Scotiabank

Cambiando un banco:

Cambiando conducta para cambiar cómo pensamos, y competimos

Scotiabank Chile
Daniel Kennedy
VP Banca Digital

DIGITAL FACTORY



Modelo Laloux – Reinvención de las organizaciones



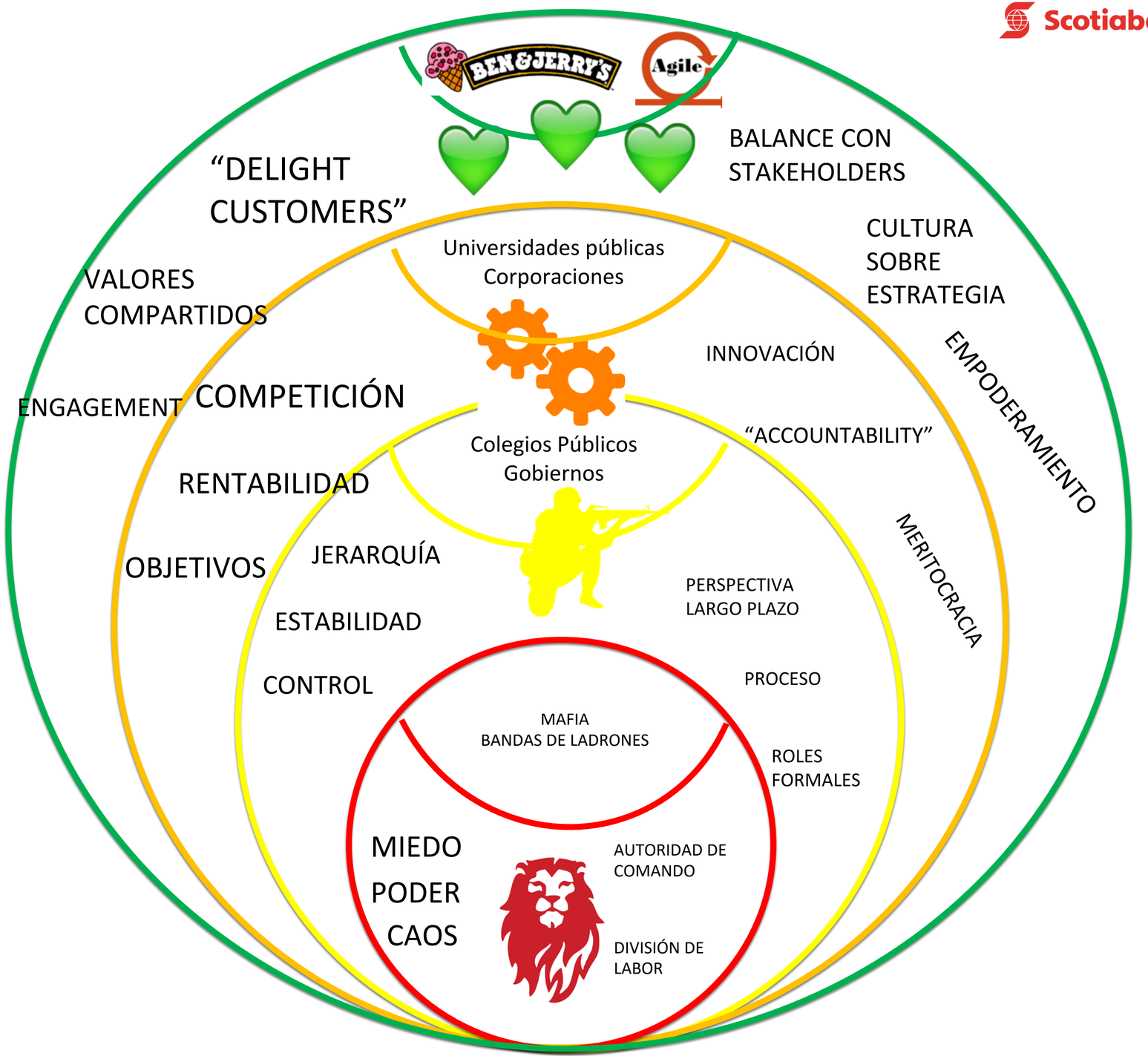
Modelo Laloux – Reinvencion de las organizaciones



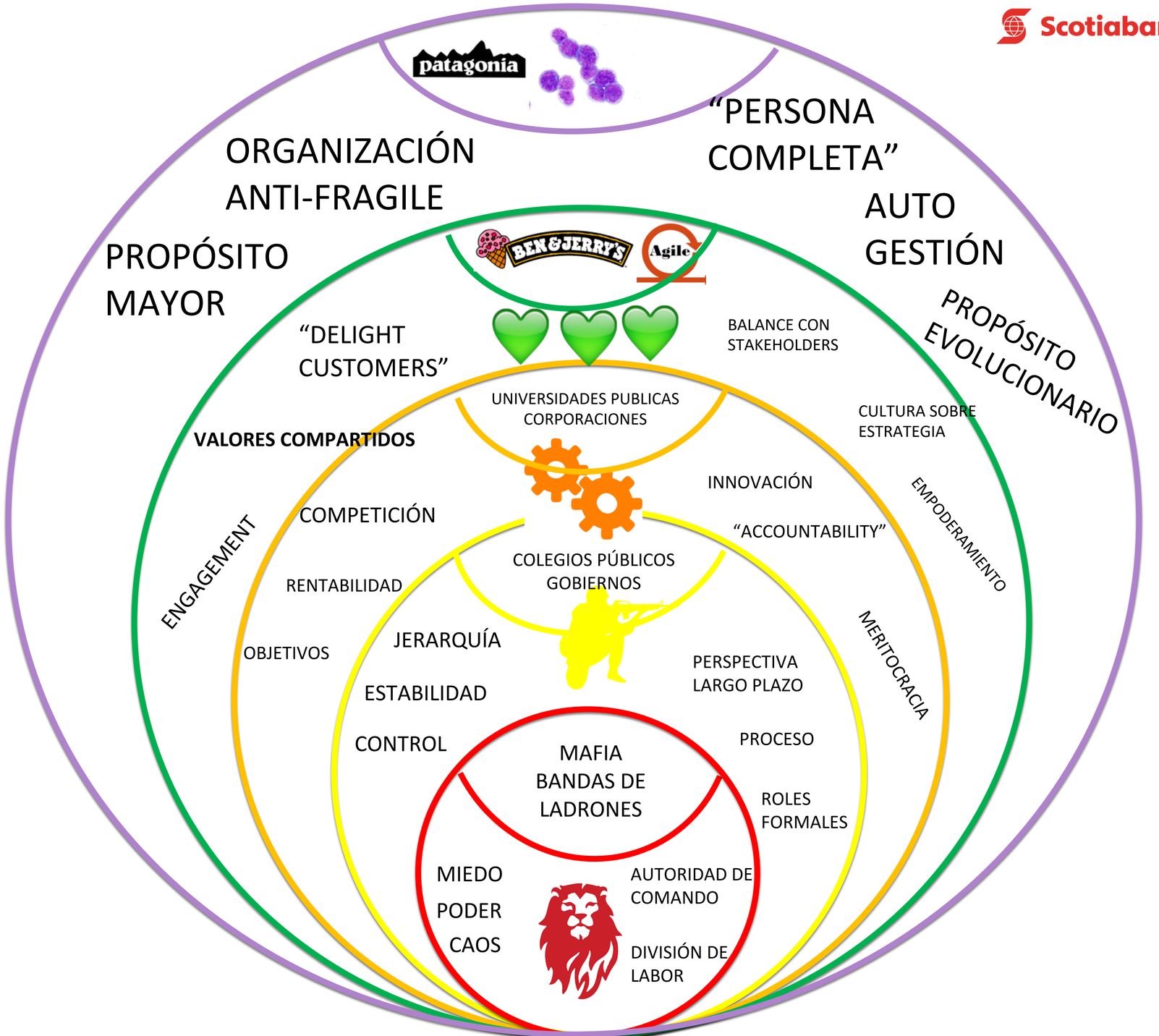
Modelo Laloux – Reinvencion de las organizaciones



Modelo Laloux – Reinvencion de las organizaciones

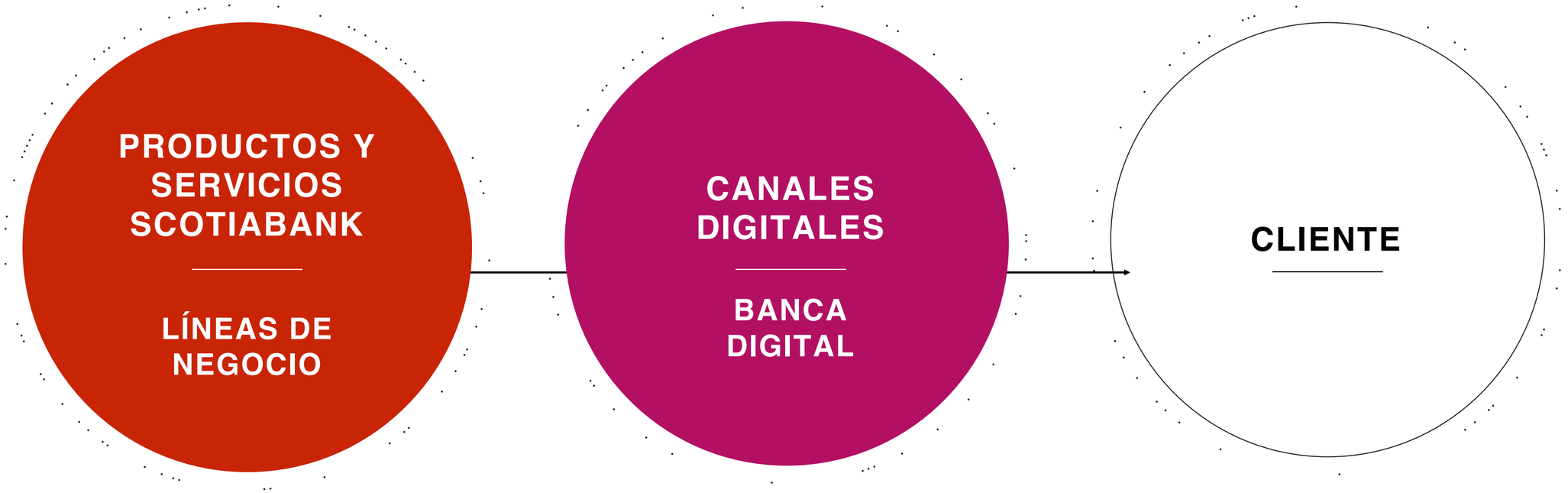


Modelo Laloux – Reinvencion de las organizaciones



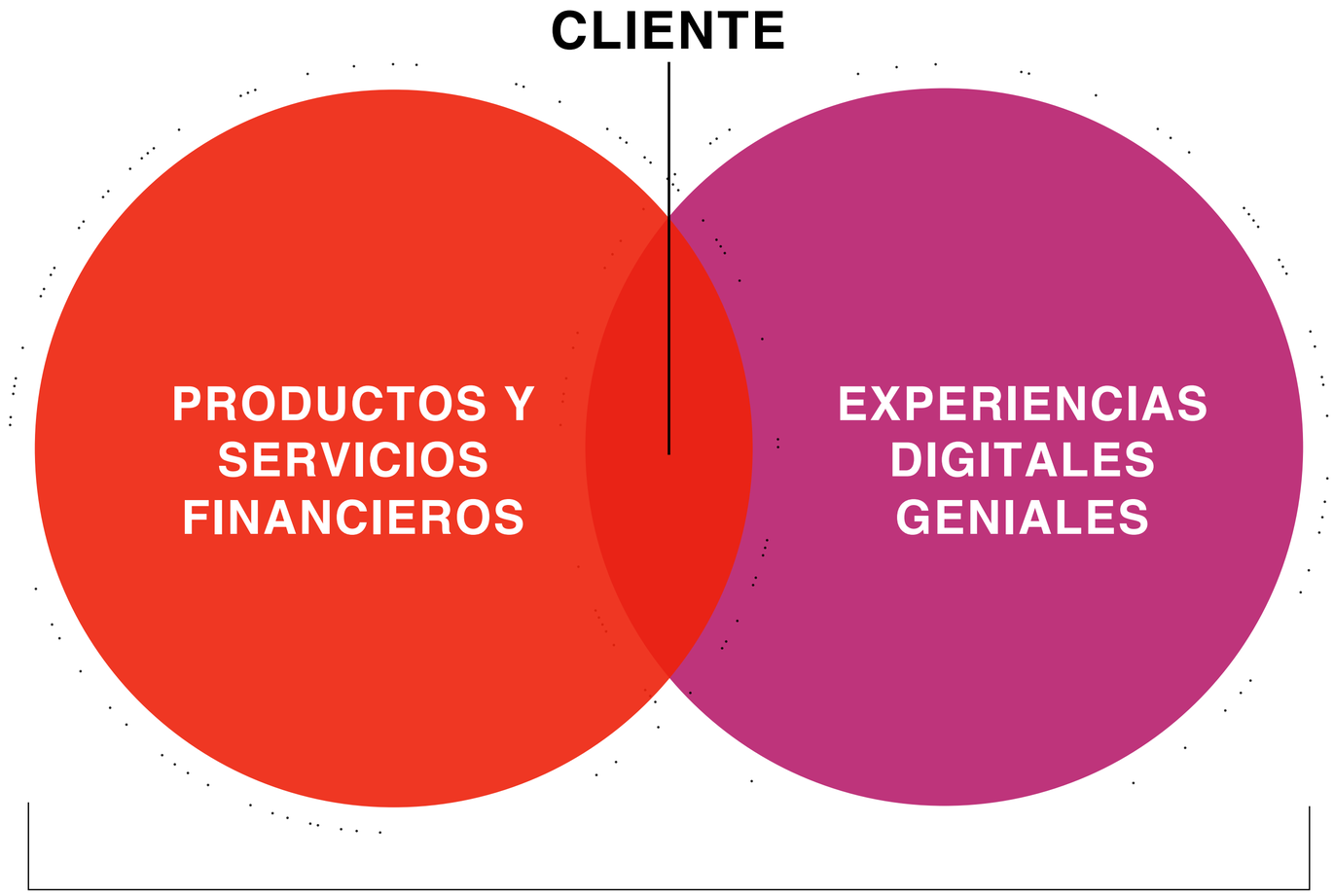
¿Qué estamos intentando resolver?

2016: Decisiones Lineales re: Cliente



¿Qué estamos intentando resolver?

2018: Centrado en el cliente



¿Qué estamos intentando resolver?

	Ventas Totals (Unidades – total venta retail)	Digital Adoption	Transaction Migration	NPS
Finales 2016	18%	38%	9%	18%
Septiembre 2018	36%	52%	7.5%	35%

¿Dónde estábamos y dónde estamos?

¿Quiénes somos hoy?

Un Banco/Una Banca Digital con una cultura intrínsecamente distinta

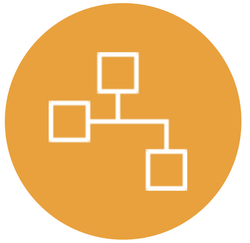
Logrando nuestras metas digitales mientras transformamos la experiencia de cliente



Equipos autónomos, autogestionados e inclusivos



Privilegiando la opinión del cliente sobre la nuestra



Coaching y apoyo al crecimiento personal del individuo

INDIVIDUOS E INTERACCIONES	>	PROCESOS Y HERRAMIENTAS
SOFTWARE FUNCIONANDO	>	DOCUMENTACIÓN COMPRENSIVA
COLABORACIÓN CON CLIENTES	>	NEGOCIACIÓN DE CONTRATOS
RESPONDIENDO AL CAMBIO	>	SEGUIR UN PLAN

Fundamentos de “AGILE” (o ser adaptativo)

Scotiabank



“DAILY STAND UP”
SINCRONIZACIÓN DIARIA DEL EQUIPO



“BURN DOWN CHART”
MUESTRA GRÁFICA DE LOS AVANCES

DIARIO



“BACKLOG GROOMING”
REVISIÓN SEMANAL DE TRABAJO FUTURO PLANIFICADO

SEMANAL



“SPRINT REVIEW”
DEMOSTRACIÓN DE SOFTWARE FUNCIONANDO



RETROSPECTIVA
CÓMO NOS FUE?
QUÉ TENEMOS QUE MEJORAR?



PLANIFICACIÓN
QÉE VIENE EN LA PRÓXIMA ITERACIÓN

CADA DOS SEMANAS

Elementos / “EVENTOS” de SCRUM (ciclo de 2 semanas)

Coaching enfocado en el individuo y el desarrollo de su “práctica”



GENERAR CONFIANZA A TRAVÉS DE METAS PROFESIONALES Y PERSONALES



SESIONES DE COACHING DOCUMENTADO



EVALUACIÓN CONSTANTE DE AVANCES



RETROALIMENTACIÓN EN LA INSTANCIA, CONSTANTEMENTE

¿Cómo logramos “Engagement”?

Busca Competitividad: Redefinir “Equipo”, Incorporar Coaching

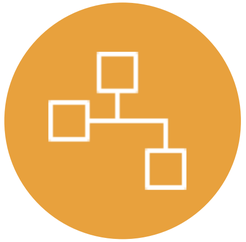


Equipos autónomos, autogestionados e inclusivos





Privilegiando la opinión del cliente sobre la nuestra



Coaching y apoyo al crecimiento personal del individuo

Si no se acuerdan de nada más

Scotiabank

Cambiando un banco:

Cambiando conducta para cambiar cómo pensamos, y competimos

Scotiabank Chile
Daniel Kennedy
VP, Banca Digital

DIGITAL FACTORY

