Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID

REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO

ENERO 2013 - JUNIO 2013

SECCIÓN 1: SÍNTESIS DEL PROYECTO

NOMBRE DEL PROYECTO: Banco en tu hogar a traves del Televisor

Nro. Proyecto: CH-M1051 - Nro. Operación: ATN/ME-13307-CH

Resultado: Poner a disposición de microempresarios chilenos un nuevo medio para realizar transacciones, capacitarse, asociarse y acceder a información a través de Banco Hogar.

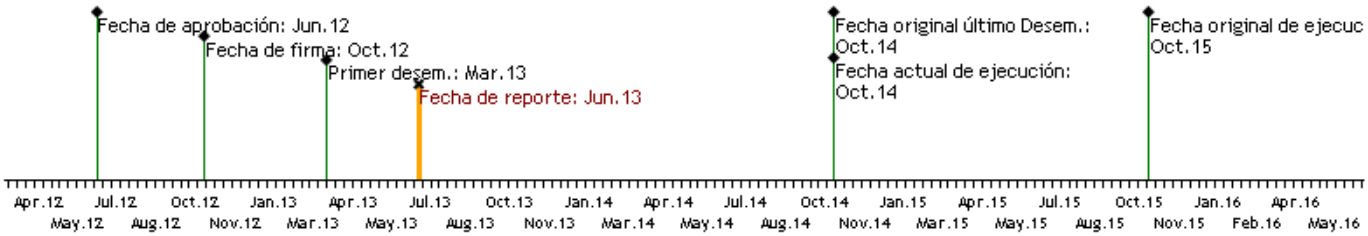
País Administrador	País Beneficiario
CHILE	CHILE

Agencia Ejecutora:

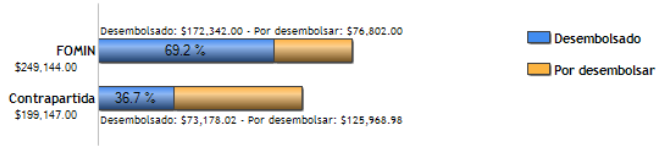
Líder equipo de diseño:

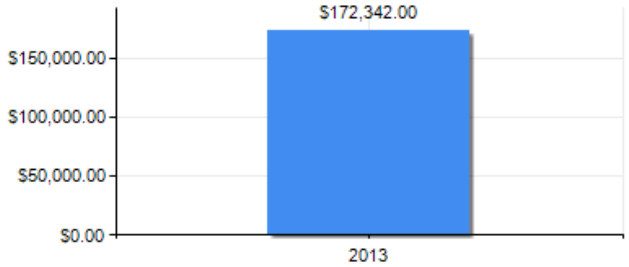
Líder equipo de supervisión: Carrasco, Carolina

CRONOLOGÍA DE EVENTOS

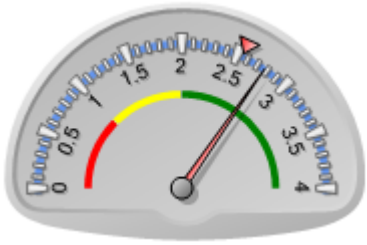


RECURSOS

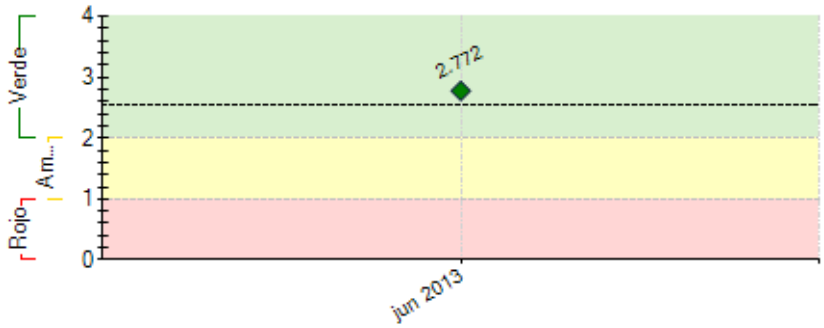




PUNTAJE DE DESEMPEÑO



Puntaje actual: Satisfactorio: 2.772
Promedio FOMIN: 2.551

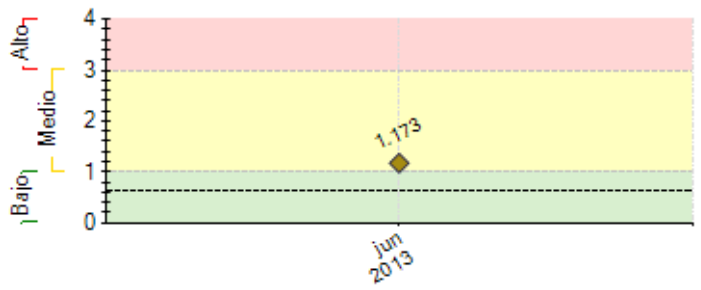


----- Promedio desempeño FOMIN

RIESGOS EXTERNOS

CAPACIDAD INSTITUCIONAL

	Riesgo
Administración Financiera:	Medio
Adquisiciones:	Bajo
Capacidad Técnica:	Bajo



---- Promedio de riesgo FOMIN: 0.633

SECCIÓN 2: DESEMPEÑO

Resumen del desempeño del proyecto en los últimos seis meses

I. Tomando el Proposito de Beme Hogar que consiste en *Disponibilizar el uso del canal TV (interactuando con otras tecnologías desde la perspectiva del integrador y potenciador de otros canales) para que el cliente viva la experiencia de tener el Banco a su Hogar, en forma cercana , simple y amigable,* podemos desglosar el desempeño del componente I en los siguientes Items:

- Conexión "on line" al Core financiero de Banco Estado con 3 transacciones (Saldos, Movimientos de Cartola, Ofertas Pre Aprobadas)
- Implementación, ejecución y cierre pre piloto, en el cual 30 usuarios interactuaron con la plataforma durante 3 meses.
- 82% de los clientes interactuaron al menos una vez con la plataforma.
- A través de resultados parcialaes se puede indicar que los usuarios interactuan y valorán los ámbitos de transacciones Bancarias, Contecidos educativos e interacción vía voz con distintos actores de las microfinanzas.
- Venta de un producto Bancario (crédito) a través del relevisor y con 100% de satisfacción para el cliente.
- Construcción de Informe resultados Componente I.

1. Cuantitativo
2. Cualitativo
3. Descubrimientos

- Implementación de mesas de trabajo.

1. Mesas tecnológica.
2. Mesa Modelo de Negocio.

II. Con respecto a las áreas críticas que de seben mejorar son:

- Conexión a los sistemas Banco, debido a los procesos de validación de seguridad y cumplimiento de la información que se requieren. La solución se radicó en reutilizar desarrollos ya construidos y proveedores certificados.
- Instalación de la tecnología. La flexibilidad en la coordinación con los usuarios es promordial para cumplir con los objetivos de instalar, pues el tiempo que tiene los clienetes para poder recibir al equipo instalación en sus hogares es muy limitado. Lo anterior se solucionó sumando a otros miembros de la familia en el uso de la plataforma.
- Soporte técnico: El hecho que el soporte sea presencial en el uso y recambio de equipos trae aparejado una dificulta adicional para responder a los requerimientos de los usuarios. La mitigación de este punto se realizó a través de la creación de una mesa de soporte que tenía cómo responsabilidad de solicionar consultas de nivel 1 y filtrar y derivar consultas de nivel 2 a los actores involicrados: Merlín o Banco Estado.

III. Próximos desafío

- Desarrollo de la tecnología que se utilizará para el Componente III, considerando varaibles que permitan definir la solución tecnológica final. De esta menera se debeme considerar una estrategia de instalación y de soporte robusto para no dañar la experiencia.
- Definción de una muestra ecosistémica que permita al ususarios comucarse otros que sean de su interés y creen valor.
- Modelo de negocios que permitirá la sustentabilidad del proyecto.

Acciones críticas:

1. Caso de negocios
2. Coordinación muestra del proyecto
3. Definición grupo de control
4.Definión aliados estratégicos para espacio de contenidos
5. Coordinación para instalación de tecnología.

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios de la Agencia Ejecutora
El proyecto, que ha registrado algunos retrasos pero se ha implementado conforme la cronologia diseñada, enfrenta una etapa crucial para el diseño del modelo

de negocios y del piloto de escalamiento a implementarse durante el primer semestre de 2014.
La documentacion de respaldo adjuntada no ha sido del todo sistematizada, lo cual se solicitara sea corregido para el proximo reporte.

SECCIÓN 3: INDICADORES E HITOS

Resultado:

Poner a disposición de microempresarios chilenos un nuevo medio para realizar transacciones, capacitarse, asociarse y acceder a información a través de Banco Hogar.

	Indicadores	Línea de base	Intermedio 1	Intermedio 2	Intermedio 3	Planeado	Logrado	Estado
P.I1	Numero de usuarios activos de Banco Hogal	0 Oct 2012				80 Oct 2015	0	
P.I2	Numero de clientes que generan algún tipo intercambio de tipo comercial y de información con otros miembros del ecosistema.	0 Oct 2012				240 Oct 2015	0	
P.I3	Numero de clientes que generaron contactos a través de la plataforma3.	0 Oct 2012				240 Oct 2015	0	
P.I4	Numero de clientes que se capacitan a través de Banco Hogar, mensualmente	0 Oct 2012				240 Oct 2015	0	

Componente 1: Diseño e implementación de la segunda prueba de validación

Peso: 33%

Clasificación: Satisfactorio

C1.I1	Servicio de transacción bancaria "on line", entre los servidores de BEME y plataforma de servicios de emisión de contenidos desarrollada					Abr 2013	Si Abr 2013	Finalizado

Componente 2: Diseño del modelo de negocio y modelo tecnológico

Peso: 33%

Clasificación: Insatisfactorio

C2.I1	Modelo de negocio y modelo tecnológico diseñado.	0				100 Oct 2013	1 Jun 2013	

Componente 3: Diseño e implementación de una prueba piloto

Peso: 34%

Clasificación: Insatisfactorio

C3.I1	Prueba piloto implementada	0				100 Abr 2014	1 Jun 2013	

	Hitos	Planeado	Fecha de cumplimiento	Logrado	Fecha alcanzada	Estado
H1	Condiciones previas	7	Abr 2013	7	Feb 2013	Logrado
H2	Se cuenta con el Manual de usuarios para el software de trasacciones entre la plataforma BEME y de servicios	20	Abr 2013	20	Abr 2013	Logrado
H3	BEME y Merlin han acordado un plan detallado para la ejecución del piloto incluyendo un cronograma de actividades.	20	Abr 2013	20	Abr 2013	Logrado
H4	[*] Modelo tecnológico y de negocios diseñado y aprobado	1	Oct 2013	0	Jun 2013	
H5	[*] Definida la muestra de implementación del modelo	1	Ene 2014	0	Jun 2013	
H6	Plataforma de servicios y trasaccional on line disponible para 300 usuarios	20	Abr 2014	0	Jun 2013	

[*] Indica que el hito ha sido reformulado

FACTORES CRÍTICOS QUE HAN AFECTADO EL DESEMPEÑO
[No se reportaron factores para este período]

SECCIÓN 4: RIESGOS

RIESGOS MÁS RELEVANTES QUE PUEDEN AFECTAR EL DESEMPEÑO FUTURO

	Nivel	Acción de mitigación	Responsable
1. Los clientes tienen confianza en Banco Hogar y les es funcional transaccionar a través de su televisor.	Medio	Educacion financiera	Invitado Proyecto
2. El marco regulatorio y las condiciones de mercado continúan siendo favorables para la operación de banco Hogar.	Medio	n/a	Invitado Proyecto
3. Existen consultores especializados que puedan realizar los diferentes estudios con la calidad requerida, en el tiempo programado.	Bajo	n/a	Invitado Proyecto

NIVEL DE RIESGO DEL PROYECTO: Medio **NÚMERO TOTAL DE RIESGOS:** 3 **RIESGOS VIGENTES:** 3 **RIESGOS NO VIGENTES:** 0 **RIESGOS MITIGADOS:** 0

SECCIÓN 5: SOSTENIBILIDAD

Probabilidad de que exista sostenibilidad después de terminado el proyecto: P - Probable

FACTORES CRÍTICOS QUE PUEDEN AFECTAR LA SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO

[X] Modelo de Negocios y Tecnologico aun en desarrollo. No es posible en esta etapa pronunciarse sobre la sostenibilidad	Modelo de Negocios y Tecnologico aun en desarrollo. No es posible en esta etapa pronunciarse sobre la sostenibilidad

Acciones realizadas o a ser implementadas relativas a la sostenibilidad:

En Beme Hogar, la sustentabilidad y sostenibilidad es fundamental para el despliegue definitivo de la plataforma, por tanto paralelo a la ejecución y modelo tecnológico estamos trabajando en el diseño del modelo de negocios basado en el modelo Canvas y que nos pemitirá conocer nuestros costos, flujos de ingresos, rentabilidad y actores fundamentales que complementarán el modelo de negocios.

Al día de hoy tenemos avances en cada uno de los items antes mencionados y en otros que aborda el modelo Canvas, pero que debe ser complementado con el modelo tecnológico que está en definición y analizando la mejor opción.

SECCIÓN 6: LECCIONES PRÁCTICAS

	Relativa a	Autor
1. Una parrilla de contenidos dinámicos es escencial para que el usuarios se sienta seducido por la paltaforma y la adopción de esta.	Risk	Bravo, Rodrigo
2. Incluir transacciones especificas extremadamete valoradas por los usuarios y que potencia la migración de canales con mayor costo para los clientes a Beme Hogar (Ej. Pago de servicios básicos)	Implementation	Bravo, Rodrigo
3. Robustecer el servicio de soporte técnico de manera de cumplir con los estándares definidos (SLA) para responder a los requerimientos de los usuarios en este punto.	Implementation	Bravo, Rodrigo
4. Modelo de negocios debe considerar flujos de financiamiento y cooperación no solo en ámbitos transaciones sino en ámbitos de contenidos e interacción, diversificando las opciones de llegar al punto de equilibrio de sostenibilidad	Sustainability	Bravo, Rodrigo
5. Involucramiento de los Ejecutivos Comerciales es escencial para el compromiso de los usuarios es la experiencia de campo	Implementation	Bravo, Rodrigo
6. La contactabilidad con otros microempresarios resulta de gran valor para los usuarios, creando un ecosistema que les permite mayor probabilidad de generación de nuevos negocios (integración hacia delante e intregación hacia atrás de sus procesos productivos)	Design	Bravo, Rodrigo
7. Implementar espacios de contacto directo y desde el televisor con otros actores de las microfinanzas es significativo como argumento de adopción de la plataforma para los usuarios	Design	Bravo, Rodrigo
8. En el transcursos de la experiencia Beme Hogar se confirma que el construir una plataforma basada en la simplicidad y entretención, aumenta la interacción de los usuarios con los distintos módulos de Beme Hogar, destacando contenidos y transacciones.	Design	Bravo, Rodrigo