

GOintegro



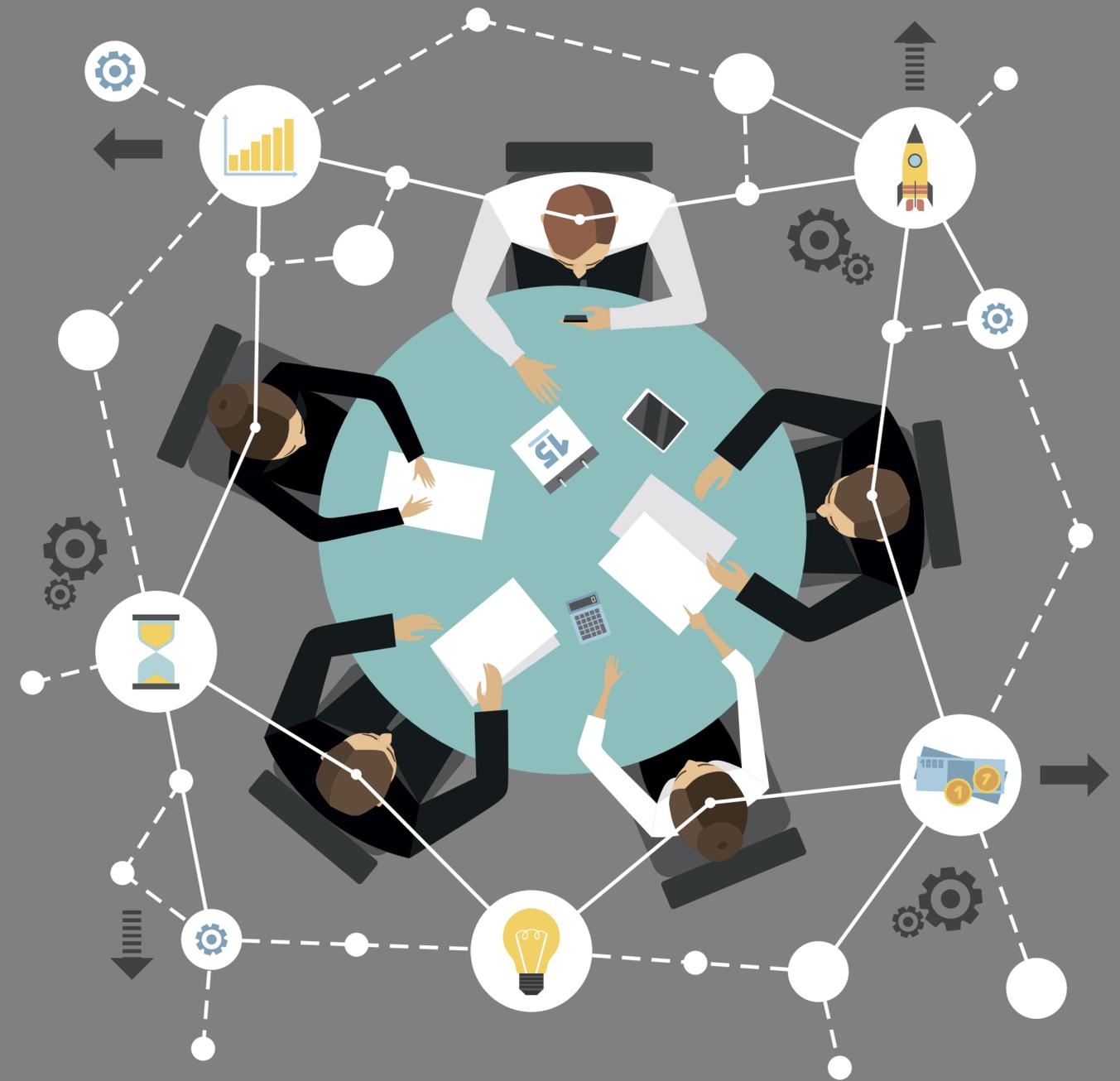
# Caso de Éxito | Synapsis

# La empresa

**Synapsis** es una empresa de outsourcing estratégico para distintos procesos de negocio, que emplea una plataforma de Call Center multimedia de última generación desde sus oficinas en Montevideo, Uruguay.

La compañía nace en 2003 como un área especializada en Contact Center de una de las principales empresas de telecomunicaciones en Uruguay, y a lo largo de los años ha ido creciendo - fundamentalmente en el ámbito local pero también internacionalmente - hasta complementar su servicio con nuevas soluciones, como back office, soporte técnico, auditorías, entre otros, aprovechando el know-how adquirido en la gestión de la información, las personas más capacitadas y las tecnologías más relevantes.

Actualmente cuenta con un total de 270 colaboradores que se dedican al propósito de Synapsis, que es ser un pilar de crecimiento y mejora continua para todos sus clientes, brindando un servicio cada vez más profesional en el cumplimiento de las normas técnicas, en la capacitación de los equipos y en la construcción de un vínculo duradero y sostenible con todos sus interlocutores.





# El desafío

**Synapsis** tenía inicialmente dos importantes desafíos. Por un lado, el alcance y la efectividad de su **comunicación interna**. Había mensajes institucionales que no llegaban a todos de la misma forma, perdían su impacto e importancia o no eran suficientes para mantener a todos actualizados y bien informados sobre las novedades o cambios de la organización.

Por otro lado, se presentaba el desafío de **seguir mejorando su clima interno**, la colaboración entre sectores y el trabajo en equipo, construyendo entre todos un mejor lugar para trabajar y así potenciar la atracción y retención de talentos, además de fortalecer su marca empleadora.

# La solución

Buscando enfrentar los desafíos planteados y fortalecer su comunicación interna, en el año 2017 Synapsis empezó a buscar una opción innovadora y que fuera ideal para implementar en la compañía, donde la gran mayoría de su fuerza laboral está formada de colaboradores jóvenes y afines a todo lo relacionado con lo digital y las redes sociales.

El objetivo era **implementar una plataforma que les diera la posibilidad de realizar todas las comunicaciones institucionales por esta única vía**, permitiendo también realizar publicaciones que, a través de la interacción, podrían reforzar los vínculos y la camaradería entre los colaboradores, reflejando el buen clima laboral que se vive en la organización.



# Solución Tecnológica: GOintegro

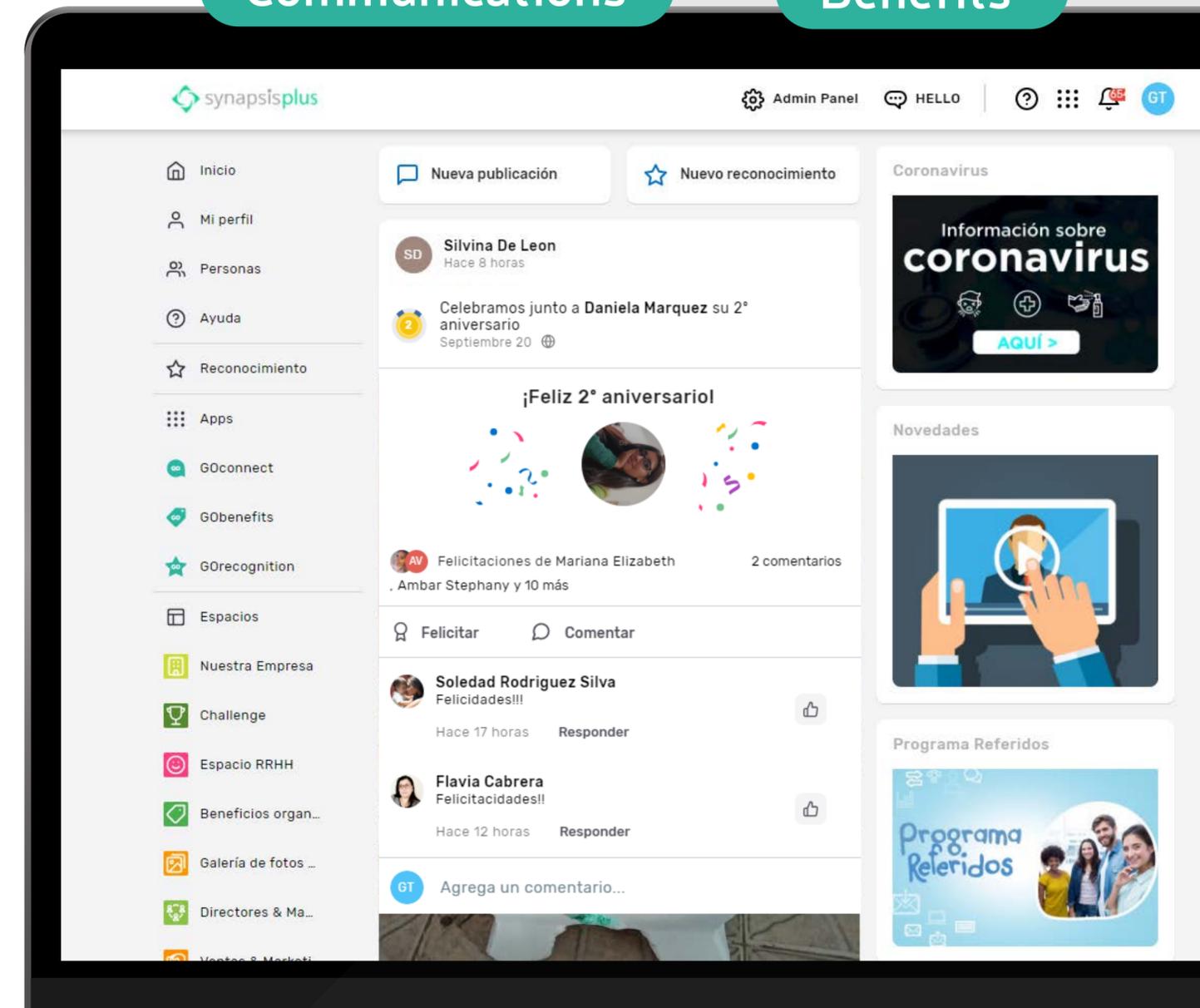
Fue así que Synapsis se decidió por la plataforma de GOintegro, implementando el producto Communications, con foco en las comunicaciones e interacciones positivas entre personas y equipos, y Discounts, con el objetivo de brindar a sus colaboradores la más amplia red de beneficios y descuentos.

Para el lanzamiento, lo primero que se hizo fue generar una campaña de expectativa, anunciando a través de mails y carteleras que se venía algo grande e innovador. Una vez comunicado que iban a utilizar la plataforma de GOintegro, se realizó una campaña para elegir el nombre de la plataforma.

De esta forma, los colaboradores fueron invitados a postular nombres originales que pudieran generar la identidad de la nueva plataforma, y efectivamente varias opciones surgieron. Finalmente, se sometieron estos nombres a votación y la opción elegida por todos fue **SynapsisPlus**. La estrategia de lanzamiento fue un éxito, y desde GOintegro se brindó todo el apoyo necesario para el armado de la plataforma y para que todo saliera de la mejor manera.

Communications

Benefits





Una de las acciones “estrella” de implementación de la plataforma, y que ha contribuido de manera significativa para el éxito de su estrategia de contenidos, fue la formación de un equipo de embajadores de **SynapsisPlus**.

Se trata de un grupo de 5 colaboradores que se dedican a pensar qué, cómo, cuándo y qué tipo de contenido subir a la plataforma, desde comunicaciones básicas organizacionales hasta juegos y actividades de integración virtuales. Este equipo creó, en 2018, los “Avatars” de SynapsisPlus, que llevan el nombre de Confianza, Armonía e Ideas, alineados a los valores de la organización y a las actitudes que la empresa desea promover entre sus colaboradores.



**Armonía Plus**



**Confianza Plus**



**Ideas Plus**

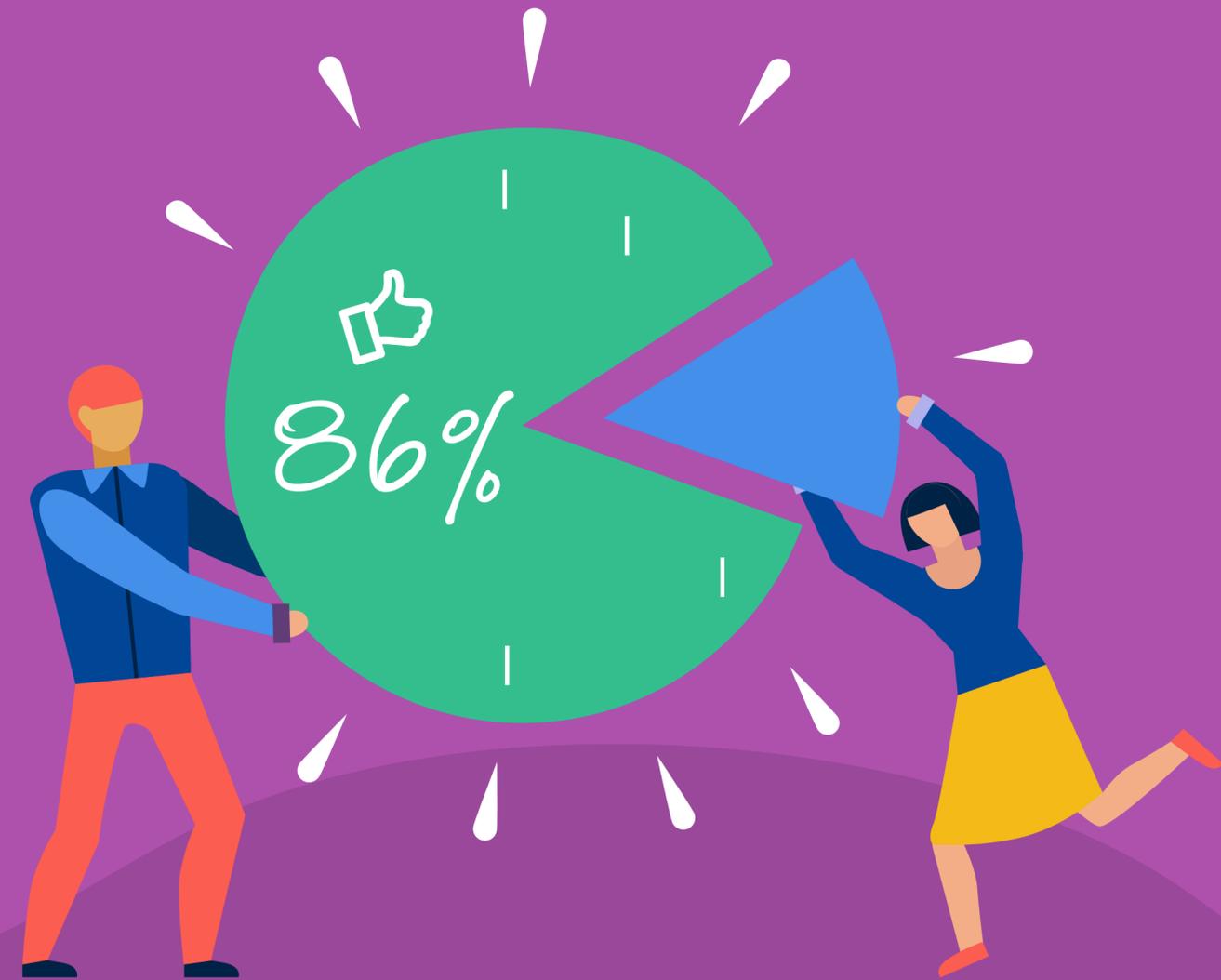
Los Avatars son como dibujos animados con su propia personalidad, que realizan las comunicaciones e informan las próximas actividades. Los colaboradores incorporaron a estos Avatars como si fueran otros compañeros de la organización, y están siempre a la espera de qué más tendrán para comunicar o proponer en la red social interna.

# Los resultados

Otro resultado concreto que demuestra el éxito de **SynapsisPlus** vino a través de la encuesta de clima realizada en 2019, donde un 86% de los colaboradores indicaron estar de acuerdo o muy de acuerdo con la frase **“las comunicaciones en la empresa son coherentes y suficientes para mantenerme informado.”** Este resultado representa un incremento de 16 p.p. cuando comparado a la encuesta realizada en 2018.

**Actualmente, el 89% de los colaboradores de Synapsis están registrados en la plataforma, y un 73% de ellos son activos.**

Más de un 80% de las publicaciones de SynapsisPlus son realizadas directamente por los colaboradores, demostrando el nivel de participación de los equipos y su protagonismo en la generación de contenidos para la red social interna.



# ¿Por qué GOintegro?

Desde mi rol de supervisora de ventas y considerando la experiencia con mi equipo, estoy muy contenta de poder utilizar esta plataforma, la cual desde su implementación nos ha permitido realizar diferentes actividades aportándole un valor agregado tanto a la empresa como a nuestro día a día. Desde su comienzo nos permitió estar más conectados y sin dudas en tiempos de distanciamiento social logramos mantener la sinergia entre áreas y realizar dinámicas muy divertidas transversales a toda la empresa.”

**Camila Larrosa, Supervisora de Ventas y Embajadora de SynapsisPlus.**



GOintegro es la plataforma líder en Employee Experience. Una plataforma centrada en el colaborador para potenciar la Comunicación, Reconocimientos y Beneficios, promoviendo la Transformación Cultural con la mejor experiencia digital.

Más de 500 empresas, de 100 a 100.000 colaboradores, utilizan GOintegro día a día para mejorar la vida de sus colaboradores.

Solicitar Demo

Compartir en:



[gointegro.com](https://gointegro.com)