

Caso de éxito

Proyecto Servicios 108271

Contexto

La innovación ha sido clave en Alianza para destacar dentro de un mercado que es cada vez más competitivo y exigente, teniendo en cuenta el contexto macroeconómico post pandemia. Alianza ha hecho esfuerzos por fortalecer los sistemas digitales, los aplicativos Core, y el servicio al cliente, de tal manera que su portafolio de productos y servicios se mantenga vigente y acorde con las necesidades del mercado.

Así pues, Alianza Valores busca identificar oportunidades de mejora para ser la opción número uno por quienes están interesados en adquirir o renovar un producto o servicio de valores (lo que actualmente no ocurre). Por lo que decide desarrollar un proyecto de innovación en servicios que reconoce la necesidad de evolución en el sector, no solo para adecuarse a las generaciones digitales actuales, sino también para satisfacer las expectativas contemporáneas de sostenibilidad ambiental, social y de gobernanza (ASG), por lo que el proyecto surge como respuesta a un cambio generacional y como una manifestación palpable del compromiso con el país.

Fases de implementación

El proyecto tuvo por propósito desarrollar nuevos y mejorados productos y servicios de valores, que contribuyan al fortalecimiento de la captación y gestión de las expectativas de los clientes actuales y nuevos, que impacten positivamente la inclusión financiera y faciliten el día a día de los clientes. Para cumplir con el objetivo el proyecto planteo las siguientes fases de implementación por cada una de las iniciativas de mejora:

- ✓ Onboarding Digital: se hizo la gestión de las mejoras requeridas por medio de la definición de épicas por cada una de las funcionalidades planteadas. Además, se propusieron flujos de trabajo que permitieron la validación constante por parte de la línea de negocio y los clientes finales. De esta manera se aseguró el valor agregado para cada una de las funcionalidades que se desarrollaron.
- ✓ Refinamiento Extractos: el equipo de trabajo recopiló los requerimientos recogidos en las sesiones con los usuarios potenciales de las nuevas funcionalidades, esto bajo modelos de historias de usuario, luego se encargaron de ir desarrollando y validando cada una de estas, lo que permitió consolidar las funcionalidades necesarias antes de la salida a producción.
- ✓ Refinamiento Certificados: para este caso se tramitaron las nuevas y mejores funcionalidades mediante la definición de épicas por cada requerimiento planteado, unidos a esto, se rediseñaron los flujos de trabajo que permiten llevar a cabo una validación con el usuario de las nuevas opciones.
- ✓ Nuevos productos de inversión en forwards y derivados no estandarizados: se consolidaron las necesidades y requerimientos identificados en las sesiones con los usuarios potenciales, así, se diseñaron y desarrollaron los componentes funcionales y no funcionales del nuevo servicio.

- ✔ Servicio de asesoría en el mercado de valores para tomar mejores decisiones de inversión debidamente informados y asesorados: al igual que en el caso anterior, el equipo de trabajo consolidó los requerimientos detectados y construyó el flujo de trabajo del nuevo servicio, esto permitió desarrollar y validar los componentes necesarios para el desarrollo de las funcionalidades.

Resultados de la implementación

Con el desarrollo de las mejoras propuestas por Alianza para fortalecer la captación y gestión de las expectativas de los clientes actuales y nuevos, mediante el desarrollo de nuevos y mejorados productos y servicios, se obtuvo resultados entorno a facilitar la vida y fortalecer la capacidad de atender las necesidades de los usuarios:

- ✔ Automatización del 80% de las actividades realizadas por la Fábrica de Vinculaciones.
- ✔ Digitalización del 85% de las vinculaciones de clientes para Fondos y Valores.
- ✔ Facilitar la captación de nuevos clientes a partir de la reducción del tiempo asociado al proceso de vinculación, con el que se pasa de 26 minutos a 9 minutos para persona jurídica y de 17 minutos a 6 minutos para persona natural.
- ✔ Reducción del uso de papel y tinta para los flujos de vinculación, dejando de gastar un promedio de 55 hojas por cada vinculación.
- ✔ Estandarización de campos y optimización de la calidad de los datos de los clientes.
- ✔ Generación, envío y publicación automática mensual en el portal transaccional de aproximadamente 140 mil extractos de encargos inmobiliarios.
- ✔ Generación, envío y publicación automática mensual en el portal transaccional mensual de aproximadamente 150 mil extractos de fondos de inversión.
- ✔ Ahorro en impresión, alistamiento y distribución por más de \$7 millones al año, gracias a la disminución del envío de extractos físicos.
- ✔ Disminución en un 30% el número de solicitudes para el envío de certificados.
- ✔ Disminución del tiempo de ejecución de actividades del proceso de generación y valoración del portafolio en posición propia a 10 minutos.
- ✔ Reducción en un 20% los reprocesos por generación de cruces de información automáticos.
- ✔ Dos (2) nuevos contratos futuros para la negociación ofrecidos al mercado.
- ✔ Una (1) nueva opción de derivados no estandarizados para la negociación ofrecida al mercado.
- ✔ Actualización de un (1) cuestionario de perfil de riesgo.
- ✔ Contribución al mantenimiento del NPS global del grupo sobre niveles de 70-72%.

Conclusión

El proyecto de Alianza Valores ejecutado en 2023, logró implementar mejoras significativas e innovadoras en sus procesos y servicios, adaptándose a un entorno económico desafiante y posicionándose para ofrecer una mejor experiencia a sus clientes. Fue reconocido por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, Minciencias y contó con la participación y aval del actor reconocido Cidei con el rol de Actor asociado.