

Ficha técnica Desafío 2

Título del Desafío

Experiencia Phygital

Descripción del Desafío

Los espacios financieros de Cencosud Scotiabank – 105 sucursales en todo el país – siguen siendo puntos clave para obtener productos financieros y recibir atención. De hecho, en estos espacios se apertura el 93% de las cuentas corrientes al mes, y se reciben aproximadamente 200 mil visitas mensuales.

Sin embargo, en buena parte, los puntos físicos son percibidos como lugares transaccionales, no como una experiencia a valorar, perdiendo atractivo en la población. En contrapartida, los canales digitales avanzan en rapidez y comodidad.

Debido a la pérdida de atractivo de los puntos físicos, y en vista de que los clientes sólo acuden a ellos por necesidad y no necesariamente por elección, el desafío es, en un marco donde se integre lo físico con lo digital, transformar estos espacios en centros de experiencia donde las visitas sean más que gestiones si no que se conviertan en experiencias memorables que fidelicen a los clientes y optimicen la operación.

Objetivos y Alcance

Objetivo General:

Desarrollar e implementar nuevos o mejorados productos y/o servicios que transformen los espacios físicos del banco en experiencias que fidelicen a los clientes.

Objetivos Específicos:

- Aumentar la fidelización de los clientes.
- Mejorar la experiencia de los clientes.
- Fomentar la educación digital de clientes.

Alcance:

- Universo de clientes Cencosud Scotiabank (+1MM como referencia).
- Clientes pre aprobados.
- Clientes que asisten a los espacios físicos. Referencia: 200.000/mes.



Requerimientos Técnicos de la Solución

Soluciones Cloud Native (en caso de ser una solución desarrollada) o que operen por medio de Business APIs (en caso de que sea requerido algún desarrollo). Otras soluciones serán evaluadas de acuerdo a la información técnica entregada.

El nivel de madurez del prototipo y de la tecnología relacionada se evaluará mediante el Technology Readiness Level (Nivel de Madurez Tecnológica, TRL). Para este desafío, se sugiere que las propuestas presentadas comiencen al menos con un TRL4 o superior. (Ver anexo 1)

Tecnologías Referenciales

- Experiencias inmersivas.
- Soluciones AR/VR o mixtas.
- Plataformas de integración físico y digital.
- Plataformas de gamificación.
- Otras tecnologías.

Soluciones Excluidas

- Tótem de autoatención tradicional.

Resultados Esperados

- Mejorar los indicadores de experiencia de clientes.
- Aumento en tráfico de plataformas digitales.
- Aumento en fidelización.

Indicadores de Rendimiento

- Comparativa de Engagement.
- NPS (Indicador de Experiencia de Clientes).
- Índice de uso de tarjeta.

Estrategia de Asociatividad de la Empresa Convocante

Posterior al piloto y, dependiendo de los resultados, la relación pasaría a ser de proveedor.