



Introducción al Taller de Diseño de Ingeniería Eléctrica en conjunto a OpenLab



BancoEstado®

# DESAFÍO BANCO ESTADO

Desafío Banco Estado, es un programa formativo que busca entregar a sus participantes capacidades de innovación basadas en la detección de oportunidades a partir del reconocimiento contextual de problemas complejos centrados en usuarios.

---

**DESAFÍO**  
**BANCO ESTADO**

Buscamos complementar el contenido del programa curricular de nuestros profesores de ingeniería con las metodologías de apoyo utilizadas en OpenLab, transformándonos en un facilitador en el proceso de desarrollo de propuestas para desafíos que serán entregados por nuestros colaboradores externos, siendo OpenLab quien realiza la prospección estratégica para el levantamiento de desafíos de innovación, ya sea en empresas públicas, privadas, y/o organismos sociales.

Dichos desafíos son abordados a través de un proceso de innovación, para lo cual OpenLab realiza 6 intervenciones. El desafío comienza con una presentación de la problemática con el objeto de lograr proyectos viables, factibles, creativos y centrados en el usuario, en donde sus necesidades y problemáticas sean identificadas por nuestros estudiantes de ingeniería por medio del contacto directo con las personas/actores involucrados. Lo anterior, conecta a los estudiantes con problemáticas reales, generando en ellos aprendizajes y experiencia significativas y, una apertura al mundo de la innovación y el emprendimiento, como también, al desarrollo de competencias en i+e.

---

**DESAFÍO**  
**BANCO ESTADO**

- 1 Definición de problemas
- 2 Observación: Contexto y Usuario
- 3 Inmersión
- 4 Integración y desafío

- 5 Ideación
- 6 Prototipo
- 7 Comunicación efectiva

# SESIONES DESAFÍO

---



# CONTEXTO BANCO ESTADO

**12.9<sub>MM</sub>**

DE CLIENTES 2017

**+500**

SUCURSALES  
BANCOESTADO Y  
SERVIESTADO

**22.000**

CAJAS VECINAS

**+10<sub>MM</sub>**

DE CUENTA RUT

**+4<sub>MM</sub>**

DE DESCARGAS DE  
LA APLICACIÓN

**70%**

DE DESCARGAS DE  
LA APLICACIÓN

**55%**

DE LOS GIROS Y  
COMPRAS PASAN POR  
SERVIESTADO

**45%**

DE LOS HIPOTECARIOS  
SON DE BANCOESTADO

Gestión de reclamos de servicios de internet que los usuarios realizan en el Mesón de Atención a clientes, en sucursales de Banco Estado.

---

## CONTEXTO DEL PROYECTO

¿ Cómo podemos promover **experiencias de valor** para el cliente en la gestión de su reclamo de servicio de internet **para ampliar la confianza** desde los canales presenciales (Mesón de Atención) **hacia otras instancias de respuesta no presenciales**

?

---

## DESAFÍO INICIAL



A partir de la observación y conversación preliminar, se establece un reconocimiento del proceso y experiencias que desarrolla el cliente en torno a la consulta en el mesón de la sucursal.

# EXPERIENCIA DE CLIENTE

# PROYECTOS

---

# FINALES

12

Desafíos  
planteados

12

Proyectos  
de solución

3

Integrantes  
por grupo

# EQUIPO DE PROFESORES



**JORGE SANDOVAL**

Profesor Ingeniería Eléctrica



**PAULINA CONCHA**

OpenLab



**FRANCISCO VÉLIZ**

OpenLab

**CARLOS OVIEDO**

Líder Innovación,  
Gerencia de Transformación  
Digital de Banco Estado

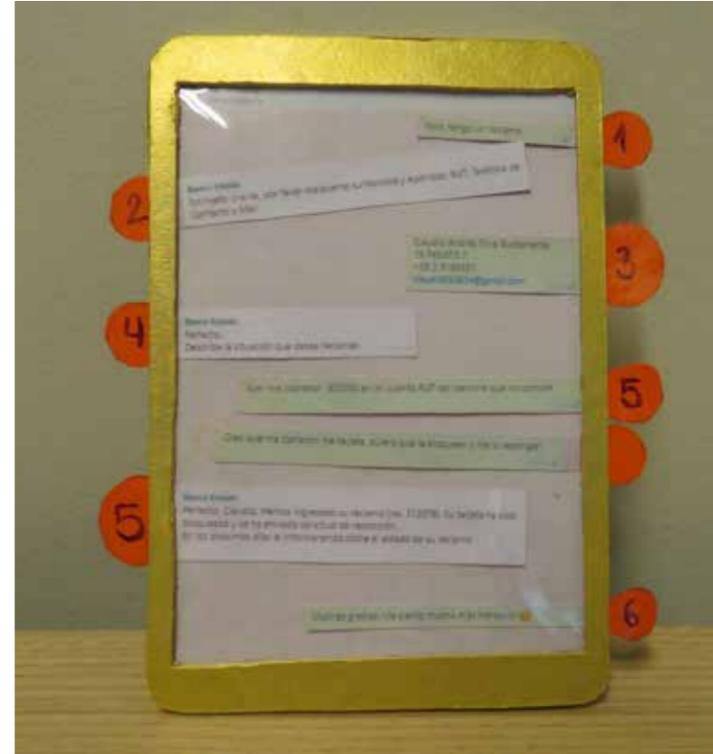


# GRUPO 1

Patricia  
WhatsApp Chatbot

## INTEGRANTES:

Dasla Pando  
Claudio Silva  
Pablo Yañez



¿ Cómo podemos promover experiencias de valor para el cliente en la gestión de sus reclamos para ampliar la confianza desde los canales presenciales hacia otras instancias de respuestas no presenciales



DESAFÍO



SOLUCIÓN

Bot que mantiene informado al cliente sobre el estado de resolución de su requerimiento.

# DESAFÍO

¿Cómo podemos reducir la cantidad de clientes adulto mayor que recurre a la sucursal para realizar trámites simples?



# GRUPO 2

DidiSaldo

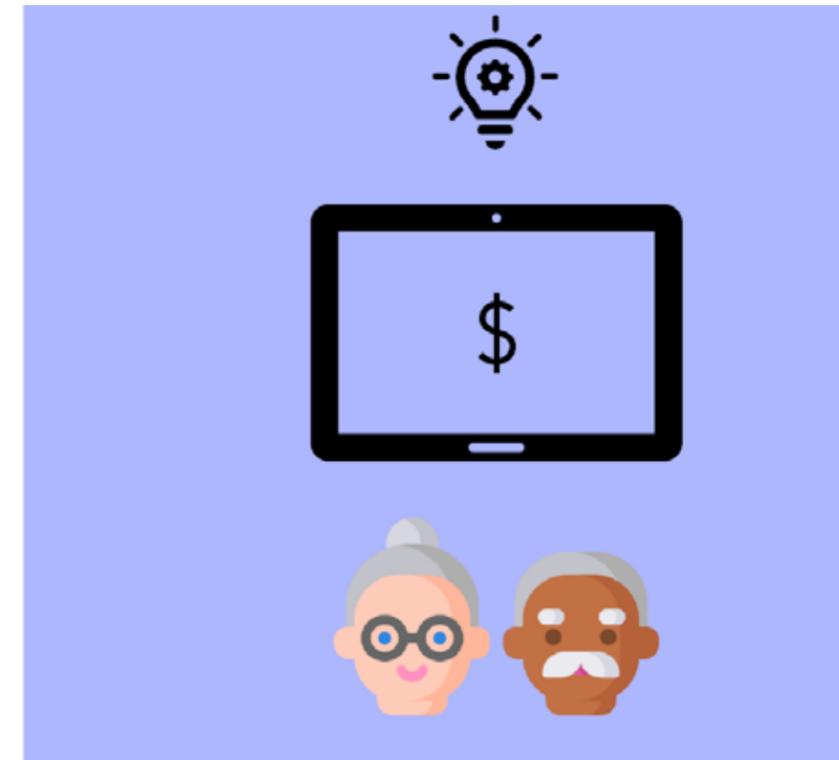
Dispositivo electrónico cuya única función es entregar el saldo de la Cuenta Rut.

# SOLUCIÓN



## Digisaldo: ¿Por qué no la app?

- ▶ Usuario Objetivo: Cliente tercera edad
- ▶ Curvas de aprendizaje y barreras de entrada!



### INTEGRANTES:

Daniela Lasso  
Sebastián Parra  
Constanza Rivera

# GRUPO 3



¿Cómo atender a más clientes con la misma cantidad de sucursales?

?

DESAFÍO

Corner Cashier



SOLUCIÓN

Totém con streaming donde el cliente puede interactuar con un ejecutivo del banco por medio de una pantalla. El producto posee las mismas funciones que un cajero automático sumado a espacios para depositar dinero, cheques o vales vistas, espacios para recibir dinero e imprimir documentos.

## INTEGRANTES:

Jorge Gacitúa  
Antonio Rodríguez  
Alonso Flores

# DESAFÍO

¿ Cómo evitar que el cliente tenga que acudir a una sucursal para realizar el proceso de renovación de la tarjeta Cuenta RUT en caso de extravío, robo u otros



# GRUPO 4

Uso de celular para pagos sin usar la tarjeta Cuenta Rut

## INTEGRANTES:

José Fierro  
Ricardo Jara  
Emilio Méndez

Pagos con el teléfono celular por medio de tecnologías de proximidad en los datáfonos.

# SOLUCIÓN



Pagos con el teléfono celular por tecnologías de proximidad en los datáfonos.

# GRUPO 5

Aplicación con validación mediante terceros

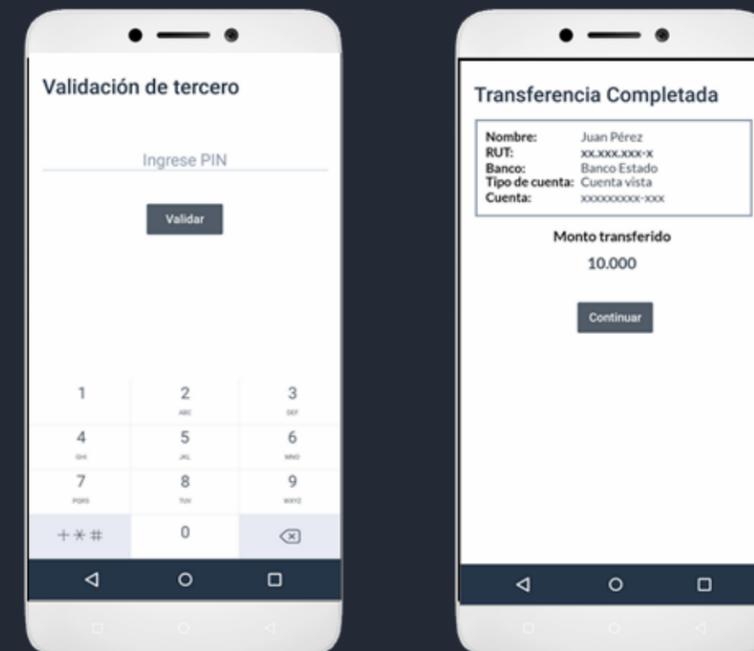
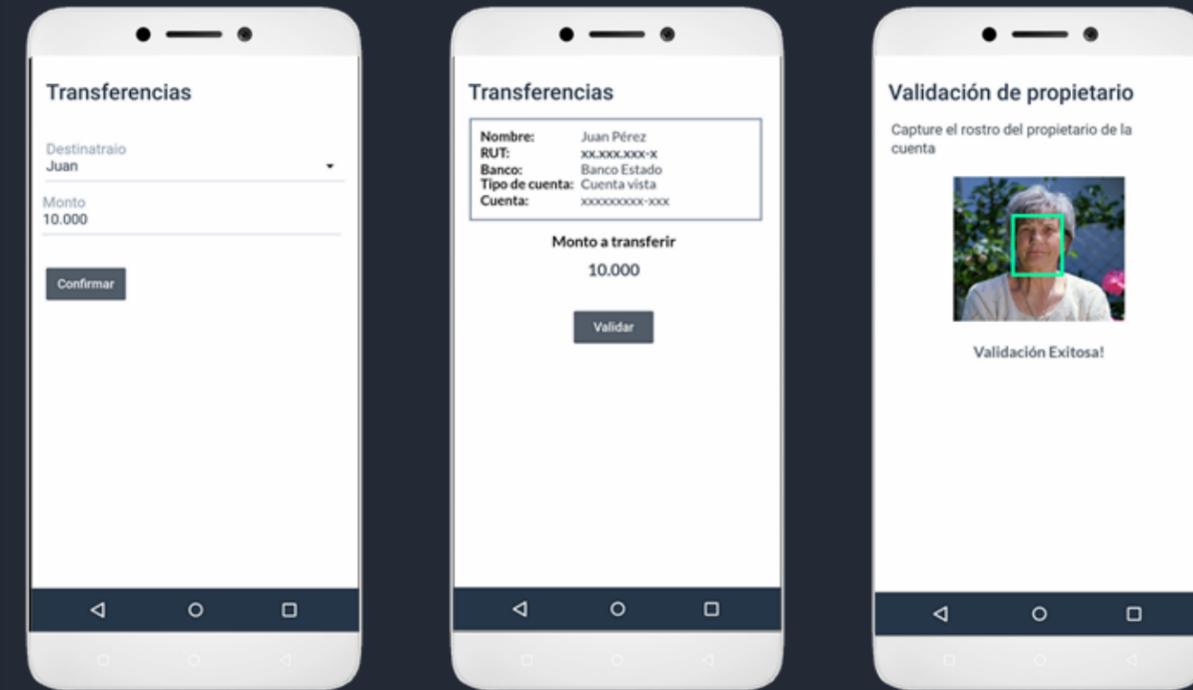
## INTEGRANTES:

Andrés Herrera  
Javier Urrutia  
José Villagrán



## Beneficios

- Menos idas al banco por parte del usuario de tercera edad
- Realización de trámites de manera expedita
- Evita tener que entregar claves personales a otra persona



¿Cómo podemos acercar las herramientas tecnológicas, que posee el banco, a adultos mayores para que puedan satisfacer sus necesidades bancarias?

?

DESAFÍO

SOLUCIÓN

Establecer un tercero de confianza (persona intermediaria) que pueda utilizar la aplicación del banco con los datos de un usuario de la tercera edad, pudiendo así acceder a todas las herramientas de la aplicación, pero con la validación del propietario de la cuenta por medio del reconocimiento facial en cada una de las transacciones.

# DESAFÍO

¿Cómo mejorar la gestión de los distintos tipos de reclamos para que no se cometan errores, se simplifique la ejecución y el cliente esté en conocimiento del estado de los mismos?



# GRUPO 6

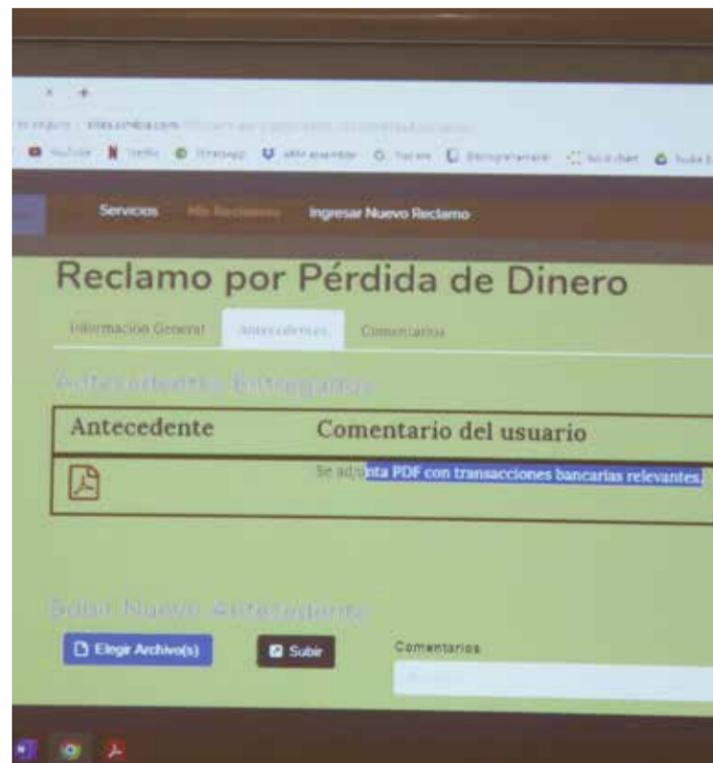
Smart Reclamos

## INTEGRANTES:

Catalina González  
Ho Jing Kang  
Eduardo Salazar

# SOLUCIÓN

Plataforma online que permita una comunicación fluida entre las áreas de reclamos y los clientes. Además, permite la clasificación de los reclamos derivando cada uno de ellos a las unidades resolutivas correspondientes.

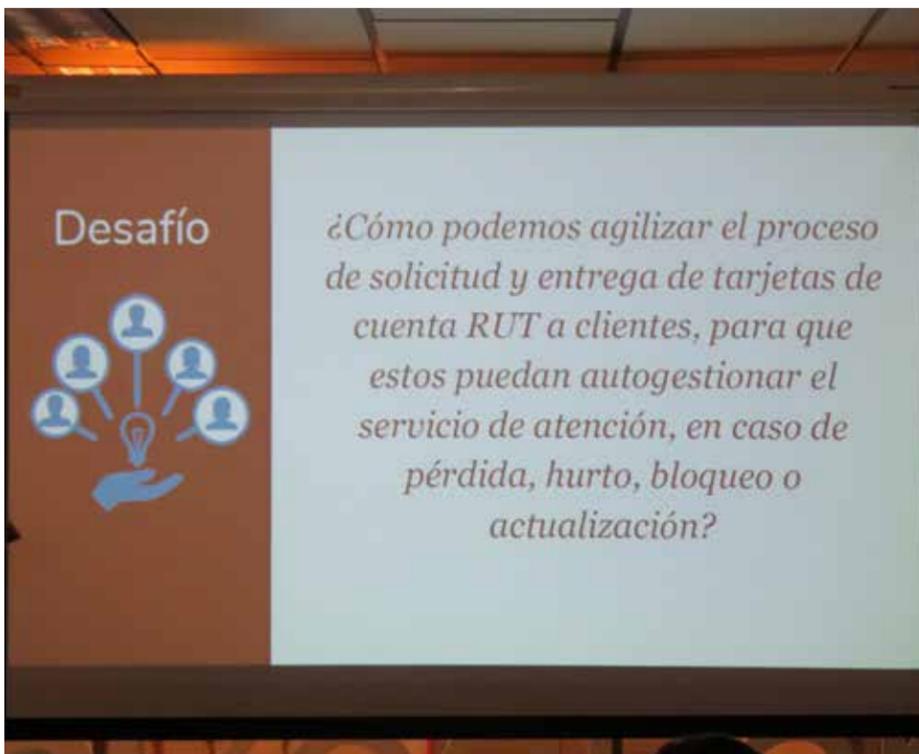


# GRUPO 7

Solicitud de números de atención previo a la visita a sucursal

## INTEGRANTES:

Valentina Arias  
Claudio López de Lerida  
Gabriel Maldonado



¿Cómo agilizar el proceso de solicitud y entrega de tarjetas de Cuenta RUT a clientes, para que estos puedan autogestionar el servicio de atención, en caso de pérdida, hurto, bloqueo o actualización?

DESAFÍO



SOLUCIÓN

Adquisición de hora de atención previo a la visita a sucursal por medio de tótems, vía web, o a través de la aplicación del banco. Además, entrega información sobre la congestión en las sucursales más cercanas a la ubicación del usuario.

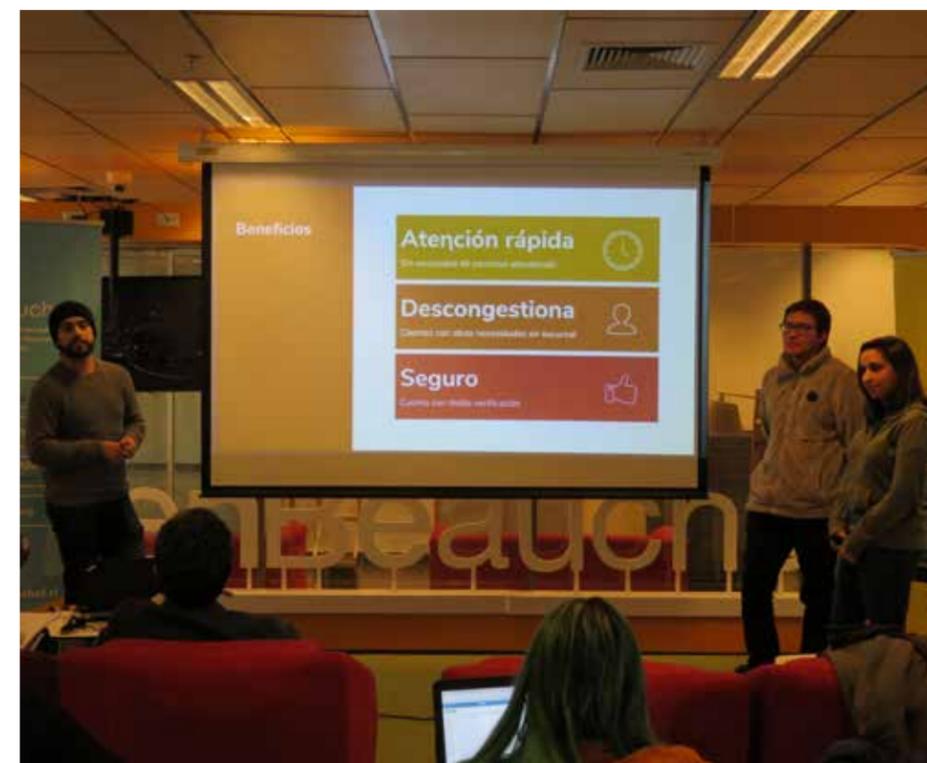
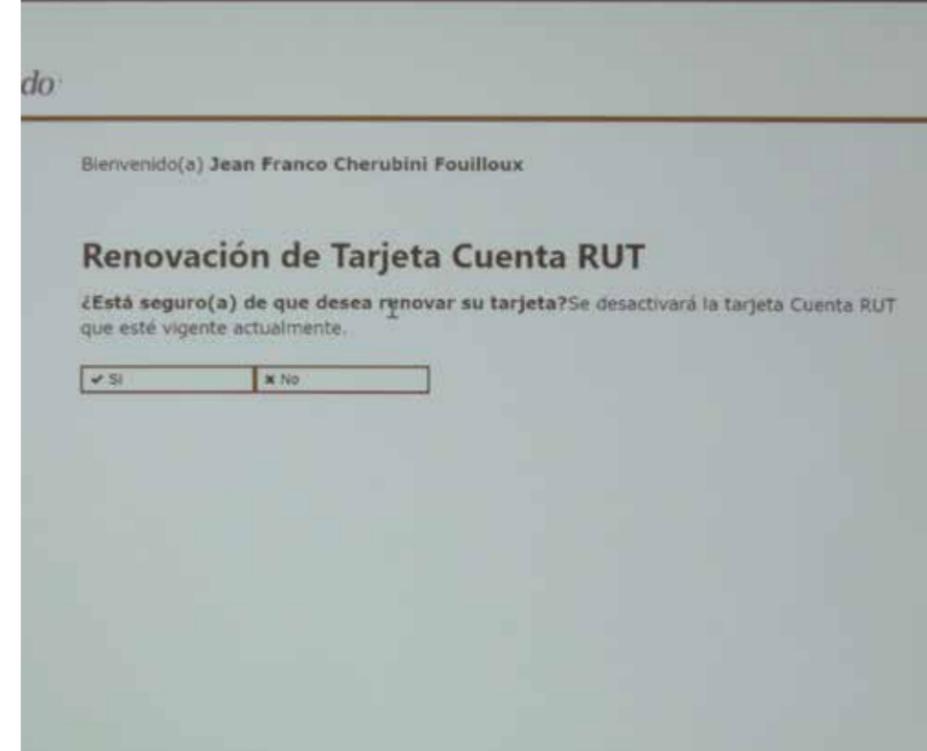
# DESAFÍO

¿Cómo agilizar la entrega y renovación de la tarjeta Cuenta RUT para personas que asisten a sucursales y no requieren otro tipo de atención?



Tótem de autoatención para impresión de tarjeta Cuenta Rut. Para acceder a esta opción, el cliente debe solicitar la tarjeta previamente por el sitio web o aplicación del banco. Una vez solicitada, el tótem identificará al usuario por medio del código qr del carnet de identidad, para luego comenzar a imprimir la tarjeta.

# SOLUCIÓN



# GRUPO 8

Tótem de entrega rápida de tarjeta Cuenta Rut

## INTEGRANTES:

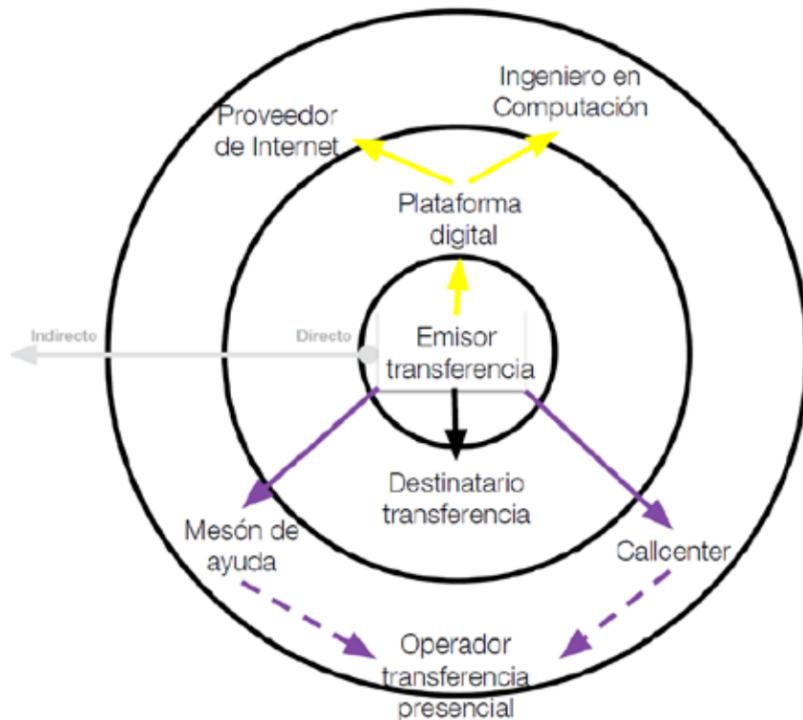
Fernanda Bradford  
Jean Franco Cherubini  
Claudio Urbina

# GRUPO 9

Semáforo digital para transferencias electrónicas

## INTEGRANTES:

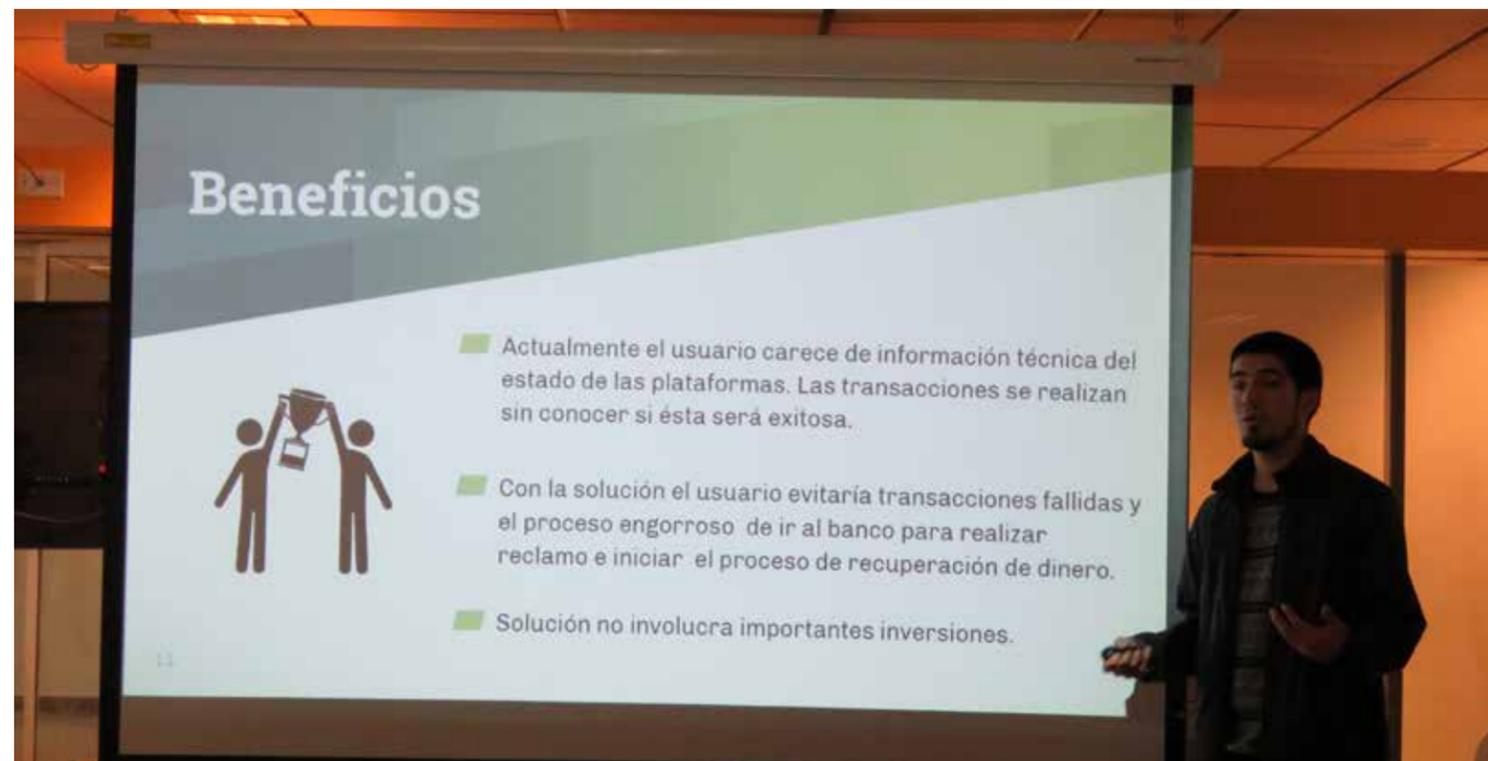
Jorge Fabry  
Diego Fernández  
Karín Sánchez



¿Cómo podemos aumentar la cantidad de transferencias exitosas para todos los usuarios de Banco Estado, con el fin de que éstos puedan realizar pagos y transacciones vía electrónicas evitando asistir al banco?

?

DESAFÍO



SOLUCIÓN

Implementación de un semáforo digital que informe al usuario del estado del sitio web del banco para realizar transacciones. La plataforma indicará 3 instancias: ROJO: 50% o más de las transferencias podrían ser fallidas. AMARILLO: entre 20% - 50% de las transferencias podrían ser fallidas. VERDE: 20% de las transferencias podrían ser fallidas.

# DESAFÍO

¿Cómo podemos entregar información adecuada sobre los trámites a realizar tanto en sucursales como en plataformas web, según el tipo de cliente?



# GRUPO 10

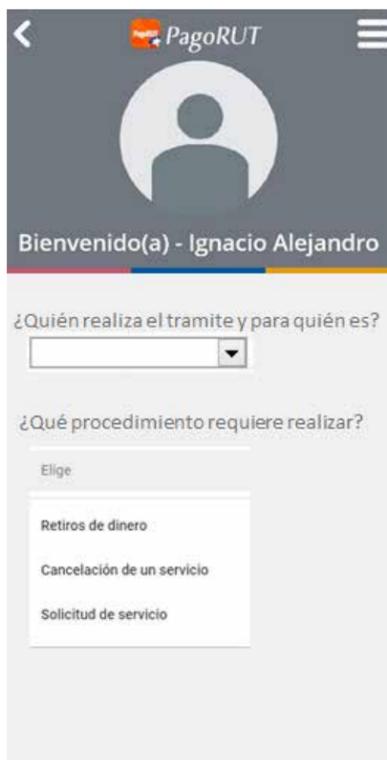
Sistema de recopilación de información personalizado

## INTEGRANTES:

Ignacio Meza  
Gabriel Ramos  
Teresa Vargas

Sistema de recopilación de información en plataformas digitales, creando un perfil de cliente. De esta forma, la plataforma entregará información personalizada, existiendo una variación de ésta según las necesidades de los distintos usuarios.

# SOLUCIÓN



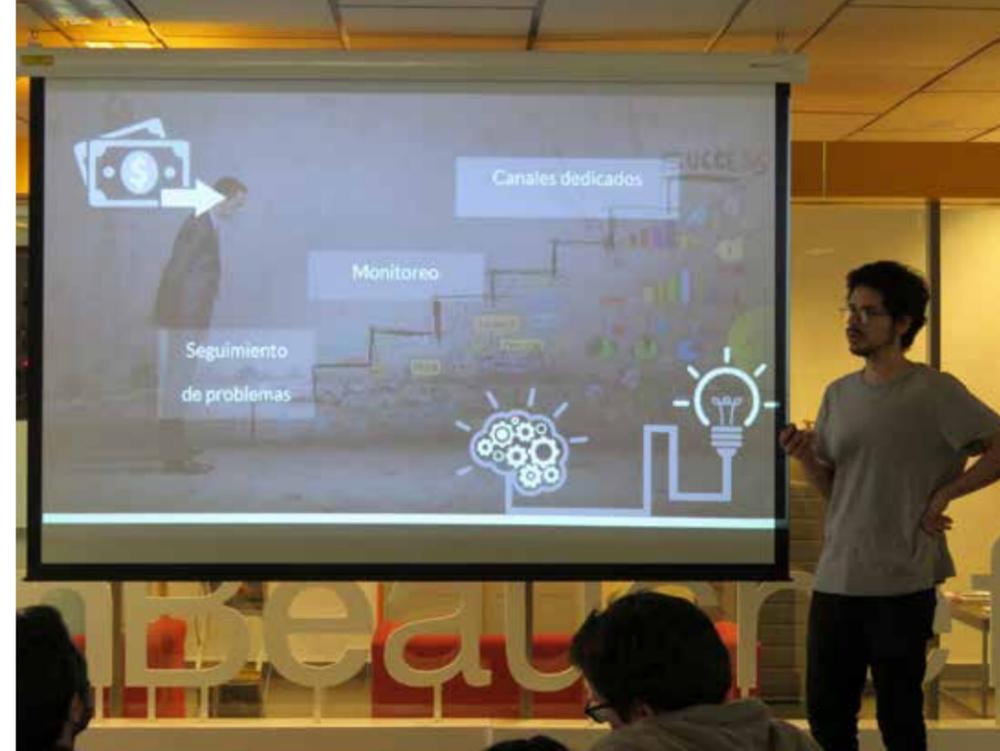
# GRUPO 11

## BEM

Billing Error Management

### INTEGRANTES:

Camilo Espinosa  
Joaquín Merino  
Matías Saavedra



# BEM

Camilo Espinosa  
Joaquín Merino  
Matías Saavedra

Generar un canal dedicado al cobro de pagos automáticos, que monitoree dichos cobros y haga seguimientos de éstos.

DESAFÍO



## Billing Error Management

- Plataforma Digital dedicada a los pagos automáticos
- Visualización de cobros
- Base de datos con errores históricos

SOLUCIÓN

Plataforma digital dedicada a los pagos automáticos, el cual permita a los usuarios notificar problemas recibiendo respuestas rápidas, visualizar los cobros y los contratos que hayan realizado y que genere una base de datos guardando los errores históricos.

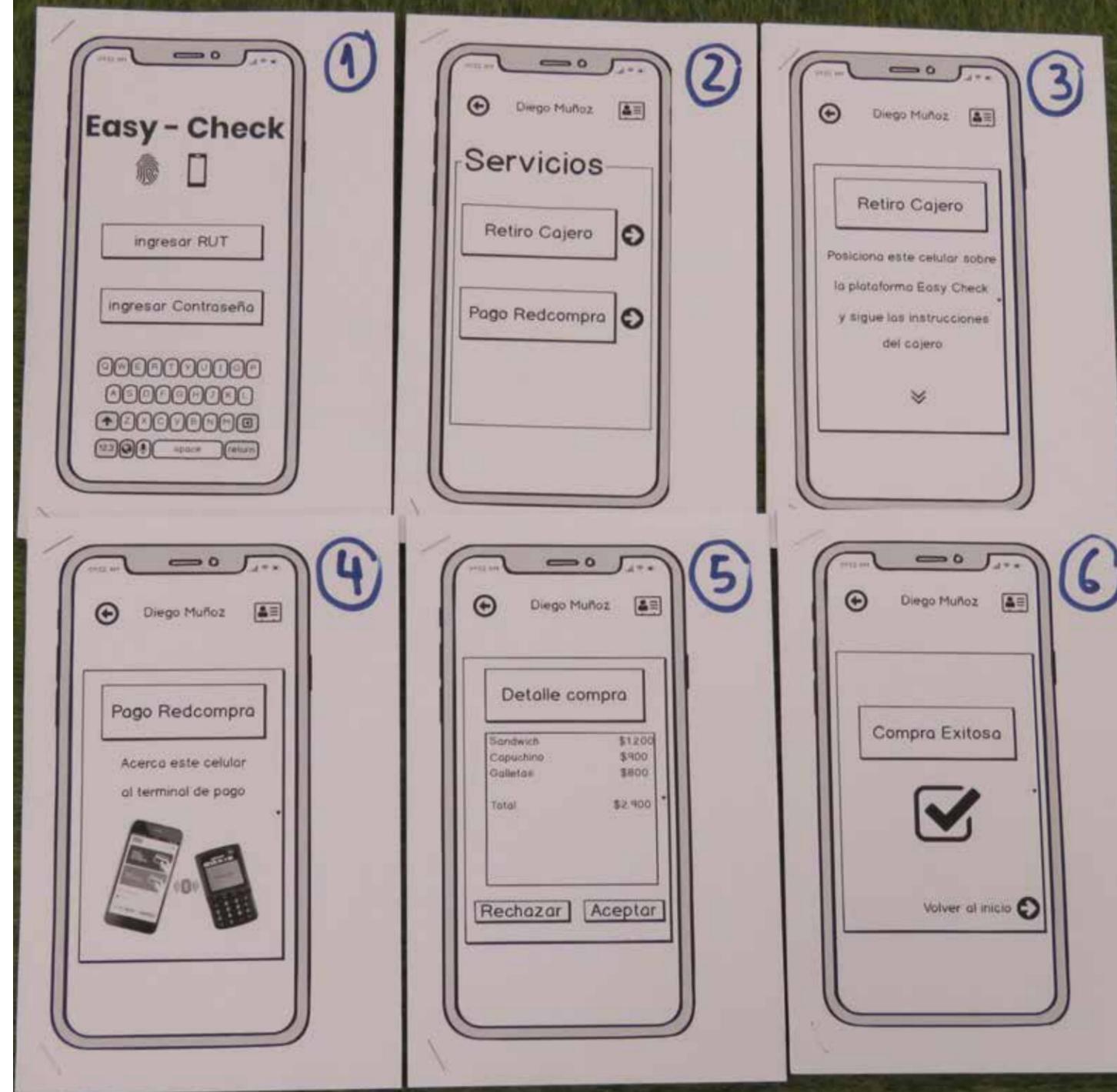
# DESAFÍO

¿Cómo disminuir la cantidad de clientes que asisten a las distintas sucursales para resolver sus requerimientos evitando la reposición de la tarjeta Cuenta Rut?



Utilizar el celular como tarjeta, pudiendo realizar principalmente dos funciones: autenticación en cajeros automáticos implementando en los cajeros un lector de NFC compatible con el celular y pagos en comercios asociados emulando el pago de tarjeta por contacto.

# SOLUCIÓN



# GRUPO 12

Easy - Check

## INTEGRANTES:

Francisco Born de Toro  
Luis Escares  
Cristóbal Lagos