



Transformación y optimización operativa:

Mejorando la experiencia
del cliente en la Banca Mexicana.

Transformación y optimización operativa: Mejorando la experiencia del cliente en la Banca Mexicana.

Colaboramos estrechamente con un banco mexicano durante su transición hacia la implementación de tecnología para mejorar la experiencia del cliente. El proyecto se centró en reemplazar las cajas manuales por cajas automáticas en todas las sucursales físicas del país.

Acerca del proyecto

El objetivo principal fue mejorar la experiencia del cliente mediante la implementación de cajas automáticas en todas las sucursales físicas del banco.

El proyecto tuvo una duración de 1 año y 11 meses.

Implementamos diferentes estrategias para acompañar y alcanzar los objetivos:



Torre de Control: Se estableció una Torre de Control para supervisar y respaldar el proceso de obra, garantizando la seguridad del personal involucrado.



Comunicación Eficiente: Se crearon mesas de trabajo para facilitar la comunicación y atención de los equipos multidisciplinarios.



Seguimiento Integral: Se vigiló que todos los sucesos tuvieran seguimiento y solución en el menor tiempo posible.



Documentación y Capacitación: Se realizaron talleres y reuniones para documentar la implementación del Autoservicio y se generaron materiales de apoyo.



Adaptabilidad: Se evolucionó con el proyecto y las necesidades del cliente, adaptándose a sus requerimientos.

Transformación y optimización operativa: Mejorando la experiencia del cliente en la Banca Mexicana.

Factores de éxito

- La generación y ejecución de talleres para la gestión del cambio
- Atención de primer nivel a la operación del autoservicio
- Acompañamiento al proceso de obra en el turno nocturno para garantizar la seguridad del personal y la operación
- Información y reportes regulares al cliente sobre los sucesos, procesos y avances de la implementación
- Capacitación constante del equipo involucrado
- Generación y compartición de materiales de apoyo y solución de primera mano con la operación

Evolución del proyecto



Conoce al equipo que lo hizo posible



Samuel Ulloa

Gerente de Efectividad Operativa

rodrigo.ulloa@dialogus.com.mx