

TP - Business Intelligence
Interbanking

1. Relevamiento: Selección y Análisis del Caso de Negocio

- a. Organización seleccionada: Interbanking
- b. Actividad, misión, visión, mercado, competencia, resultados financieros y no financieros, prioridades y toda otra información de relevancia que sirva para describir a la organización
 - o Actividad: Interbanking es la compañía de servicios digitales B2B líder del país. El público principal son las empresas pequeñas, medianas y grandes. A través de su plataforma digital de servicios financieros, hace más de 30 años permite que empresas se conecten con 58 bancos de todo el país, operen con más de una entidad y gestionen múltiples plataformas bancarias en un solo lugar, de manera 100% online, segura y simple.
La principal actividad de Interbanking es facilitar la conectividad bancaria para que las empresas puedan optimizar sus procesos financieros, reduciendo costos operativos y tiempos asociados a la gestión de tesorería. También brindan servicios de integración con sistemas ERP y plataformas de e-banking.
 - o Misión: Buscan optimizar los procesos operativos de las compañías, mejorando su eficiencia y transparencia en el manejo de fondos.
 - o Visión: Interbanking aspira a ser líder en soluciones tecnológicas financieras en Argentina y expandirse en la región, innovando constantemente
 - o Mercado: Todo tipo de empresas, pequeñas, grandes y medianas
 - o Competencia: La principal competencia actual son por un lado, los home bankings de los bancos, y por otro, algunas "fintech" que están armando portales BtoB, como "Allaria+" o "Pago Tic". También se considera competencia a una empresa que se llama "SDD" y a otra "ePagos".
 - o Resultado financieros: La empresa no hace públicos sus estados contables
- c. Obtener bases de datos relevantes
 - i. EXCEL:
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1BnLVxKvD3WNTp7DSe-D8Rx_dPRjIPPKdQnlnTMA-glMI/edit?usp=sharing
- d. Crear una lista de preguntas que a la organización le gustaría responder
 - i. ¿Cómo podemos mejorar la experiencia del usuario en nuestra plataforma?

- ii. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan nuestros clientes en el uso de nuestros servicios?
- iii. ¿Cómo podríamos aumentar nuestro volumen de ingresos?
- iv. ¿Cómo podríamos gestionar mejor los datos?
- v. ¿Cómo podríamos fomentar un buen ambiente de trabajo en el cual los clientes se vean motivados?
- vi. ¿Qué servicios adicionales podríamos ofrecer para agregar valor a los clientes?
- vii. ¿Cómo podemos mejorar la eficiencia y seguridad en nuestras operaciones?
- viii. ¿Qué áreas de nuestra plataforma requieren mayor optimización para reducir costos?

2. Investigación:

- a. Realizar una guía de entrevista con preguntas clave
 - i. ¿Cuáles son los principales motivos para elegir Interbanking sobre otros servicios? En Interbanking la tesorería accede a la información en tiempo real de todas las cuentas bancarias abiertas en el país. Esto permite una mayor productividad y mucho ahorro de tiempo en el área de administración.
 - ii. ¿Cuáles son los problemas más frecuentes que experimentan los clientes? Dado que la seguridad es uno de los valores centrales de esta plataforma, existen numerosas claves y tokens para asegurar la legitimidad de las transacciones. Entonces uno de los problemas más frecuentes es la necesidad de recuperar las contraseñas de manera ágil y segura.
 - iii. ¿Hay procesos que consideres que podrían optimizarse o simplificarse? Si, el alta de un nuevo cliente todavía es muy compleja y demora varias semanas.
 - iv. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta Interbanking actualmente? El crecimiento de su cartera de clientes. Necesitan más clientes.
 - v. Comentar algunos de los nuevos proyectos. Implementar APIS y el módulo de inversiones.
 - vi. ¿Cómo miden el crecimiento? En función de la cantidad de clientes y cantidad de transacciones.
- b. Generar al menos 2 entrevistas alrededor del uso de datos en la organización
 - i. ¿Qué datos son más relevantes para la empresa? Facturación de cada cliente, cantidad de empleados, cantidad de bancos con los que operan, con que ERP trabajan (SAP, ORACLE, TANGO, FINNEGANS)
 - ii. ¿Qué herramientas o sistemas utilizan para gestionar las operaciones diarias? Utilizamos sistemas propios especialmente diseñados para

nuestra actividad. Adicionalmente utilizamos algunas herramientas como Microstrategy para visualizar reportes de gestión.

- iii. ¿Qué tipos de datos se recopilan para analizar el uso de la plataforma?
Cantidad y monto de las transacciones.
Cuentas bancarias.
Cuit y número de cliente de cada empresa.
- iv. ¿Cómo utilizan estos datos para mejorar el servicio o tomar decisiones estratégicas? Los datos nos dan información acerca de cuánto utilizan nuestra plataforma los clientes. Si notamos una disminución en esta utilización es una señal de alarma para nuestro negocio.
- v. ¿Qué medidas de privacidad y seguridad de datos son prioritarias en tu área de trabajo? Los datos de cada empresa están protegidos por la ley y en Interbanking le damos máxima prioridad a cuidar esa confidencialidad. Todos los empleados de Interbanking tienen permisos adecuados a su función y todas su acticada dentro de la plataforma queda registrada.

c. Realizar una encuesta

Logramos contactar a 4 empleados de la organización para que respondan algunas preguntas:

<https://forms.gle/91Tnp3PhytRvuXj59>

d. Generar un resumen de hallazgos de entrevistas y encuestas

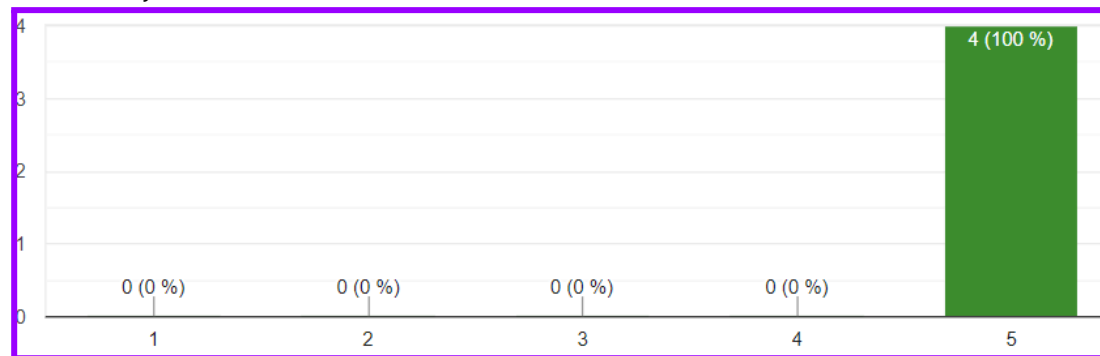
100%	¿Conoces y entiendes los OKRs de tu área ?
95%	¿Crees que los OKRs están alineados con los objetivos de la empresa ?
75%	¿Consideras que los OKRs son desafiantes pero alcanzables?
100%	¿Te sientes involucrado en el proceso de definición de los OKRs de tu equipo?
100%	¿Te sientes motivado por los OKRs?
*	¿En que OKR estás trabajando actualmente?

e. Realizar visualizaciones preliminares con resultados de las encuestas y datos de la organización

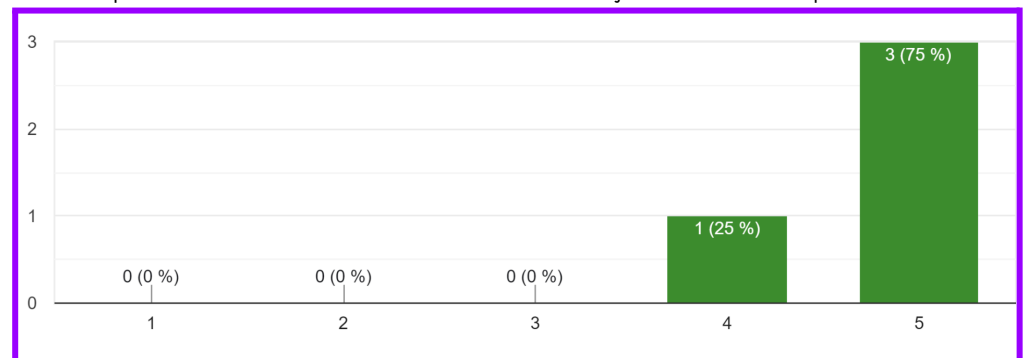
+ Cargo y área:

CCO	En qué área? 4 respuestas Comercial
Head de Estrategia de Negocio	
Gerente mktg	
Lead Planning	

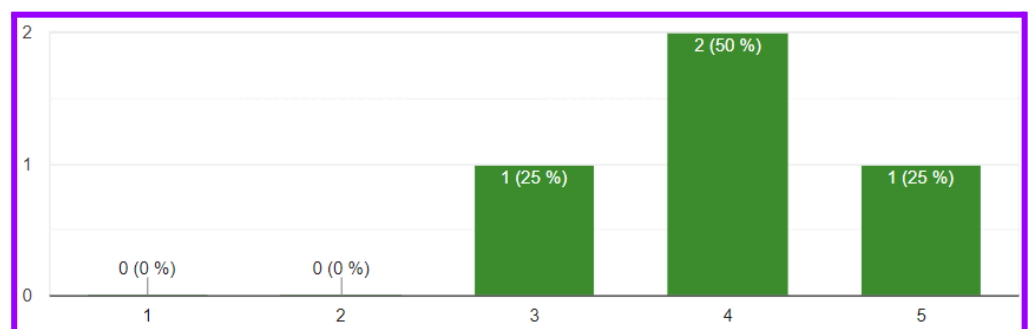
- + ¿Conoces y entiendes los OKRs de tu área?



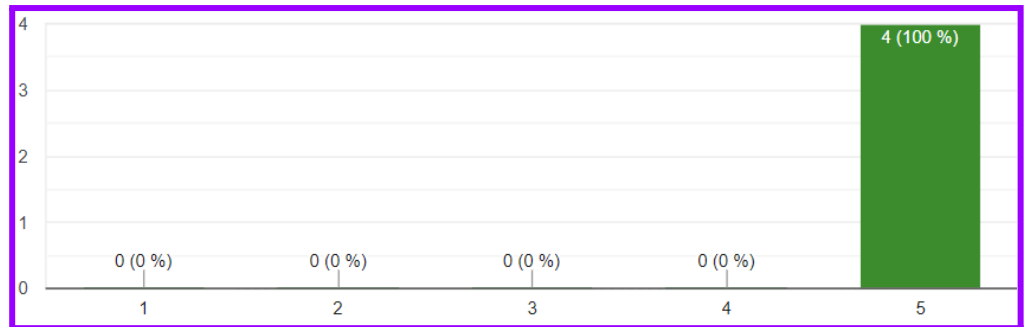
- + ¿Crees que los OKRs están alineados con los objetivos de la empresa



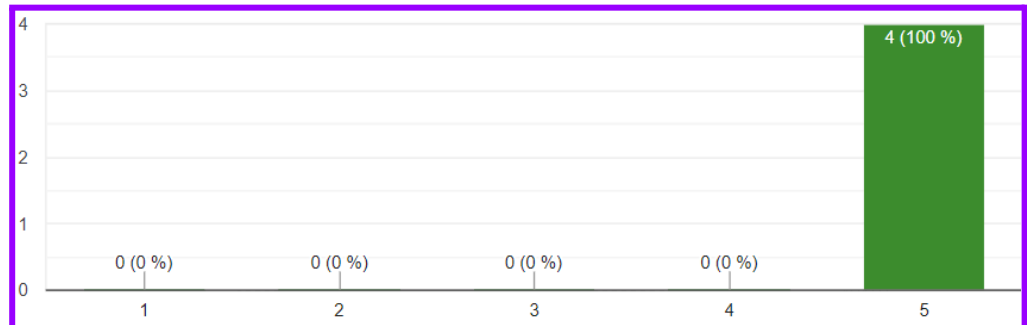
- + ¿Consideras que los OKRs son desafiantes pero alcanzables?



- + ¿Te sientes involucrado en el proceso de definición de los OKRs de tu equipo?



+ ¿Te sientes motivado por los OKRs?



+ En que OKR estás trabajando actualmente?

Crecimiento de la cartera de clientes

Muchos específicamente por incrementar ingresos y cartera de clientes

Crecimiento de clientes (cartera), ingresos, nps, posicionamiento de marca (lider)

Crecimiento de cantidad de clientes

+ ¿Qué aspectos de los OKRs te gustaría mejorar?

En la alineación de cada equipo del área comercial con el OKR de la compañía.

La alineación entre áreas o misma office

Sumarle mercado, variables externas que puedan impactar en Los okrs

Ninguno

3. Objetivos:

- a. Definir 5 OKRs para la organización, considerando los objetivos, al menos 5 Key Results por Objetivo. Recuerden considerar cifra actual y target. Si los datos no existen, pueden inventarlos, pero intenten basarse lo más posible en el reporte integrado, el cual contiene muchos datos que la organización muestra. Para cada OKR, describir los datos necesarios para su medición, considerando

unidad de medida, área dueña del dato, fuente, y toda información de relevancia del dato

i. Objetivo 1: Mejorar la Satisfacción en la empresa

1. Lograr un 60% de eNPS para finales del próximo año.
 - a. Realizar análisis sobre el ambiente laboral en el que se desenvuelven cada uno de los empleados.
 - b. Implementar medidas de cuidado al personal.
2. Alcanzar un 60% de NPS (Net Promoter Score) para finales del próximo año
 - a. Encuestas de satisfacción post-servicio
 - b. Implementar un proceso de seguimiento, donde alguien del equipo se comunice con los clientes que han tenido problemas o malas experiencias para resolverlos y demostrar que la empresa valora su opinión.

ii. Objetivo 2: Optimizar la eficiencia operativa

1. Reducir los costos operativos en un 10% para mediados de año
 - a. Implementar herramientas de automatización para tareas repetitivas
 - b. Capacitar al personal en mejores prácticas de eficiencia operativa
2. Aumentar la eficiencia de los procesos clave en un 15% para el fin de año
 - a. Realizar auditorías mensuales de procesos internos
 - b. Identificar y eliminar cuellos de botella en las operaciones antes de septiembre.

iii. Objetivo 3: Aumentar rentabilidad

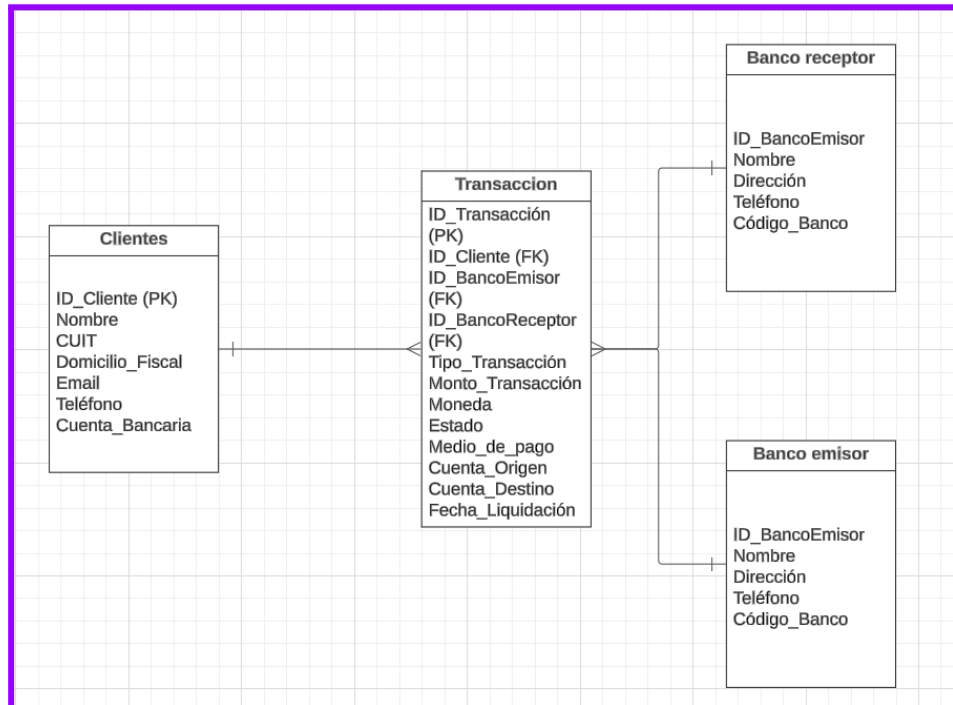
1. Incrementar la cartera de clientes a 15.000 abonados para el próximo año
 - a. Aumentar la presencia en eventos empresariales
 - b. Capacitación a vendedores para aumentar eficiencia
 - c. Ofrecer ofertas y promociones de captación

iv. Objetivo 4: Ampliar el abanico de servicios ofrecidos

1. Construir 3 nuevos servicios en la plataforma para julio 2025 (Inversiones, API's y Pagos)
 - a. Invertir en Investigación & desarrollo
 - b. Promover un nuevo equipo dedicado con empleados clave de cada área
 - c. Capacitaciones para incentivar la innovación y la creatividad para desarrollo de nuevos servicios

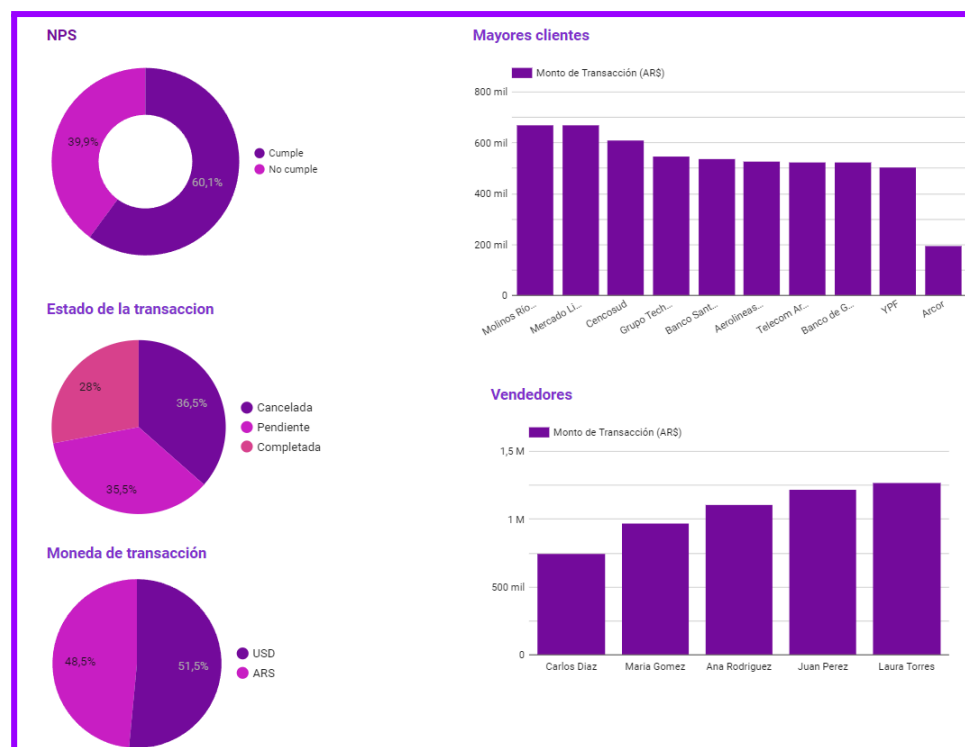
4. Desarrollo de base de datos INTRODUCCIÓN A BUSINESS INTELLIGENCE

- Diseñar un modelo de datos relacional que les permita generar los productos de datos



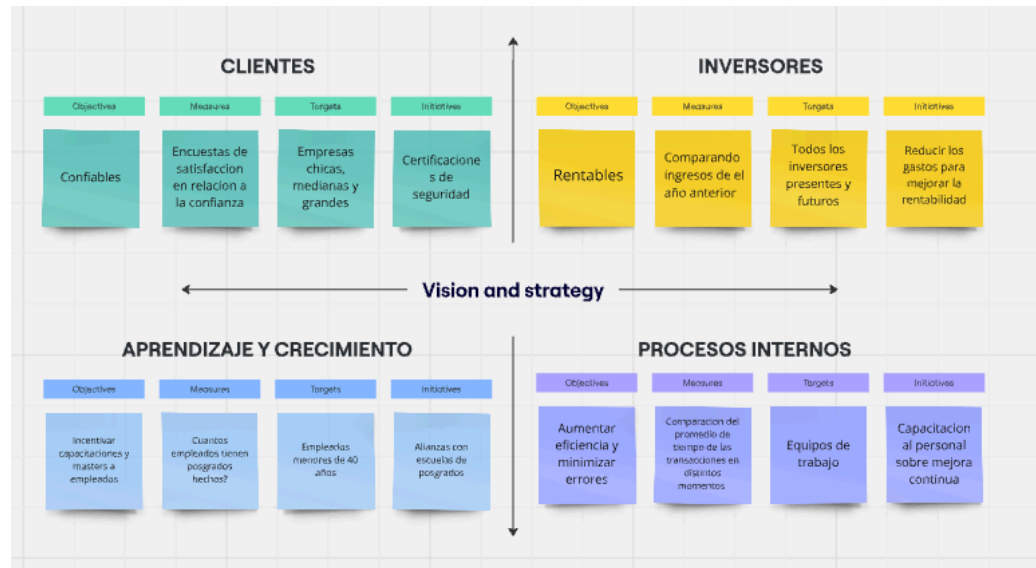
5. Desarrollo de productos

- Diseñar un dashboard para los distintos productos de datos en una herramienta de visualización de datos



<https://lookerstudio.google.com/s/o5ztBIRT7xY>

b. Diseñar un tablero de mando integral para la organización



6. Soluciones

- Diseñar una lista de soluciones o iniciativas que impacten en los OKRs definidos
 - Realizar análisis sobre el ambiente laboral en el que se desenvuelven cada uno de los empleados.
 - Implementar medidas de cuidado al personal.
 - Encuestas de satisfacción post-servicio
 - Implementar un proceso de seguimiento
 - Implementar herramientas de automatización para tareas repetitivas
 - Capacitar al personal en mejores prácticas de eficiencia operativa
 - Realizar auditorías mensuales de procesos internos
 - Identificar y eliminar cuellos de botella en las operaciones antes de septiembre.
 - Implementar un sistema de detección de intrusos de última generación.
 - Automatizar el análisis de logs de seguridad.
 - Crear un equipo de respuesta rápida.
 - Desarrollar protocolos de actuación en incidentes críticos
- Realizar un esquema de medición de las iniciativas

Objetivo	Iniciativas	Cómo lo mediremos
Mejorar la Satisfacción en la empresa	Realizar análisis sobre el ambiente laboral en el que se desenvuelven cada uno de los empleados.	Resultados de encuestas de clima laboral
	Implementar medidas de cuidado al personal.	Ver las medidas tomadas y ver su participación en ellas.

	Encuestas de satisfacción post-servicio	Puntuación promedio de satisfacción
	Implementar un proceso de seguimiento al cliente	Puntuación promedio de satisfacción
Optimizar la eficiencia operativa	Implementar herramientas de automatización para tareas repetitivas, reduciendo el tiempo de las mismas.	Comparar el tiempo que demoraba antes con lo que demora ahora.
	Capacitar al personal en mejores prácticas de eficiencia operativa	Número de capacitaciones realizadas y asistencia
	Realizar auditorías mensuales de procesos internos	Resultados de auditorías y planes de mejora
	Identificar y eliminar cuellos de botella en las operaciones.	Tiempo de resolución de cuellos de botella
Aumentar rentabilidad	Aumentar la presencia en eventos empresariales	Comparar los números de asistencia de los empleados en los previos eventos con la asistencia a partir de dicha iniciativa
	Capacitación a vendedores para aumentar eficiencia	Número de capacitaciones realizadas y comparar números de los vendedores a partir del planteamiento del objetivo
	Ofrecer ofertas y promociones de captación	Medir el rendimiento de las personas que hicieron cursos y las que no
Ampliar el abanico de servicios ofrecidos	Invertir en Investigación & desarrollo	Comparar la satisfacción del cliente a partir de la inversion con su satisfaccion previa
	Promover un nuevo equipo dedicado con empleados clave de cada área	Medir el rendimiento de los empleados clave

	Capacitaciones para incentivar la innovación y la creatividad para desarrollo de nuevos servicios	Número de capacitaciones realizadas y comparar la creatividad de los empleados a partir del planteamiento del objetivo
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7. Presentación final

- a. Cada grupo deberá realizar una presentación ejecutiva de 10 minutos máximo, donde deberán presentar su trabajo

https://docs.google.com/presentation/d/1z56voYn1qjOVSEVL8yyw12-2jZi8z3kDSw-Qs-nVOus/edit#slide=id.g1729f414005_0_194