

accenture | ICBC 

ICBC ARGENTINA

**Desarrollando innovación
digital en la banca empresas de
Argentina**



DESAFÍO

Durante mucho tiempo, Argentina ha sido una economía basada en operaciones en efectivo, lo que explica por qué apenas la mitad de la población tiene cuentas bancarias. Para incorporar al país a la banca del siglo 21, se precisaba un nuevo servicio, un paso adelante que dio Industrial and Commercial Bank of China (ICBC) en Argentina.

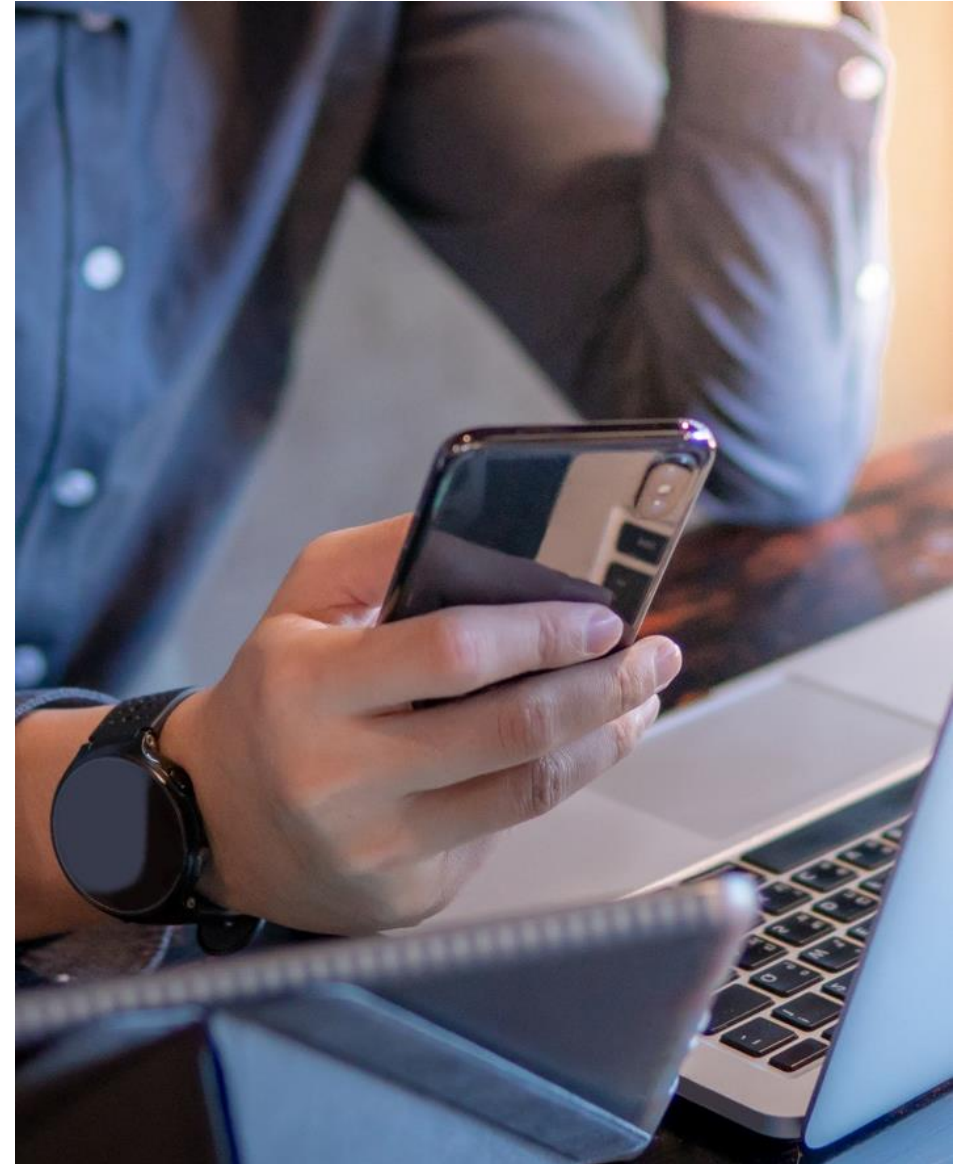
Si pensamos en Argentina, inevitablemente se nos vienen a la mente imágenes de montañas asombrosas, una danza llamativa y carne jugosa. Un país donde los paisajes exquisitos se conjugan con los encantos del viejo mundo – incluso su capital, Buenos Aires, llama más la atención por su arquitectura histórica que por su modernidad.

En medio de todo esto, ICBC estaba transformando silenciosamente la banca empresas en la tercera economía más grande de Latinoamérica desde 2011, cuando adquirió el 80% de Standard Bank Argentina.

ICBC es el banco más grande del mundo en términos de valor de mercado, depósitos y rentabilidad, por lo tanto no es ajeno a la innovación digital. Poco después de ingresar al mercado argentino, el nuevo líder en gestión de efectivo y banca mayorista comenzó a ofrecer servicios a sus clientes locales a través de sus plataformas ICBC Multipay y Connection Banking-

Pero esto no era suficiente. Para afianzar su lugar como el banco elegido por las empresas, ICBC Argentina precisaba integrar y mejorar sus plataformas aún más, aumentando también su capacidad de gestionar operaciones bancarias y transacciones diarias de los clientes en forma digital.

Esto proporcionaría una mayor amplitud de servicios y capacidad transaccional, junto con una conectividad más rápida y una mejor experiencia de usuario (UX) para el cliente moderno.





QUÉ HIZO ACCENTURE

ICBC Argentina contrató a Accenture como socio digital con la misión de desarrollar una nueva versión de su sitio de internet. El mandato era simple: consolidar los portales actuales- ICBC Multipay y Connection Banking – en un único portal con una funcionalidad y experiencia de usuario incomparables.

Respecto de este trabajo de colaboración, el Chief Information Officer de ICBC, Guillermo Tolosa, explica:

“En nuestro proceso de ampliación de las capacidades digitales de ICBC, Accenture es uno de los principales socios ya que nos apoya en la búsqueda de soluciones innovadoras y de calidad”.

Como socio digital de ICBC Argentina, Accenture sumó a Fjord – la agencia líder en diseño e innovación que ahora forma parte de Accenture Interactive – para llevar a cabo un relevamiento inicial, seguido de una etapa de diseño y finalmente, una de desarrollo.

Para mantener al usuario final al frente y en el centro de la escena durante todo el proyecto, los equipos aplicaron una rigurosa investigación de los usuarios, sustentada por las técnicas más avanzadas de diseño de servicios, como por ejemplo, la metodología singular de Fjord llamada Rumble, que identifica y prueba escenarios potenciales de servicio y sus ecosistemas.

Al terminar la fase de relevamiento, se co-diseñó una nueva plataforma que abarca varias áreas nuevas de ICBC Argentina, incorporando tanto el conocimiento de todas las áreas del banco como el de los proveedores. Accenture desempeñó un rol clave en el proyecto, gestionando la iniciativa y a las más de 70 personas involucradas, asegurando una perfecta colaboración entre los proveedores externos, las partes interesadas y el Accenture Advanced Technology Center.

¿El próximo paso? El desarrollo.

Juntos, los colegas de Accenture, Fjord e ICBC Argentina comenzaron a desarrollar la nueva arquitectura requerida para apoyar el desarrollo de los canales digitales y aumentar la capacidad transaccional del banco. Mirando tanto al futuro como al pasado, los equipos construyeron la plataforma usando Angular, un marco estructural para crear apps web dinámicas que pueden adaptarse y ser operadas de manera independiente por las funciones respectivas, proporcionando al mismo tiempo una experiencia consistente para el usuario.

Al igual que los usuarios de ICBC Argentina, la nueva plataforma debía ser dinámica y evolutiva. Una experiencia moderna que se adapte a las necesidades de los clientes de la nueva era.

PERSONAS Y CULTURA

Con tanta innovación tecnológica en juego, puede resultar tentador perder de vista el objetivo central de un proyecto como ICBC Multipay. Pero, según explica el gerente de Productos y Servicios Transaccionales de la Banca Corporativa de ICBC, Mariano Perel, la transformación de la experiencia digital para los clientes siguió siendo el pilar central del proyecto.

“Desde sus inicios, ICBC Multipay ha sido la herramienta transaccional por excelencia en la gestión de las empresas cliente de ICBC Argentina. En la actualidad y en colaboración con Accenture, podemos proporcionar una plataforma ágil, segura y completa para todas las operaciones, con la experiencia del cliente como pilar del diseño y desarrollo de todos nuestros productos.”

Al asociarnos con ICBC Argentina y sumar a nuestros colegas de Fjord, creamos una plataforma proactiva que ayuda a los usuarios a realizar tareas que son tan intuitivas como consistentes.

Sondeando el conocimiento de toda la organización de ICBC Argentina, así como de expertos externos, nuestros equipos se aseguraron de que la nueva versión de ICBC Multipay fuera fácil de usar para tecnófilos y tecnófobos por igual, proporcionando un servicio democrático para todos los usuarios.

Los clientes con mentalidad técnica tienen la opción de usar chatbots en inglés y español, que proporcionan ayuda en forma de mensajería instantánea, reduciendo al mismo tiempo y de manera significativa los costos para el banco; los usuarios más tradicionales tienen la posibilidad de seguir levantando el teléfono y llamar a una mesa de ayuda.

Y dado que la nueva y mejorada interface digital ahora maneja una mayor cantidad de operaciones diarias, los equipos del banco tienen la libertad de enfocarse en desarrollar experiencias más personalizadas para los clientes.





VALOR ENTREGADO

“El nuevo sitio ICBC Multipay ha modernizado la oferta digital de ICBC Argentina en la Banca Empresas. Gracias a la decisión de los equipos de agregar nuevas y mas modernas funcionalidades que permiten al cliente Empresa operar de forma digital. Un ejemplo es el caso de poder realizar depósitos a plazo fijo, la mitad de todos los nuevos depósitos ahora se originan en el sitio. Respecto del uso general, la penetración de mercado aumentó 25 puntos porcentuales en 1 año desde el lanzamiento del sitio.

La misión de Accenture era consolidar la posición de ICBC Argentina como el banco que ofrece el sitio número uno en experiencia del usuario corporativo en Argentina, fortaleciendo y afianzando de este modo, su rol como el banco corporativo por elección.

Combinando nuestra experiencia regional en consultoría con los enfoques progresivos de diseño de servicios y UX de Fjord, nuestro equipo y el del banco implementaron una plataforma incomparable en la región.

De este modo, colocamos a ICBC Argentina en el centro de la innovación digital en el sector de banca en Argentina, allanando el camino para futuras innovaciones en toda América Latina.