

Abstract

En los últimos años las tics han tenido un crecimiento y masificación tan importante que nos ha llevado a cambiar la forma en que llevan su vida cotidiana, volviendo a las personas más conectadas y permitiendo acceder a más información.

Por otro lado, el auge de las apps móviles a nivel mundial es una realidad indiscutible. El uso de los teléfonos móviles ya no se reduce simplemente a llamadas y mensajerías, sino que también los usuarios están constantemente en búsqueda de nuevas herramientas que faciliten sus trámites diarios. En base a esto último, notamos que muchas instituciones financieras han quedado rezagadas y no perciben en sus clientes dichas necesidades, es decir, la falta de una herramienta tal que les permita operar sin tener que acercarse a una sucursal física.

Además, vemos que la mayoría de las sucursales del Banco Provincia de Neuquén aun no han desarrollado una óptima relación entre el cliente y la institución, lo que consideramos clave para ser mejorado. Por lo cual pretendemos proponer una medida integral que solucionen estas dos cuestiones.

El objetivo del proyecto, es plantear una solución a ésta problemática a través del diseño de una innovadora e inteligente **mobile app** del BPN, atractiva para el usuario, fácil de usar, y que esté acorde a sus necesidades.

Luego de analizar el mercado actual, pudimos descubrir que las bancas que actualmente disponen de este servicio, son aquellas de mayor jerarquía e importancia a nivel internacional. Creemos que es una oportunidad para el banco tomar este camino ya que saldrá beneficiado en cuanto a sus ingresos, captando nuevos usuarios, mejorando la relación con los antiguos, demostrando su interés en ellos, fidelizándolos y sobre todo generando confianza en los mismos.

Introducción

En el siguiente proyecto se propone cumplir con el tercer desafío que se plantea en el “Hackatón”. Para esto, generaremos una aplicación que cuente con sistemas transversales, **inteligencia cognitiva**, tecnología de reconocimiento y verificación de la identidad de los usuarios, lo cual veremos reflejado en una innovadora y atractiva Mobile app, cuyo valor agregado será la **adaptabilidad** de su formato a las necesidades del cliente. Trabajaremos aplicando las nuevas tecnologías como la inteligencia cognitiva alineándolo a las prioridades estratégicas del banco, con el objetivo de crear herramientas que mejoren la eficiencia operacional, crear un compromiso con cliente, generar un crecimiento de ingresos y poner a disposición una plataforma integrada ágil y sencilla de utilizar tanto en home banking desde la computadora, como en la Mobile app y en los cajeros automáticos, que le permita al usuario operar sin la necesidad de ir al banco.

Fundamentación

Analizando el desempeño a nivel internacional de las bancas y las tecnologías que aplican pudimos observar que el 32% de los bancos utiliza principalmente la computación cognitiva y la inteligencia artificial que permite, con cada interacción aprender de las necesidades del cliente. Esto permite un impacto significativo en sus líneas de negocios y funcionamientos.

Pensando en las tecnologías del mercado y en la sociedad neuquina, y considerando que el poder del consumidor se complementa con las tecnologías del mercado y la sociedad actual, vemos que el ciudadano es cada vez más digital por eso proponemos una aplicación para teléfonos celulares estableciendo un diálogo directo entre el cliente y el banco. Esto permitirá reconocer el **perfil** de cada cliente analizar su **comportamiento**, ofrecer productos, geolocalizar bancos y cajeros, conocer el estado de sus cuentas, gestionar reclamos a través de un asesor virtual ofreciendo un chat, un contacto telefónico y un acceso directo para llamar a un asesor que lo ayude, entre otras facilidades.

Análisis de la Situación Actual

Pudimos reconocer que al día de hoy, las tecnologías utilizadas por el BPN, no terminan de cubrir las necesidades de los clientes, ya que notamos una falta de desarrollo para alcanzar los estándares de las grandes bancas a nivel internacional. Comparándolo con otros bancos que si se han unido a la ola tecnológica, podemos ver que estos últimos gracias a la implementación las TICs, han logrado mejores resultados, como por ejemplo mejor posicionamiento, incrementar sus ingresos, atraer más clientes y fidelizar a los antiguos, sin embargo no terminan de entender sus necesidades y creen que son capaces de satisfacerlas cuando en realidad, el usuario aún se muestra insatisfecho. Por ello vemos aquí la oportunidad de plantear una solución integral capaz de superar a las aplicaciones actuales, haciendo hincapié en la incorporación de la inteligencia cognitiva y en la mejora constante de la relación entre el banco y el cliente.

Todo esto se puede lograr gracias a un intenso trabajo de inversión público – privado, dentro de un marco legal, y trabajando mano a mano con líderes en tecnologías avanzadas como por ejemplo la empresa IBM, especialistas en inteligencia cognitiva, Google (analytics), desarrolladora de apps que permiten el reconocimiento de las voz y la búsqueda a través de la misma, Microsoft, y Ministerio de Modernización

Oportunidad del Mercado

En base a lo planteado anteriormente, proponemos dar valor a los servicios del banco con un producto que resuelva las necesidades del cliente e incentive y afiance la relación con el mismo.

Canalizamos este objetivo a través de una mobile app con un diseño atractivo, descontracturado y sobre todo adaptable a cada perfil del cliente (storyboard), variando según cada tipología (Jóvenes, adultos, adultos mayores - empresas), que cuente con inteligencia cognitiva, tecnología biométrica y además una interfaz más humana y no un bot conversacional. Contando con funciones de asistencia personalizada, que procese el lenguaje natural para poder responder a preguntas y hacer recomendaciones, y que mantenga las inflexiones locales.

Producto

El producto que se va a ofrecer es una app que los usuarios se pueden descargar en sus Smartphones, disponible para sistemas IOS y Android.

La misma presentará un formato dinámico, y simple de usar y contará con tecnología biométrica, como el reconocimiento facial, reconocimiento de voz, y para aquellos teléfonos que lo permitan, lectura de la huella digital y reconocimiento del iris del ojo. Por lo cual permitirá al usuario elegir como poner su contraseña, si utilizar alguno de estos canales de ingreso, (reconocimiento facial, reconocimiento de voz, reconocimiento de huella digital, reconocimiento del iris) o ingresar la contraseña de manera tradicional. Además contará con inteligencia cognitiva que permite captar el comportamiento del cliente y aprender del mismo. A través de ésta se podrá adaptar el formato de la app a las necesidades que demuestre el cliente y no caer en la redundancia de una simple mobile app de home banking que sea igual para todos los perfiles de los clientes, sino que esta se distinga por su adaptabilidad. Además gracias a este análisis de conductas, se le enviará un informe al banco con las características del cliente, los productos más apropiados para el mismo, como se siente utilizando esta app, sus emociones entre otros, y se generará una base de datos del mismo que también contará con los movimientos del cliente ya sea desde la app, desde online banking o desde el cajero automático, permitiendo así evitar ataques fraudulentos. Por su parte, al ingresar el usuario a su home banking, colocando su DNI, el sistema ya hará un reconocimiento y podrá captar si se trata de un cliente de hasta 59 años o de uno mayor de 60 años. Una vez hecho esta observación, se mostrará la app en diferentes formatos de acuerdo a estas dos categorías. Queremos destacar que el cliente tendrá la posibilidad de acceder a cada opción dentro de su home bankig, hablándole a la app, sin la necesidad de tener que presionar en su pantalla cada botón. Esto está pensado en base al perfil de cliente con el que mayor trata el banco, es decir la tercera edad, quienes muchas veces tienen dificultad para distinguir iconos pequeños y sobre todo para presionar sobre ellos.

Otra ventaja para el usuario, es que en caso de olvidar su contraseña podrá utilizar otros métodos de ingreso. También contará con un sistema de copia de seguridad el cual servirá para prevenir ataques fraudulentos. Otra ventaja de la aplicación es que le va a permitir al usuario rotar la pantalla cuando esté usando la app y aun así seguir teniendo una vista integrada de la misma. Podremos encontrar dentro de la misma, un asesor virtual que le permitirá al usuario plantear y resolver sus inquietudes las 24hs que como dijimos anteriormente, no se trata de un bot conversacional tradicional, sino que es un asistente personalizado, que procesa el lenguaje natural para poder responder a preguntas naturalmente y hacer recomendaciones, y mantiene las inflexiones locales. Por otra parte, dicha aplicación le servirá al banco no solo, para conocer mejor las necesidades del cliente y aprender del mismo sino también para fidelizarlo, mejorar el vínculo, generar confianza y crear un mejor posicionamiento de la marca.



BPN
NUESTRO BANCO

MEDIAKIT

BPN





Utilidades de la app:

- Consultas:
 - Consulta de saldos
 - Últimos movimientos
 - Consulta de CBU
 - Cambio de Alias
 - Número de cuenta
 - Beneficios y descuentos
 - Sacar turnos para sucursal
 - Próximos vencimientos
 - Consultas de cajeros cercanos
 - Cotización de monedas del exterior
- Productos:
 - Financiamientos disponibles
 - Líneas de créditos
 - Métodos de inversión
 - Tarjetas de créditos:
 - Saldos
 - Últimos resúmenes
 - Disponibles
 - Solicitud de tarjetas
 - Últimos movimientos
- Transferencias:
 - A otras cuentas propias
 - A otras cuentas externas
- Pago:
 - Nuevos pagos:
 - Escanear código QR
 - Escanear código de barras
 - Buscar empresa
 - Buscar rubro
 - Ingresar número
 - DEBIN
 - Recargas
- Contacto:
 - Chat virtual
 - Llamada



Atributos del producto:

- Creativo
- Innovador
- Enfoque al servicio
- Confianza y compromiso con el usuario
- Visión global
- Mejora constante
- Creación de valor
- Garantía del servicio
- Inclusivo
- Empoderar a la entidad
- Control de riesgos
- Regionalizar (inflexiones locales)

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Experiencia en temas tecnológicos innovadores;• Recursos financieros;• Recursos humanos para el desarrollo del software;• Requerimientos de tiempo y control del avance del proyecto por medio de reuniones.	<ul style="list-style-type: none">• Alianzas con el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva y Ministerio de Modernización• Alianzas con IBM, Microsoft, Google, Apple• Inversión y asesoría Pública y Privada;• Posicionamiento de la marca;• Captar potenciales clientes;• Fidelizar a los clientes de siempre;• Generar mayores ingresos.
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Nueva forma de acceder a beneficios;• Adaptable a posibles cambios de acuerdo a las necesidades y tipología del cliente;• Inclusión• Costo de operación bajos	<ul style="list-style-type: none">• Autenticación de terceros• Apps engañosas



Actores

- Desarrolladores de la aplicación
- BPN
- Staff del BPN
- Clientes
- Google – Google Analytics, utilizar las herramientas desarrolladas por esta empresa, como por ejemplo el reconocimiento de voz, para la aplicación.
- Apple, para que dicha app también esté disponible para formato IOS
- Microsoft, crear alianzas para tomar sus herramientas de tecnologías biométricas y cognitivas para ser utilizadas en la aplicación
- Ministerio de Modernización
- IBM, crear alianzas para tomar sus tecnologías biométricas y cognitivas para aplicarlas en la aplicación.
- Entes legales que puedan desarrollar una reglamentación para que los datos de los usuarios queden protegidos y no sean utilizados por las empresas de celulares donde se abre cada app.



CANVAS

Key Partners	Key Activities	Value Propositions	Customer Relationship	Customer Segment
<ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de Modernización - Google Analytics - IBM - Legales - IOS - Desarrolladores de apps 	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de la App móvil - Control de Funcionamiento - Capacitación para que tanto el personal del banco como sus clientes aprendan y comiencen a utilizar la app. - Control de los datos que se obtengan de la App 	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptabilidad del formato al perfil del cliente - Adaptabilidad a las necesidades del cliente - Uso de la inteligencia cognitiva - Tecnologías biométricas 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora en la relación con el cliente - Fidelización - Generar confianza - Enfoque al servicio - Compromiso con el usuario 	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes del banco, especialmente tercera edad. - Potenciales clientes, ya sea jóvenes, adultos o nuevas empresas que al ver la implementación de nuevas tecnologías quieran convertirse en clientes del BPN
Key Resources			Channels	
<ul style="list-style-type: none"> - Equipo para el desarrollo de la aplicación - Personas con conocimientos de programación de Apps - Personan con conocimientos de temas legales en cuanto a información de datos disponibles en la App 			Tiendas de aplicaciones: Android - IOS	



Plan de Operaciones

Desarrollo versión beta de la aplicación móvil

Actividades de promoción y difusión del servicio

Alianzas comerciales con Google, IBM, Microsoft, Apple

Disposición de medidas legales para protección de la información y datos del usuario

Conseguir otros recursos financieros + control financiero

Generar descargas y uso de la aplicación por parte de los usuarios

Control del funcionamiento de la misma

Análisis de la información obtenida a través de la aplicación

Actualización de la aplicación en base al análisis de como funcionó para el usuario