



**ParqueArauco<sup>®</sup>**

**Transformación Digital**

**Master en Desarrollo e  
Inversión Inmobiliaria**

13 de Noviembre de 2023



*Eduardo Pérez Marchant*  
*Gerente General*

Ingeniero Comercial Pontificia Universidad Católica de Chile  
MBA Universidad de Chicago  
MPP Universidad de Chicago

# Agenda

---

## 1. Camino a la Transformación Digital e Innovación

1.a La ruta de Transformación Digital e innovación de Parque Arauco

1.b ¿Por qué y cómo nos embarcamos este proceso?

1.c Metodología Agile

## 2. Programas

2.a Cliente Final

2.b Cliente Locatario

2.c Omnicanalidad y Procesos Back Office

# La ruta de Transformación Digital de Parque Arauco

---



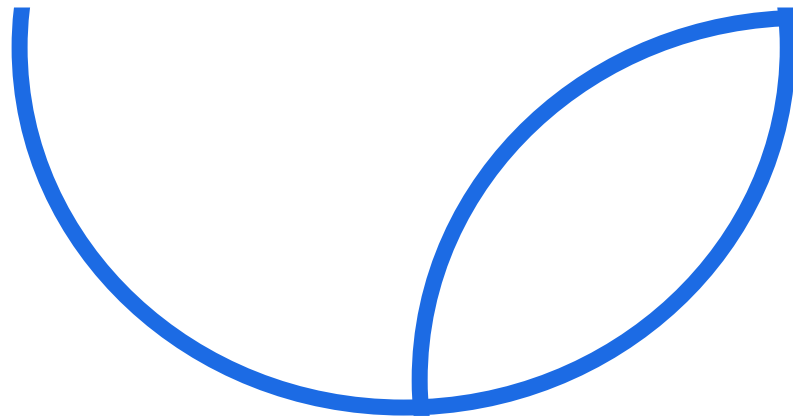
A mediados del 2022, llevamos a cabo cambios significativos en el equipo de tecnología, con el propósito de **dar prioridad a la transformación digital**



Junto con expertos alineamos iniciativas relacionadas con el **core de nuestro negocio**, poniendo especial énfasis en la satisfacción de nuestros **visitantes (clientes finales) y nuestros clientes locatarios**



Creamos dos programas clave, con equipos **que trabajan bajo metodologías ágiles**. Hasta el momento, estos equipos han demostrado su capacidad para ofrecer resultados significativos y concretos en el proceso de transformación digital



# ¿Por qué nos embarcamos en la Transformación Digital de Parque Arauco?



## Avance en digitalización de nuestro modelo de negocio

Los avances tecnológicos en nuestra industria se hacen cada vez más notorios, ofreciendo oportunidades significativas para **enriquecer la experiencia de nuestros visitantes, fortalecer el desempeño de nuestros locatarios y optimizar nuestros procesos de manera más eficaz**



## Transformación Digital nos llevará al siguiente nivel

Somos conscientes de que la **Transformación Digital puede jugar un rol relevante:**

- Potenciar el core
- Ampliarse a negocios adyacentes que refuercen su core (ej.: omnicanalidad)
- Explorar oportunidades más lejanas del core que habiliten su estrategia



## Clientes al centro nos llevan a alinear los esfuerzos

En el proceso de nuestra transformación digital, hemos adoptado una **filosofía centrada en nuestros locatarios y clientes finales**. Esto es esencial para potenciar y enriquecer la propuesta de valor que les ofrecemos

# ¿Cómo enfrentamos el desafío de embarcarnos en la Transformación Digital de Parque Arauco?



## Posición del CTO

En línea con esta visión, conformamos un área de **Tecnología y Transformación Digital con reporte al CEO** y con alta asociación a las tres Divisiones de Parque Arauco



## Consultoría Estratégica

Para abordar estos desafíos, se realizó a finales del 2022 una **consultoría estratégica** con alto involucramiento de los equipos de Transformación Digital y de Negocio, donde se definió la ambición y el plan de acción



## Metodología Agile

Creamos el **Centro de Excelencia de Agilidad** (COE Agilidad) con el fin de que nos ayude a fomentar y habilitar la adopción de Metodologías Agiles en gestión de iniciativas

## Beneficios



Alineación ágil y robusta



Objetivos comunes



Priorización de tareas únicas



Simplificación en la cantidad de iniciativas



Enfoque disciplinado Sobre el CÓMO

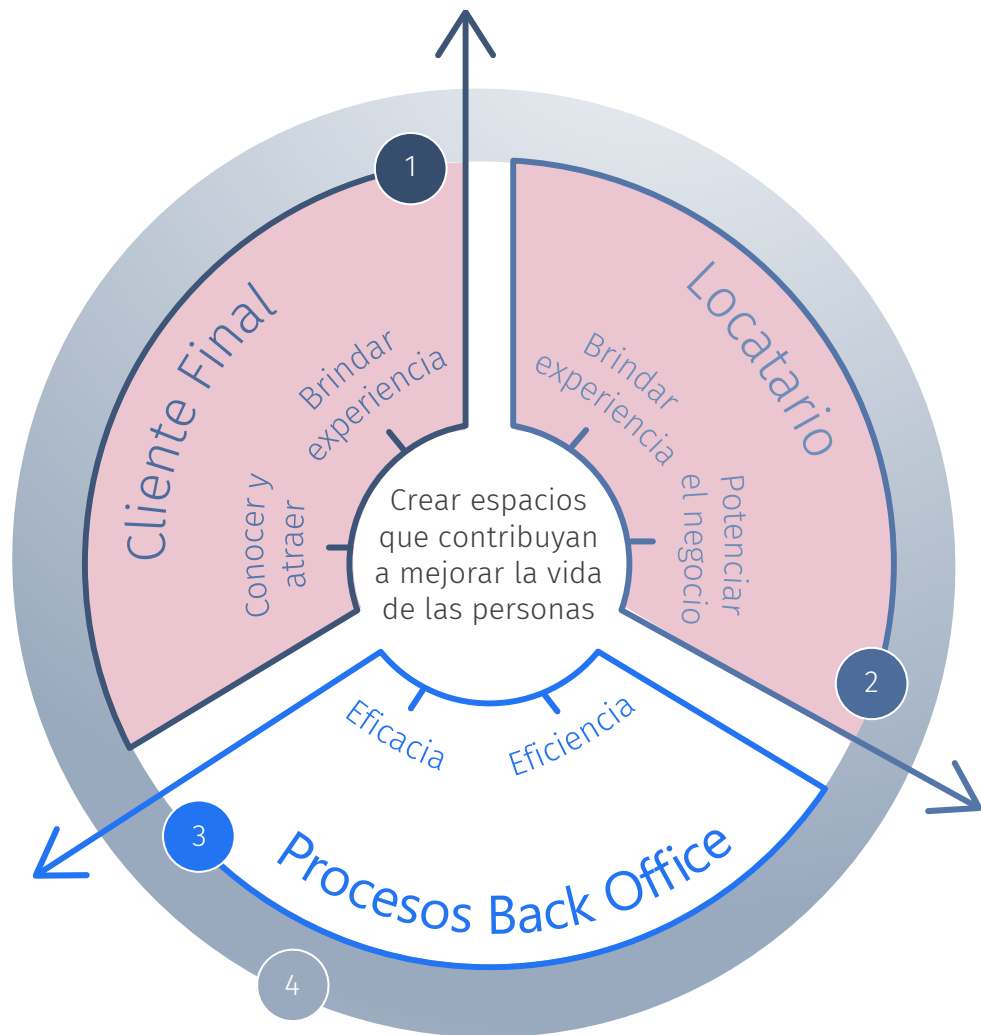


Menos “pasamanos” y apoyo externo



Forma común de trabajar

# Iniciamos la transformación digital para Parque Arauco y decidimos comenzar con Cliente Final y Locatario



Alta presión competitiva requiere foco particular



Cliente Final y Locatario son el core de nuestro negocio y entre ellos hay un círculo virtuoso (mejor experiencia redunda en más flujo y por tanto se justifica premium de arriendo)



Existen puntos de dolor relevantes por resolver en viajes de Cliente Final y Locatario, donde digital puede jugar un rol clave



Adyacencias al core: Omnicanalidad



1 2 y 3 podrían habilitar 4

# Comenzamos la gestión de iniciativas por Programas, creando los 2 primeros: Programa Cliente Final y Programa Locatario

Beneficios nueva forma de trabajo



**Gobierno:** Un monto definido y asignado anualmente de manera top-down se va liberando trimestralmente y alocando en un conjunto determinado de iniciativas analizadas y priorizadas por un Comité (Shark Tank)

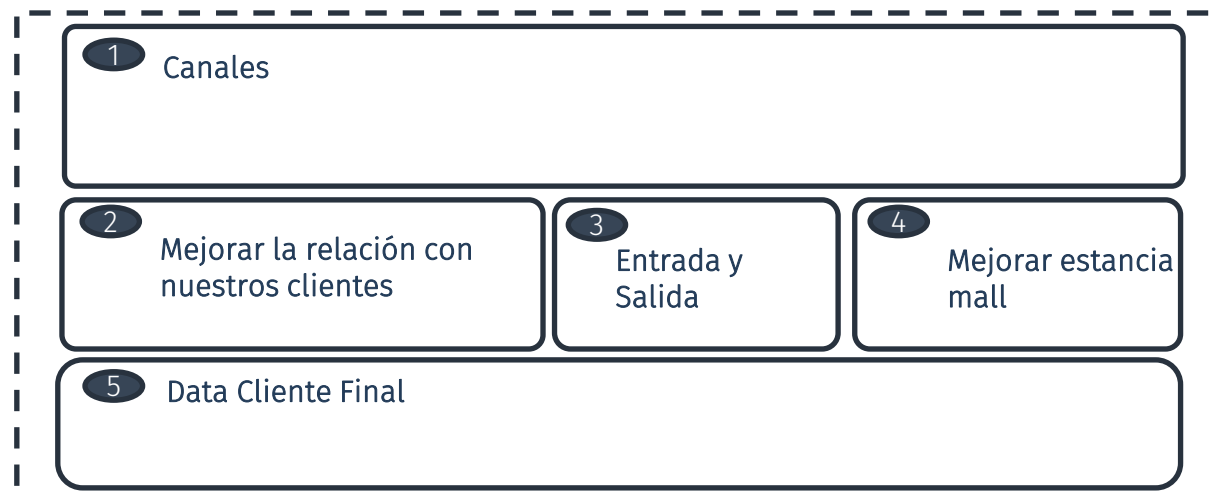


**Modelo Organizacional:** Los Programas se estructuran en base a un nuevo esquema que aumenta efectividad, brindando una clara orientación del QUÉ a los equipos (desde el CEO hasta los Product Owners y células de trabajo)

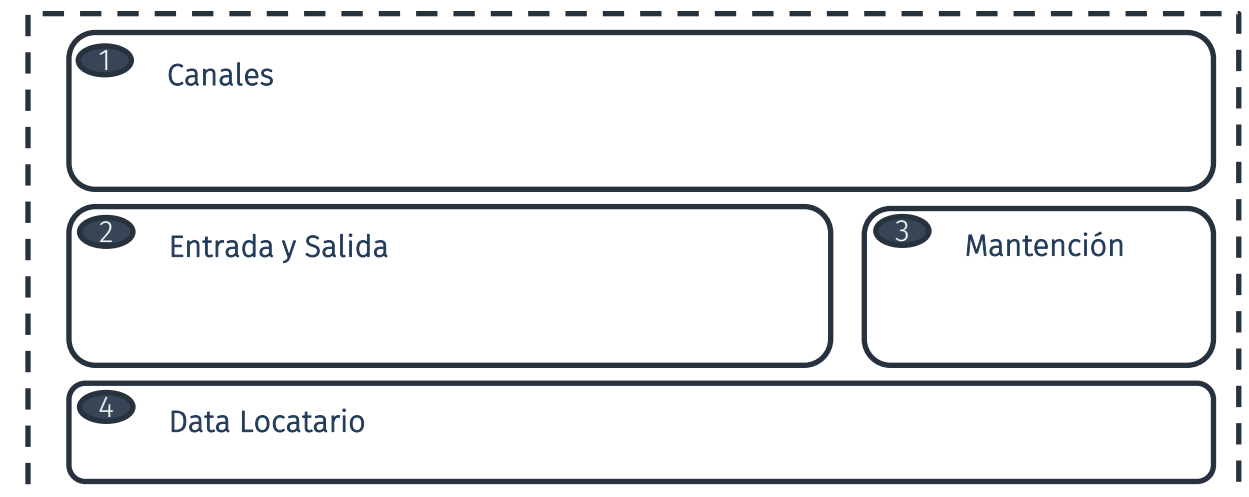


**Equipos:** Equipos multidisciplinarios agrupados en células, formados para trabajar mediante metodologías ágiles

## Estructura Programa Cliente Final



## Estructura Programa Locatario





# Metodología Agile

## ¿De que trata?

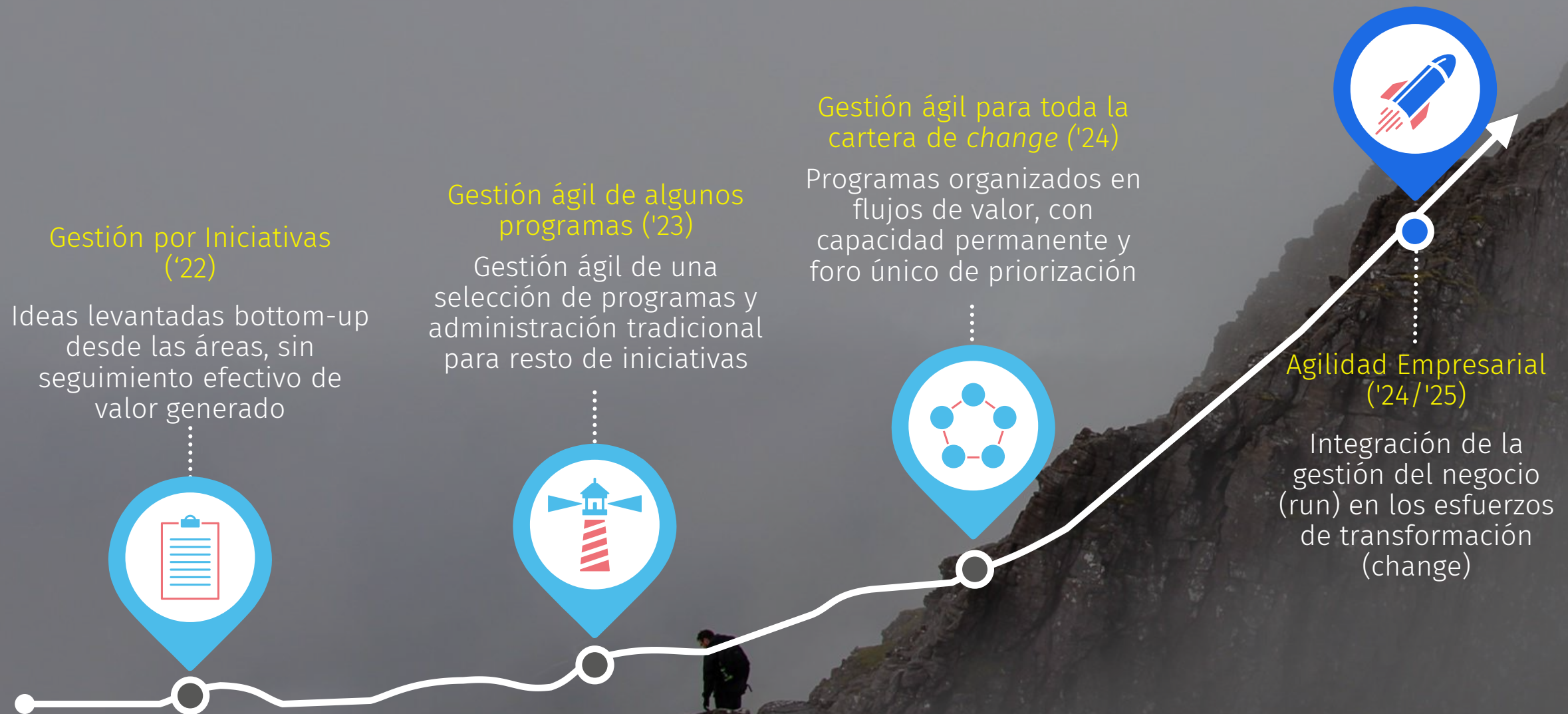
- La metodología ágil es un enfoque de gestión de proyectos que se centra en la **flexibilidad y la colaboración**. Se divide el trabajo en etapas más cortas y manejables, entregando incrementos de producto utilizables en cada fase. Esto permite **adaptarse a los cambios y obtener retroalimentación constante**, lo que resulta en un producto final más alineado con las necesidades del cliente

## Beneficios de la Metodología Agile:

- La metodología ágil **fomenta la eficiencia, la respuesta rápida a los cambios del mercado, la participación activa del equipo y una mayor satisfacción** del cliente debido a entregas más frecuentes y a la incorporación temprana de sus opiniones



# Fomentamos la practica de agilidad mediante la Tribu de Transformación de cada división, constituida por agentes de cambios de distintas áreas



# ¿Hacia dónde vamos?

---

Mejoras en nuestros procesos

Facilitar la comunicación interna





Mejorar los canales de contacto con nuestros locatarios





Estandarizar procesos para todos nuestros locatarios

Desarrollar iniciativas que incrementen el atractivo a zonas menos concurridas

# Agenda

---

1.  Camino a la Transformación Digital e Innovación
  - 1.a  La ruta de Transformación Digital e innovación de Parque Arauco
  - 1.b  ¿Por qué y cómo nos embarcamos este proceso?
  - 1.c  Metodología Agile

2.  Programas
  - 2.a  Cliente Final
  - 2.b  Cliente Locatario
  - 2.c  Omnicanalidad y Procesos Back Office

# ¿Por qué estamos haciendo esto?

---

## Cliente final

- Buscamos otorgar nuevas experiencias a nuestros visitantes
- “Arauco +” como portal de experiencias digitales en nuestros centros comerciales

## Cliente locatario

- Potencial de mejora en procesos de ingreso
- Potencial de mejora en procesos factibilidad técnica
- Potencial de mejora en habilitación de operatividad

## Omnicanalidad

- Mantener una propuesta de valor atractiva y competitiva de cara a locatarios (actuales y futuros)
- Robustecer nuestra propuesta de valor a clientes locatarios

# Programas Cliente Final

## Base Única de Clientes

### Visión:

- Necesidad de unificar, modelar y disponibilizar la información clave del cliente final, para así fortalecer el conocimiento y relacionamiento con ellos

### Avances:

- Se generó un modelo con usuarios únicos contactables, disponibles para el análisis y gestión, bajo los más altos estándares de protección de datos

1.100 campañas generadas en 2022



+60% incremento sobre 2022

34 millones emails enviados en 2022

## Arauco +

### Visión:

- Necesitamos contar con la plataforma habilitadora de experiencias digitales de Parque Arauco

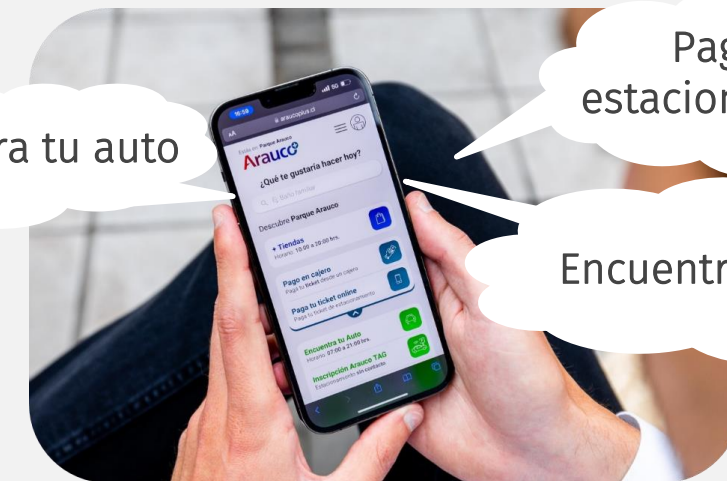
### Servicios ofrecidos:

- Directorio y navegación a tiendas
- Encuentra tu auto y paga el estacionamiento

Encuentra tu auto

Paga el estacionamiento

Encuentra tu tienda





# Programas Cliente Locatario

## Eficiencias en proceso de entrada y salida

### Visión:

- Optimización de procesos internos
- Mejorar la comunicación interna
- Automatización de tareas operativas

### Avances:

- Optimización y sistematización del proceso de entrada y salida



## Portal del locatario

### Visión:

- Inexistencia de un canal / interfaz único para interactuar con Locatarios
- Poca visibilidad del estado de avance de proyectos para ingresar al Mall

### Avances:

- Diseño de una arquitectura escalable para que el Portal consolide toda la interacción con el Locatario durante su journey con Parque Arauco



## Arauco Pop-Up

### Visión:

- Procesos y normas internas enfocados a grandes Locatarios
- Esfuerzos por incrementar el flujo de visitantes en zonas poco concurridas
- Poca tracción de e-tailers hacia el mundo físico

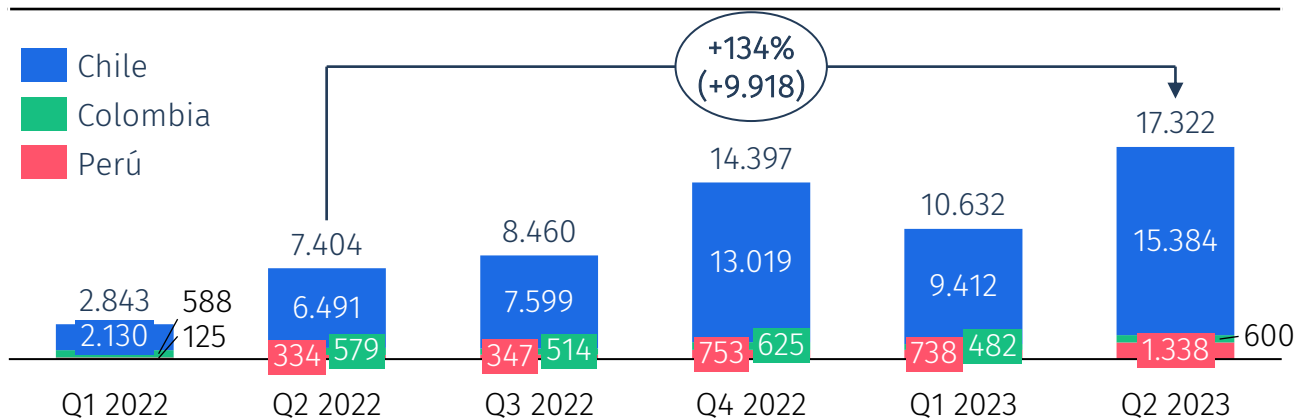
### Avances:

- Modelo de Negocio Pop Up funcionando en Chile, Perú y Colombia
- Reducción del proceso de ingreso a 2 semanas



# Desplegamos Arauco Pick Up & Delivery en 4 activos principales, contribuyendo al desarrollo de la estrategia omnicanal de más de 100 marcas

Evolución trimestral pedidos Arauco Pick Up & Delivery



Servicios en las 3 divisiones y 4 activos

Estandarizamos la marca del servicio

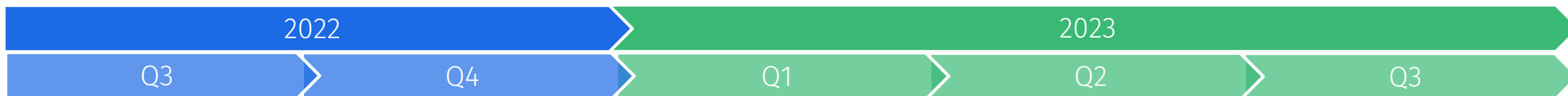


+100 marcas han usado nuestros servicios Pick Up & Delivery





# En los últimos 12 meses hemos entregado proyectos de sistemas e infraestructura TI relevantes para el cumplimiento de objetivos estratégicos



**SAP S/4 HANA**



**IBM maximo**

**workiva**



**100%**

ERP Migrado a S/4 Hana

**~21.600 HH**

ahorradas al año gracias a robots

**11.400+**

Equipos gestionados a través de la plataforma

**-56%**

Reducción en consolidación (vs 2016)

**SEP 2023**

Fecha entrega de redes Backbone en MAM y MAE

“Conversión” del sistema ERP SAP “ECC” que operaba en Parque Arauco desde el 2009 aproximadamente, hacia la nueva versión disponible denominada “SAP S/4 HANA”

30+ Robots que se migraron a SAP HANA e implementaciones como un robot que descarga 90+ bases de datos para reportería que antes se obtenían manualmente

Implementación de software IBM Máximo para el control y gestión de mantenimiento de los activos Chile, Perú y Colombia

Automatización del proceso de reportería financiera por medio de un software que permite consumir y tratar la información provista por SAP Group Reporting

Proyecto habilitador de redes para Servicios Mall (Seguridad, Videovigilancia, WiFi, Directorios, Cartelería Digital, etc) en activos Mall Arauco Maipú (MAM) y Mall Arauco Estación (MAE)



**ParqueArauco<sup>®</sup>**

**Transformación Digital**

**Master en Desarrollo e  
Inversión Inmobiliaria**

13 de Noviembre de 2023