

Reto 4

El Director Regional de una institución de servicios bancarios se ha acercado al CEO de IT2 Networking Consulting para solicitar el rediseño homogéneo de sus sucursales bancarias para ofrecer servicios de muy alta calidad y que les permita diferenciarse de la competencia aún en condiciones de pandemia.

En la primera reunión de trabajo realizada entre el Director Regional de la Institución Bancaria y el CEO de IT2 Networking Consulting se han podido recolectar un sin número de datos relevantes que te serán de mucha utilidad para preparar el rediseño de la infraestructura de red de las sucursales bancarias.

Te compartimos un resumen de la información que fue compartida por el Director Regional y la transcripción de Colette Flores, secretaria bilingüe de IT2 Networking Consulting, quien estuvo presente en dicha reunión.

Explica el Director Regional de la Institución Bancaria:

“A lo largo de estos meses de pandemia, hemos observado que los clientes de nuestras sucursales bancarias comienzan a visitar físicamente las instalaciones con mayor frecuencia y esto nos preocupa, pues hasta el día de hoy ninguna sucursal de nuestros bancos se ha rediseñado para garantizar su operación durante la pandemia y post pandemia. Cada vez son más las sucursales que abren sus puertas e inician operaciones en condiciones de la nueva normalidad y más grave resulta el hecho que ante la desconfianza de los servicios bancarios con geolocalización, que entraron en vigor el 23 de marzo del año en curso, se ha incrementado considerablemente el número de clientes que visitan las sucursales bancarias para realizar trámites y efectuar operaciones bancarias.

¿Cuál será la razón que hace que los clientes prefieran acudir a las sucursales a realizar operaciones bancarias en lugar de utilizar los servicios de la banca electrónica con geolocalización?

Pensamos que para hacer frente a las condiciones futuras de la pandemia es necesario reinventar nuestras instalaciones físicas y eso implica un rediseño de la infraestructura actual de nuestra red.

En los últimos meses hemos sido cuidadosos con el registro de las personas que ingresan a cada una de nuestras sucursales y así contar con suficiente información para realizar un análisis estadístico de necesidades. Todos los registros se han realizado manualmente por un ejecutivo que se encuentra afuera de las instalaciones de la sucursal.

Para entrar al banco y hacer uso de los servicios en ventanillas, o solicitar una asesoría con algún ejecutivo, se han implementado dos únicas filas de espera afuera de las instalaciones de cada sucursal bancaria. Una fila con capacidad máxima de hasta 12 personas para quienes requieren realizar algún trámite directamente en ventanilla y otra fila de espera, con capacidad máxima de hasta 14 personas para quienes requieren ser atendidos por un ejecutivo.

Hasta el día de hoy, el ejecutivo que se encuentra afuera de la sucursal pregunta a cada cliente por el tipo de servicio solicitado (ventanillas o ejecutivos), lo registra en la bitácora y asigna un lugar en la fila de espera correspondiente. De esta forma, el ejecutivo lleva el control del tamaño de las filas y evita que las filas de espera se salgan de control. Sin embargo, deseamos que este proceso sea automatizado y que al momento de que un cliente se acerque a las filas de espera utilice su teléfono celular para leer un código QR y asignarle un lugar en la fila de espera correspondiente.

Queremos sacar provecho de la red WI-FI de las sucursales bancarias y que el registro de clientes y control de las filas de espera sea a través del uso de esta tecnología. Pensamos que esta idea innovadora impactará positivamente en la calidad del servicio y será un diferenciador importante ante nuestra competencia.”

Agrega Colette al final de su reporte:

“Entre la información más relevante para rediseñar la infraestructura de red les puedo citar los siguiente:

- a) En promedio cada sucursal bancaria opera con tres ventanillas de servicio (por cada ventanilla se requieren dos conexiones físicas de red en las que se conectarán la caja y una terminal de trabajo),
- b) en cada sucursal bancaria hay de cuatro a seis ejecutivos quienes son los responsables de atender a los clientes en un horario de 9 a 4 pm (cada ejecutivo requiere de una conexión física de red para conectar su terminal de trabajo),
- c) por cada sucursal bancaria hay de tres a cinco cajeros automáticos (cada cajero requiere de dos conexiones de red),
- d) dentro de la sucursal bancaria, pueden estar cuando mucho 30 personas y cada una de ellas puede conectarse libremente a la red Invitados de la sucursal bancaria vía WI-FI,
- e) en la sección de impresoras de alta velocidad y multifuncionales se requieren de 8 conexiones físicas para conectar a la red el mismo número de equipos,
- f) las personas que hacen fila de espera se conectarán a la red FilaVentanillas o FilaEjecutivos de la sucursal bancaria vía WI-FI (de esta manera se controlará la fila de espera y persona que no alcance dirección IP de la red, no podrá hacer fila de espera en esos momentos).

Cada sucursal bancaria utilizará la dirección IP privada 192.168.20.0 ”

Subred	Prefijo de red	Dirección IP del bloque
Ventanillas (6 hosts)	/28	192.168.20.96
Ejecutivos (6 hosts)	/28	192.168.20.128
Cajeros Automáticos (10 hosts)	/28	192.168.20.160
Clientes (30 hosts)	/26	192.168.20.0
Impresoras (8 hosts)	/28	192.168.20.192
Fila Ventanillas (12 hosts)	/28	192.168.20.224
Fila Ejecutivos (14 hosts)	/27	192.168.20.64