

Casos de éxito

Transformación Digital al servicio de la industria de banca - Caso BBVA

El contexto

BBVA es un grupo financiero con una elevada solvencia y rentabilidad, tiene presencia en más de 30 países del mundo, destacando su compromiso con la región latinoamericana donde forma la franquicia financiera líder.

La misión del Grupo Financiero BBVA es: Generar confianza al servir más y mejor a su clientela, con transparencia e integridad, ofreciendo siempre productos de la más alta calidad.

El objetivo era diseñar y poner en marcha las acciones necesarias para llevar a cabo mejoras estratégicas, transformacionales y operativas que permitieran la automatización de varios de sus procesos para poder unificar los costos de todas sus sucursales.

Con este reto en mente, el equipo de **aFactory**, junto con los equipos funcionales de la compañía, analizó los puntos de dolor existentes (pain points) y detectó aquellas áreas en las que había procesos repetitivos que no solo no agregaban valor, sino que también impactaban en la cantidad de tiempo y recursos invertidos.



El desafío

Era evidente que las sucursales no contaban con un sistema integral para unificar su información.

Los empleados tenían que realizar muchas tareas administrativas que consumían tiempo y recursos, tales como sellar manualmente las facturas y archivar documentos en una unidad compartida o manipular datos en hojas de cálculo de Excel, entre otros.

La compañía necesitaba métodos y sistemas más eficientes para ahorrar tiempo y costos de las distintas sucursales

(de las operaciones centrales), por lo que el equipo de **Mejora Continua** trabajó con los demás equipos involucrados para impulsar la transformación digital a través de la automatización de procesos, una gestión unificada de revisión y aprobación integrada con los usuarios SSO del banco.

Nuestra propuesta

aFactory se asoció con esta compañía líder del sector para generar la primera estimación, con el objetivo de tener un orden de la magnitud del nuevo desarrollo que implementaría. Se presentó un presupuesto estimado junto a un plan de trabajo en entrega de releases (lanzamientos).

Los diferentes equipos involucrados en el proyecto (**Equipo aFactory + Equipo IT BBVA**) definieron la arquitectura del sistema, la estructura y responsabilidades del equipo para cubrir los servicios de mapeo de procesos, desarrollo, los acuerdos de nivel de servicio y la documentación de los procesos, al tiempo que establecieron expectativas de los diferentes usuarios. Además, se definieron métricas e informes específicos para continuar evolucionando y mejorando la prestación de servicios en el futuro.

El desarrollo fue llevándose en forma evolutiva, con revisiones mensuales que involucraban a los usuarios finales para que puedan validar o ser tester de la solución brindada.

Herramientas utilizadas



Tecnología Angular Frontend



Tecnología Java Backend



Tecnología Websphere

La solución

Después de un extenso y profundo análisis de las variables, así como de las metas establecidas en materia de optimización y mejora en los costos, se inició el proceso de relevamiento con un equipo que integraba un analista funcional y un líder técnico especialista en la industria. Con el objetivo de definir con mayor detalle, realizar ajustes para obtener una planificación que se ajustaba con la necesidad.



Construimos células de trabajo autónomas que la integraban talentos especializados:

Desarrolladores

Backend

Frontend



Establecimos un workflow de trabajo como socios estratégicos, que implicó un seguimiento semanal por un año (1) hasta la salida productiva con la integración de 8 meses de soporte para lograr incluir nuevas funcionalidades y mejoras según se iban priorizando o cambiando las necesidades del cliente.



Puntos clave del proyecto

- Armado de células especializadas de trabajo.
- Optimización de tiempos y costos.
- Nuevo sistema de gestión.
- Colaboradores especialistas en IT.
- Resolución de problemas.
- Lanzamientos de capsulas.
- Planificación, seguimiento y gestión.
- Seguimiento diario interno y con el cliente.
- Definición y preparación de plantillas.
- Definición y puesta en marcha de la metodología general de trabajo, asegurando que todo el equipo está centrado en los objetivos del contrato.
- Retroalimentación continua con el equipo para evitar el mínimo impacto que se pueda presentar debido a la posible rotación de recursos (prueba, validación y rodaje).



¿Cómo afrontamos y nos adaptamos a los imprevistos?

- **Diferencia horaria:** Contamos con profesionales en Chile, España, Argentina, Estados Unidos.
- **Diferencia cultural:** Nos alineamos a la cultura del cliente para entender mejor sus expectativas: puntualidad, deadlines, comunicación, etc.
- **Diferencia de idioma:** Hemos balanceado el equipo con recursos que cuentan con un buen nivel de inglés, especialmente con los analistas de negocio que se relacionan constantemente con diferentes usuarios dentro del negocio.
- **Pandemia:** Gestionar el proyecto remotamente ha sido un desafío importante. El seguimiento diario y el feedback continuo fueron imprescindibles para motivar a los recursos y conseguir los objetivos.



Los resultados

El éxito de la optimización de recursos impulsó la minimización de los costos de gestión administrativa y operativa en todas las sucursales de Argentina, lo que llevó a esta compañía líder a mantener el nuevo sistema de operaciones centrales en el tiempo.

De esta forma, se logró cumplir con las altas expectativas de nuestro cliente.



Testimonios

"Fue una experiencia muy positiva haber trabajado con aFactory, se cumplieron los objetivos planteados con éxito y se implementó en tiempo y forma el nuevo sistema de operaciones centrales, un desarrollo a la altura de nuestras expectativas."

Marcelo Boria

Líder de proyectos Riesgos Empresas y SSCC BBVA Argentina.