



Cómo **BanCoppel** rediseñó su
ecosistema tecnológico y elevó
la experiencia del cliente

Una modernización profunda que integró estrategia, agilidad y arquitectura

BanCoppel emprendió la transformación completa de su ecosistema tecnológico, buscando modernizar los cimientos operativos que soportarán los próximos diez años de crecimiento.

RD acompañó el proceso desde la coordinación estratégica hasta la ejecución, integrando metodologías de agilidad, modelo de producto, nuevas arquitecturas y una visión “figital” que combina experiencia digital y física en sucursales.



El resultado es un modelo operativo más ordenado, escalable y orientado al cliente.



El Desafío

La institución financiera enfrentaba retos asociados a la complejidad de su operación:

- **Más de 1 287 sucursales.**
- **Filas extensas y necesidad de mejorar la experiencia** del cliente.
- **Miles de desarrolladores** y equipos operativos.
- Ecosistema tecnológico legado que **no soportaba la visión futura.**

Era necesario replantear arquitecturas, procesos, formas de trabajar y experiencia omnicanal.

Solución implementada por RD

RD apoyó a BanCoppel en:

- ✓ **Definir la visión estratégica de transformación.**
- ✓ **Implementar nuevas arquitecturas tecnológicas distribuidas.**
- ✓ **Integrar metodologías ágiles y modelo de producto.**
- ✓ **Optimizar journeys del cliente** y puntos de contacto.
- ✓ **Gestionar proyectos de gran escala**, asignando personal experto y con probada experiencia.
- ✓ **Ordenar y estructurar el modelo de trabajo**, asegurando trazabilidad, planificación y seguimiento.

Resultados y Métricas

- ✓ **Mejora en la experiencia del cliente**, reduciendo tiempos de espera.
- ✓ **Mayor eficiencia operativa en sucursales**, gracias a herramientas de autoservicio y asistencia digital.
- ✓ **Ejecución más ordenada**, con planes definidos y seguimiento continuo.
- ✓ **Modernización completa del ecosistema tecnológico**, habilitando arquitectura distribuida.
- ✓ **Transición hacia áreas de TI más estratégicas**, con impacto directo en negocio.

La estructura de gobernabilidad del proyecto mejoró sustancialmente, con controles más claros y una ejecución trazable.



Lo que destaca BanCoppel

BanCoppel destaca la aportación de conocimiento experto, la coordinación estratégica y la capacidad de **RD** para hacer la transformación “menos dolorosa” para la organización.

Recomendación

Se recomienda contar con **RD** como socio cuando se desea transformar integralmente un ecosistema tecnológico con un enfoque omnicanal, escalable y centrado en el cliente.

[AGENDAR UNA REUNIÓN](#)



+52 (55) 4444 4832



martin.vaglio@rd-its.com



rd-its.com

México

Prol. Moliere 450 B, Of. 303

Miguel Hidalgo, CDMX

C.P. 11529