

Caso de Éxito

Frávega

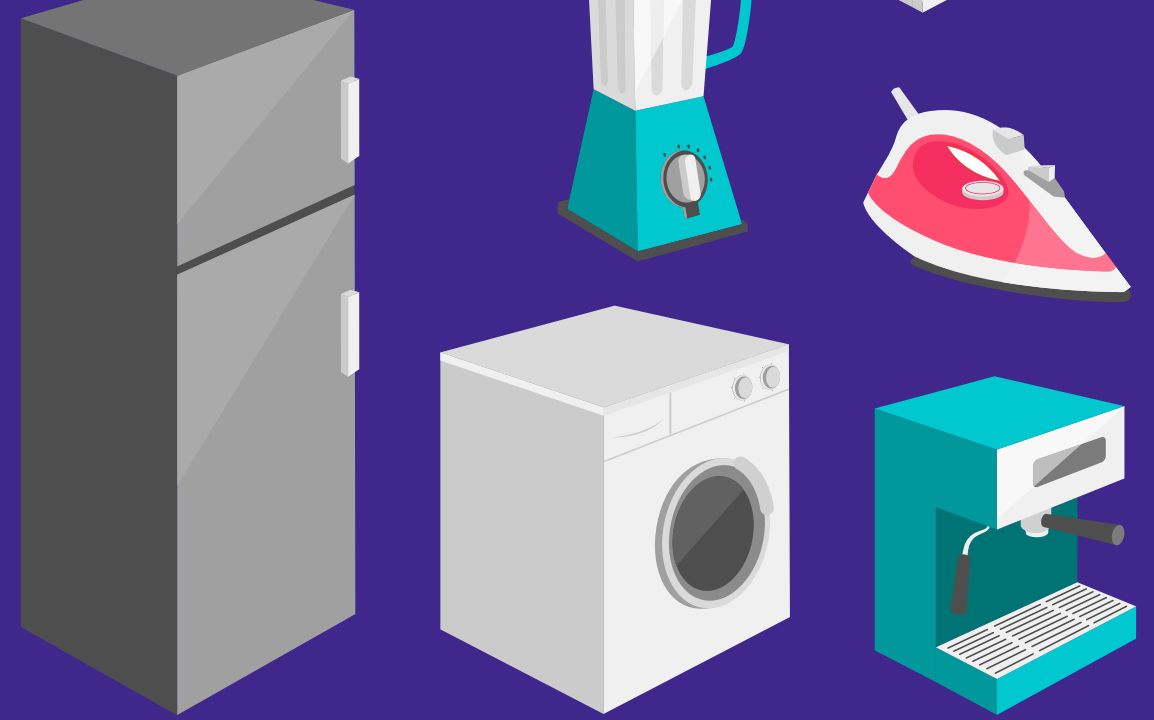


FRÁVEGA

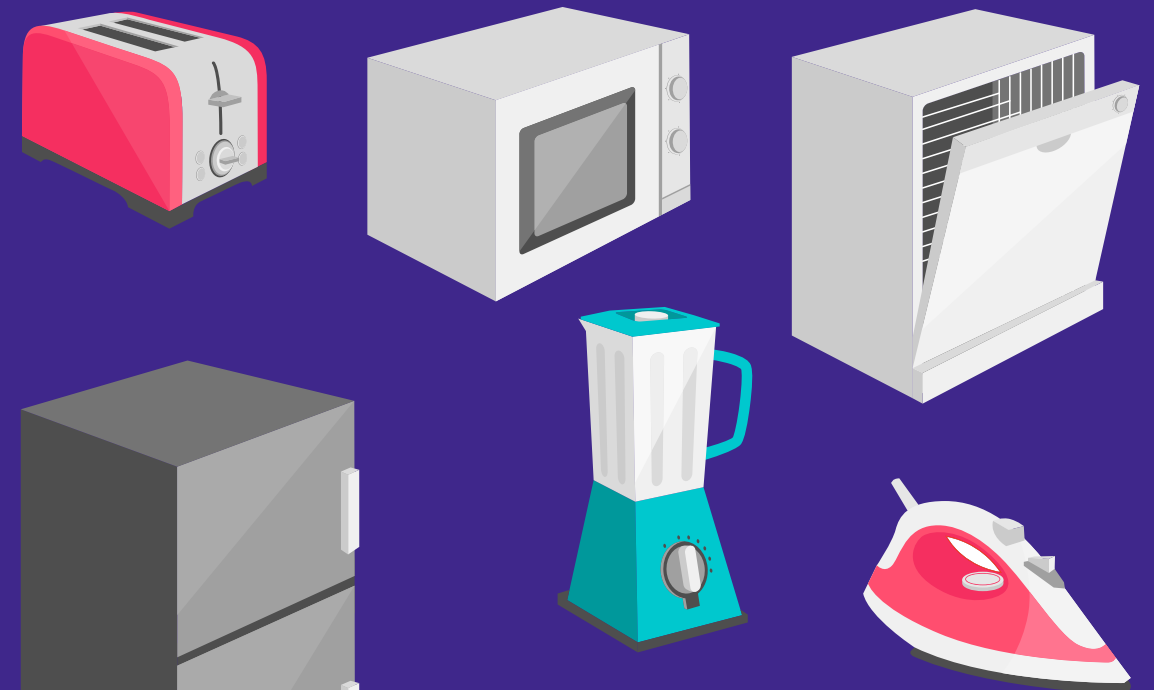
Finalista Employee Experience Awards
Categoría Mejor Employee Engagement Team

La Empresa

Frávega es una cadena de electrodomésticos de Argentina fundada en 1910. La empresa inició sus actividades como cadena de artículos para el hogar pero fue migrando con el tiempo al mercado de la venta de electrodomésticos y artículos tecnológicos. Hoy cuenta con más de 4.000 colaboradores en más de 100 sucursales en toda Argentina.



FRÁVEGA »



El Desafío

Frávega ya contaba con un programa de reconocimientos implementado hace dos años pero necesitaban innovar e incorporar un espacio más completo y moderno para llegar de mejor manera a sus diversos colaboradores, una forma más simple para fomentar los reconocimientos dentro de la organización.

Además de esto se presentó la necesidad de unificar a sus colaboradores bajo un mismo espacio de comunicación e interacción. Un lugar que contuviera toda la información de Frávega y que fuera de fácil acceso para sus más de 4000 trabajadores.



Solución

Para esto, en conjunto con GOintegro, establecieron objetivos para comenzar a unificar la plataforma:

- ▶ Fortalecer la identidad corporativa de Frávega.
- ▶ Orientar las acciones y resultados de los colaboradores hacia las metas comerciales.
- ▶ Profundizar la comunicación e interacción uno a uno en todo el proceso a través de una App Mobile.

Luego de definir los objetivos se realizó un análisis, revisión y propuesta de ajuste del Plan de Incentivos. Se identificaron 3 fases dentro del Plan: Diseño y Características del mismo, Administración (Plataforma GOintegro) y Gestión de Comunicaciones.



Fase por fase realizaron una revisión y adecuación comenzando con la de Diseño donde se evaluó el plan actual versus un nuevo plan en el cual se acumulan puntos por los distintos programas y que se puedan cambiar el total de puntos por alguno de los premios otorgados por los proveedores. Hubo que analizar ventajas y desventajas como así también los riesgos y contingencias de ambos sistemas.

Analizados dichos planes, se llevó adelante un proceso de toma de decisión para el cambio o continuidad. Definido el Diseño, identificaron los ajustes para la administración en la plataforma GOintegro y elaboraron un plan de acción para adecuarlo. Como tercera fase se buscó desarrollar el canal de comunicación por medio de la plataforma, con foco exclusivamente a novedades/informaciones comerciales.



Solución Tecnológica: GOintegro

✓ GOconnection

GObenefits

GOflex

GOpass

GORECognition

✓ GOrwards

✓ GOincentives

La implementación se realizó en varias fases, en un principio se crearon 1.700 cuentas de mail para asesores comerciales. A continuación se rediseñó la experiencia en la plataforma actual haciéndola más intuitiva. Luego, en conjunto a GOintegro, se puso en marcha la Aplicación Mobile.

GOconnection la aplicación de comunicación interna y red social corporativa entregada por GOintegro se utilizó para comunicar las ofertas comerciales vigentes, esto mejoró la dinámica y recepción de la información a la fuerza de venta.

Además, se estableció un plan de incentivos segmentado por línea y momento de publicación (fecha) acorde al plan estratégico comercial. El nuevo plan de incentivos se redefinió holísticamente, teniendo en cuenta no solo la estrategia comercial sino también el enfoque de Experiencia de Cliente tomando el modelo de NPS como uno de los parámetros para alcanzar el objetivo.



Los Resultados

Gracias a las soluciones de GOintegro se logró:

- ▶ **Mejor accesibilidad.**
- ▶ **Mayor seguridad.**
- ▶ **Mejor experiencia del usuario.**
- ▶ **Acceso a la información al instante.**
- ▶ **Mayor impacto en la comunicación.**
- ▶ **Mejor servicio y nivel de respuesta.**
- ▶ **Reducción de tiempos.**
- ▶ **Mejor percepción del programa.**

En definitiva, se obtuvo un 94.3% de registrados, con más de 82.3% de usuarios activos. Los colaboradores acceden tanto desde la plataforma web como desde la App Mobile y reciben las ofertas y novedades al instante en cualquier dispositivos. Y se redujo en un 80% los reclamos semanales.



¿Por Qué GOintegro?



“Es uno de los procesos mejores percibidos dentro de la Compañía por parte de los asesores. Permite brindarles la información de primera mano a los mismos”.

Valeria Concina

Jefe de Comunicación Interna y Clima Laboral
FRÁVEGA SACIEI

GOintegro es la plataforma de Employee Experience líder de Latinoamérica. Integra en un solo lugar productos para potenciar el Employee Communication, Employee Benefits y Employee Recognition, promoviendo la Transformación Digital desde Recursos Humanos.

Más de 500 empresas, de 100 a 100.000 colaboradores, utilizan GOintegro día a día para potenciar su Employee Experience.

SOLICITAR DEMO

Compartir en



gointegro.com