2. PROPUESTA DE DIGITALIZACIÓN

**a) Priorice procesos a digitalizar basado en impacto vs esfuerzo**

1. Consultas de buró de ćredito, principalmente consultas rápidas, que con poca información permitan conocer el buró del cliente para saber si continúa el proceso.
2. Carga de documentación del cliente, sustituir las copias en papel por formatos digitales guardados en una nube
3. Validación de los equipos de mesa de crédito
4. Autorización de Montos
5. Impresión de Kit Legal y órdenes de pago
6. Agenda digital del asesor con los grupos a visitar por día

**b) Diseñe KPIs para medir adopción tecnológica**

Para este punto consideraremos que la herramienta digital ya se tiene probada y se cuenta con ambientes para capacitar a los equipos comerciales, adicional las cuentas, ya deben de estar cargadas al nuevo ambiente.

Se sugiere que la herramienta sea aprobada en un ambiente controlado, es decir, zonas o regiones que puedan ser monitoreadas para detectar posibles incidencias en productivo, considerando estas premisas se sugieren las siguientes mediciones:

1. Número de sucursales que han recibido capacitación de la nueva herramienta Digital
2. Tiempos promedio de captura hasta el desembolso usando la nueva herramienta Digital
3. Número de incidencias correspondientes a la herramienta digital que se presentan durante la semana
4. Tiempos de respuesta de los equipos que dan soporte a comercial sobre incidencias con la nueva herramienta (tickets)
5. Número de colaboradores que presentan un rechazo a la herramienta
6. Número de desembolsos realizados en una región que cuente con la herramienta versus una que aún haga desembolsos en papel

**c) Proponga solución que mantenga cercanía con cliente**

1. Crea una campaña de comunicación donde notificamos a nuestros clientes parte del progreso que está teniendo la organización y cómo nos sumamos a las nuevas tecnologías con el objetivo de brindar un mejor servicio, esto podrá generar mayor confianza sobre la organización y el compromiso que tenemos con cada uno de ellos.
2. Realizar consultas a los clientes que hayan tenido un desembolso tradicional, y uno con la nueva herramienta para conocer su experiencia con el nuevo servicio brindado, está usando herramientas como Survey, Monkey o forms de Microsoft.

**d) Estime ROI de digitalización por proceso**

**e) Identifique quick wins vs transformación profunda**

* Quick Wins
  + Disminución de tiempos en proceso de crédito
  + Respuestas en tiempo real, de acuerdo a reglas prediseñadas
  + Más tiempo para prospección y atracción de nuevos clientes
  + Disminución de costos en papelería operativa
* Transformación profunda
  + Nueva metodología para aprovechar los tiempos de operación
  + Perfil filamento de nuevos asesores con mayores conocimientos tecnológicos
  + Red, diseño de procesos y estructuras
  + Ahorro mayor a futuro en costos de papelería