

## Los Héroes amplía canales digitales y facilita relación con afiliados gracias a Sucursal Virtual

“La solución ha contribuido considerablemente a la fidelización de los afiliados. El mejoramiento de nuestro Portal Público y la Sucursal Virtual resultan un excelente aliado para cumplir nuestro objetivo, ya que nos ha permitido acercarnos mucho más a todos nuestros clientes, mejorar nuestro servicio y nuestro tiempo de respuesta a sus necesidades”.

Alejandro Muñoz, Gerente de Productos y Beneficios de Los Héroes.

### Cliente

Los Héroes es una corporación, sin fines de lucro, que forma parte del Sistema de Seguridad Social de Chile. Nace en 1955 por iniciativa de la Asociación de Industrias Metalúrgicas y Metalmecánicas (Asimet) para administrar el beneficio de la asignación familiar dentro de ese sector.

Los Héroes, cuenta con innovadores productos y servicios entre los que destacan beneficios en salud, recreación y mundo financiero, entre otros; para atender las necesidades de un millón de afiliados a lo largo de Chile y más de 5000 empresas que son atendidas por 2000 trabajadores, repartidos en 230 sucursales y 1.507 puntos de pago móvil con altos estándares en infraestructura física, tecnológica y un equipo humano de primer nivel que facilitan el acceso al bienestar social y desarrollo humano en Chile.

### Desafío

La Caja de Compensación Los Héroes quería contar con una plataforma de relacionamiento digital integral; para que su canal online le permitiera relacionarse de una forma más completa y transversal con todos sus afiliados: trabajadores, pensionados y empresas y así optimizar su atención y ahorrarles tiempo en la realización de sus trámites.

Alejandro Muñoz, Gerente de Productos y Beneficios de Los Héroes explica que “el objetivo de nuestra estrategia digital, era cambiar la naturaleza de las visitas de nuestros afiliados,

otorgando un mejor asesoramiento, lo cual permite interactuar de manera más profunda con ellos, sin dejar de lado las visitas que recibimos a nuestras sucursales físicas, sino trabajando de forma conjunta para otorgar un mejor servicio”.

Para lograrlo, fue necesario trabajar en varios planos, el primero de ellos era desarrollar el Sitio Público, para luego desarrollar el sitio privado o Sucursal Virtual, con servicios transaccionales y finalmente, el desarrollo de la Intranet.

Tras evaluar las propuestas que llegaron al llamado a licitación, Los Héroes, decidió trabajar con Azurian “por la visión integral que le entregó la consultora de implementar una solución de canales digitales escalable, que ha permitido desarrollar más de un servicio en particular”, explica Alejandro Muñoz.

### Solución

Hasta hace un año, Los Héroes, contaba con una oferta limitada de servicios Web que además no permitía soportar una estrategia que le diera más profundidad al relacionamiento con sus afiliados.

La solución implementada por Azurian en la Caja de Compensación fue IBM WebSphere Portal versión 8.5, siendo la primera plataforma a nivel nacional en contar con la última versión de este producto, con la que buscaron entregar un mejor servicio al cliente, a través de un Sitio Público robusto, atractivo, una Sucursal Virtual y la Intranet.

Las tres funcionan de manera conjunta como puntos claves de la estrategia de fidelización de clientes que tiene Los Héroes. La Sucursal Virtual, es un complemento del Sitio Público que permite conectar a los afiliados a servicios personalizados, entregándoles contenidos según el perfil del usuario: pensionado, trabajador o empresa y otorgándoles a cada uno la información de bienestar, servicios y noticias específicas para cubrir sus necesidades.

Esto no sólo permite reducir el tiempo de atención, sino que atender de mejor forma a los afiliados en cualquier punto de contacto, ya que como indica Alejandro Muñoz “la Sucursal Virtual logra encausar las consultas realizadas a través de la misma, siendo esta un aporte a las visitas presenciales de los afiliados, porque los ejecutivos ya están en conocimiento de lo que la persona busca y por tanto pueden entregar soluciones concretas y efectivas en menor tiempo, agilizando todo trámite”.

Los Héroes, accedió a una plataforma más completa, escalable y a un conjunto de canales digitales. De esta forma, la tecnología se transformó en un aporte al negocio y la usabilidad de la solución implementada permite administrar casi en un 100% todo el desarrollo digital de manera interna.

Según explica Alejandro Muñoz, “esto no habría sido posible sin la vasta experiencia de Azurian. Su conocimiento de la industria de servicios financieros facilitó el entendimiento de nuestra problemática y desafíos, apoyándonos con mucha claridad en este proyecto de gran envergadura, que tuvo las contingencias propias del mismo, pero se cumplió la fecha de entrega pactada desde un inicio, lo que se transformó en un beneficio real para cerca de un millón de personas.”

## Beneficios

Desde que Los Héroes mejoró su Sitio Público, las visitas tuvieron un incremento significativo. Adicionalmente, la nueva Sucursal Virtual se convirtió en un sitio mucho más amigable para sus usuarios.

Dado que los resultados no se hicieron esperar, Los Héroes decidió presentar la Sucursal Virtual a los Departamentos de Recursos Humanos de sus clientes, quienes rápidamente

vieron en ella un valor agregado, pues sus trabajadores pueden ahorrar tiempo y mejorar la calidad de interacción con La Caja, transformándose en un aliado de las áreas de bienestar y beneficios de las distintas empresas afiliadas.

Actualmente el 80% de los servicios que más utilizan los afiliados de Los Héroes están disponibles en su Sucursal Virtual, los cuales no sólo se encuentran en plataforma web o PC, sino que también en versión mobile, gracias al diseño responsivo de la solución implementada en IBM WebSphere Portal v8.5.

Alejandro Muñoz, destaca que “la solución ha contribuido considerablemente a la fidelización de los afiliados. El mejoramiento de nuestro Portal Público y la Sucursal Virtual resultan un excelente aliado para cumplir nuestro objetivo, ya que nos ha permitido acercarnos mucho más a todos nuestros clientes, mejorar nuestro servicio y nuestro tiempo de respuesta a sus necesidades”.

Por otro lado, el mejoramiento de su Intranet, complementa las otras plataformas que posee la Caja de Compensación, alineando su estrategia digital, permitiendo que sus colaboradores conozcan todos los servicios que se ofrecen, siendo esto un gran beneficio al momento de la atención a los afiliados, ya que se logra coherencia entre lo que dicen y el servicio que entregan.

El uso de esta solución abre la oportunidad de montar otros sitios especializados, como por ejemplo la creación de un portal para la filial que administra los parques de recreación de Los Héroes, ya que su escalabilidad le permite a la Caja de Compensación dar nuevos pasos y entregar nuevas oportunidades de beneficios y de acercamiento a todos sus clientes.

“Con esta solución concretamos nuestra estrategia digital, sabemos que podemos seguir avanzando y valoramos los esfuerzos adicionales realizados por parte de Azurian para este proyecto, porque se mostraron muy flexibles frente a las necesidades que surgieron. El profesionalismo y compromiso permitió que todo lo pactado desde un comienzo se cumpliera en su totalidad” concluyó Alejandro Muñoz..

|                | Desafíos  | Solución   | Beneficios  |
|----------------|---|--|---|
| <b>RESUMEN</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mejorar los canales digitales de Los Héroes.</li> <li>● Optimizar la atención de los afiliados y ahorrarles tiempo en la realización de sus trámites.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Portal IBM</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● La implementación de una Sucursal Virtual, que hoy tiene disponible el 80% de los servicios de la caja.</li> <li>● Fidelizar a sus clientes.</li> <li>● Fortalecer estrategia omnicanal y con eso mejorar el relacionamiento con sus afiliados.</li> </ul> |