

RETO

¿Cómo podríamos lograr una atención integral para nuestros clientes, en cualquier momento y lugar donde el usuario lo necesite, que logre una experiencia innovadora, diferente y disruptiva?

OBJETIVO ESTRATÉGICO

(¿A qué le apuesta la Compañía? ¿Cuál es el objetivo estratégico que enmarca el reto?: Ampliar portafolio de nuevos productos, aumentar el margen operativo, incrementar clientes, generar nuevos ingresos, etc. ¿Cómo se alinea con la estrategia empresarial?)

Nuestro Propósito: Contribuimos con la construcción de una mejor sociedad, apoyando a las familias en el mejoramiento de su calidad de vida.

Objetivo Estratégico: Cultura y capacidades clave para el desarrollo de la estrategia.

Líneas Estratégicas:

1. Incrementar la productividad apalancados en la innovación, la tecnología, el gobierno de datos y la transformación digital.
2. Generar experiencias de servicio memorables para nuestros afiliados y clientes.

ANTECEDENTES

*(¿Qué ha sucedido que se está generando un problema?
¿Qué se ha realizado previamente en la compañía, hay algún proyecto en curso? Detalla las iniciativas ya realizadas que dan información de éxitos y fracasos)*

Confa ha venido desarrollando soluciones temporales en la prestación de diferentes servicios, pero no han sido articuladas de cara a la atención virtual integral de nuestra población objetivo. Estas soluciones han sido:

1. Reconocimiento facial
2. Quioscos de autoservicio
3. Televisores de alta gama para video llamadas
4. Prototipo de atención remota en un municipio alterno para realizar una atención presencial de autogestión a nuestros usuarios.

Las experiencias de servicio al cliente insatisfactorias alejan a los clientes en mayor número que cualquier otro inconveniente u obstáculo. Para el año 2022, se pronostica que el 85% de las interacciones de atención al cliente iniciarán en autoservicio. Durante el 2021 se presentaron en nuestras sede físicas 84.632, cifra superior en gran mayoría a similares de años anteriores. Actualmente la experiencia en nuestras sedes, prestada de forma tradicional, presenta tiempos muy largos de espera, Personas as sedes. Al día de hoy la experiencia en las sedes aun es tradicional y con tiempos de atención largos.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD

(Explicar con detalles la situación, para que sea muy evidente que el problema realmente es un problema y que hay una gran oportunidad si se soluciona. Datos, cifras, porcentajes, que le dan relevancia para invertir en la situación.)

Actualmente tenemos dificultades en:

1. Al llegar el Cliente en nuestras sedes para gestionara sus necesidades de forma tradicional, deben esperara aproximadamente 25 minutos.
2. Cuando son atendidos, mientras se gestionan sus requerimientos la atención promedio es de 11 minutos
3. Oportunidad de atención : La organización presta multiples o diferentes servicios que son difíciles de llevar a todos los departamentos sin necesidad de tener una infraestructura organizada y contamos con una Disponibilidad 12/7

Finalmente vemos una oportunidad en articular nuestras soluciones en un sólo espacio digital, que sea fácil de implementar en todos los municipios y así ofrecer atención rapida, eficiente en cualquier momento y en cualquier lugar.

PÚBLICO OBJETIVO

¿Quién es el destinatario de la solución?

IMPACTO ESPERADO CON LA SOLUCIÓN

(Qué resultados espero obtener?, datos cuantitavos y cualitativos que ayuden a entender lo que se espera para el público objetivo y para la empresa)

<p>Actualmente Confa cuenta con un total de 357,166 usuarios de los servicios en todo el Departamento distribuidos así: 1. Afiliados a Confa 175.068 a. Hombres 98.896 b. Mujeres 76.172 2. Beneficiarios 182.098 a. Hombres 75.667 b. Mujeres 106.431 De toda esta Población el 53,3% de los usos por servicios, se encuentra principalmente en Manizales, siendo Palestina el municipio más cercano con un 10,85% de usos. Lo que nos motiva a tener no solo en la ciudad capital sino en todo el departamento oficinas virtuales inteligentes móviles.</p>	<p>Con la implementación de este modelo de oficina inteligente esperamos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reducir tiempos de atención y tiempos en espera al 50% 2. Ofrecer disponibilidad 24/7 a los Usuarios 3. Generar experiencias memorables en nuestros Usuarios 4. Cercanía en la atención a nuestra población objetivo
<p style="text-align: center;">RESTRICCIONES</p> <p style="text-align: center;"><i>(En la implementación de la solución cuáles barreras que se puedan identificar para el desarrollo e i)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Temor al uso de tecnologías avanzadas y mínimos tecnológicos de la Población Objetivo, por lo que debe ser una solución amigable e intuitiva 2. Procesos internos pesados / burocracia. 3. Limitaciones en infraestructura física y tecnológica en algunos municipios. 	<p style="text-align: center;">REQUISITOS</p> <p style="text-align: center;"><i>(Aspectos mínimos a tener en cuenta en la solución: Técnicos, económicos, de uso, entre otros.). ¿Cuál es el alcance de la solución? Define lo que está incluido en el proyecto .</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Solución debe ser totalmente disruptiva, esto implica el uso de tecnologías innovadoras, inteligentes, hologramas, realidad virtual, aumentada, mixta, metaverso, en otras. 2. Una solución portable que nos permita flexibilidad en uso y aplicación en todo el territorio Caldense. 3. Que sea Integrable con los sistemas de la organización y con componentes de transaccionalidad. 4. La solución que se genere debe contar con una estrategia de gestión de cambio 5. La solución debe ser escalable, esto es que se puedan ir integrando el portafolio de servicios y de soluciones