

GROUP TWO

PLAN DE NEGOCIO

MEJORA SOPORTE DE RECLAMOS

Propuesta comercial de financiación

Profesor: Oscar Aguirre

Integrantes:

Javiera Camilla

Barbara Muñoz

Camila Saavedra

Ruth Sotelo

ÍNDICE

1 **Visión general**

2 **Oportunidad**

3 **Problema**

4 **Solución**

5 **Tracción**

6 **Cliente o
Mercado**

7 **Competición**

8 **Modelo de
Negocio**

9 **Equipo**

10 **Uso de fondos**

1

¿QUIÉNES SOMOS?

Hola, somos GROUP TWO.

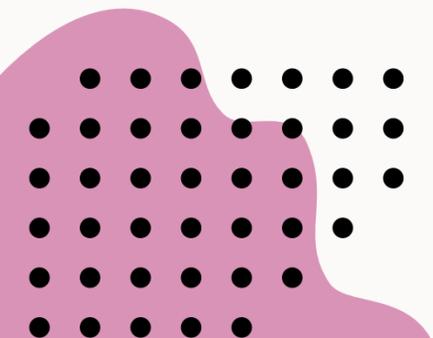
Parte del equipo trabaja en el área de reclamos de BancoEstado.

En el día a día, somos testigo como los clientes de BancoEstado realizan preguntas sobre sus reclamos o requerimientos y estos no tienen un feedback. Debido a eso nos preguntamos ¿Cómo lograr que los clientes asociados a pagos automáticos de BancoEstado puedan tener un seguimiento continuo a sus requerimientos de forma eficiente?

Queremos promover el uso de las plataformas digitales del Banco. Generando confianza, demostrando compromiso y aumentando la fidelidad de los clientes hacia la institución.



GROUP TWO



2

OPORTUNIDAD

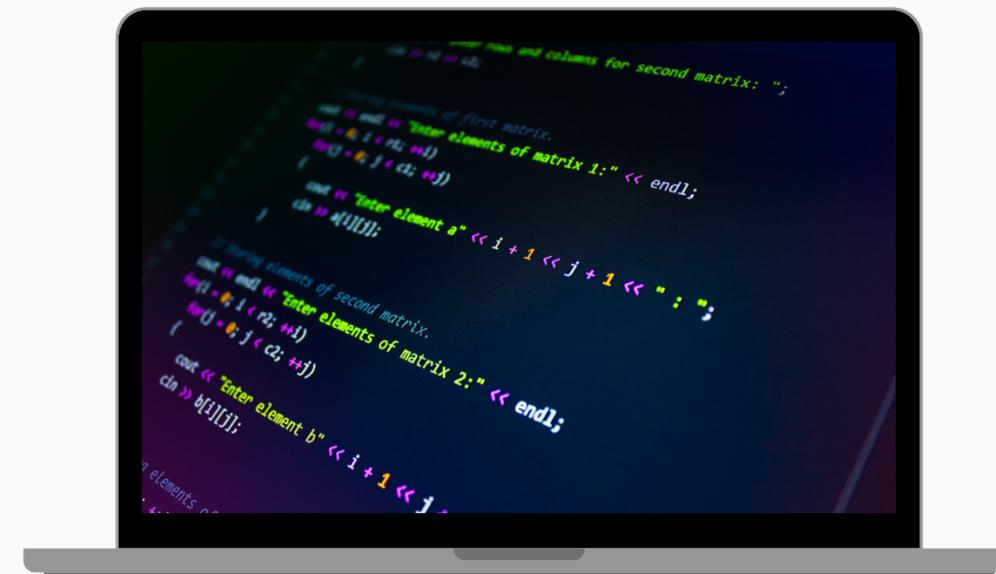
Creemos que es una buena oportunidad de crecimiento en el ámbito del servicio al cliente, ya que de esta manera se demuestra que estamos comprometidos, además de dar un detalle específico del estado del reclamo, tenemos conciencia que en otras instituciones bancarias no se ha implementado un proyecto como es el nuestro. Sabemos que si se llegara a ejecutar esta planificación tendrá muchos beneficios para la entidad tanto económicos y operacionales, es decir no ingresarían reclamos para saber el estado actual del requerimiento, lo que conlleva un ahorro en los costos de operación para el análisis del caso.



Accesibilidad a todos los clientes

Fácil de manejar

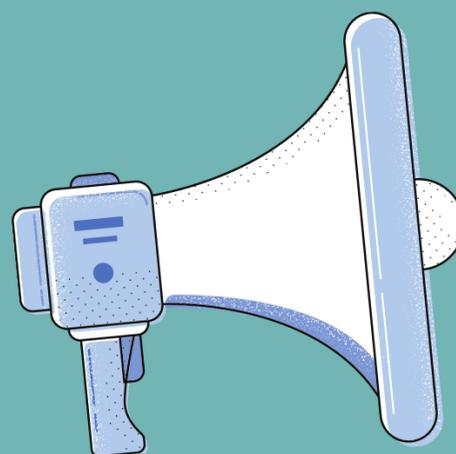
Mantenimiento simple



3

PROBLEMA

Los clientes de BancoEstado no pueden hacer un seguimiento adecuado y detallado a sus respectivos reclamos sobre cobros indebidos asociados a Pagos automáticos de cuentas (PAC). Hoy en día, no existe la forma de realizar un seguimiento, lo cual el cliente realiza llamado telefónico y ingresa un nuevo ticket.



4 SOLUCIÓN

Implementar un soporte de reclamos que este disponible en la APP y en la página web de BancoEstado, con el fin que los clientes realicen un seguimiento y así evitar que ingresen otro reclamo por no tener novedades. Esta propuesta es innovadora para el sector financiero ya que actualmente no se encuentra implementado.



5

TRACCIÓN

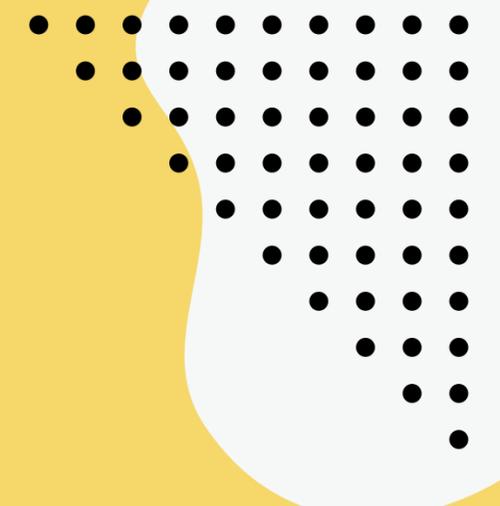
Uno de nuestros posibles clientes es BancoEstado, ya que se presentó un avance del proyecto a Nicole Baeza, jefa de reclamos de dicha institución, quien indicó que necesita agendar una reunión para presentar el proyecto de innovación.



"Muy buena iniciativa, una vez finalizado su proyecto nos gustaría generar una reunión para su presentación"

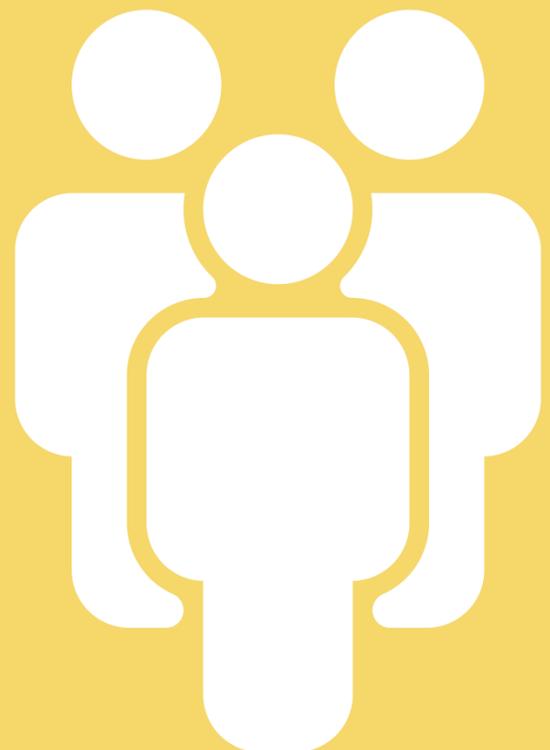
Nicole Baeza





6

CLIENTES O MERCADO



El mercado que nos enfocamos es el mercado financiero, especialmente en la banca. Institución BancoEstado, de igual manera nos focalizamos en sus clientes, y en todos sus segmentos.



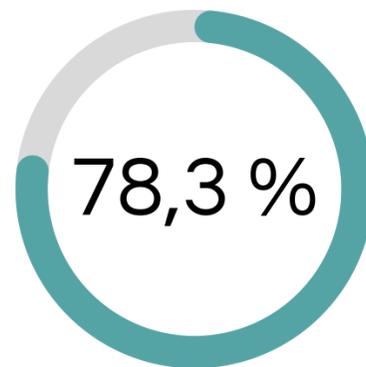
7

COMPETENCIA

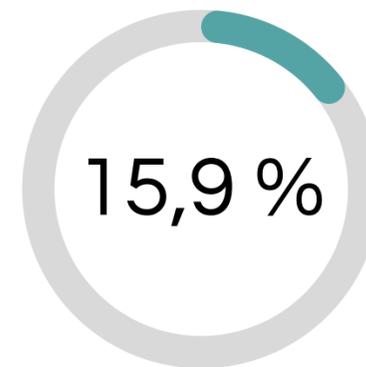


Banco Santander, actualmente cuenta con un proceso similar pero no tan detallado como se pretende realizar en este proyecto.

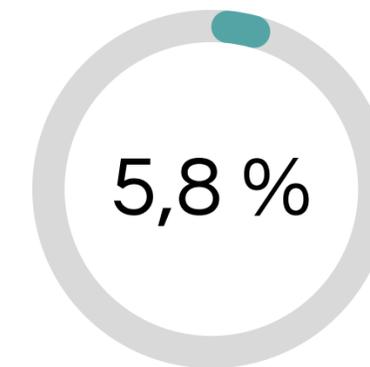
Se realizó una encuesta donde participaron 100 personas y los resultados indican lo siguiente:



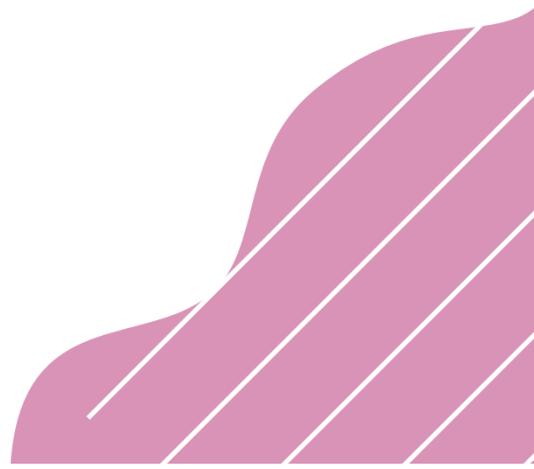
Su institución financiera no cuenta con una plataforma de seguimientos a reclamos



su institución financiera si cuenta con una plataforma de seguimiento de reclamos



Indica no saber si su institución bancaria cuenta con una plataforma de seguimiento de reclamo.



MODELO DE NEGOCIO

CANVAS



NUESTRO EQUIPO

Nuestro equipo este compuesto por una trabajadora del área de reclamos de BancoEstado en conjunto de técnicos financieros cursando su último año de ingeniería en administración de empresas financiera, donde en una conversación sobre el tema de los reclamos se nos vinieron a la cabeza muchas ideas de mejora de cara al cliente.



Javiera Camilla
*Lider UR Convenios,
BancoEstado.
Estudiante Ingeniería.*



Barbara Muñoz
*Ejecutiva Banco de
Chile.
Estudiante de
Ingeniería.*



Camila Saavedra
*Analista Star Up.
Estudiante Ingeniería.*



Ruth Sotelo
*Encargada de RRHH.
Estudiante Ingeniería.*

Se necesita 25.000.000 millones de pesos para poder implementar este proyecto, en el cual consiste en un soporte adicional en APP y pagina Web de BancoEstado, este servicio no tendrá costo para los clientes sin embargo la institución se verá beneficiada económicamente a partir del cuarto mes ya que no existiría un segundo reclamo para consultar por su requerimiento, actualmente el banco cuenta un universo de 5.847.000 reclamos mensuales, el 45% de ellos son segundos ingreso, esto conlleva a un gasto operacional adicional para dar respuesta al cliente y es ese gasto que con este proyecto queremos evitar.

!!!Es por esto y mucho más que queremos que seas parte de este proyecto!!

Mucha gracias por su atención.



GROUP TWO

