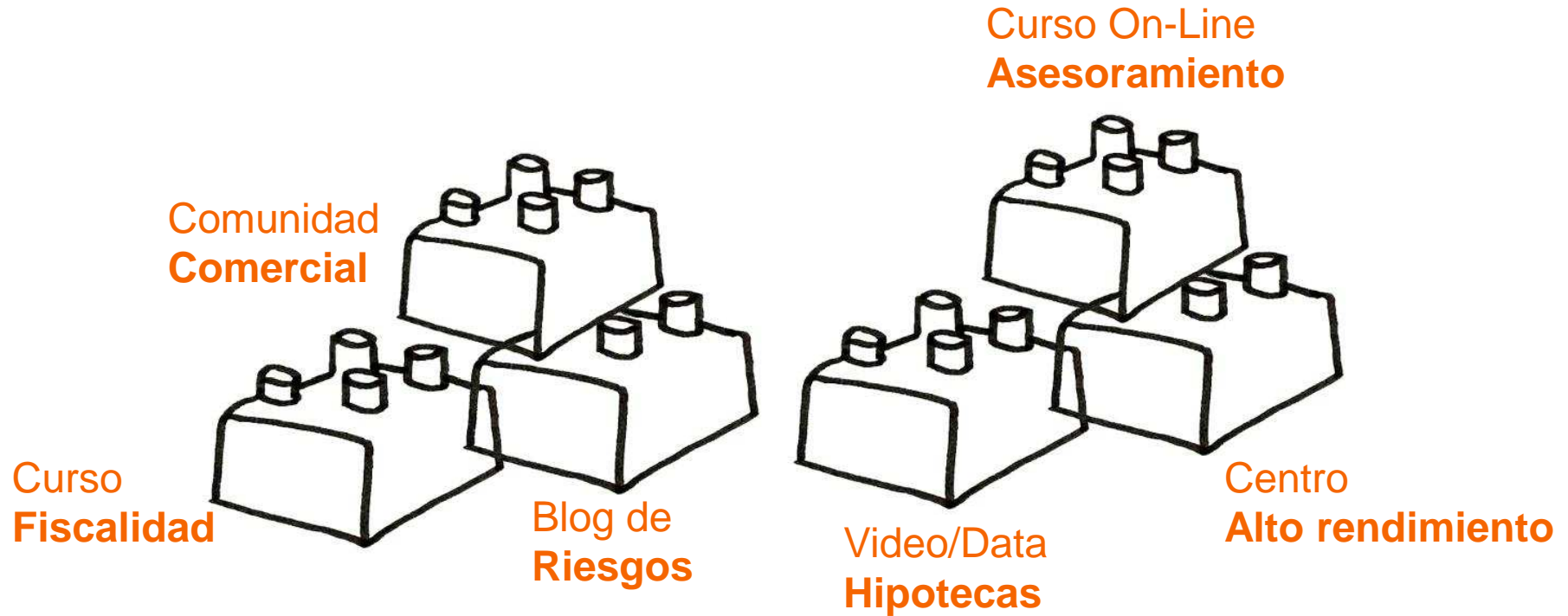
Taxonomía: definir categorías

Tagear todo el conocimiento que se genere de acuerdo a la taxonomía.

Ciclo de vida del conocimiento, actualizaciones, responsable, para evitar duplicidades y fiabilidad de la información

Indicadores de gestión: consumo y generación de conocimiento

El Modelo:



Gestión integral del conocimiento

bankinter.



Comercial bk

Gracias

bankinter.