

Paterna, 30 de marzo de 2022

Con más de 40 años de historia, Caixa Popular es la principal entidad del sistema financiero valenciano.

Se caracteriza por hacer una banca cooperativa, valenciana, con valores, social i diferente y destaca por la gestión ética y profesional y por su solvencia. Una sólida realidad, cada día más grande. Con más clientes, más oficinas, más equipo humano y más negocio.

Uno de los principales aciertos de la cooperativa de crédito es la apuesta por la innovación en sus procesos comerciales, productos, tecnología y en la atención al cliente a través de procesos ágiles. Como parte de las iniciativas de mejora continua, se ha llevado a cabo junto con London Consulting Group el proyecto RevoluciONA, que se ha desarrollado de septiembre de 2021 a marzo de 2022, con el objetivo de "implementar un modelo comercial eficiente y efectivo para que las oficinas sean unidades de venta en el modelo de organización líquida".

El proyecto RevoluciONA ha permitido desarrollar e implementar un modelo comercial basado en *data analytics* y la reingeniería de procesos para que Caixa Popular pueda establecer estrategias comerciales adecuadas e incrementar la vinculación y rentabilidad de sus clientes. A la fecha de finalización del acompañamiento de London Consulting Group podemos resaltar los siguientes logros:

Estrategia Comercial:

- Diseño e implementación del Comité de Inteligencia Comercial.
- Diseño e implementación de la Unidad de Televenta.
- Creación del Equipo de Mejora Permanente.
- Change Management: Desarrollo del proyecto basado en metodologías Agile y Design Thinking.

Inteligencia Comercial y Prospección:

- Data Analytics: Diseño, desarrollo e implementación de análisis de datos a través de Phyton y Power BI aplicando algoritmos de Machine Learning
- Segmentación utilizando técnicas como Clustering y Feature Engineering.
- Incremento de 44 p.p. en la composición de acuerdos rentables colocados a través de campañas.
- 52% de mejora en la correcta gestión de campañas.

Productividad y Agilidad:

- Customer Centricity: Acompañamiento en la implementación de la filosofía de Servicio 5 Estrellas.
- Identificación y uso efectivo del 42% de disponibilidad de la red de oficinas en gestiones comerciales.
- Disminución del 13% del tiempo operativo/administrativo de gestores comerciales y gestión del modelo de liderazgo efectivo.
- Incremento de la productividad en un 12% a través de la mejora del esfuerzo comercial.
- Incremento de un 60% en la efectividad comercial de campañas.

Nos complace decir que a la fecha de finalización del proyecto hemos alcanzado un retorno sobre la inversión de 0.4:1 y a un año post-proyecto se tiene una proyección de beneficio de 3:1. Queremos reconocer el compromiso y la profesionalidad mostrada el equipo de London Consulting Group, cooperando con el colectivo de trabajo de Caixa Popular para diseñar e implementar cambios y mejoras.

Con base en lo antes mencionado, nos permitimos recomendar ampliamente a London Consulting Group como una empresa comprometida en alcanzar las metas trazadas en el plazo establecido, creando una excelente relación laboral con el personal de la empresa que asesora.

Atentamente,



Rosendo Orti López
Director General
rorti@caixapopular.es



M. Carmen Soler Soriano
Directora Financiera
mcsoler@caixapopular.es