

Innovación en producto

La innovación en servicios es clave para destacar en un mercado que es cada vez más exigente, y en Alianza estamos al tanto de esta realidad. Por esto, durante el 2022, llevamos a cabo un proyecto de Innovación en Servicios, calificado como tal por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Colombiano – Min ciencias. Gracias a este proyecto, se implementaron 15 iniciativas que apalancan la estrategia post-covid de Alianza y fortalecen los sistemas digitales, los aplicativos Core y proporcionan mejoras claves para las compañías del grupo. Con más de 663 funcionalidades de negocio habilitadas, este proyecto busca contribuir a la sofisticación de nuestro portafolio de servicios enfocado en tres frentes:

1. Nuevos y mejorados servicios basados en estrategias digitales. En este frente, se obtuvieron los siguientes resultados.

- ✓ Experiencia memorable del cliente sobre capacidades 5.0.
- ✓ Evolución de la digitalización, integración y agilidad en la prestación de servicios de fondo y valores.
- ✓ Integración y evolución de canales para atención digital de segmentos personas y empresas.
- ✓ Eficiencia, seguridad y automatización con nuevos canales transaccionales.
- ✓ Simplicidad, inmediatez y agilidad mediante automatización de Fondos de pensión empresarial para mejora de la Cx.
- ✓ Integración, dinamización y automatización de instrumentos financieros derivados y productos estructurados para la generación de reportes.






















2. Agilidad de trámites e integración de canales para reducir significativamente los tiempos y garantizar la seguridad de la vinculación inmobiliaria por automatización. Se obtuvieron los siguientes resultados:

- ✓ Usabilidad, automatización y autogestión de consulta, administración y operación de compra y venta de divisas.
- ✓ Digitalización e integración estratégica inmobiliaria.
- ✓ Eficiencia, seguridad y automatización en retiros y archivos de respuesta multicash a clientes del segmento corporativo.
- ✓ Confiabilidad, trazabilidad y automatización, E2E de pagos mediante omnicanalidad.

3. Mejorar la experiencia de usuario mediante la consolidación del modelo de manejo y aprovechamiento de datos. Se obtuvieron los siguientes resultados:

- ✓ Optimización del gobierno y gestión de datos para la mejora del negocio.
- ✓ Agilidad y mejora en los tiempos de respuesta para el almacenamiento, procesamiento y análisis rápido de datos.
- ✓ Usabilidad y multicanalidad de la autogestión digital para la vinculación integral.
- ✓ Agilidad, precisión y confiabilidad en el contacto con clientes potenciales para el fortalecimiento de la oferta de productos y servicios..

 Oficina Virtual T. Inmobiliarios	 Mi Fiducia	 Vinculación integral	 Portal transaccional	 App fondos	 Biometria
Oficina Virtual	Mi Fiducia	Vinculación integral	Portal y APP Fondos		
85% > 88%	15% > 84%	0% > 40%	83% > 89%		
90% Otro sí masivo e individual 26% Desistimientos	Portal Adquiriente GateWay y registros fiduciarios 12,7%	+200 formularios digitales / mes	Compra y venta de divisas formulario 5		
<ul style="list-style-type: none">  9.651 vinculaciones/mes y registros.  Otrosí Masivos, Otrosí Individuales 10535/mes.  Nueva Biometria MetaMap.  Implementación de la firma digital interna. 	<ul style="list-style-type: none">  22.840 consultas y descargas/mes.  Masificación.  Portal pagos 99% usabilidad. 	<ul style="list-style-type: none">  Firma electrónica del formulario y sus anexos.  Crea automáticamente al cliente en SIFI.  Vinculaciones de PN con cédula de ciudadanía en mes de una hora (45 veces más rápidos). 	<ul style="list-style-type: none">  Portal transaccional con 4.739 clientes.  App Móvil con 5.120 clientes.  92% efectividad en validaciones biométricas. 		

En conclusión, la innovación en servicios ha sido fundamental para el éxito de nuestra empresa en la mejora de la atención al cliente. Hemos logrado personalizar nuestros servicios, hacerlos más accesibles y adaptarlos a las necesidades de nuestros clientes. También hemos mejorado nuestra eficiencia y competitividad y nos enorgullece decir que, gracias a nuestra inversión en innovación en servicios, hemos alcanzado un nivel superior de excelencia en atención al cliente. Seguiremos invirtiendo en innovación en servicios en el futuro para mantenernos a la vanguardia de nuestro sector y seguir mejorando la atención a nuestros clientes. En Alianza, nos enfocamos en brindarle el mejor servicio y, gracias a nuestro proyecto de Innovación en Servicios, lo hacemos de manera más eficiente, rápida y personalizada.

¡Lleve a su empresa al siguiente nivel con Alianza!