

## **SOLUCIÓN AL RETO 2: INNOVACIÓN FINTECH: PLATAFORMA DE FIDELIZACIÓN PARA COACREMAT**

**Integrantes: Juan David Moreno – María Alejandra Trujillo L- Marly Zuleney Ruiz Imbachí**

### **MODELO DE NEGOCIO**

POSIBLES SOLUCIONES AL PROBLEMA IDENTIFICADO.

#### **Definición del Problema**

Problema:

Los asociados de COACREMAT no están suficientemente incentivados para utilizar los productos financieros o participar en las actividades educativas de la cooperativa.

Necesidad Identificada

Es necesario diseñar una solución que motive a los asociados a interactuar más con la cooperativa y, al mismo tiempo, actualizar sus datos regularmente.

#### **Conceptualización de Posibles Soluciones**

##### Solución 1: Plataforma de Fidelización Basada en Puntos

Descripción: Desarrollar una plataforma en la que los asociados puedan acumular puntos por diversas actividades, como actualizar sus datos personales, participar en elecciones, usar productos financieros y asistir a eventos educativos. Los puntos se pueden canjear por recompensas, beneficios financieros o acceso a programas exclusivos.

Innovación: Utilizar un sistema de recompensas atractivo y flexible para motivar a los usuarios a participar activamente en la cooperativa.

Ventajas:

- Aumenta la frecuencia de uso de los servicios de la cooperativa.
- Mantiene los datos de los asociados actualizados.
- Fomenta el compromiso a largo plazo con la cooperativa.

Solución 2: Plataforma Móvil para la Autogestión y Fidelización

Descripción: Crear una aplicación móvil que permita a los asociados gestionar sus cuentas, actualizar sus datos personales y ver sus puntos de fidelización. La app ofrecería notificaciones automáticas para recordar a los usuarios sus actividades pendientes, como la actualización de datos o el pago de créditos.

Innovación: Centralizar la gestión de los servicios y el sistema de puntos en un entorno móvil que esté disponible en todo momento.

Ventajas:

- Mayor accesibilidad y facilidad de uso para los asociados.
- Incrementa la participación con notificaciones y recordatorios personalizados.
- Refuerza el vínculo con los usuarios más jóvenes o tecnológicos.

Solución 3: Integración de Programas Educativos Gamificados

Descripción: Incluir una sección de la plataforma donde los programas educativos de COACREMAT se presenten de manera interactiva y gamificada. Los asociados podrían recibir puntos por completar módulos de formación, lo que les permitirá mejorar sus conocimientos financieros mientras acumulan recompensas.

Innovación: Usar técnicas de gamificación (niveles, logros, insignias) para motivar el aprendizaje y el compromiso.

Ventajas:

- Aumenta la educación financiera de los asociados.
- Motiva a los asociados a participar en más actividades educativas.
- Integra el aprendizaje y la fidelización en una única experiencia atractiva.
- Mejora de Servicios Existentes

#### Solución 4: Mejora del Portal Web Actual de COACREMAT

Descripción: Modernizar el portal web actual para que sea más fácil de usar y permita la autogestión de servicios. Incluir un sistema de puntos visible en la página de inicio, donde los asociados puedan consultar su saldo y las acciones que generan puntos. Además, se podría agregar un historial de las acciones realizadas para que los asociados vean cómo han ganado sus puntos.

Innovación: Aprovechar la infraestructura existente y hacer mejoras visuales y funcionales que aumenten la transparencia y la participación.

Ventajas:

- Es una solución más rápida de implementar.
- Aumenta la visibilidad de los incentivos y la participación sin requerir el desarrollo de una nueva plataforma desde cero.
- Reduce la fricción en la gestión de servicios al permitir que los usuarios realicen más operaciones en línea.
- Implementación de Nuevas Prácticas Empresariales

#### Solución 5: Sistema de Recompensas Personalizadas

Descripción: Desarrollar un sistema que ofrezca recompensas personalizadas basadas en el perfil y comportamiento de cada asociado. Por ejemplo, un asociado que utiliza principalmente los servicios de crédito podría recibir incentivos específicos relacionados con este tipo de productos, mientras que otro que participa en programas educativos recibiría incentivos diferentes.

Innovación: Uso de inteligencia artificial para analizar los hábitos de los asociados y ofrecerles recompensas alineadas con sus intereses.

Ventajas:

- Aumenta la relevancia de las recompensas, lo que mejora la satisfacción y la fidelización.
- Refuerza el uso de productos o servicios financieros específicos.
- Fomenta una experiencia de usuario más personalizada y efectiva.

### **Solución Escogida**

Se ha seleccionado como la opción más viable la **Solución 4: Mejora del Portal Web Actual de COACREMAT**, considerando que una parte significativa de los usuarios son de edad avanzada y, a menudo, muestran resistencia al uso de nuevas tecnologías, como aplicaciones móviles. Al optimizar la interfaz web para que sea más amigable e intuitiva, se puede mejorar la accesibilidad y la experiencia de todos los usuarios, independientemente de su nivel de familiaridad con la tecnología. Esta mejora no solo facilitará la autogestión de los servicios, sino que también incrementará la participación de los asociados, al ofrecer una plataforma más clara y fácil de usar para toda la comunidad de COACREMAT.

Además, la actualización del portal web permitirá una integración más eficiente de las funciones clave, como la visualización del sistema de puntos, la actualización de datos personales y el acceso a productos financieros, lo que reforzará el compromiso y la fidelización de los usuarios sin requerir un cambio drástico en sus hábitos tecnológicos.