

Desarrollo Digital en Coopeuch

Rubén Ulloa



Desarrollo Digital

en Coopeuch

AYER

HOY

MAÑANA

Rubén Ulloa

División de Transformación Digital



El proceso de

TRANSFORMACIÓN DIGITAL ES UN VIAJE

AYER

HOY

MAÑANA

...y estamos recorriendo el camino

AYER

HOY

MAÑANA



AYER

¿Cómo era Coopeuch hace 5 años atrás?



AYER

HOY

MAÑANA



Definimos como
prioridad estratégica
el desarrollo digital
de la cooperativa

Plan Estratégico
2017-2021

Digitalización
y Agilidad



AYER

HOY

MAÑANA



Estrategia Digital Coopeuch

Modelo con mirada transversal → Experiencia de los socios → Monetización de los esfuerzos

Estrategia Corporativa
PILARES

Estrategia Digital
OBJETIVOS

COMPONENTES

**Diferenciación
cooperativa**

Lograr un
cambio de escala

Oferta integral
de productos y
servicios financieros

**Masividad
de servicios**
en canales digitales

Eficiencia + Experiencia

Ampliar la gama de servicios y atenciones digitales para lograr que cada vez más socios se atiendan por estos canales

**Crecimiento
del negocio**

Crecimiento + Eficiencia

Desarrollar la contratación de productos en canales digitales para fortalecer el crecimiento del negocio

Experiencia digital
en canales presenciales

Eficiencia + Experiencia

Mezclar lo mejor de la atención presencial con las bondades de las plataformas digitales (modelo Phygital)

**Metodologías
y organización**

Viajes digitales

Innovación

Tecnología

Analítica

Canales digitales

AYER

HOY

MAÑANA



Estrategia Corporativa

Estrategia Digital

Una **digitalización** al servicio de la Estrategia

La estrategia de desarrollo digital que hemos trabajado ya ha tenido **impactos concretos** en la estrategia corporativa de Coopeuch.

Ha permitido que la **operación en contingencia** se haya mantenido, dando un impulso para el escenario futuro.

AYER

HOY

MAÑANA



HOY

Primera ola digital

AYER

HOY

MAÑANA



La transformación digital inició su plan de desarrollo en 2017.



Esto es lo que llamamos la

primera ola

AYER

HOY

MAÑANA



¿Cómo lo hemos vivido en Coopeuch?

La transformación digital es un proceso gradual y progresivo

SOCIOS

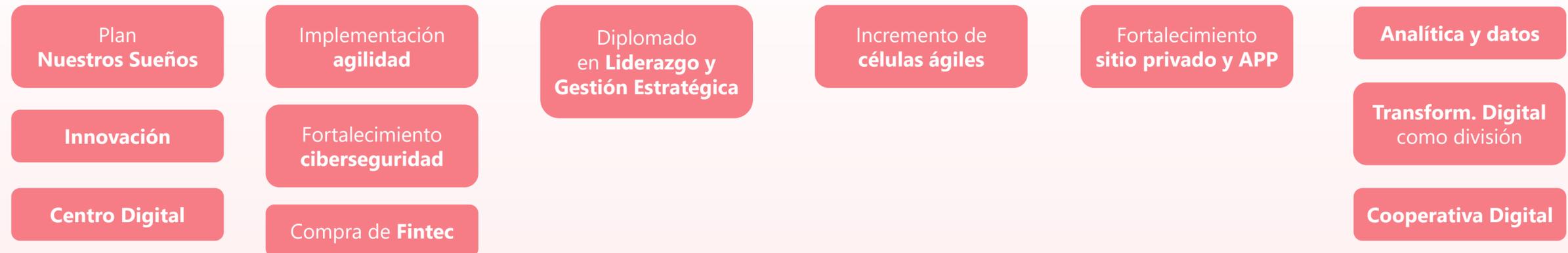
Crecimiento canales*



Inicio digitalización como foco estratégico

COOPERATIVA

Iniciativas/proyectos*



*No exhaustivo

PRIMERA OLA

AYER

HOY

MAÑANA



Cada avance está alineado con la Estrategia

Existen varios viajes y proyectos que han permitido avanzar con los objetivos de nuestra Estrategia Digital

SOCIOS

Crecimiento canales

Inicio digitalización como foco estratégico

2017

2018

2019

2020

2021

2022

ATOMO

Asistente virtual (IVIC)

Contratación Depósito a Plazo 100% online

Enrolamiento online + CV

Crédito consumo 100% online

DALE Coopeuch

Monedero Electrónico online

Desembolso créditos en línea

Pago online

Reprogramaciones en línea

Agendamiento en Oficinas

Nueva APP

Cuenta ahorro online

Plataforma de inversiones

Nueva Web Privada

Firma Electrónica Avanzada para desembolso de créditos

COOPERATIVA
Objetivos Estrategia Digital

Masividad de servicios en canales digitales

Crecimiento del negocio

Experiencia digital en canales presenciales

PRIMERA OLA

AYER

HOY

MAÑANA

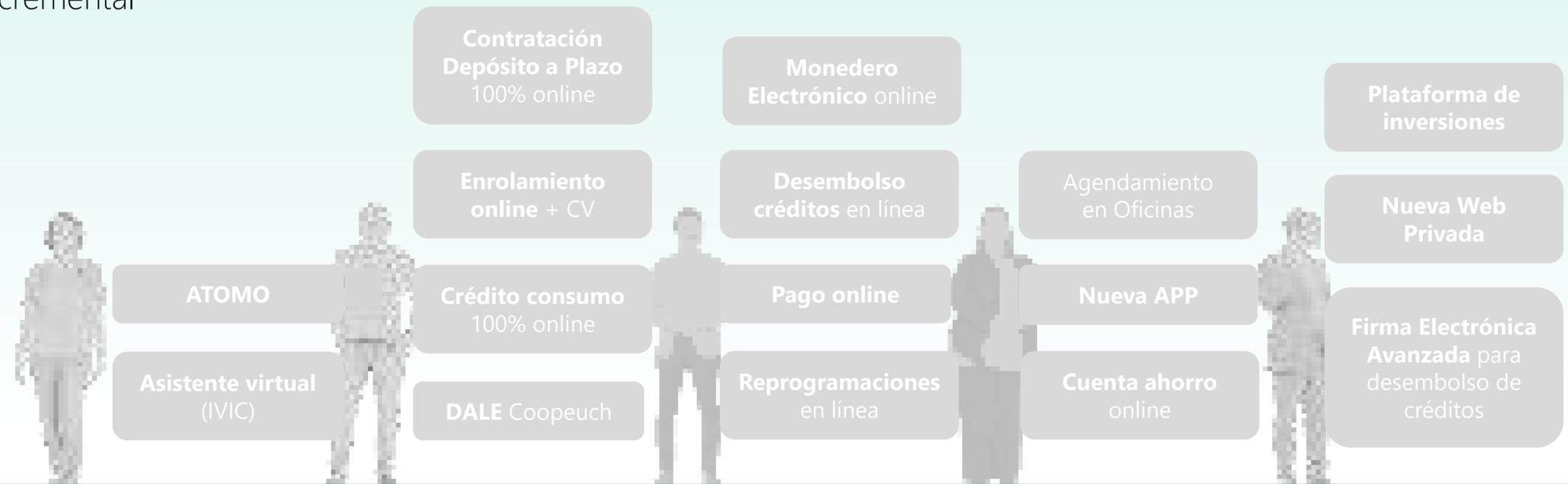


También desafiamos nuestra cultura de trabajo

La creación de células de trabajo fue un proceso incremental desde la primera célula (Átomo) en 2017

SOCIOS

Crecimiento canales



Inicio digitalización como foco estratégico

Centro digital + PMO Estratégica

Ecosistema desarrollo tecnológico 100% ágil

COOPERATIVA

Evolución células



PRIMERA OLA

AYER

HOY

MAÑANA



Ya hemos conseguido importantes logros de negocio

Con una mirada amplia de nuestras oportunidades y de las necesidades de nuestros socios

97%

CRÉDITOS
PRESENCIALES
POR "ATOMO"

26%

CARTERA DIGITAL
DEPÓSITOS A
PLAZO

+70%

CRÉDITOS DE
CONSUMO
FIRMADOS
DIGITALMENTE

1.000

CTAS DE AHORRO
CONTRATADAS
DIGITALES MES
(30% APROX.)

+3.000

SOCIOS AL MES
ENROLADOS
DIGITALMENTE
(150.000 DESDE EL
INICIO)

2.800

CRÉDITOS MES
CON ORIGEN
DIGITAL
(10% SON FULL
DIGITALES)

85%

CUENTAS VISTA
CONTRATADAS
DIGITALES MES

230 mil

USUARIOS DE
CUENTA
PREPAGO DALE

AYER

HOY

MAÑANA



2023

Estrategia digital

Nuevo Modelo Operativo
de Metodología ágil

22

-3 células

Estamos preparados para dar el próximo salto

Es necesario seguir evolucionando, tanto en como trabajamos, como en ir **anticipando el futuro** de manera **sistemática y conectada** con las implementaciones

AYER

HOY

MAÑANA



MAÑANA

Segunda ola digital



AYER

HOY

MAÑANA



Nuestro modelo de trabajo continuará evolucionando

La creación de células de trabajo fue un proceso incremental desde la primera célula (Átomo) en 2017

¿Cuáles son **los desafíos** de este nuevo modelo?



Mejorar el *time to market*

de los pasos a producción, cuánto nos demoramos en disponer de nuevas funcionalidades, desde su idea hasta que está estable en producción.



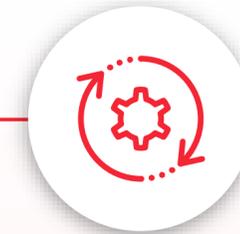
Alinear los objetivos

de los desarrollos con los objetivos del negocio y los objetivos estratégicos de la cooperativa.



Visibilizar y perseguir el aporte de valor

de los desarrollos, alineado con los objetivos antes indicados.



Asegurar la calidad y eficiencia

de los desarrollos, teniendo siempre en una mirada *end to end* que asegure la operación y escalabilidad futura de cada nueva solución.

AYER

HOY

MAÑANA



¿Cómo nos imaginamos a Coopeuch digital en 2028?

Esta segunda fase nos permitirá dirigir el proceso de transformación digital para potenciar nuestros valores cooperativos

¿Qué debemos considerar?

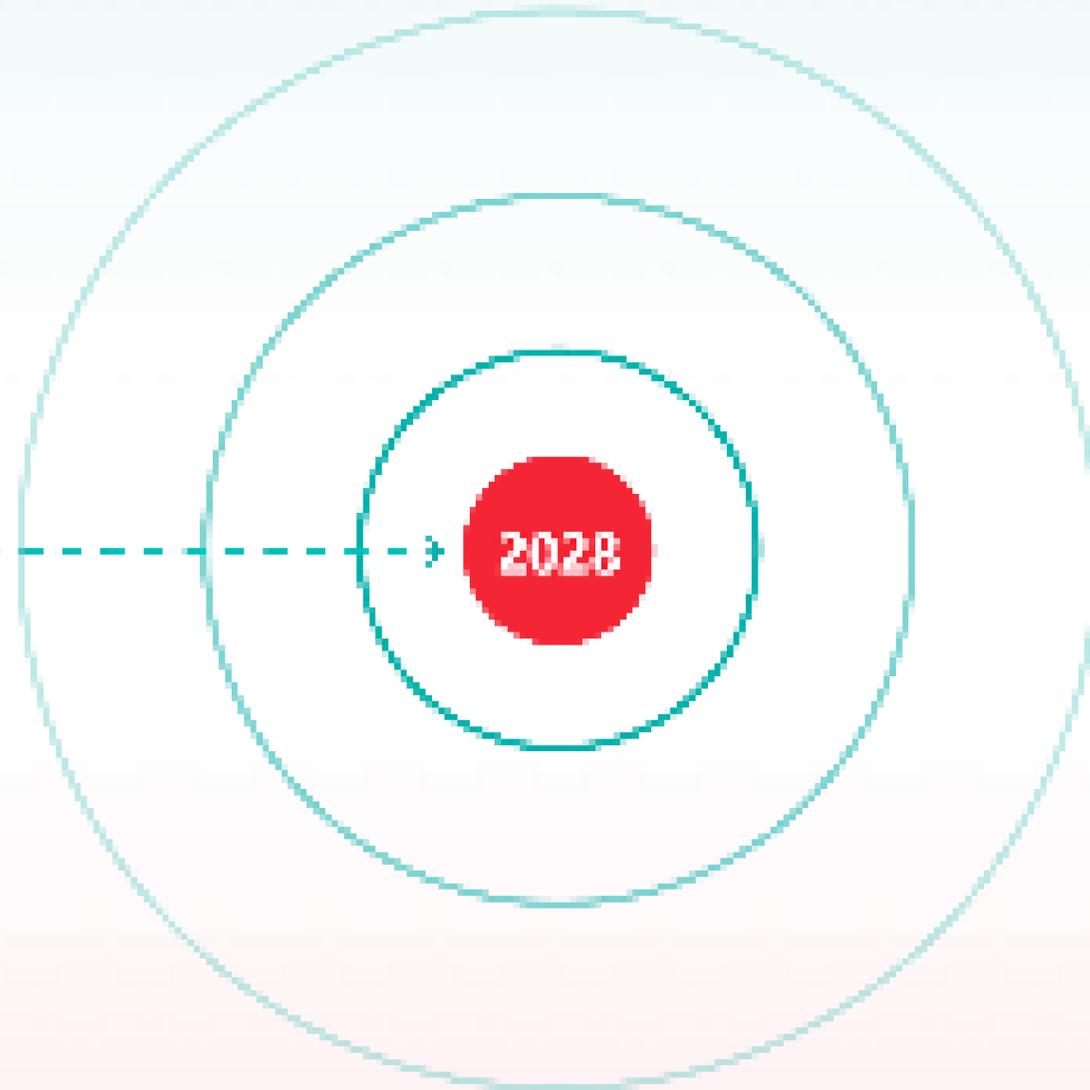


2023

2028

Estrategia digital

Nuevo Modelo Operativo de Metodología ágil



SOCIOS

Socios y clientes al centro de todo lo que hacemos

Experiencias digitales seguras, inmediatas y simples

Experiencia omnicanal con una operación que de soporte digital 24x7

Oficina del futuro digitalizando canales presenciales

COOPERATIVA

Sello Coopeuch pragmática, con identidad cooperativa y eficiente

Conocimiento profundo de nuestros socios a partir de datos

Soluciones innovadoras en base a oportunidades del ecosistema

Cultura de innovación vía nuevas habilidades y exploración de nuevas soluciones

SEGUNDA OLA

¿Qué haremos?

Conduciremos la construcción de una **estrategia digital con un modelo centrado en el socio**



El éxito de la transformación digital prioriza las **necesidades del cliente**

Diferenciadores de valor para el socio

- Confiable
- Simple
- Inmediato
- Sin papel

Dimensiones de la transformación digital

- Producto
- Operación
- TI
- Canales
- Riesgo
- Talento

¿Qué haremos?

Conduciremos la construcción de una **estrategia digital centrado en el socio**



Tendencias Financieras

Open finance / Banca como servicio

Nuevas necesidades de clientes

Clientes de generaciones más jóvenes

Nuevos competidores/aliados

Fintech

Estándares de sostenibilidad

Ambiental / Social / Gobernanza

Crearemos las capacidades necesarias para responder a las fuerzas externas,

fomentando el uso de nuevas tendencias tecnológicas que permitan ampliar la mirada de negocio.

AYER

HOY

MAÑANA



¿Cómo nos organizaremos para implementar el nuevo proceso de desarrollo digital?



FOCO DIGITAL



CLANES



COE



¿Cómo nos organizaremos para implementar el nuevo proceso de desarrollo digital?

FOCO DIGITAL

Ámbito estratégico en que requiere priorización de capacidad de desarrollo de soluciones digitales.

Medios de pago

Créditos

Experiencia cooperativa

Nuevos negocios

Operaciones

Normativo y otros

Pasivos

CLANES

Grupos de células con objetivos comunes y con una estructura operativa y de gobierno.

Créditos

Medios de pago

Experiencia cooperativa

COE

Centros de Excelencia que impulsan y homologan prácticas, metodologías y aprendizaje en distintas áreas técnicas.

Estrategia Digital

Agilidad

Diseño



AYER

HOY

MAÑANA



Acompañaremos el Desarrollo Digital a través de los distintos

Centros de Excelencia (CoE)

CoE Estrategia Digital

CoE Agilidad

CoE Diseño

Próximamente:

CoE Analítica

CoE Innovación

CoE Arquitectura

CoE Desarrollo

CoE DevOps

Otros

AYER

HOY

MAÑANA



CoE Estrategia Digital

CoE Agilidad

CoE Diseño

Nuestro objetivo es

facilitar la transformación digital

Articular la estrategia digital en la organización,

liderando la construcción y avance colaborativo de una visión común de Coopeuch digital, acorde con la experiencia que queremos que vivan nuestros socios.

¿Cómo?

A través de un gobierno y lineamientos claves sobre la estrategia digital, que impulse las acciones, el desarrollo y la promoción de la transformación digital.

AYER

HOY

MAÑANA



CoE Estrategia Digital

CoE Agilidad

CoE Diseño

Nuestro objetivo es

**impulsar la gestión
del cambio Lean-Agile**

**Impulsar la
transformación
organizacional,**

la adopción y la práctica organizacional
de las formas de trabajo Lean-Agile.

¿Cómo?

Proporcionando las condiciones, la formación,
los procesos, la cultura, las herramientas y los cambios
de gobernanza necesarios para lograr los beneficios
empresariales de un modelo de trabajo de Agile.

AYER

HOY

MAÑANA



CoE Estrategia Digital

CoE Agilidad

CoE Diseño

Nuestro objetivo es

Liderar y ejecutar la correcta implementación del proceso de diseño centrado en el usuario

Establecer metodologías y procesos que permitan construir experiencias

que satisfagan necesidades y resuelvan los problemas de nuestros usuarios y clientes internos de manera intuitiva, eficiente, atractiva y accesible.

¿Cómo?

Gestionamos y facilitamos tanto los especialistas UX como las herramientas e instrumentos necesarios para cumplir con los siguientes objetivos:

Crear soluciones innovadoras que mejoren la satisfacción y el compromiso de nuestros usuarios con nuestros productos y servicios.

Brindar una estructura de procesos y procedimientos que promuevan acuerdos y garanticen una implementación exitosa de las soluciones propuestas.

AYER

HOY

MAÑANA



Avanzar en el

DESARROLLO DIGITAL ES UNA REALIDAD

y la **seguiremos** haciendo posible

AYER

HOY

MAÑANA



Desarrollo Digital

en Coopeuch

Rubén Ulloa

División de Transformación Digital

