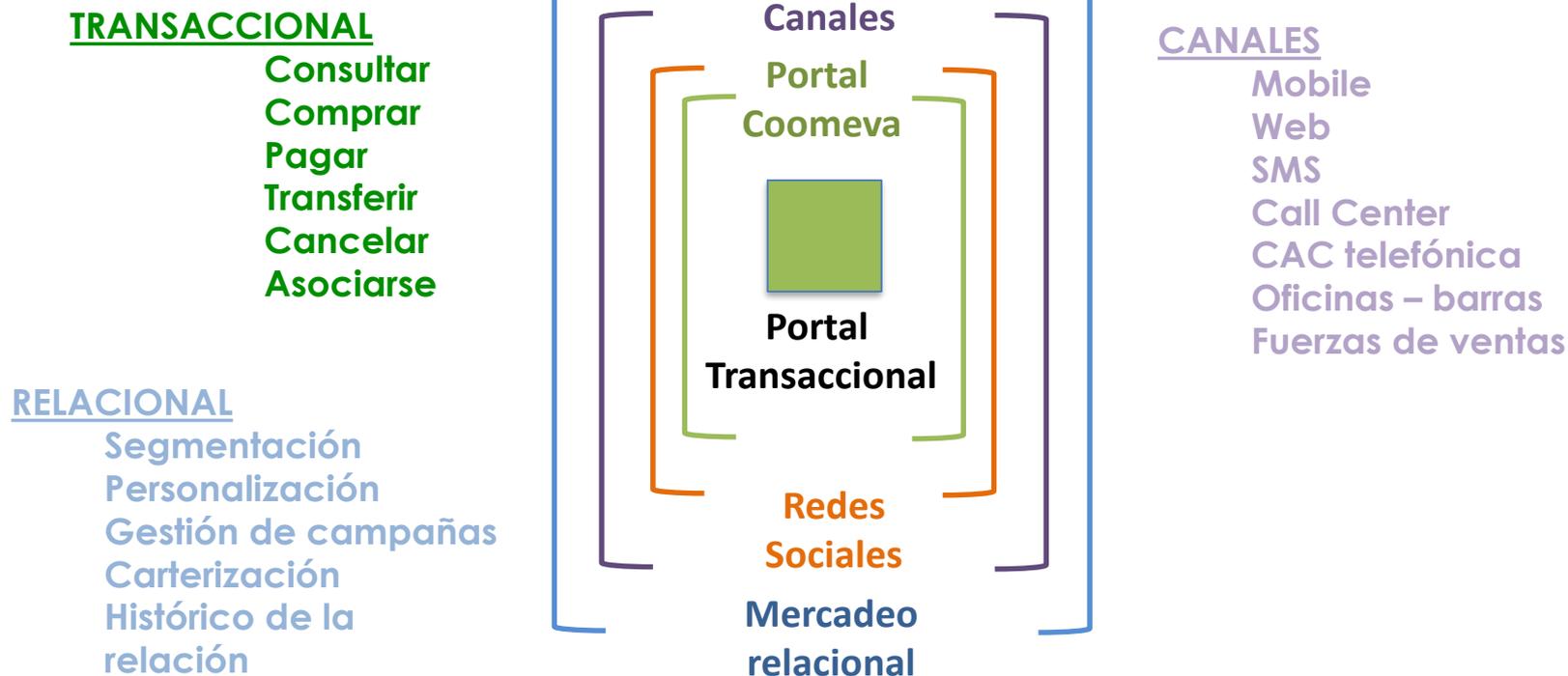


# COOMEVA DIGITAL

avances



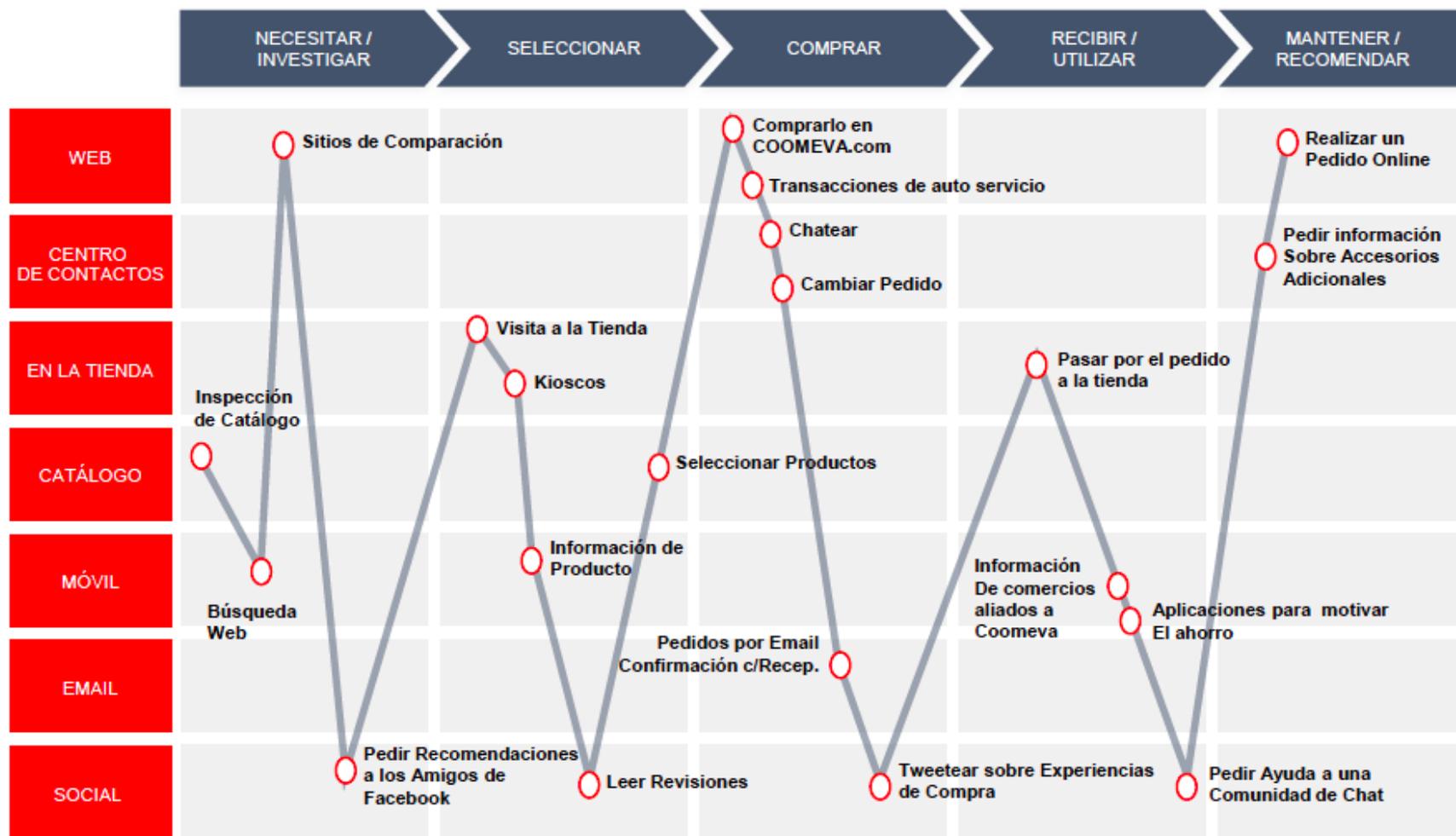
El asociado de cara a una sola Coomeva

# Una nueva logica en el comportamiento el cliente

## Contexto de la solución >

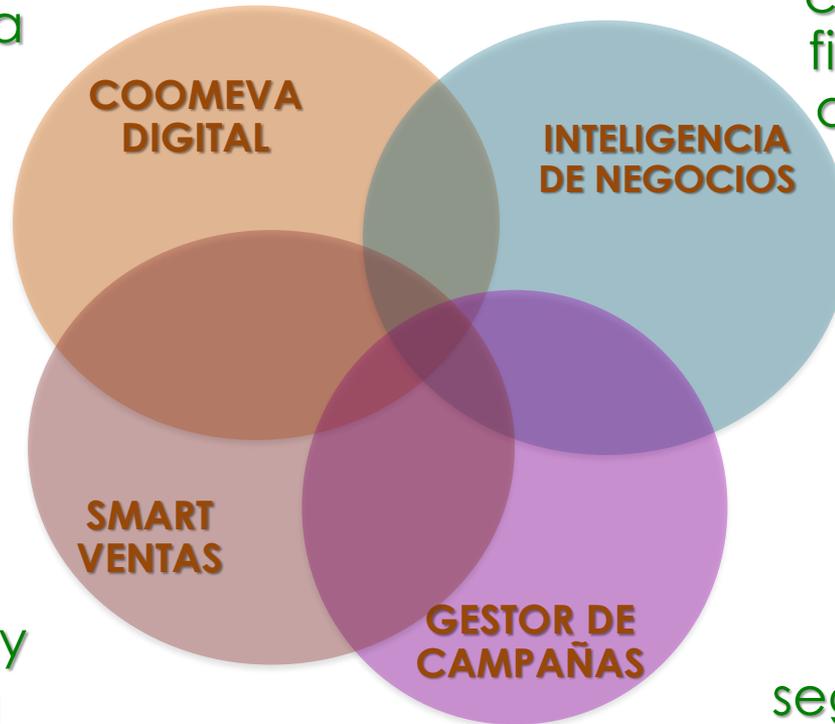
### UN PROCESO COMPLEJO

LOS CLIENTES EXIGEN UNA MEJOR EXPERIENCIA



# Construir una relación con el asociado

Una plataforma digital moderna y robusta



Un conocimiento fino e integral del asociado

Articular las acciones comerciales y permitir una gestión personalizada, efectiva y supervisada

Oferta segmentada, personalizada, foco y efectividad de mercadeo  
Integración de canales

# Características de la solución

Chats Atención en línea - Web 2.0  
Afiliación de asociados en línea  
SMART Atentos multicanal  
Ubicación de convenios a través de GPS  
APP de Creación de sueños a través del ahorro  
FrontEnd de procesos automatizados

VASS

Grupo Coomeva

- Programación de citas médicas
- Actualización de datos en línea
- Venta cruzada (catálogo integral)
- Oficina digital multicanal- selfService
- Perfil de promociones x Asociado
- Compras de productos y servicios
- Solicitudes de crédito en línea



ESTRATEGIA DIGITAL CENTRADA EN EL ASOCIADO

# Características de la solución

## Ciente en el centro

El cliente tiene que estar en el centro de nuestra estrategia, ver cuáles son sus necesidades, inquietudes y expectativas para diseñar una estrategia que maximice la experiencia.

## Generación C

Una nueva generación de clientes, hiperconectados, hiperinformados, socialmente activos, con influencias distintas, generadores de contenido y con más poder.

## Omnicanalidad

Cada canal y dispositivo juegan un papel distinto. Todos trabajando para diseñar una experiencia diferencial. Maximizando todos los puntos de contacto con el cliente.

Palabras clave: influencia entre canales, viaje del cliente, seamless experience, brick and mortar redefinition.

## Simplicidad

Servicios integrales diseñados desde la simplicidad de uso, de entendimiento es la clave para mejorar la experiencia global.

Palabras clave: reingeniería de procesos

## Dispositivos inteligentes

Productos inteligentes, monitorización de actividades, conexiones entre dispositivos generarán nuevos datos y nuevas oportunidades de negocio en sectores como el retail, salud, alimentación, utilities...

## Strategic analytics

La gran cantidad de datos existentes tiene que analizarse con una analítica general que unida a datos predictivos pueden cambiar los modelos de relación con el cliente. Sectores como el financiero, el asegurador y el de la salud pueden reinventarse con servicios de valor alrededor de la captura, análisis y modelos predictivos.

## Impacto empresarial

El mundo digital provoca cambios en el mundo empresarial destruyendo valor en algunos sectores y ubicándolo en otros. Aspectos como el nacimiento de nuevos players y cambios internos para dirigir a las empresas hacia una adaptación digital son temas a tener en cuenta dentro de la estrategia digital.

# Características de la solución

## Design research

Cómo se relacionan mis competidores con la innovación en diseño.

¿Puede ser un elemento diferencial?



## Responsive

Técnica de diseño y desarrollo web que mediante el uso de estructuras e imágenes fluidas, así como de media-queries en la hoja de estilo CSS, consigue adaptar el sitio web al entorno del usuario.

## Story telling

Utilizar el contenido para contar una narración mientras el usuario interactúa. El contenido tratado de una manera diferente será una de las tendencias a utilizar en diseño.

## Flat design

Flat design o diseño plano donde se prescinde de efectos tridimensionales, interfaces limpias, efectivos, fortalece el uso de la tipografía y hace foco en el color.



## Simplicity

Simplicidad desde todos los puntos de vista: en navegación, en procesos, en color, en contenido... diseñar aplicaciones simples es el objetivo

iOS 6

iOS 7



## Parallax scrolling, one page..

El uso del scroll con diferentes planos creando sensación de profundidad, la utilización de one page websites y los encabezados fijos seguirán siendo tendencia durante el 2014.

# Alcances de la solución

VASS plantea al Grupo Coomeva la siguiente oferta de valor de negocio a alcanzar:



- Canales virtuales al servicio de los asociados del Grupo Coomeva.
- Ofrecer servicios a través de canales virtuales que promuevan una fidelidad a la marca
- Incrementar las ventas del Grupo a través de procesos ágiles
- Venta cruzada para los asociados a partir de un catálogo de productos unificado permitiendo al Grupo Coomeva agilizar los procesos de pago.
- Perfilamiento del asociado y del visitante con el fin de ofertarle productos y contenidos de interés
- Solución integral de eCommerce agilizando los procesos de venta de los asociados

# Alcances de la solución



VASS plantea al Grupo Coomeva la siguiente oferta de valor de negocio a alcanzar:

- ❑ Acceso de trazabilidad y de interacción directa del asociado con los procesos de negocio
- ❑ Movilidad como una disrupción del comportamiento humano alineado con la estrategia digital del Grupo Coomeva:
  - Aplicaciones móviles para la motivación al ahorro del afiliado a través de la construcción de sueños
  - Construcción de aplicaciones móviles para el auto servicio de los asociados
  - Construcción de aplicaciones móviles para la ubicación de convenios con comercios.

# Alcances de la solución

VASS plantea al Grupo Coomeva la siguiente oferta de valor de negocio a alcanzar:



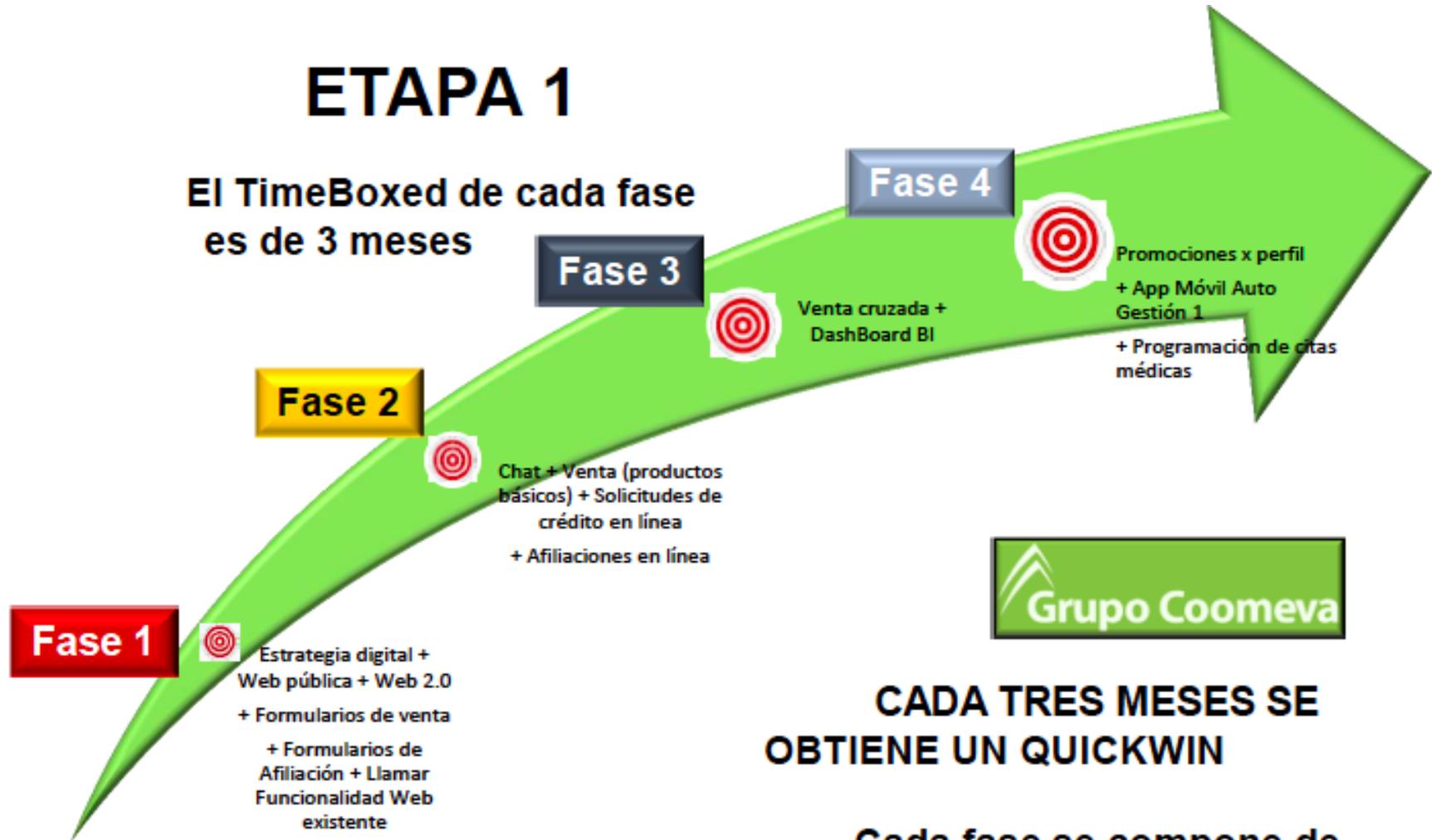
- Actualizaciones de datos en línea de parte de los asociados facilitando trámites simples
- Herramientas colaborativas al servicio de los asociados y de Web 2.0
- Agilizar la atención en las oficinas a través de la generación de software para kioscos.
- Promover el auto servicio de parte de los asociados mejorando la ejecución de trámites, consultas y de servicios.
- Estrategia digital como valor agregado
- Interacción en línea de solicitudes de crédito y de afiliación para asociados ofreciendo un servicio las 24 horas del día.

# Victorias tempranas y entregables por etapas

## Metodología sprint

### ETAPA 1

El TimeBoxed de cada fase es de 3 meses



**CADA TRES MESES SE OBTIENE UN QUICKWIN**

**Cada fase se compone de 3.000 horas de ejecución**

# Proveedor seleccionado

## PRESENTACIÓN DE VASS >



### VASS Madrid

Avda Dr. Severo Ochoa, 25  
Edificio Fiteni V  
28100 Alcobendas, Madrid

### VASSIT Boston

101 Federal St.  
Suite 1900  
Boston, MA 02110  
US

### VASS Colombia

Carrera 15 Nro. 98-42. Oficina 306,  
Edificio Office Point  
Bogotá D.C., Colombia

### VASS Perú

Avenida José Larco 687, Of.208-  
Miraflores  
Lima  
Perú

### VASS Brasil

Av. Engenheiro Luis Carlos Berrini,  
550 4 andar  
Brooklin - São Paulo SP  
Brasil

### VASS Barcelona

Av Diagonal 210 4 planta  
08018 Barcelona

### VASSIT London

Portland House Stag Place  
SW1E 5RS London  
UK

### VASS México

Andres Bello 10, Piso 6  
Col. Chapultepec Morales  
  
Delegación: Miguel Hidalgo  
México, D.F. 11560

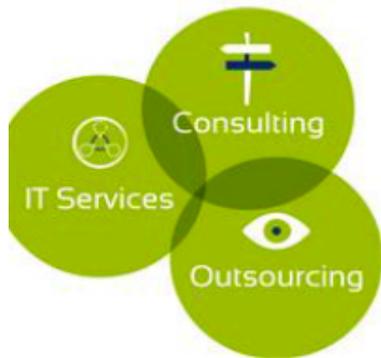
### VASS Chile

Av. Apoquindo 3001, piso 9- Las  
Condes  
Santiago  
Chile

# Proveedor seleccionado

VASS, el valor de hacerlo sencillo >

# VASS



## CRM

Customer Experience  
Contact Center  
Social Media/Social CRM  
Marketing  
Ventas

## eBusiness

eCommerce  
Internet/Intranet  
GIS  
Movilidad  
J2E  
Microsoft

## Process & Efficiency

SOA  
BPM  
SAP  
Gestión Documental  
CEP  
BAM  
Business Intelligence  
Capital Markets

## Sistemas e infraestructura

Gestión Infraestructura  
Servicios Gestionados  
Cloud Computing  
Factorías de Testing  
Seguridad Corporativa  
Virtualización  
COBOL  
Sistemas Transaccionales

# Proveedor seleccionado

## PRESENTACIÓN DE VASS >

### Cientes

#### BANCA Y SEGUROS

Aviva  
AXA  
Banca Cívica  
Banco Espirito Santo  
**Banco Financiero**  
Banco Popular  
Bankinter  
BBVA  
**Bolsa de Valores BVC**  
Caixa Galicia  
Cajamar  
Caser  
Cetelem  
**Colpatría**  
Europea de Seguros  
ING Direct  
Isban  
La Caixa  
Línea Directa Aseguradora  
**Mapfre Latam**  
Mutua Madrileña  
National Nederlanden  
Ocaso  
Produban  
Reale  
Redsys  
Rural Serv.Informáticos  
Sabadell  
Sanitas  
Santander

#### TELECOMUNICACIONES

Adquira  
Cable & Wireless  
Ericsson España  
France Telecom - Orange  
Jazztel  
kpn  
Ono  
Sinfonics  
Terra Networks  
**Telefónica Movistar**  
**Tigo**  
Vodafone  
Yoigo  
**ETB**

#### INDUSTRIA

Almirall  
Abengoa  
Acciona  
Agbar  
Amadeus  
Balfour Beaty  
Buongiorno MyAlert  
Cementos Portland Vaderrivas  
Cinfa  
Codere  
Cofares  
Daimler-Mercedes Benz

#### INDUSTRIA...

Enagás  
Endesa  
**Feval**  
Ferrovial  
FCC  
Gamesa  
Gas Natural  
Globalia  
Grupo Bergé  
Grupo Lledó  
Grupo ONCE  
Iberia  
Instituto de Empresa  
KIA Motors  
Leroy Merlin  
Mucho Viaje  
OKI Printing Solutions  
Orizonia  
**Auteco**  
Prosegur  
Repsol  
Roche  
Rumbo  
Sacyr Vallehermoso  
Securitas  
Sol Meliá  
Transportes Azkar  
Vollkswagen  
Wyeth Farma  
Yell

#### ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ADIF  
Ajuntament de Barcelona  
Ayuntamiento de Madrid  
Banco de España  
Comunidad de Madrid  
Consortio de Transporte Madrid  
Correos y Telégrafos  
Diputación de Alava  
Diputació de Barcelona  
Fraternidad  
Generalitat de Catalunya  
Govern Balear  
Gobierno de Aragón  
Gobierno de Asturias  
Gobierno de Navarra  
ICEX  
ICO  
Junta de Andalucía  
Junta de Castilla-La Mancha  
Marina Mercante  
Ministerio de Fomento  
Ministerio de Economía y Hacienda  
Ministerio de Medioambiente  
Segittur  
Seguridad Social (ISM)  
Senado de España  
Tragsa

# GOBIERNO DEL PROYECTO

## Comité Ejecutivo

María Myra Hurtado  
Directora de Comunicaciones

Víctor Manuel Torres  
Gerente General CSA

José Luis Blanco  
Gerente Corporativo de  
Estrategia y Mercadeo

## Comité Directivo

Consuelo Henao  
Canales

María Myra Hurtado  
Comunicaciones

Katherine Tascón  
Mercadeo corporativo

Rodrigo Villamil  
Bancoomeva

Alfonso Rodríguez  
Sector Salud

**Esponsor:**  
José Luis Blanco –  
Víctor Manuel Torres

## Comité Técnico

Luisa Fernanda Arrieta  
Jefe Publicidad

Fernando Caviedes  
Director UTI

Kelly Castaño  
Coordinadora de Medios Virtuales

Jorge Wilson Pemberthy  
Director Nal. Operaciones y MP Salud

Gustavo Lopera  
Medios alternos Comunicación  
Bancoomeva

Andrés Felipe Lince  
Coordinador de Canales

**Proveedor**

## Comités consultivos

PMO Fabian Cardenas / Gerente Proyecto Maria Alejandra Lopez / Lider Funcional Kelly Castaño

# PROVEEDORES al RFI, noviembre 2013

BEXTECHNOLOGY

BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC

DIGITEX BPO

IBM DE COLOMBIA & CIA S C A

IG SERVICES S A S

INTELECTO SOLUCIONES Y TECNOLOGIA  
LIMITADA

ORACLE COLOMBIA LIMITADA

PRAGMA SA

SABRE COLOMBIA LTDA

TECHNISYS SA

VOV SOLUTIONS S A S

SAP COLOMBIA S.A.S

NETINFO

TCS SOLUTION CENTER SUCURSAL  
COLOMBIA

LINEADATASCAN S A

PROFESIONAL ACCESS

VASS CONSULTORIA DE SISTEMAS  
COLOMBIA SAS

CADENA S.A.

CONTROLES EMPRESARIALES LTDA



ORACLE®



## PARTICIPANTES - FINALES

IG SERVICES S A S - INTERGRUPO

INTELECTO SOLUCIONES Y TECNOLOGIA  
LIMITADA

PRAGMA SA

SABRE COLOMBIA LTDA

TECHNISYS SA

LINEADATASCAN S A

VASS CONSULTORIA DE SISTEMAS  
COLOMBIA SAS

**Sabre** / Travel  
Network™



  
**technisys**  
the new banking experience



**intergrupo**®

  
**linea**  
DataScan

**ORACLE**®

**VASS**