



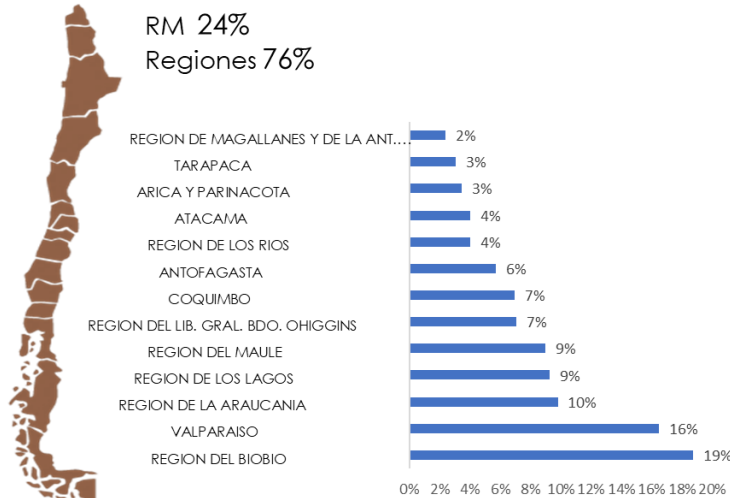
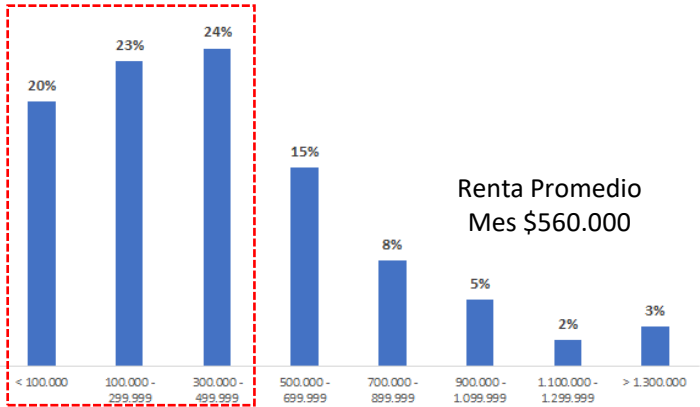
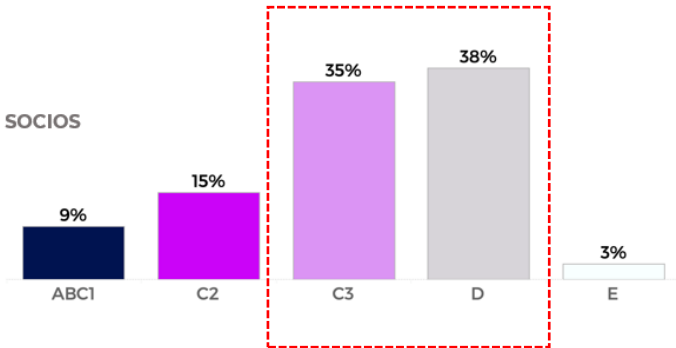
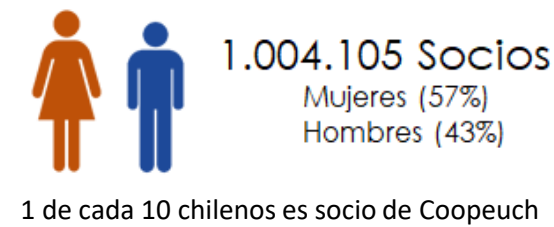
Cloud Coopeuch como base de nuestra estrategia *Phygital*

Cristián Contreras Palomino
Gerencia de Tecnología
Coopeuch



Una institución financiera cooperativa, que lleva más de 54 años ayudando a *mejorar la calidad de vida* de sus socios y sus familias, a través de una oferta de productos y servicios financieros responsables y transparentes.

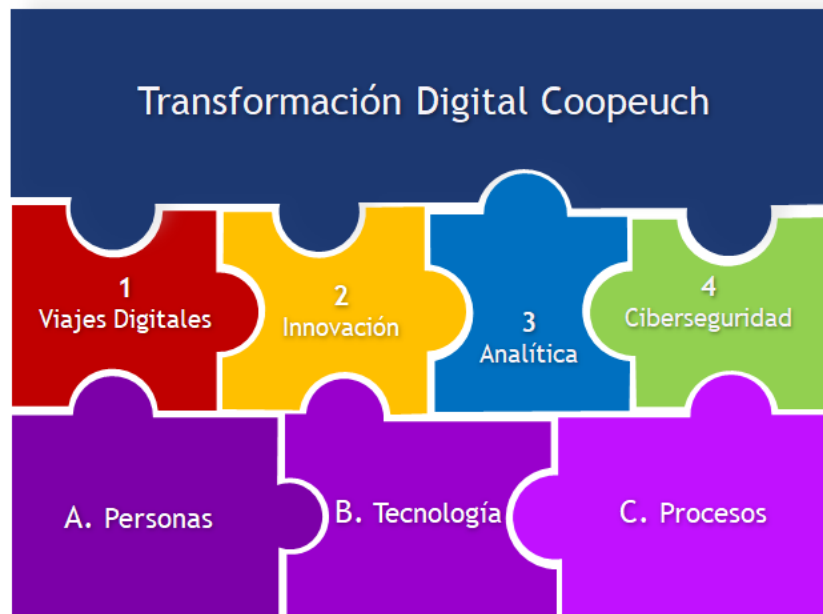
Se fomenta el desarrollo e inclusión financiera principalmente en segmentos no bancarizados



El 51% de nuestros socios se encuentran en regiones con índices de pobreza > 10%



El contexto actual, la captura de nuevos segmentos, la creación de nuevos productos y la irrupción de los canales digitales, aceleró el proyecto corporativo de **Transformación Digital Coopeuch**.

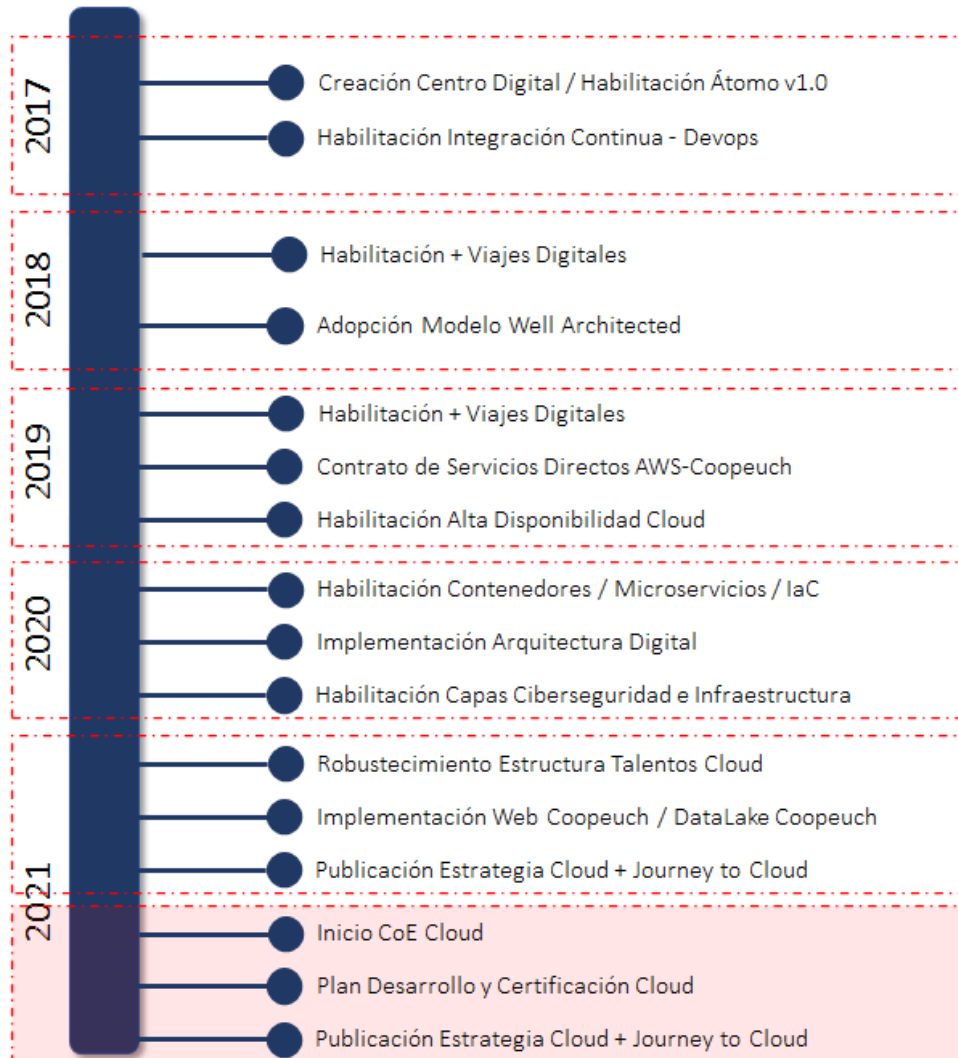


Nuestra estrategia ***Phygital*** mezcla lo mejor de la atención presencial con las potencialidades de las plataformas digitales

Este proceso comenzó el 2107 con 2 grandes desafíos de negocio:

- Desplegar el **reparto de remanente** anual
- Apoyar el **crecimiento de las ventas digitales**

En el marco del Plan Estratégico y alineado con el programa de Transformación Digital, se pone en marcha un **Journey to Cloud**.



Principales Hitos

Año 2017

- Creación Centro Digital Coopeuch
- Adopción devops y agilidad

Año 2020

- Alianza Coopeuch - Cloud Provider (*)
- Implementación Arquitectura Digital Coopeuch
- Primer proyecto *cloud first* es “Nueva Web Coopeuch”

Año 2021

- Mayo 2021 Proceso Reparto Remanente
- Formación de CCoE interno

- **Cualitativos**

- Niveles de **satisfacción históricos** de los socios durante el proceso Remanente
- Fuerte aumento en la conversión hacia canales digitales
- Se recibe premio *ProCalidad* por excelencia en experiencia de servicio
- Diversos eventos de alto tráfico han sido soportados sin complicaciones: Retiros AFP, Teletón, Reprogramaciones de Créditos, Home office, entre otros.



- **Cualitativos**

- Se logra 100% reparto de USD 65 millones de remanente en 5 días con un proceso **100% digital**
- Peaks de 45k TEF/día, con un promedio de 3,5 TEF/segundo
- 75% del enrolamiento de socios nuevos es realizado por la web
- Venta Digitales constituyen el 75% de las ventas totales
- 90% de las cuentas vistas son aperturas por la web
- Interacción de socios por canales digitales crecen 8x (respecto 2019)
- Las transacciones se han duplicado respecto del 2019 (4,3 millones a 8,5 millones)
- Asistente Digital Coopeuch atiende +150k interacciones x mes

- La digitalización desafió nuestro modelo de atención tradicional
- El proceso 100% digital demostró que los socios, mas no Coopeuch, estaban muy preparados
- Este año el 100% del cobro del remanente fue digital concentrándose en los primeros 5 días del proceso.
- El poder otorgar este beneficio, es un real aporte de Coopeuch a los socios y sus familias y demuestra el compromiso social de las organizaciones cooperativas.
- Este cambio ha sido muy bien recibido por nuestros socios y clientes

- **Personas**

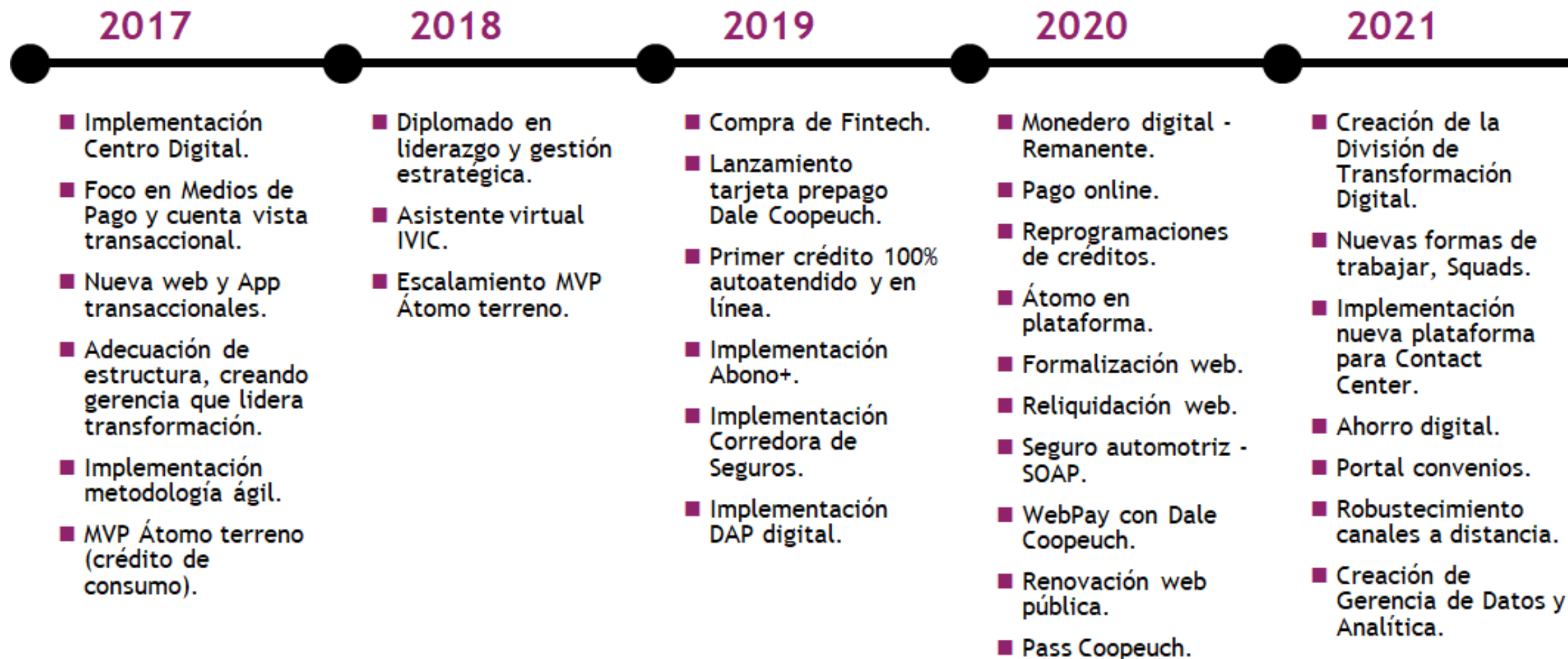
- Incorporación de talento digital nuevo para reforzar áreas críticas
- Desarrollo de capacidades en el equipo de TI buscando el reskilling / upskilling del equipo
- Reestructuración de la Gerencia conformando centros de excelencia

- **Procesos**

- Comités permanentes de TxD estratégicos y tácticos
- Agenda Digital corporativa
- Adopción de devsecops (automatización, time to market, eficiencia, agilidad)
- Escalar agilidad

- **Tecnología**

- Habilidad de capacidades digitales tales como: cloud, arquitectura de eventos, micro servicios, api management, CDC, actualización stack tecnológico, datalake



- Hoy mas que nunca, TI es fundamental en la estrategia → “Ser empresas tecnológicas que presten servicios financieros”
- Considerar los esfuerzos que serán necesarios (bussiness as usual vs arquitectura digital)
- Velocidad del delivery de las nuevas capacidades digitales normalmente sobrepasa a las personas y los procesos
- Estrategia Cloud
- Partir con proyectos internos de TI (nos da oportunidad de fallar). En nuestro caso devops

- Tener un modelo de gestión de costos con un owner que tenga vínculos con Contabilidad y Finanzas
- Balancear time to market vs vendor lock in
- Uso de cloud está muy alineado con iniciativas de sustentabilidad
- Las crisis aceleran estos cambios tecnológicos (Ciberataques, Covid19). **Hay que aprovecharlos!**



Cristián Contreras Palomino

Gerente de Tecnología Coopeuch

cristian.contreras@coopeuch.cl

<http://linkedin.com/in/cristiancontreraspalomino>

#LaFuerzaDeCooperar

