



MiGestion.com

El presente proyecto se elabora en el marco del evento de innovación del Banco Provincia de Neuquén denominado “Hackaton Innovación BPN” y se basa en los lineamientos del Desafío 3 Tecnologías y sistemas transversales

Contexto actual

La tecnología en la actualidad es la variable más influyente en la oferta de productos y servicios, convirtiéndose en una de las fuerzas de cambio más significativas. Los avances de la tecnología de la información pueden hacer posible que varios servicios se encuentren disponibles en un mismo dispositivo móvil.

Todas las estrategias que asuma una entidad deberán estar enfocadas directamente en el impacto que genere en los clientes y en aquel sector de la sociedad que pretendamos conquistar.

Para lograrlo debemos conocer el comportamiento de los mismos, teniendo en cuenta la forma de elegir los productos y/o servicios y cómo toman la decisión de compra. El cliente reconocerá la necesidad de contar con algo que le simplifique la vida, luego comenzará con la búsqueda de información y evaluará todas las alternativas ofrecidas en el mercado hasta tomar la decisión de la compra.

Luego de analizar el comportamiento de los clientes, nuestra misión será entender esa necesidad, analizar y desarrollar herramientas ágiles y competentes que brinden soluciones de forma simplificada antes y después de la compra.

Como punto importante debemos reconocer que la experiencia en el consumo de los servicios por parte de los clientes genera el Marketing y posicionamiento de los mismos.

La utilización de las nuevas tecnologías para soluciones financieras ha crecido exponencialmente y la atención tradicional en los canales de venta requiere ser replanteada a fin de adecuarse a los cambios tecnológicos, buscando agilidad en las respuestas y en la adquisición de productos y servicios.



Fundamentación

Las entidades financieras deberán contar con una herramienta capaz de brindar una atención diferencial respecto a la competencia, teniendo en cuenta que la fidelización del cliente se logra mejorando la etapa de venta como la de posventa, que garantizará la continuidad comercial, nuevos acuerdos y vínculos perdurables en el tiempo.

Si bien es real que un alto porcentaje de los usuarios prefiere una atención exclusivamente digital, otros desean ser atendidos en forma personal con una calidad de atención diferencial, ágil y con acceso exitoso a los productos y servicios. La conjunción de las dos modalidades de atención es lo que nos motivó a elaborar el proyecto.

Descripción

Crear una aplicación móvil inteligente que funcionara como una sucursal virtual (no transaccional) capaz de gestionar trámites, brindando respuestas automáticas a consultas frecuentes, posibilitando la actualización de datos, programando encuentros personalizados y administrando eficientemente el tiempo tanto del cliente como del empleado bancario.

Mi*Gesture*.com puede ser la respuesta a las adecuaciones que deben realizar los Bancos para lograr mejores estándares de atención.

Objetivos y Beneficios esperados

Cliente:

- Mejorar la calidad de atención al cliente, tanto presencial como digital.
- Aumentar la satisfacción del cliente, quien podrá autogestionar sus propios trámites desde cualquier lugar, optimizando su tiempo.
- Brindar información sobre los distintos canales a través de los cuales el cliente puede realizar su trámite.
- Informar sobre requisitos a presentar antes de concurrir a la sucursal, evitando que los clientes vuelvan a acercarse innecesariamente por trámites pendientes. Además, podrá actualizar documentación adjuntándola a través de la App.



Entidades:

- Lograr disminuir la cantidad de personas a la espera de la atención en todas las sucursales de la institución. Cumplir con los tiempos de espera permitidos.
- Optimizar el tiempo de los empleados de la Entidad permitiendo generar mejores propuestas de ventas y la calidad de atención.

Características Funcionales

Los clientes que elijan operar a través de *MiGestion.com*, deberán contar con un dispositivo móvil, y estar conectados a internet. Luego deberán dirigirse a la Play Store- App Store siguiendo los pasos habituales de instalación.

Una vez terminada la instalación de la misma, el usuario podrá comenzar a navegar y recorrer la App de acuerdo a sus necesidades.

El cliente va a poder interactuar con la aplicación a través de un chat on-line, sin percibir que se estará comunicando con un Bot (robot virtual).

La aplicación, en caso de que la consulta derive en un trámite, solicitará la identificación del cliente, utilizando métodos biométricos que deberán cumplir con los estándares de seguridad requeridos.

Como dos grandes ejes estructurales, *MiGestion.com* permitirá lo siguiente:

1. Cuando los trámites requeridos por el cliente puedan resolverse sin necesidad de acercarse a la sucursal, la App:
 - a. Otorgar soluciones pre-armadas de acuerdo a una base con preguntas frecuentes preparadas para responder automáticamente a consultas.
 - b. Actualizar su legajo digital en el caso de que corresponda, adjuntando la documentación necesaria.
 - c. Informar si posee algún producto pre-aprobado y detallara los medios a través de los cuales puede acceder a los mismos. En este caso podrá simular las operaciones ofrecidas.
2. Cuando los trámites requieran de asistencia personalizada, el cliente podrá solicitar su entrevista dirigiéndose a la opción "Gestiono mi turno" tildando fecha, horario adecuado y el producto y/o servicios que desea. La App



notificará al cliente el nombre y apellido de la persona designada para su atención.

MiGestión.com conformará una agenda de trabajo para el oficial de ventas que le permitirá anticiparse a la entrevista, contando con información del cliente para la oferta del producto, brindando una atención personalizada.

Cuando el cliente ingresa en la sucursal, nuestro sistema identificará la MAC de su Móvil ya registrado en su gestión de turnos, confirmando su llegada. Recibirá un mensaje automático con el nombre de la persona destinada para su atención. La aplicación podrá reportarle en tiempo real, los minutos que restan para su llamado.

Alcance

Destinado a clientes existentes de la entidad de la banca individuo o empresa. Diferenciando el tipo de clientes, la aplicación podrá desplegar mayor cantidad de datos y mejor asistencia ajustada a su necesidad.

Líneas de trabajo

1. Análisis y definición de funcionalidades con las que se implementará la App
2. Análisis de costos y requerimientos para el desarrollo e implementación del proyecto.
3. Análisis de proveedores de servicios cognitivos. Por ej.: Microsoft – Bot.
4. Contratación de proveedores
5. Análisis de tecnologías a adquirir/ compra de tecnologías.
6. Desarrollo del proyecto
7. Elaboración de las campañas comunicacionales
8. Capacitación interna
9. Instructivos para el cliente



10. Lanzamiento e implementación.

Equipo de trabajo:

Carina Rivas

Romina Stagnaro

Nidia Escobar

Lihue Villarreal