



Consolidación de Central+, la app de funcionarios de Banco Central

Redin transforma las organizaciones con el uso de la tecnología y su *know-how* en comunicaciones internas.



INTRODUCCIÓN

El Banco Central, uno de los organismos más relevantes y prestigiosos del Estado Chileno, está encargado de velar por la estabilidad de la moneda, mantener una inflación estable acorde a los objetivos y promover la estabilidad y eficacia del sistema financiero. Para llevar esto a cabo, más de 700 personas entre profesionales altamente calificados y administrativos de diversas gerencias, ayudan a la autoridad máxima a tomar las mejores decisiones.

Cuando Mario Marcel asumió la presidencia del Banco Central en Diciembre del 2016, se definió que la comunicación interna sería un pilar relevante dentro de la organización, para lo cual era necesario construir una estrategia sólida y sostenible en el tiempo.

DESAFÍOS DE LA ORGANIZACIÓN

Debido a su historia, el banco se caracterizaba por ser una institución tradicional, jerárquica y con ciertas dificultades al momento de entregar visibilidad y alineamientos internos.

Existía una necesidad de inmediatez en la entrega de mensajes. El Banco requería informar rápidamente definiciones de política monetaria o variaciones del IMACEC, pero también comunicar sobre un cambio de jefatura o información de contingencia relacionada con la pandemia.

Además, la intranet ponía obstáculos al momento de conectarse fuera de la oficina, al requerir el uso de VPN.

Por último, no existía un nivel de engagement relevante con los contenidos. Se publicaba un máximo dos contenidos a la semana y la revista interna fue descontinuada.

LAS COMUNICACIONES INTERNAS COMO EL NUEVO CAMINO

Cuando Felipe Lozano asume la Gerencia de Comunicaciones del Banco Central, se le solicitó mejorar la comunicación interna de la institución como un objetivo relevante. Felipe ya contaba con experiencia, especialmente en su rol anterior como Sub Gerente de Comunicaciones Corporativas en el Banco Chile, y tenía claro desde el comienzo que las comunicaciones debían situarse al centro de todas las áreas.

Es por eso que la conversación fue abierta, y la gente aportó con ideas y la necesidad de implementar una herramienta móvil tomó aún mayor peso. A partir de este intercambio, dentro de la estrategia elaborada, la app ocupó un rol central, complementario con la intranet - implementada un año antes- y el mailing.



LA BÚSQUEDA

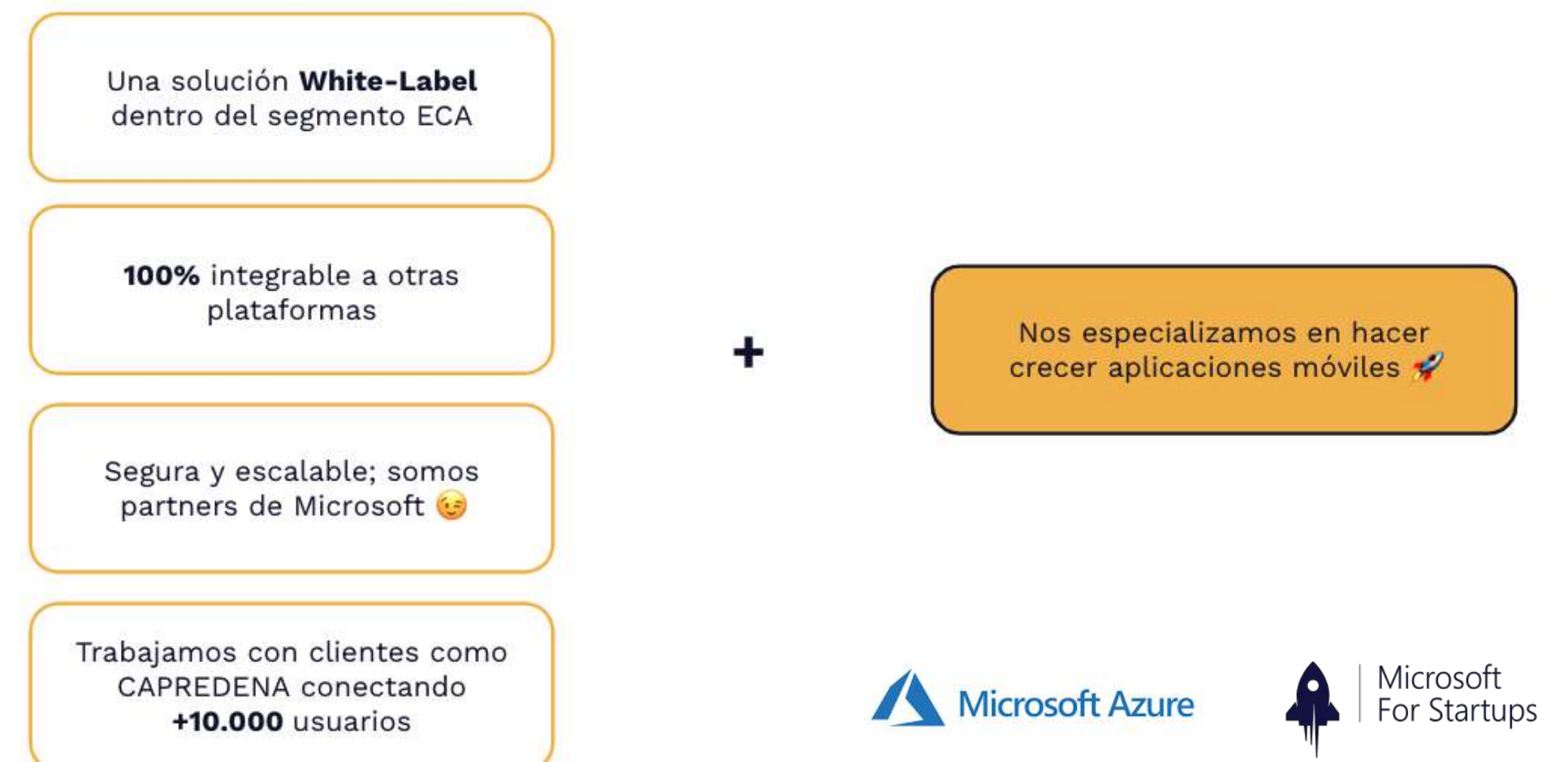
Se realizó una licitación que exigía una herramienta segura, funcional y customizable que se encontrara dentro del segmento de ECA (Employee Communication App).

Se buscó una aplicación móvil que ofreciera distintas posibilidades de comunicación que entregaran valor tanto a nivel gerencial como al usuario final, con un fuerte componente de analítica.

Fue ahí cuando Redin presentó una propuesta alineada a estos requerimientos. **Su solución white-label basada en tecnología en Microsoft Azure**, le permitió al Banco Central tener en poco tiempo una app con cada uno de los elementos necesarios para entregar una experiencia única a sus usuarios.

Redin junto a su tecnología, aportó su experiencia y propuesta de valor enfocada en los puntos esenciales para el éxito de toda aplicación corporativa: activación, retención y engagement de usuarios.

El área de TI del Banco no estaba familiarizada con este tipo de soluciones, ya que su principal foco era el desarrollo de plataformas web y otros servidores internos con información confidencial. El desafío de implementar una app requirió una curva de aprendizaje interno, sin embargo Redin aportó con todo el conocimiento y documentación necesaria para resolver desafíos técnicos del área móvil.





IMPLEMENTACIONES E INTEGRACIONES DE CENTRAL+

Inicialmente se preparó una aplicación sin integraciones a servicios de autoconsulta. La solución fue pensada como un medio de comunicación permanente, que permitiera ampliar el alcance del alto número de noticias publicadas por comunicación interna.

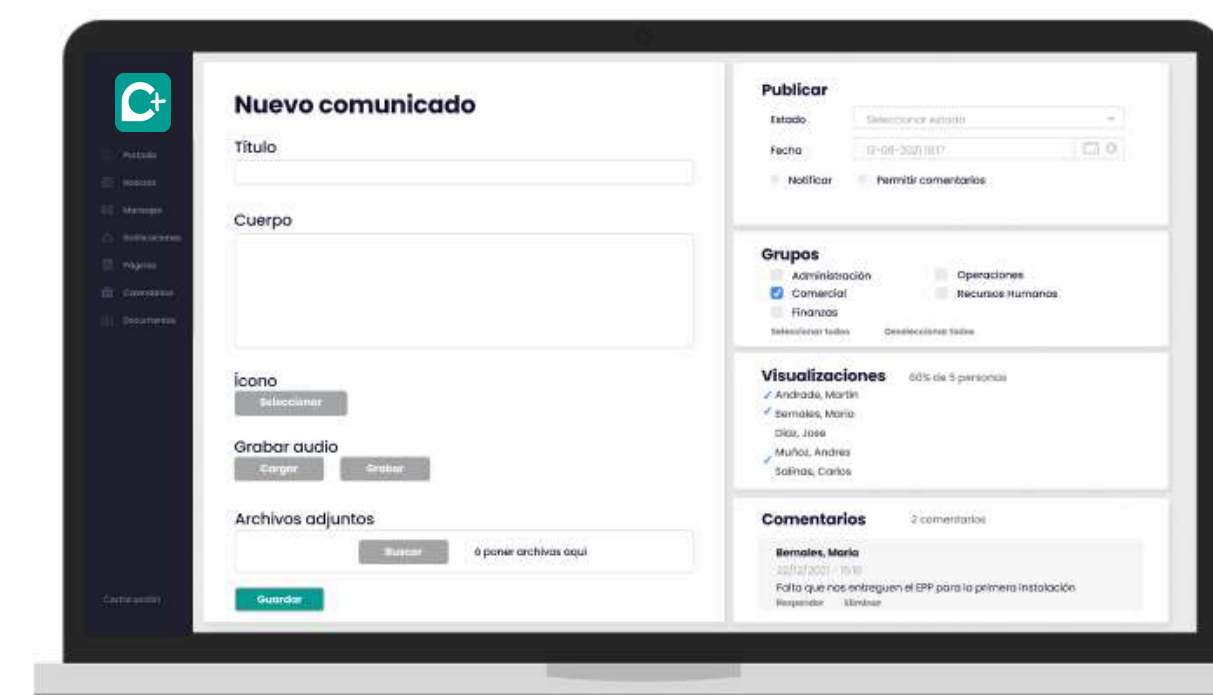
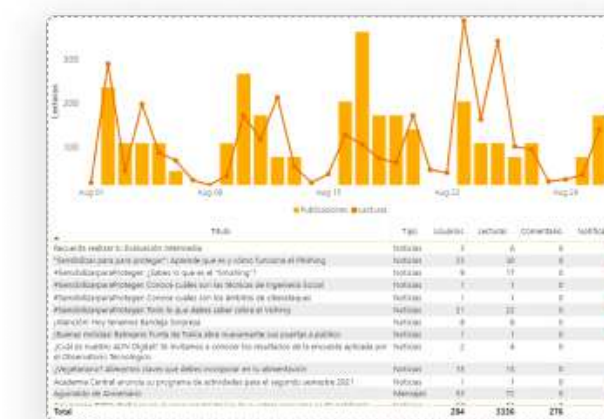
Por otro lado, el equipo de comunicaciones trabajó en el look & feel de la App para alinearse con su estrategia de branding y entregar un ambiente adecuado para su audiencia considerando colores, formatos y líneas gráficas.

Una vez recolectada toda la información y brindado el acceso a las distintas fuentes de datos, Redin entregó la primera versión de la aplicación la cual fue probada y validada por el equipo de comunicaciones internas y los altos ejecutivos en cuestión de días.

LO QUE RECIBIERON LOS ADMINISTRADORES DE CONTENIDO

Una plataforma web que permite enviar y notificar mensajes en diversos formatos a distintos grupos, junto con un panel de analíticas de engagement.

Fecha	21-09-21	01-10-21	02-10-21	03-10-21	04-10-21	05-10-21	06-10-21	Total
00	1	1	1	1	2			7
01								3
02								3
03								2
04	1	1	1	1	1			5
05	1	1	1	1	1			5
06	1	1	1	1	1			5
07	1	1	1	1	1			5
08	1	1	1	1	1			5
09	1	1	1	1	1			5
10	1	1	1	1	1			5
11	1	1	1	1	1			5
12	1	1	1	1	1			5
13	1	1	1	1	1			5
14	1	1	1	1	1			5
15	1	1	1	1	1			5
16	1	1	1	1	1			5
17	1	1	1	1	1			5
18	1	1	1	1	1			5
19	1	1	1	1	1			5
20	1	1	1	1	1			5
21	1	1	1	1	1			5
22	1	1	1	1	1			5
23	1	1	1	1	1			5



LO QUE RECIBIERON LOS COLABORADORES

Una app White-Label que permitió llegar a toda la organización como parte de la estrategia de comunicaciones internas y el posicionamiento de marca entre los colaboradores de Banco Central.



RESULTADOS CLAVES DE CENTRAL+

A sólo 15 días de su lanzamiento, Central+ ya había sido descargada por el 40% de la dotación del banco superando todas las metas propuestas en un comienzo.

Gracias al UX y las funcionalidades de Redin, se comenzó a publicar y medir en tiempo real el impacto de 5 o 6 contenidos diarios.

Además, incorporamos el sistema de reserva del Casino, resolviendo un problema generado por las nuevas exigencias de aforo.



Activación

20 días después de lanzar el sistema de reserva de Casino, más del 80% de los funcionarios tiene descargada la app central +.

Retención

El 60% de los colaboradores usa la app más de 4 veces a la semana.

Engagement

Las encuestas confirmaron que el uso de Central+:

- Aumentó significativamente el interés y alineamiento de los colaboradores.
- Entregó flexibilidad a los usuarios gracias a la facilidad de uso en celulares corporativos y personales.

Creemos que Redin ha sido un acierto tanto en el ámbito tecnológico como en el de comunicaciones internas. Siento que el know how que tienen de la industria lo han sabido balancear muy bien con las necesidades del mercado.”

Felipe Lozano

Gerente de Comunicaciones Internas



CONOCE MÁS DE REDIN

Somos un desarrollador de aplicaciones enfocada en las comunicaciones internas. Nos caracterizamos por ser una solución segura, escalable y personalizada para las organizaciones de mediano y gran tamaño.

Nuestro objetivo es transformar las comunicaciones internas en LATAM, utilizando tecnología móvil innovadora.



juanmanuel@redinapp.com

+56 9 9319 8843

www.redinapp.com