



impetus



FCCAP

Federación Central de Cooperativas de Ahorro y Préstamo S.C. de R.L. de C.V.

Cupo Limitado



\$1,500.00 más IVA, por participante
Incluye: Material presentado versión electrónica, coffe Brake y comida.



Hotel Holiday Inn Querétaro, Centro Histórico, Av. 5 de Febrero #110, Col. Niños Héroes, Querétaro, Qro.



10 de Septiembre del 2019

OBJETIVOS

- Establecer posibilidades de gran difusión de información, cooperación y colaboración desde las diferentes sedes de la misma cooperativa
- Poder conocer mejor a sus socios. Tipos de socios, frecuencias de consumo o utilización de servicios.
- Aumentar la seguridad y el control de informes, documentos y demás datos de interés.
- Reducir tanto los espacios físicos dedicados a archivos, como el tiempo que los trabajadores dedicaban a organizar esa tarea.
- Especializar a sus trabajadores que podrán asumir mayor volumen de trabajo, por ser este más accesible y rápido. Obteniendo así, una mayor productividad.
- Ser más competitivas y modernas, preparadas para el futuro.

INFORMACIÓN Y REGISTRO

Alma Yaneli García Silvar



(442) 196 6628



alma.yaneli.g.s@gmail.com



Digitalización de procesos "El Impacto en las SOCAPS"



Índice

Antecedentes	2
Objetivo General	2
Objetivos particulares	3
Auditorio	3
Metodología del taller	3
Programa	4
Del socio pasivo al socio activo: ¿Cómo ha influido la tecnología para modelar el comportamiento y expectativas del socio actual?	4
El servicio en las organizaciones centradas en el Socio (Customer Centric).....	4
La tecnología en el contexto de las organizaciones Customer Centric .	5
Transformación digital en el contexto de una SOCAP	5
Cierre.....	5
Impetus Consulting Resources	6
Nuestro ADN	6
Reconocimientos y certificaciones	7
Consultores Expositores	7

Antecedentes

El sector de las Cooperativas de Ahorro y Préstamo se enfrentan a retos muy importantes. Algunos de ellos relacionados con el crecimiento propuesto, otros se derivan de generar valor permanente para sus socios y garantizar la retención.

La distribución geográfica es otro reto importante, los territorios en el país son extensos, brindar puntos de atención a los socios es oneroso, el crecimiento y la expansión bajo el esquema tradicional de puntos físicos está acotado por las limitaciones financieras y logísticas.

El perfil de los socios ha evolucionado paralelo a las tendencias tecnológicas, la movilidad es un hecho, la penetración de los dispositivos móviles es irreversible y es el medio de contacto preferido. En algún momento se especuló que las generaciones mayores no harían la transición y el tiempo ha demostrado que la edad ya no representa mayor obstáculo en el uso de la tecnología digital.

Y, por último, la lenta adopción de soluciones de contacto inmediatas adecuadas, abre la puerta a una agresiva competencia en la que participan gran número de actores voraces que tienen como ventaja respuestas muy rápidas y que no están interesados en el bienestar de su Socio.

Afortunadamente, en los últimos años también se ha dado un giro muy importante en el mundo de la tecnología. Los grandes jugadores han entendido que es necesario brindar soluciones accesibles. Los esquemas de comercialización y adquisición se han flexibilizado, dicho de otra forma, el acceso a las soluciones de clase mundial se ha ido democratizando, el secreto está en entenderlas.

Objetivo General

La digitalización documental es una necesidad, donde la acumulación de documentación en papel dificulta la gestión y archivo. Es por ello que Federación Central en conjunto con IMPETUS CONSULTING RESOURCES de México, diseñaron un taller cuyo objetivo es transferir a los tomadores de decisiones y responsables de la estrategia de posicionamiento y crecimiento de las SOCAP's los conocimientos necesarios en cuanto a tendencias y alternativas tecnológicas que están definiendo las rutas óptimas y viables para que logren alcanzar sus objetivos de corto, mediano y largo plazo.



Objetivos particulares

- Establecer posibilidades de gran difusión de información, cooperación y colaboración desde las diferentes sedes de una misma empresa.
- Poder conocer mejor a sus Socios. Tipos de Socio, frecuencias de consumo o utilización de servicios.
- Aumentar la seguridad y el control de informes, documentos y demás datos de interés.
- Reducir tanto los espacios físicos dedicados a archivos, como el tiempo que los trabajadores dedicaban a organizar esa tarea.
- Reducir el uso de papel traerá consigo un ahorro económico y ecológico.
- Reducir de gasto en impresión y fotocopias.
- Especializar a sus trabajadores que podrán asumir mayor volumen de trabajo, por ser este más accesible y rápido. Obteniendo así, una mayor productividad.
- Ser más competitivas y modernas, preparadas para el futuro.

Auditorio

Este taller está dirigido a aquellas personas con un alto perfil dentro de las SOCAPs que tengan responsabilidad directa en la definición de las estrategias de consolidación y crecimiento de la organización:

- Órganos Directivos
- Director General
- Directores/Gerentes Comerciales
- Directores/Gerentes de Operaciones
- Directores/Gerentes de TI

Metodología del taller

El taller se llevará a cabo durante un día completo en donde abarcaremos los principales temas que están definiendo las nuevas tendencias y las herramientas tecnológicas que están disponibles para abordar de manera exitosa los retos planteados en la realidad y contexto de las SOCAPs.

Estará dividido en cuatro secciones de dos horas cada una. Al final de cada una de esas secciones habrá un espacio para el intercambio y la discusión. Al final del taller habrá también un espacio con un coctel para compartir experiencias.



Programa

Horario	Actividad
8:30 – 9:00	Registro
9:00 – 9:15	Bienvenida
9:15 – 9:25	Antecedentes Relación IMPETUS – FCCAP
9:25 – 9:40	Se presenta el programa y se solicitará atención de los participantes.
9:40 – 9:55	Presentación de temas y objetivo
9:55 – 11:20	<p>Sección 1</p> <p>Del socio pasivo al socio activo: ¿Cómo ha influido la tecnología para modelar el comportamiento y expectativas del socio actual?</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Socio informado y la importancia de la comunicación relevante • La importancia de la gratificación inmediata: las emociones ganan a las razones • El anonimato vrs. la identidad: la importancia de ser • El Socio - comunidad: la extensión de la opinión y su impacto en un ecosistema • Tiempo de atención: el reto de enganchar en menos tiempo • Del producto a la experiencia: el valor se genera en la interacción <p><u>Espacio de discusión</u></p>
11:20 – 11:30	Receso de café
11:30 – 13:00	<p>Sección 2</p> <p>El servicio en las organizaciones centradas en el Socio (Customer Centric)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Customer Centric, un cambio de paradigma • ¿Qué han descubierto las organizaciones customer centric? • El valor de una relación de largo plazo • Perfil del Socio: ¿Qué no interesa conocer? ¿Cuánto valor genera esto para el Socio? • La importancia del estándar en cada interacción • El reto de las organizaciones distribuidas en una estratégica Customer Centric • Customer Centric: catalizador en la retención y el crecimiento <p><u>Espacio para discusión</u></p>

<p>13:00 – 14:30</p>	<p>Sección 3</p> <p>La tecnología en el contexto de las organizaciones Customer Centric</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Cuántas personas se ocupan para desarrollar un sistema? Del paradigma hecho en casa a la adquisición• ¿Qué significa una solución Word Class?• Las soluciones tradicionales y el costo total de propiedad• ¿Qué es la nube?• ¿Qué es el SaaS y por qué es una tendencia mundial?• El costo total de propiedad vrs. el costo de una solución SaaS• ¿Qué es una solución Customer Experience y por qué es estratégica? <p><u>Espacio para discusión</u></p>
<p>14:30 - 15:30 15:30 - 17:10</p>	<p>Comida</p> <p>Sección 4</p> <p>Transformación digital en el contexto de una SOCAP</p> <ul style="list-style-type: none">• Automatización vrs. transformación digital• La jornada del Socio (Customer Journey Map)• Enriqueciendo la experiencia del Socio por medio de soluciones Customer Experience• Mapa de ruta de transformación digital• La importancia de iniciar potenciando el servicio y la comunicación• Las siguientes etapas <p><u>Espacio para Discusión</u></p>
<p>17:10 – 17:30</p>	<p>Receso</p>
<p>17:30 – 18:00</p>	<p>Cierre</p> <ul style="list-style-type: none">• El nuevo Socio demanda nuevas formas de atención y de vinculación con las instituciones• La personalización es fundamente para la retención y el crecimiento de las SOCAPs• La experiencia es más importante que el producto. Una mejora en la experiencia tendrá un impacto cuantificable en el corto plazo y garantiza la estrategia de mediano y largo plazo• Innovar en servicios es más fácil y más impactante que innovar en productos• Los paradigmas han cambiado y es vital entenderlos y sacar provecho• No olvidemos la FINTECH

Impetus Consulting Resources

Nuestro ADN

Somos una organización visionaria, exitosa y altamente capacitada. Durante los últimos 14 años hemos estado desarrollando de manera constante conocimiento y soluciones de última generación para brindarles a nuestros clientes tecnología y consultoría de última generación con el objetivo de consolidar y ampliar sus ventajas competitivas.

El perfil de nuestro equipo es multidisciplinario. Profesionales con una amplia carrera y reconocida trayectoria internacional, enfocados primariamente al negocio desde sus diferentes aristas y expertos en el uso de soluciones tecnológicas de clase mundial.

Nuestro modelo de acompañamiento y transferencia de conocimientos ha sido una de nuestras mejores cartas de recomendación. Creamos relaciones de largo plazo a partir de una inmersión total y definiendo de manera conjunta proyectos tangibles con un alto retorno de inversión y alineados a un plan estratégico integral en donde la transformación digital es abordada también como un vector más en la evolución de las organizaciones.

Nacimos en la nube cuando aún el 98% de las soluciones tecnológicas eran on-premise. Tenemos una experiencia única en temas de integración entre los sistemas de arquitectura tradicional y las más modernas soluciones SaaS. Sabemos que los activos tecnológicos deben ser aprovechados al máximo y entendemos y gestionamos ecosistemas de arquitectura diversa para nuestros clientes.

Hemos trabajado durante muchos años de la mano con el sector financiero, convirtiéndonos en la compañía con mayor cantidad de proyectos de transformación digital en el sector cooperativo en el área de Centro América y el Caribe. Los proyectos que hemos desarrollado en conjunto con nuestros clientes son referentes de éxito y sinergia.

Las referencias de nuestros clientes han sido uno de los factores más importantes en el impulso de nuestro acelerado crecimiento. Su satisfacción y confianza ha permitido nuestra constante expansión.

Estamos comprometidos con la excelencia. El perfil de nuestros profesionales garantiza un conjunto vasto de competencias que van mucho más allá del conocimiento técnico experto. Desde la evaluación de los activos tecnológicos de la organización hasta la planeación estratégica tecnológica para transformación digital, abarcando las aristas y retos presentes en el sector cooperativo:

- Plataformas de servicio al cliente
- Gestión electrónica documental
- Automatización de los procesos de digitalización
- Vinculación permanente y fidelización (engagement)
- Mercadeo y comunicación
- Gestión de los procesos de colocación de crédito (comercial)
- ERP, EPM y procesos conexos (proveeduría, gestión de recursos humanos, gestión presupuestal, gestión de activos fijos, etc.)
- Gestión de cobranzas



Reconocimientos y certificaciones

IMPETUS CONSULTING RESOURCES invierte de manera en actualización y capacitación de su recurso humano.

Solamente en el último año, hemos logrado cumplir con los requisitos y evaluaciones necesarias para obtener el estatus de Oracle Cloud Excellence Implementer en tres áreas:

- CX Marketing Automation
- CX Web Customer Service
- CX Sales Force Automation

Somos aliados nivel oro de ORACLE (GOLD PARTNER)

Y nuestros profesionales cuentan con certificaciones oficiales de ORACLE en áreas como:

- ERP/EPM
- Marketing
- Sales
- Service
- Field Service
- HCM
- Digital Banking
- Social Relationship Management
- Procurement
- Data Integration

Consultores Expositores

Renato Rivera

Director General de IMPETUS CONSULTING RESOURCES

Renato es un profesional y empresario altamente reconocido en la región.

Estudiante distinguido durante toda su vida académica, tiene a su haber diferentes premios de matemáticas.

Fue el diseñador y creador de herramientas tecnológicas únicas que permitieron el desarrollo acelerado de aplicaciones WEB con arquitectura SaaS.

Pero además de sus competencias duras, Renato ha dedicado mucho tiempo a otra de sus pasiones y vocaciones: el coaching. Durante los últimos años ha dado acompañamiento a decenas de empresarios en procesos de transformación personal, además, ha impregnado a IMPETUS CONSULTING RESOURCES con una cultura de comunicación positiva y empatía.

Ha dirigido varias docenas de proyectos de transformación digital en empresas de grandes envergaduras y particularmente, ha liderado los proyectos más importantes en el sector cooperativo de Centro América y Caribe de los últimos cuatro años.

Con mucha frecuencia, es solicitado como consultor en proyectos complejos que involucran la integración de diferentes arquitecturas y donde deben orquestarse componentes muy diversos en función de objetivos estratégicos.

Su visión de un mundo más inteligente y más comunicado ha llevado a IMPETUS CONSULTING RESOURCES a ser lo que es hoy: una empresa altamente innovadora y líder en el desarrollo inteligente de soluciones, así como el uso científico y formal de los datos para ejecutar estrategias de negocios rentables, medibles y constantes que acerquen a las empresas y organizaciones con sus clientes.

Luis Alberto Ruiz

Director Desarrollo de Negocios y Alianzas

Luis es un profesional que ha desarrollado gran parte de su carrera en el sector financiero, donde ha tenido a cargo el desarrollo de soluciones de gestión crediticia, afiliación, ahorro y deducciones entre otras. También ha dirigido la implementación de soluciones de cumplimiento y riesgo en varios países de Latinoamérica.

Desde 1998 ha trabajado en la República Mexicana donde ha liderado proyectos importantes en empresas como Porcelanite, Tecnomáiz, Fritos Totis, Bolsa Mexicana de Valores, Bonasa, Cooperativa Ganaderos. Ha vivido en la Ciudad de México y en Juriquilla, atendiendo desde allí a clientes en toda la República.

También ha dirigido proyectos en otros países latinoamericanos como director general, director de operaciones y director de desarrollo de negocios y alianzas.

Su formación es multidisciplinaria. Inició su vida profesional como ingeniero de sistemas y paulatinamente se fue involucrando cada vez más en la parte estratégica y de dirección: aplicación de tecnología en función de las necesidades de negocio. Con estudios de maestría en Finanzas, Ventas, Mercadeo y Gestión de Proyectos.

Durante los últimos cinco años ha estado dedicado al 100% al desarrollo de proyectos de transformación digital con IMPETUS CONSULTING RESOURCES y en la definición de la tercera generación de metodologías propias.

Su visión es que las soluciones de tecnología tienen que estar supeditadas a los intereses y estrategias de la organización. La adopción de tecnología es una decisión de negocios que debe ser evaluada desde una perspectiva de retorno de inversión y su aporte en la consolidación y creación de ventajas competitivas. Con una adecuada visión, las organizaciones pueden hacer uso ya de soluciones de clase mundial que les permitan acercarse cada vez más a sus clientes finales para brindarles una experiencia única y memorable que se traducirá en valor para todos