



ParqueArauco[®]

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

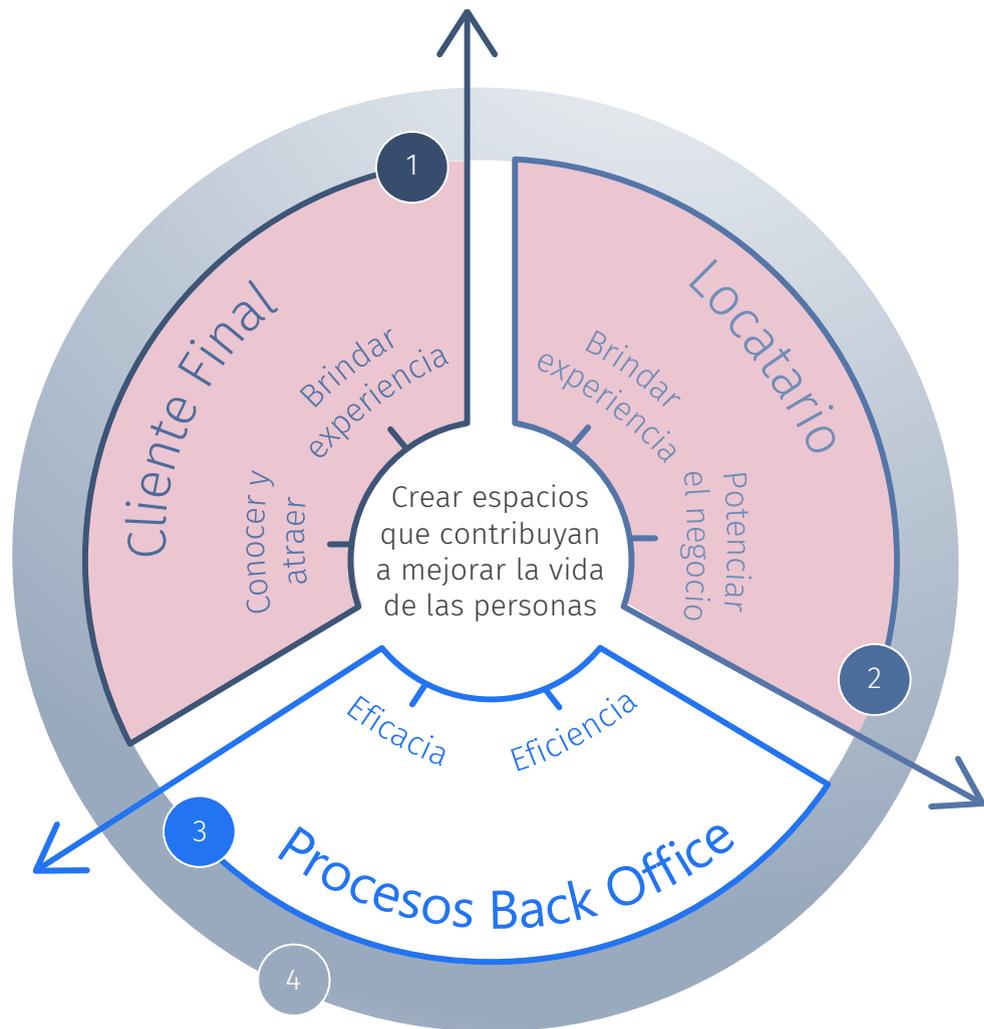


Menos “pasamanos” y apoyo externo



Forma común de trabajar

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



● Adyacencias al core: Omnicanalidad

→ 1 2 y 3 podrían habilitar 4



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

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)

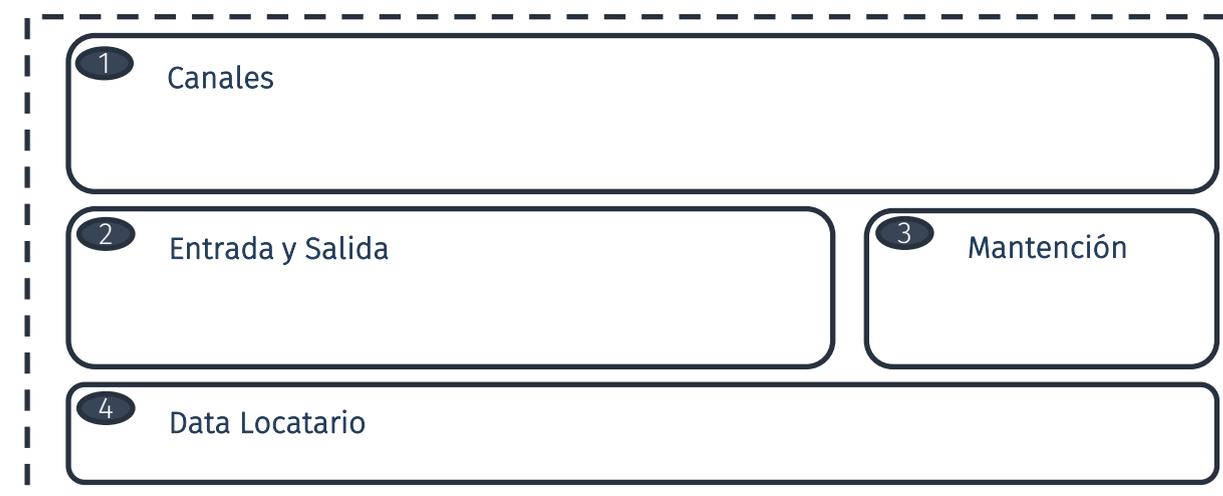


Equipos: Equipos multidisciplinarios agrupados en células, formados para trabajar mediante metodologías ágiles

Estructura Programa Cliente Final



Estructura Programa Locatario



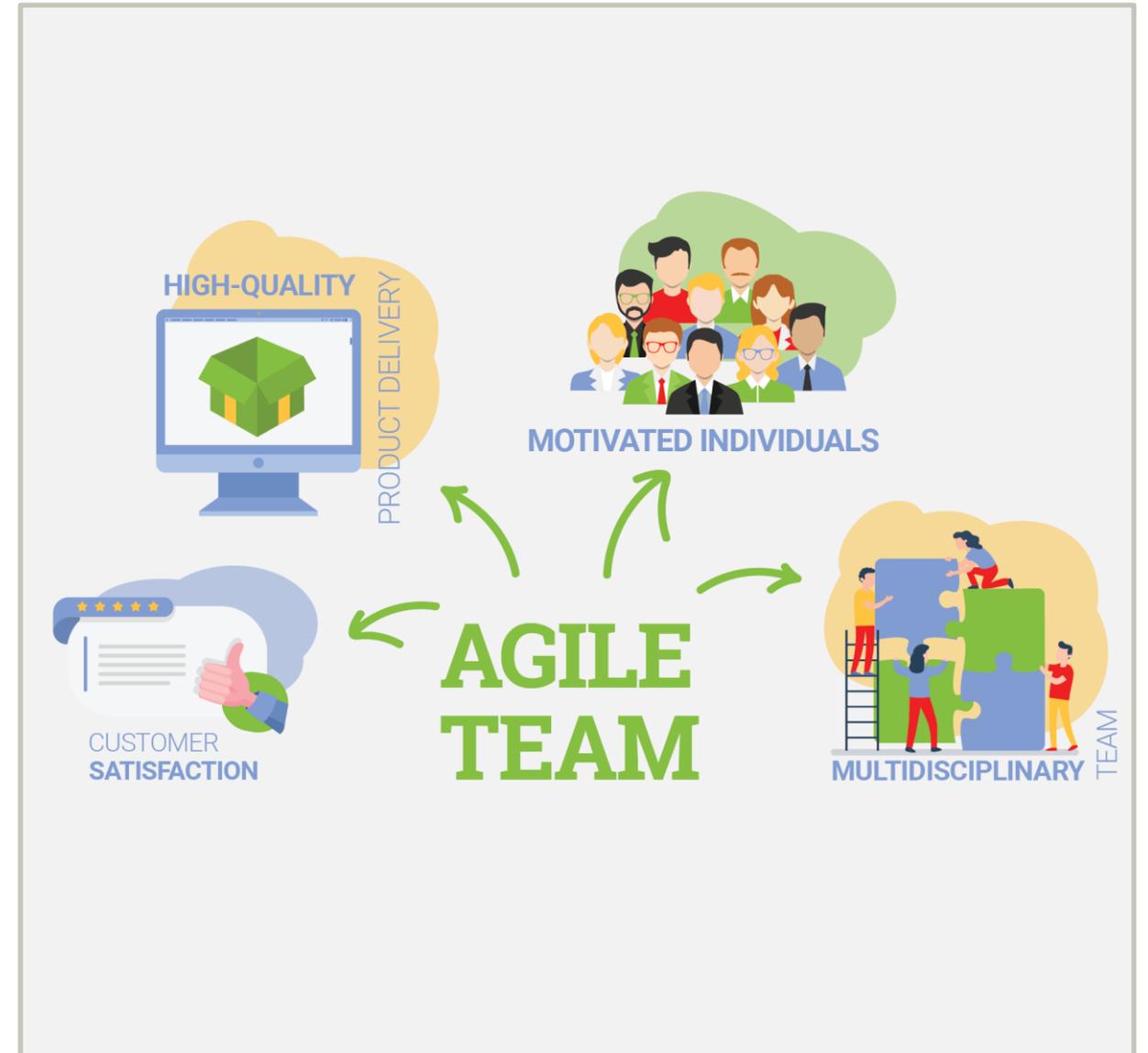
Metodología Agile

¿De que trata?

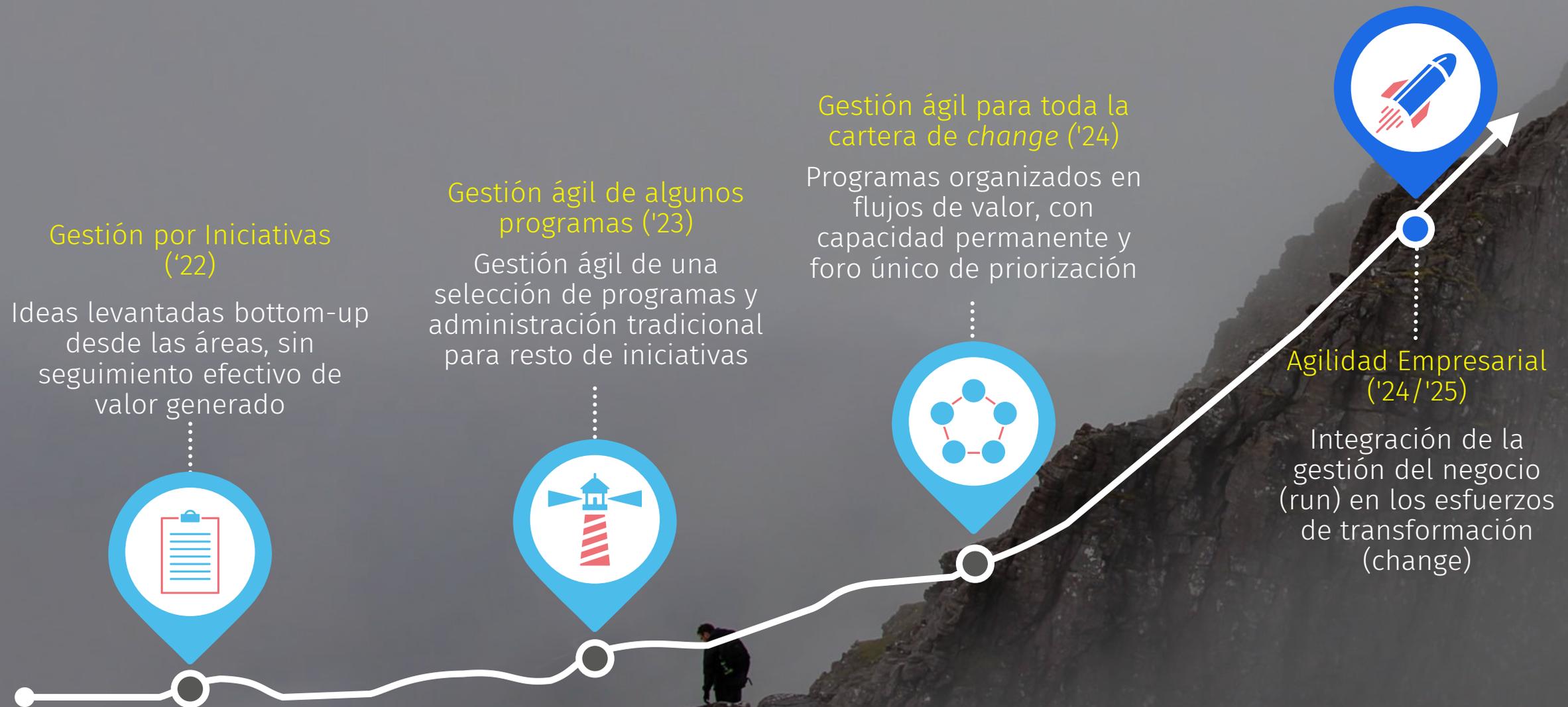
- La metodología ágil es un enfoque de gestión de proyectos que se centra en la **flexibilidad y la colaboración**. Se divide el trabajo en etapas más cortas y manejables, entregando incrementos de producto utilizables en cada fase. Esto permite **adaptarse a los cambios y obtener retroalimentación constante**,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

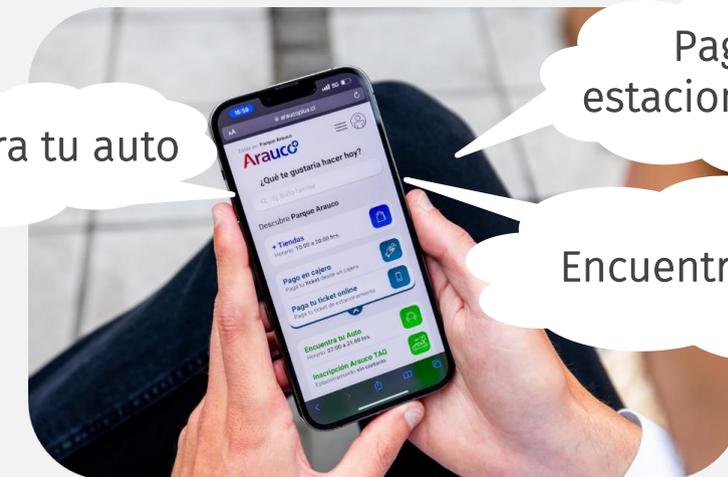
Servicios ofrecidos:

- 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

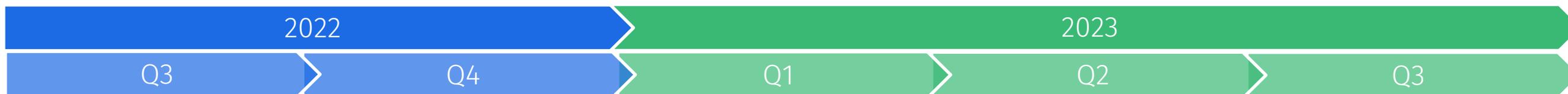
Estandarizamos la marca del servicio



+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[®]

Transformación Digital

**Master en Desarrollo e
Inversión Inmobiliaria**

13 de Noviembre de 2023