

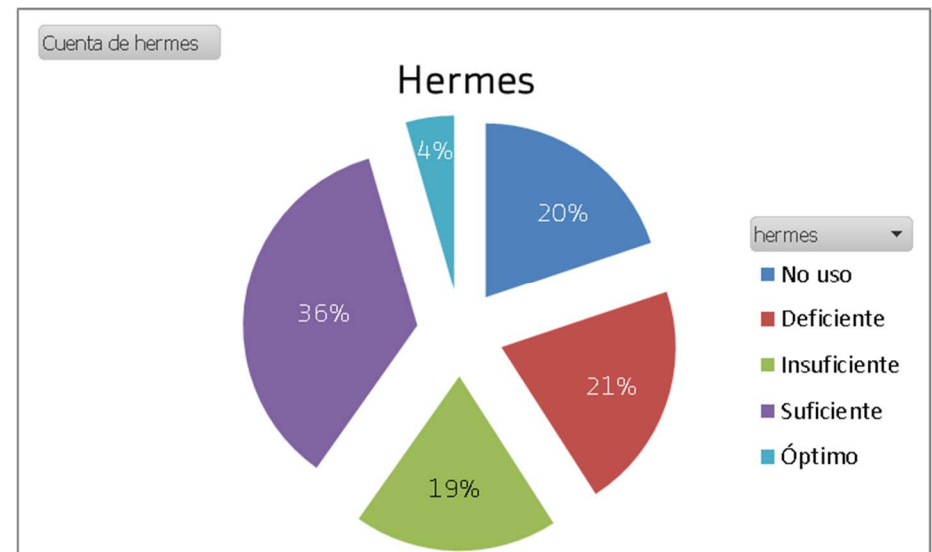
El siguiente grupo de preguntas se refería a los medios informáticos, es decir, a aquellos sistemas, programas o aplicaciones que utilizamos la mayoría de nosotros en nuestro día a día.

### Hermes.-

En primer lugar preguntamos por Hermes. Esta herramienta es calificada como *suficiente* por el 36% de las personas que han contestado. A los que debemos unir el 4% que define la herramienta

como "*óptima*" (posibilidad extremo-positiva) lleva la valoración positiva al 40%.

En el grupo que crea mejorable esta herramienta alcanza el 40%. Aunque llama la atención que en este grupo los compañeros que se decanta por la opción extremo-negativa que define Hermes como deficiente represente el 52,66% del grupo.



Ambas visiones, positiva y crítica, están muy parejas. Quizá ayude fijarse en los extremos de la votación: aquellos que la definen como

optima representan el 4% de las elecciones mientras que los que la califican como deficiente asciende al 21% global.

Existen un 20% que no han valorado Hermes al no usarla. Si eliminamos esta elección, el resto de los votos se divide al 50% entre las dos visiones.

Si realizamos un análisis por la ubicación de las personas que han contestado esta encuesta vemos que en SSCC:

- 45 personas tienen una visión positiva de Hermes (42 suficientes y 3 óptimo).
- 38 personas mantienen una visión crítica sobre esta herramienta (20 deficiente y 18 insuficiente).

Mientras que si la ubicación es oficinas:

- La visión positiva alcanza las 125 elecciones (suficiente 109 y óptimo 16) lo que representa el 48,83% del total de elecciones -eliminando a aquellos que dicen no usarlo-.
- La visión negativa ha sido seleccionada 131 veces (deficiente 69 e insuficiente 62) lo que traduce en un 51,7% de elecciones.

Si descendemos a nivel organización, Catalunya y Levante son las más críticas. En ambos casos, superan el 61% de elecciones negativas.

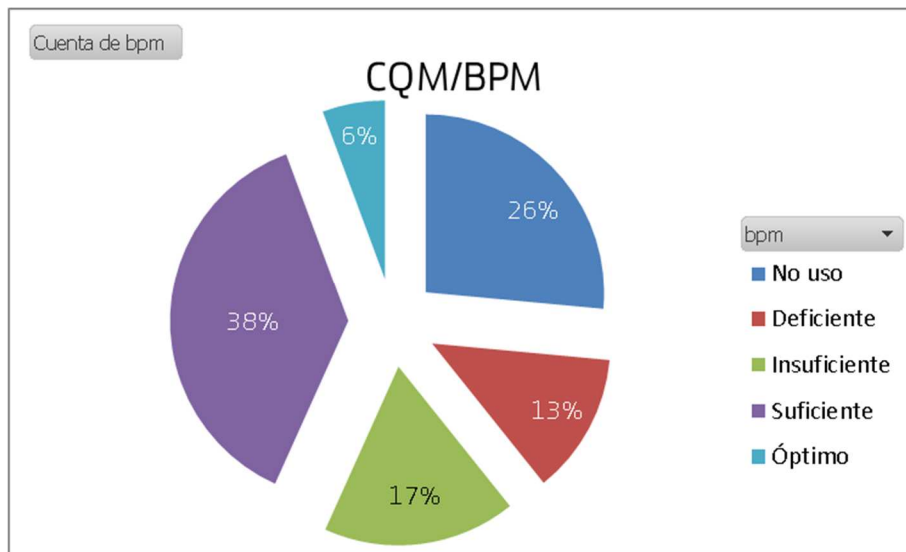
En el año 2013 realizamos una encuesta monográfica sobre Hermes. La valoración global de la herramienta con más elecciones fue "*Hermes debería mejorarse ya que hace que invierta, de media, mucho tiempo por operaciones (pedirla, seguir su tramitación y dar una respuesta óptima al cliente)*". Fue seleccionada por el 41,06% de las personas que contestaron. Dicha respuesta correspondería con lo que hoy hemos denominado como moderado-negativa.

En el "*Informe Hermes 2013, ¿qué opinan las oficinas?*" Existían grupos de respuesta en las que la valoración negativa se imponía sin dudas ya que casi el 59% las elegía.

En dicho informe solo el 6,88% eligió la opción extremo-positiva que decía: "*es una herramienta que facilita el trabajo*". Hoy solo el 4% ha elegida la opción pareja.

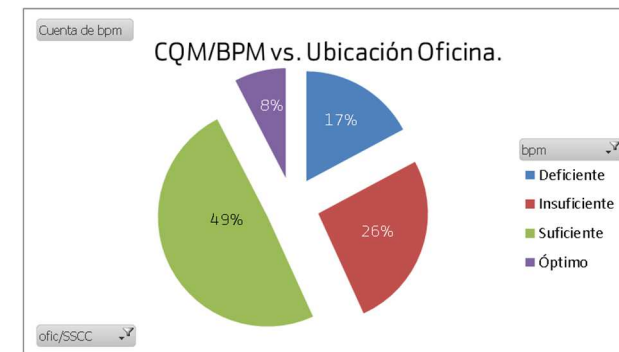
## CQM/BPM.-

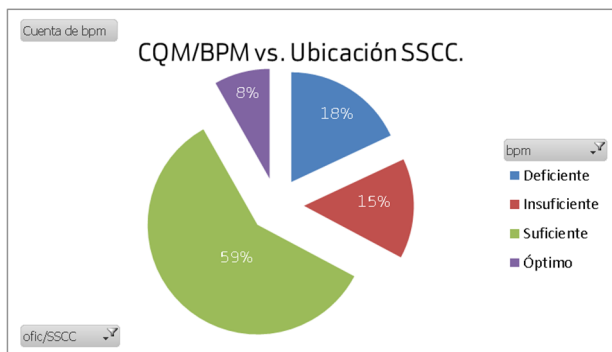
El siguiente sistema a examen es CQM/BPM. La respuesta con mayor número de elecciones ha sido la que considera estas herramientas como suficientes (37,59%). A la que debemos sumar el 5,67% que la consideran óptima. El 43,26% creen que es una buena herramienta o que cumplen con su cometido.



El sector crítico integra al 30,26% de las personas que completaron el cuestionario. Este porcentaje está compuesto por el 17% de personas que la califican como insuficiente (siendo esta la opción moderado-negativa) y otro 13% que eligen la opción extrema-negativa, que califica a la herramienta como "*deficiente*".

El grupo de personas que dice no usarla alcanza el 26%. Si descontamos este grupo el resultado sería que, aproximadamente, el 59% de los usuarios tienen una visión positiva de esta herramienta.

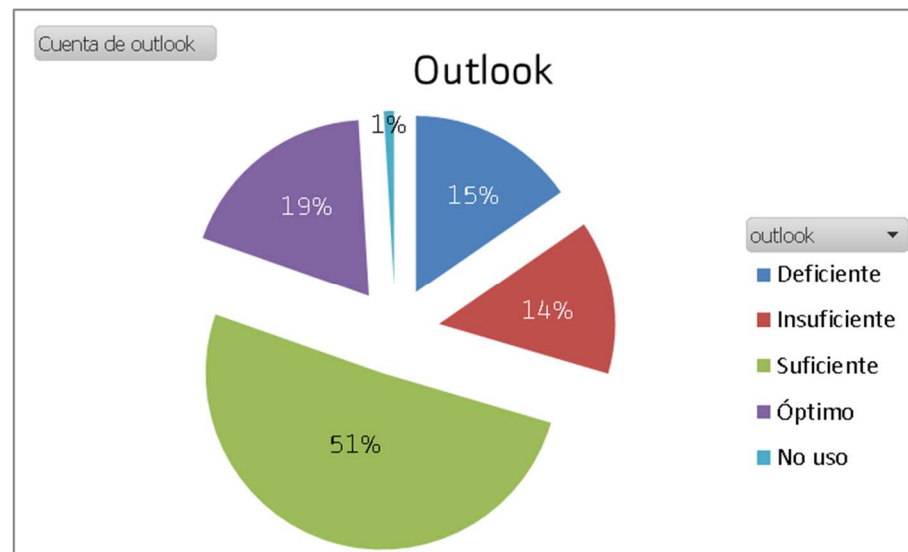




Cuando descendemos en el análisis hasta la ubicación, vemos que esta herramienta tiene mejor valoración en SSCC en donde el 67% tiene una visión positiva (59% suficiente más 8% óptima). Mientras que en oficinas la visión positiva solo alcanza el 57% (49% suficiente más 8% óptima). El 10% de diferencia suma de forma casi íntegra a la opción que califica como insuficiente la herramienta.

## Outlook.-

El gestor de correo Outlook recibe una valoración positiva masiva que alcanza al 69,50% de las respuestas, repartiéndose entre: optimo (19%) y suficiente (51%).



El sector crítico suma el 29,55% de elecciones totales, que definen Outlook con la opción extremo-negativa "deficiente" (15%) o la moderada-negativa "insuficiente" (14%).

Es muy interesante ver la distribución en base a la ubicación de estas opiniones: el 24% de los que desarrollan su trabajo en oficinas seleccionan una de las opciones negativas, mientras que este porcentaje se eleva hasta el 40% en las personas ubicadas en SSCC.

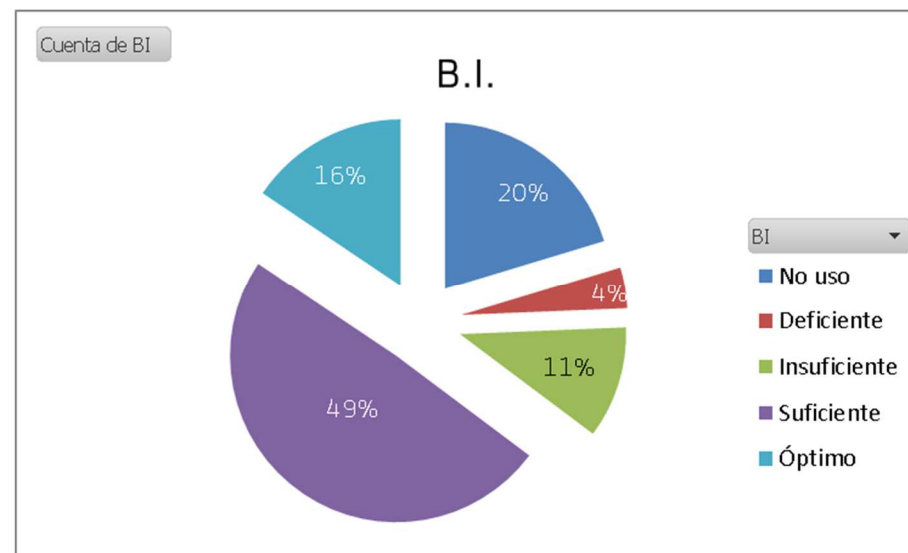
Tan solo 4 personas no usan el gestor de correo electrónico Outlook, lo cual es bastante sorprendente ya que es el gestor "oficial" elegido por el banco.

### B.I.-

La última herramienta por la que preguntamos ha sido BI (Business Intelligence) que es valorada con opciones del abanico positivo por el 65%, que está integrado por el 16% que ha seleccionado la respuesta extremo-positiva "óptimo" y el 49% que prefirieron la moderado-positiva "suficiente".

En el sector crítico está integrado por un 15% de las personas que responden el cuestionario, que se dividen en un 4% perteneciente a la opción extremo-negativa "deficiente" y un 11% de la opción moderado-negativa "insuficiente".

B.I. es la herramienta de Bankinter por las que se pregunta en esta encuesta que menos gente usa: un 20% no emite valoración sobre ella al no utilizarla para su trabajo diario. Si eliminamos esta opción el reparto quedaría dividido en visión positiva seleccionada por el 81,31% frente al 18,69% que mantienen una visión crítica.



Por el volumen de utilización parece lógico que miremos un poco más detalladamente que opinan los compañeros de las oficinas sobre esta herramienta (tan solo un 9% indican que no usan esta herramienta): el 80% mantienen una visión positiva (61% suficiente) frente a un 20% que la cree mejorable (15% de selecciones la considera mejorable).

Si realizamos el análisis exclusivamente sobre la visión de SSCC de esta herramienta, vemos que el 84% tienen una visión positiva en donde suben ambos valores (62% suficiente y 22% óptimo).