

DIA: 06/09/18'

CLIENTE: EDENOR

CONSTRUCCIÓN: Agencia Pilar

PARTICIPANTES:

M. Rayen, Rodríguez, EDENOR
Gabriel, Álvarez, EDENOR

M. Jimena, Tabernero, CONTRACT
Ricardo, Vanarelli, CONTRACT
Ma. Laura, Speranza, CONTRACT

1- TEMA/S TRATADOS

- Reunión de kick off para Agencia Pilar; se comenta:

- **GENERALES:**
 - **Cambio de cultura:**
 - Promover la autogestión y/o asistencia vía call o conferencia; que la necesidad de asistir a la agencia sea cada vez menos;
 - Erradicar tema cobros en sucursales; que no se maneje efectivo - menos cajas y no a la vista;
 - “Ser parte de ...”;
 - Atención digital vs atención con personal: separar los usos;
 - Autogestión: extender el horario – ver tema seguridad;
 - **Requisitos:**
 - Turnero: administración de turnos digital Cant. 1;
 - Tótem – centro de experiencia de auto gestión Cant. 2;
 - Centro de experiencia vs Oficinas – deben estar separados;
 - **Att. Clientes:**
 - Cabinas de autogestión – Cant. 3;
 - Supervisor: en open space – Cant. 1;
 - Gerente: oficina privada – Cant. 1;
 - Espera – para 30 personas;
 - Isla de Impresión;
 - **Cajas:**
 - Operativo – Cant. 2;
 - Espera;
 - Tomar estándar de bancos;
 - Energía eléctrica y datos;
 - Deben contemplarse cercanas a la medianera;
 - Una vez que esté definida la idea de partido, se combinará una visita a una agencia para ver la operatoria;
 - **Sala / coworking:**
 - Para 10 personas – Cant. 1: con TV y pizarra;
 - **AutoGestión:**
 - Centro de Experiencia;
 - Isla con tablets – Cant. 3;
 - Cartelería digital – del tipo video Wall: Cant. 2;
 - Video Gestión: Cant. 2 / 3;
 - **Generales:**
 - Jefe de Sucursal: único con oficina cerrada; vidriada; bien acústica; austera; [Edenor compartirá las especificaciones](#);

Redactada por: María Laura Speranza

- Sala de atención de “clientes conflictivos” – Edenor confirmará si es un requerimiento y debe contemplarse;
- Sanitarios: por género + discapacitados – Contract confirmará según código de Pilar. Se debe definir si serán al público o exclusivos;
- Office;
- Lockers;
- Depósito de insumos;
- Rack – a confirmar requerimientos, dimensiones, etc.;
- Fachada: Marquesina – a confirmar según reglamento de edificio;
- Paperless;
- Impacto Visual – jugar con la altura;
- Materialidad: duradera;
- Presupuesto: libre en esta instancia del proyecto; después lo adaptamos;

- **PRÓXIMOS PASOS:**

- A confirmar reunión de presentación Idea de Partido – jueves 13 / viernes 14;

Esta minuta refleja el entendimiento y conclusiones alcanzadas por los asistentes durante la junta arriba citada. Se solicita que cualquier comentario que difiera de lo expresado se comunique por escrito dentro de las 48 hs. de recibida la presente, caso contrario se dará por confirmado lo aquí expuesto. Se envían copias a todos los presentes en la reunión.