

Caso de Éxito

Banco Hipotecario



BANCO
Hipotecario

Caso de Éxito

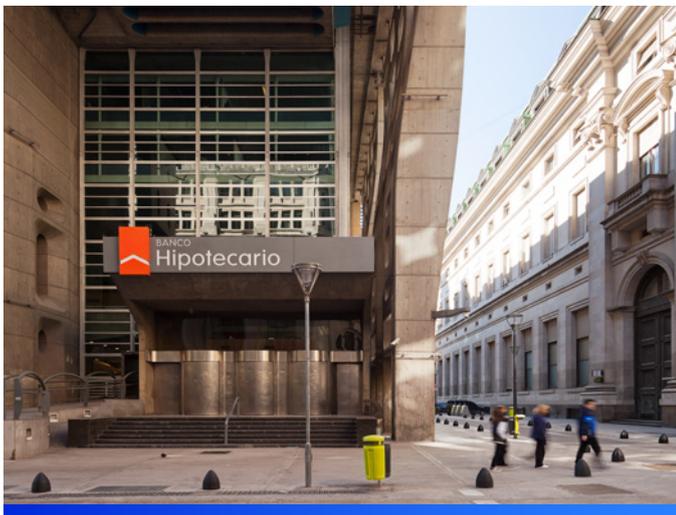
Banco Hipotecario

Empresa

Con 134 años de historia, son una de las instituciones más sólidas del sistema financiero argentino. Su historia está ligada a los préstamos hipotecarios y permitió a más de 1,8 millones de familias argentinas acceder a su primera vivienda.

Hoy son un banco universal, que sinergiza las potencialidades de los sectores público y privado. Cuentan con una red de 62 sucursales ubicadas en todas las provincias argentinas.

Ya con un tiempo de consolidación de la plataforma Talent Suite y una nueva visión estratégica, con foco al año 2023, fortaleciendo el rol como prestador de servicios financieros del hogar, las familias y las empresas argentinas, eficiente y digital, reconocido por la excelencia en la atención al cliente; promoviendo una cultura centrada en las personas, la toma de decisiones basada en datos y caracterizado por una huella social positiva.



Contexto

El Banco Hipotecario estaba avanzando con una decisión transversal de actualización y modernización de su plataforma de capacitación. Venían trabajando con educación a distancia desde el año 2008 y a partir del 2019 empezaron a ver que había mejoras en el mercado que su plataforma no tenía.

El banco aprovechó y reestructuró su estrategia en un proyecto que les permitiera integrar y robustecer procesos de gestión de personas ya existentes como evaluaciones de desempeño, búsquedas internas, formación, inducción, etc.

La llegada de la pandemia aceleró el cambio cultural y naturalizó una tendencia que ya estaban empezando a implementar: una Transformación Digital anclada en múltiples negocios.

Desafíos

Igualar la experiencia para todos los colaboradores

El banco cuenta con una nómina muy amplia, desde una red de sucursales con muchos colaboradores en la casa central. Ya tenían una capacitación federal, pero la pandemia empujó a igualar el uso para todos los colaboradores. En un momento donde las transmisiones virtuales tomaron un lugar preponderante, nació la necesidad de tener una aplicación accesible y amigable para todos los colaboradores.

Mejorar experiencia de usuario

La usabilidad debía ser mejor en general pero también en lo particular. Banco Hipotecario apuntaba a facilitar el acceso, mejorar la navegación, tener claridad en sus trayectorias y todos los procesos que luego le brindará la suite de Wormhole.

Integración de procesos

Modernizar la plataforma para gestionar el talento fue una necesidad -y una oportunidad- para integrar los procesos de desarrollo y capacitación. Antes de contar con Wormhole, tenían desplegada una plataforma de E-Learning, otra tanto para objetivos y desempeño, y otra para seguir la trayectoria interna de los colaboradores.

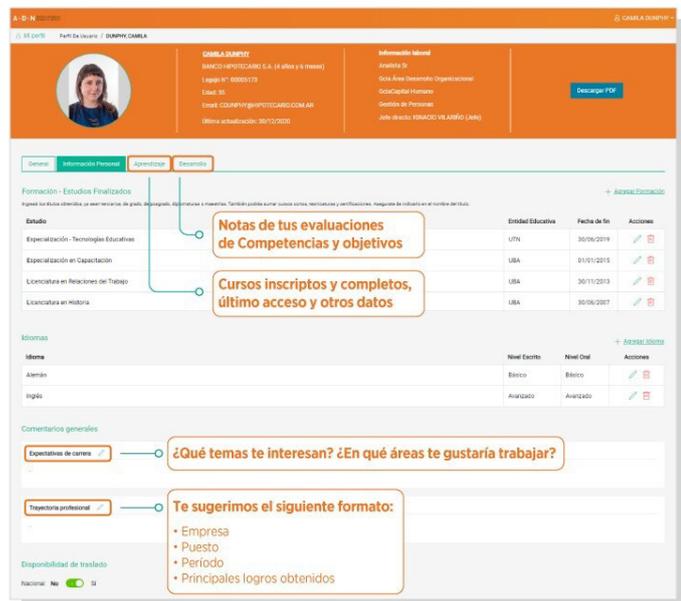
Solución

Entre todas las opciones del mercado, llegamos a Wormhole por una referencia en un workshop y tras analizar las alternativas se subieron al barco. La rápida implementación ayudó a suplir el desafío de la integración de procesos que el Banco Hipotecario estaba necesitando. Como primera medida decidieron crear la plataforma A.D.N. (Aprendizaje, Desarrollo y Negocio), donde pudieron sacarle todo el jugo a la suite de Talent.



“No solo permitió integrar procesos, sino que también unificar interfaces y mejorar exponencialmente la experiencia del usuario”

Ignacio Vilaríño, Jefe de Gestión de Personas en Banco Hipotecario.



El lanzamiento del Campus de Banco Hipotecario fue en mayo de 2020, pero la transformación digital en Banco Hipotecario empezó tiempo atrás cuando visualizaron las tendencias del mercado y decidieron puntualizar esfuerzos y tiempo en esta línea. Luego, durante todo el año 2020, fueron implementando todas las partes restantes de nuestra suite, que les permitió dar un gran salto cualitativo con respecto al desarrollo de los talentos.

“Esto no solo nos permitió adaptarnos sino que también llegar a más gente, ahorrar en movilidad y ganar en cultura del aprendizaje” explica Camila Dunphy, Analista de Capacitación de Banco Hipotecario. Desde el Banco Hipotecario también destacan la labor diferencial de un equipo soporte de calidad, Camila explica que antes no tenían este tipo de atención y “...contar con alguien que entienda de lo que le estás hablando y que te entienda la necesidad es clave”.

Resultados

Uno de los puntos influyentes de la Transformación Digital de Banco Hipotecario fue que todos los colaboradores “sientan la plataforma como propia y se acerquen a tomar los cursos por interés propio”.

Con más de 2000 usuarios activos en toda la suite, Banco Hipotecario logró una llegada más rápida a todos sus colaboradores. Para esto organizaron webinars multitudinarios y tuvieron un promedio de 300 participantes por encuentro.

Entre los beneficios del Live Learning está la posibilidad de grabar encuentros. **“Con la pandemia, hicimos muchos encuentros y tener las grabaciones disponibles trajo muchas soluciones”.**

El equipo a cargo de la capacitación del Banco Hipotecario también destacó la facilidad de uso y la calidad en el reporting, y su respectiva customización según las necesidades.

Con los módulos de nuestra suite, Gestión de Talento y Perfil del Colaborador, pudieron tener una visualización esclarecedora de los status de todos los colaboradores, como también contar con cuadros comparativos dentro y fuera del equipo de trabajo. Con la funcionalidad de Mi Equipo pudieron dar un paso adelante en la recopilación de reportes directos e indirectos.

“La plataforma se convirtió en un espacio de referencia para toda la compañía, a través de ella se dictan capacitaciones, se evalúa el desempeño; se nutre la relación jefe - equipos, se habilitan las conversaciones acerca del talento y el desarrollo, se accede a información consolidada que nunca antes habíamos tenido.”

Camila Dunphy, Analista de Capacitación de Banco Hipotecario.

Conclusión

Agilidad: uno de los objetivos del vínculo estratégico Wormhole-Banco Hipotecario era mejorar la experiencia del usuario. Ignacio Vilariño comenta que pudieron **“ser más ágiles en todos los procesos. Antes los reportes eran tediosos y llevaban mucho tiempo. Ahora ese proceso está automatizado, tanto como la gestión del desempeño y de objetivos.”**

Solución Integral: el desafío de unificar -e integrar- plataformas y procesos tuvo prioridad en el desarrollo de esta sociedad. En poco tiempo se pudo desarrollar una plataforma eficaz y envolvente en todo el proceso de aprendizaje, desarrollo humano, gestión del talento y del liderazgo del Banco Hipotecario.

Autogestión: un resultado prometedor fue la automatización de la plataforma. Para evitar dependencia de tiempo y de personal, la herramienta Mi Equipo trajo soluciones y les permitió tener más funciones para los líderes. Estos ganaron en tiempo productivo y dejaron atrás las horas en trámites administrativos.

Trazabilidad: la plataforma de Talent Suite permite generar una base de datos histórica para que todos los administradores, como los referentes, puedan rastrear información y reportes actualizados online. Poder tener datos claros y en tiempo real, eleva los procesos y se gana en confidencialidad, cómo también en seguridad de sus datos.

Vocación de servicio, compromiso y transparencia fueron otros puntos claves en esta sociedad estratégica entre las dos organizaciones.

El vínculo entre Wormhole y Banco Hipotecario a través de nuestra suite de Talent permitió potenciar el desarrollo humano en todas sus facetas. El distintivo lema de la plataforma de Banco Hipotecario, Aprendizaje, Desarrollo y Negocio, se vio reflejado en toda nuestra suite.

