



FICHA DE RETO FONDO PRESENTE

RETO

¿Cómo aprovechar la transformación digital que vive en la actualidad el Fondo de Empleados de Almacenes Éxito - PRESENTE, para homologar sus canales digitales mejorando su desempeño, conseguir una experiencia extraordinaria para sus asociados y lograr entregar sus servicios digitalmente?

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?)

PROPOSITO: JUNTOS TRANSFORMAMOS VIDA

(EXPERIENCIA ASOCIADO)

PILARES ESTRATÉGICOS: TRANSFORMACIÓN, CREAR VALOR, CRECIMIENTO ECONÓMICO

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)

El Fondo de Empleados de Almacenes Éxito - PRESENTE tiene aproximadamente 32000 asociados en la actualidad, con un portafolio de servicios que incluye, además de productos de ahorro y crédito, programas sociales, turismo, seguros, convenios y planes exequiales. Los asociados están distribuidos geográficamente a lo largo y ancho del país, en 23 departamentos agrupados en 7 regiones (Occidente, Eje Cafetero, Costa, Costa Seca, Antioquia, Santanderes y Centro).

En la actualidad, para la atención de los asociados, contamos con un equipo comercial (62 personas), a demás de los siguientes canales de atención: Web (Informativa y Transaccional), App, Contact Center, Oficina Principal (6) y Whatsapp, los cuales no están articulados entre sí impidiendo una experiencia uniforme.

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 no logramos resolver de manera sencilla y oportuna las necesidades de nuestros asociados, debido a que no contamos con una alta cobertura de nuestro portafolio de productos y servicios a través de los canales digitales disponibles para la autogestión (solo el 49% de nuestros servicios los ofrecemos por medios digitales), haciendo que los asociados dependan exclusivamente de los gestores comerciales para resolver la mayoría de sus necesidades. Adicionalmente, los servicios actualmente disponibles por canales digitales no cuentan con una experiencia extraordinaria, son complejos y se encuentran desarticulados, generando mayor fricción en la adopción de los mismos.

PÚBLICO OBJETIVO

¿Quién es el destinatario de la solución?

ASOCIADOS ACTIVOS (32000)

IMPACTO ESPERADO CON LA SOLUCIÓN

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

362 servicios, 178 digitalizados activos, 184 sin digitalizar.

- Digitalizar el 51% de los servicios que están pendientes por digitalizar para permitir el acceso a los 32000 asociados.
- Homologar la experiencia digital del total de los servicios (362).
- Productos y servicios disponibles, cuando y donde el asociado lo necesite.
- Disminución de cargas de los gestores comerciales en al menos un 20%.
- Disminución del indicador de esfuerzo, evitando fricciones entre el asociado y PRESENTE.
- Incrementar los cierres de venta por canales digitales en un 25% durante el primer año de operación, un 35% el segundo año y sostener, desde el año 3, un ritmo sobre el 45%.
- Estrategia de distribución eficiente de los canales (Perfilamiento del canal).
- Permitir la medición del impacto social, ambiental y económico.

RESTRICCIONES

(En la implementación de la solución cuáles barreras que se puedan identificar para el desarrollo e i)

Arquitectura y patrones de diseño para desarrollo de aplicaciones
Software de negocio limitado por su tecnología (LINUX)
Proveedor tecnológico débil
Deficiencias en metodología de trabajo
Cultura de cambio de lo análogo a lo digital
Debilidades al recibir nuevas tecnologías

REQUISITOS

(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 .

- 1.Solución tecnológica que permita homologar la experiencia digital entre la web y la app, permitiendo una alta transaccionalidad, garantizando la seguridad y la integridad de la información, que nos permita facilitar las consultas de información, así como los cierres de venta de los productos y servicios del portafolio de PRESENTE.
- 2.La solución debe facilitar la integración de sus componentes con las diferentes aplicaciones de negocio a través de WSO2 para la interoperabilidad con el core de negocio y otras.
- 3.Facilitar la generación de reportes y dashboard a través de un tablero de control para permitir el seguimiento de la transaccionalidad.
- 4.Facilitar la administración de los módulos expuestos, tanto contenidos como transacciones.
- 5.Considerar un cuadro de seguimiento para el control de las solicitudes de los asociados, una vista 360 de sus productos, de su comportamiento y de información relevante.
- 5.Permitir la interoperabilidad con aplicaciones externas, como por ejemplo fintech e insuretech, o APIS expuestas que nos permitan sumar a la experiencia.

Nuestra idea es encontrar un aliado estratégico para una relación a largo plazo, que nos permita asegurar la continuidad de los servicios de soporte y mantenimiento de la solución implementada, entendiendo que los derechos patrimoniales serán de PRESENTE y que habrán desarrollos tecnológicos en los que tendrán interacciones con otros terceros.