



De las islas al continente

**Gestión de Comunicación Interna
y Nuevos Medios**

Lic. Ariel Gurmandi

- **Soluciones Tecnológicas de la Información S.A.**

Compañía tecnológica con más de **10 años de experiencia** en la implantación de Soluciones de Negocios focalizada en las necesidades estratégicas de nuestros Clientes.

Desarrolla y comercializa la plataforma tecnológica de CRM **Engage Business Solution**

Con Oficinas principales en **Argentina, Chile y Uruguay** y distribuidores en **Latam y España**.

Perfil del Staff:

- **28 años de edad promedio**
- **90 % hombres**
- **Ing./Lic. en Sistemas**
- **Acceso a Internet**



Actores/Protagonistas

Algunos de nuestros Clientes



Banca



Seguros



Otras



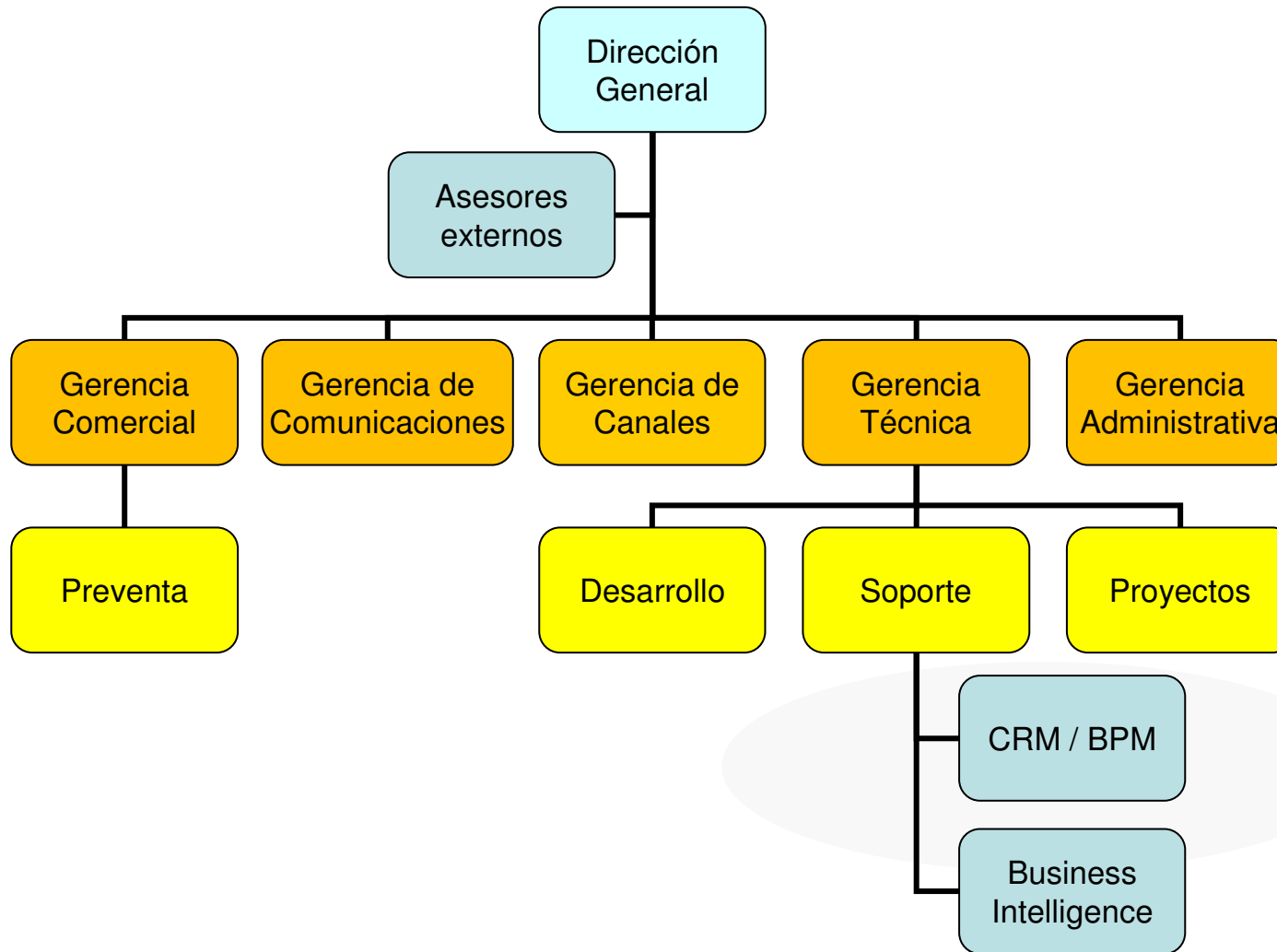
Objetivo



- Comunicar a los **actores/empleados** de la empresa información relevante para contener la ansiedad de trabajar bajo presión en un entorno de cambios de proyectos y clientes. Bajar la rotación de personal y terminar con “las islas” que se forman en cada gerenciamiento de proyecto.



Organigrama



¿Cómo trabajábamos?

Tipos de soporte y características

Comunicación escrita

House organ

Notas informativas

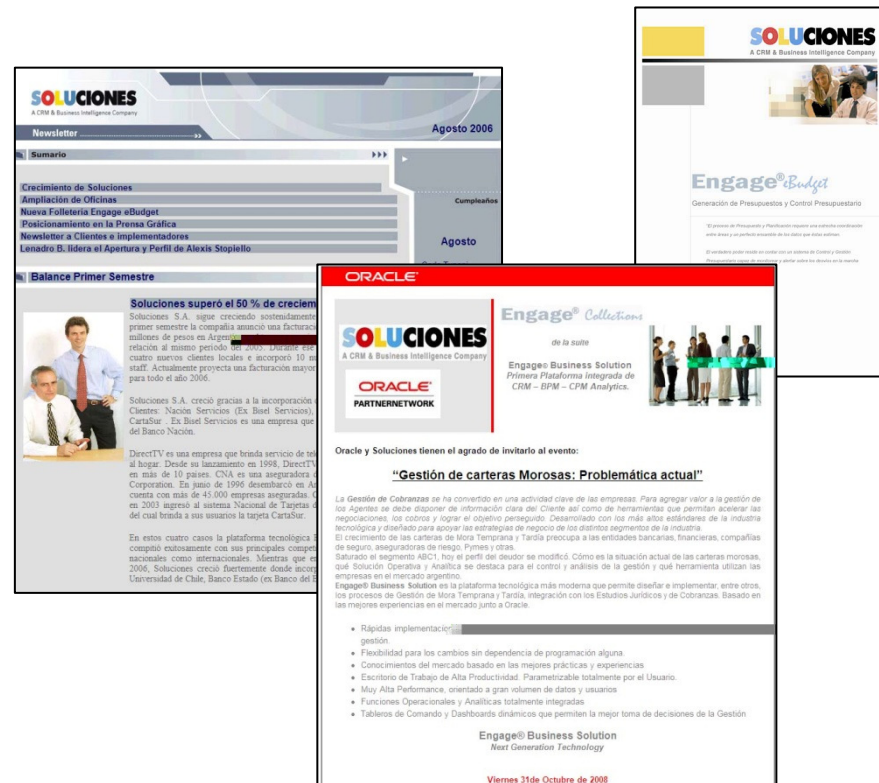
Cartas al personal

Newsletter

Reuniones

Sugerencias

El buzón de ideas



- Esta estrategia llevada a cabo por herramientas convencionales de comunicación no daba buenos resultados. Por otro lado, se registró un bajo nivel de lectura y muy poca participación en la producción de contenidos.
- La **problemática** a solucionar era falta de conocimiento de otras implementaciones dentro de la empresa. (Ejemplo: dos equipos de desarrollo intentaban dar soluciones distintas al mismo problema en dos proyectos diferentes).

Situación

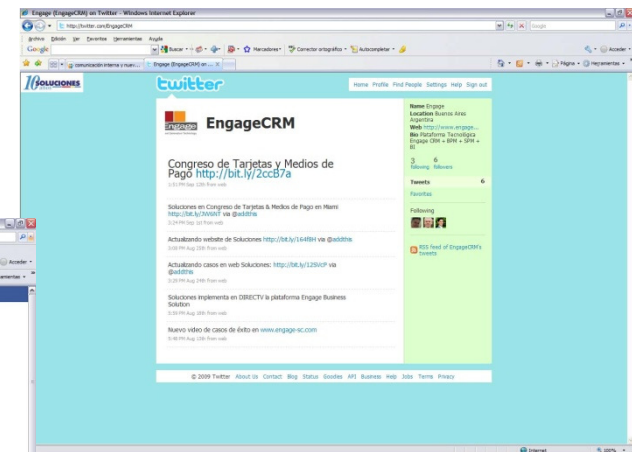
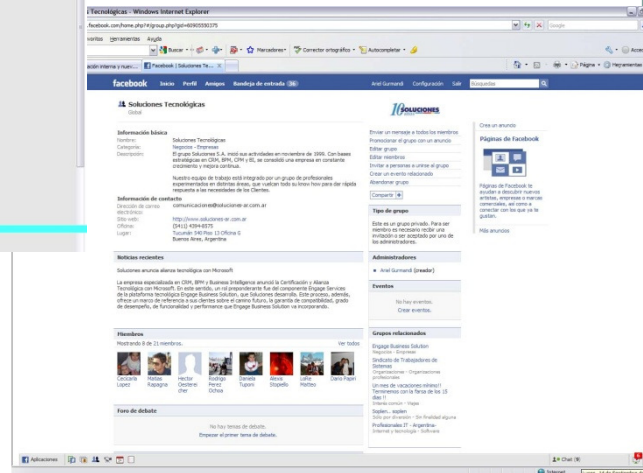
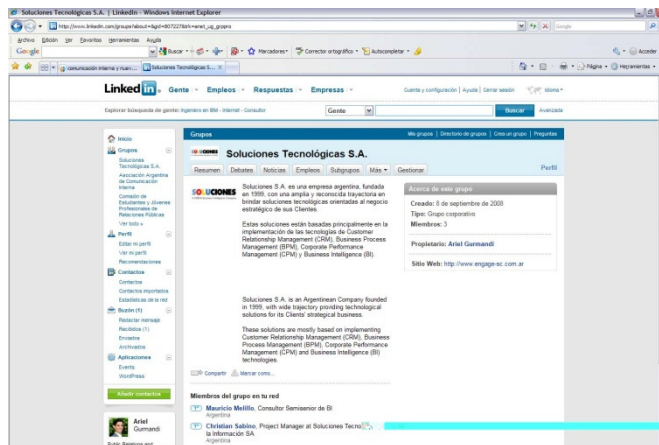


- Medios de comunicación interna inaccesibles y poco atractivos.
- Falta de proximidad, lugares/momentos mal escogidos.
- Objetivos sin apoyo, casi inexistentes.
- Contenido sin interés, caduco, puramente informativo.
- Entorno, secretismo, competencia, **rumores** entre los áreas y proyectos.
- Actores/protagonistas sin voluntad.
- Nacimientos de canales informales (Facebook).

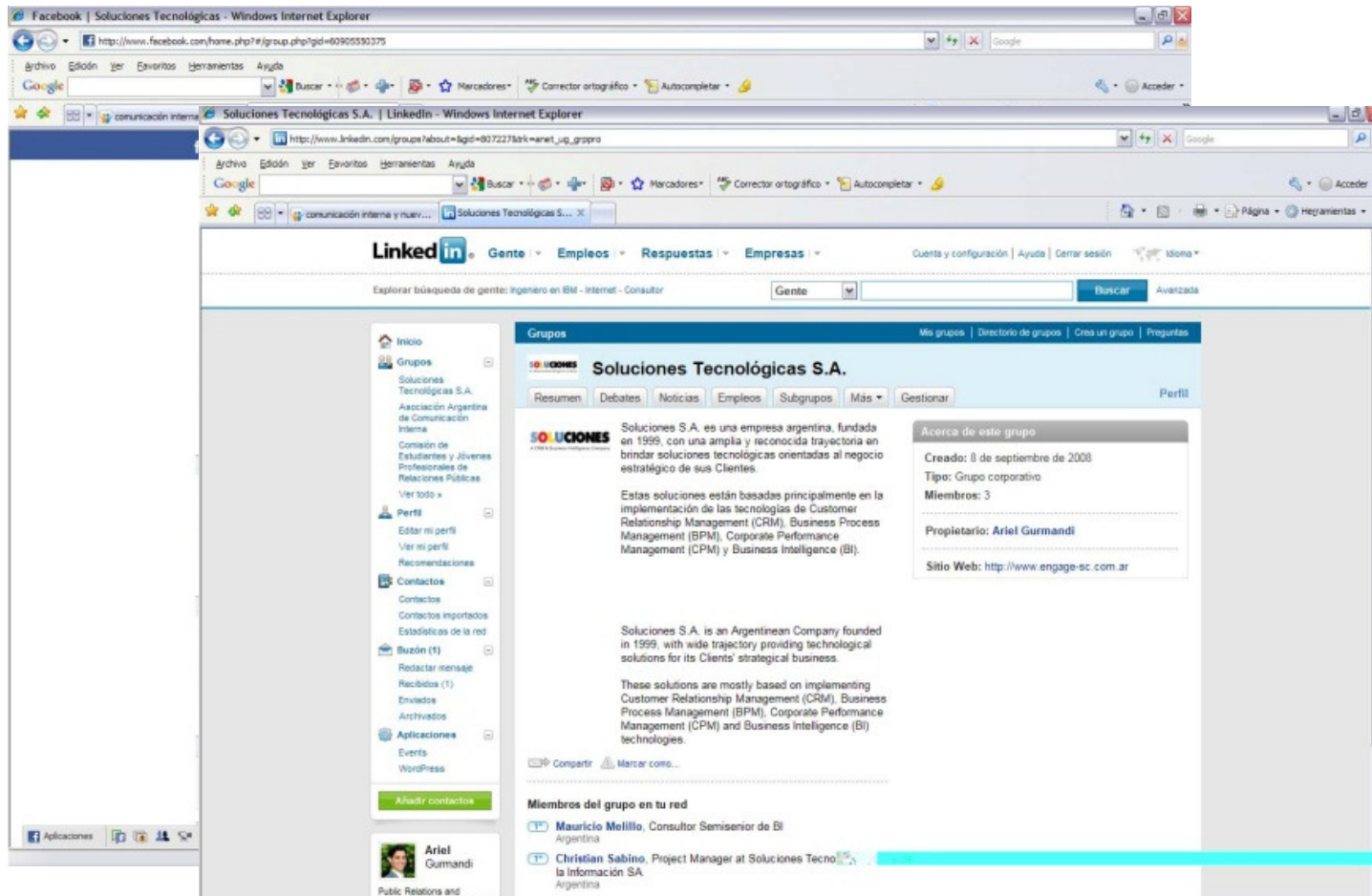
Desafío



- ▶ El desafío fue generar canales de comunicación a través de los nuevos medios que sumen al diálogo abierto y contribuyan a la participación implementando algunas de las nuevas herramientas sociales:
- ▶ Facebook, YouTube, LinkedIn, Twitter, SlideShare, Skype, Flickr, Blog, etc.



Sumar plataformas de software social



Sumar plataformas de software social



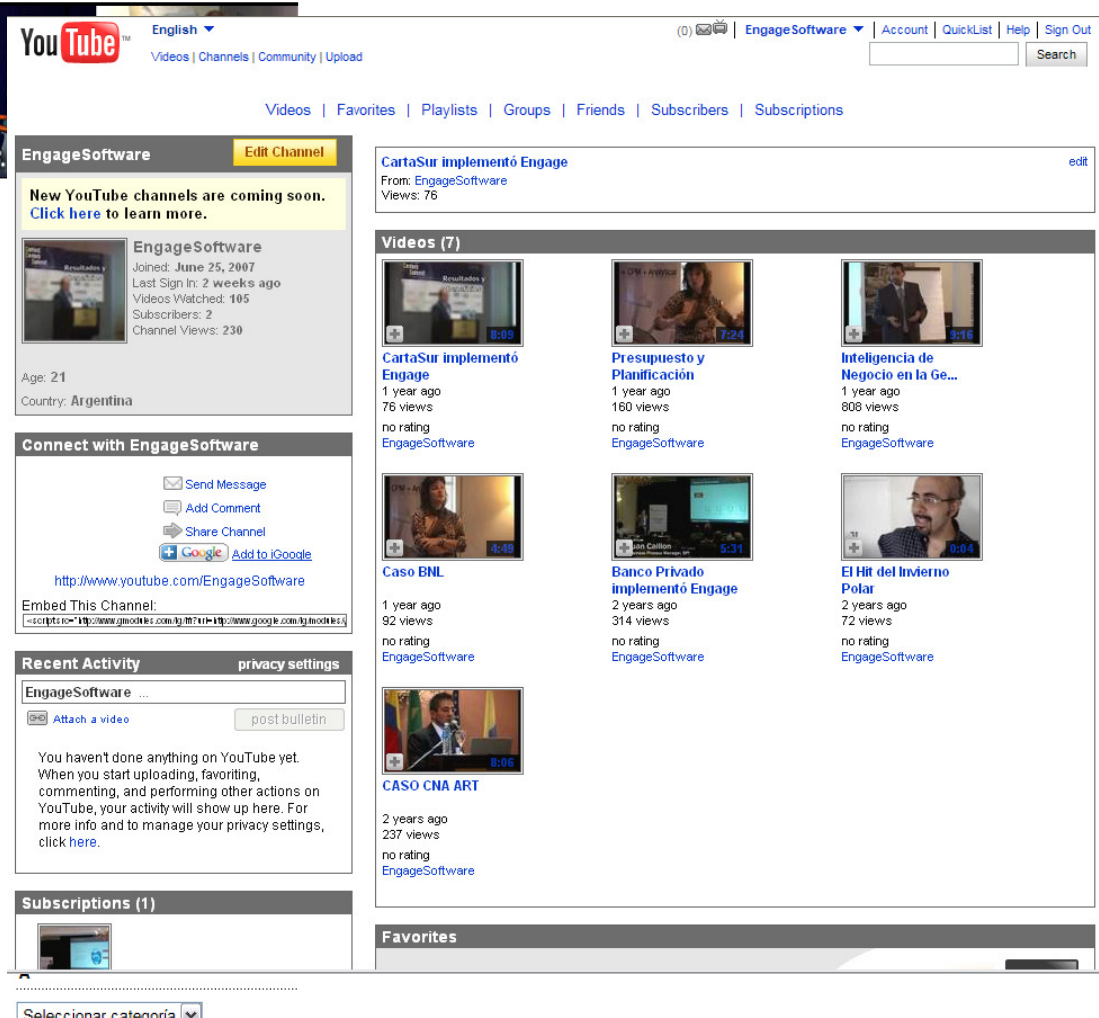
Engage cumple 10 años y festeja con nueva versión

Septiembre 17, 2009 · Dejar un comentario

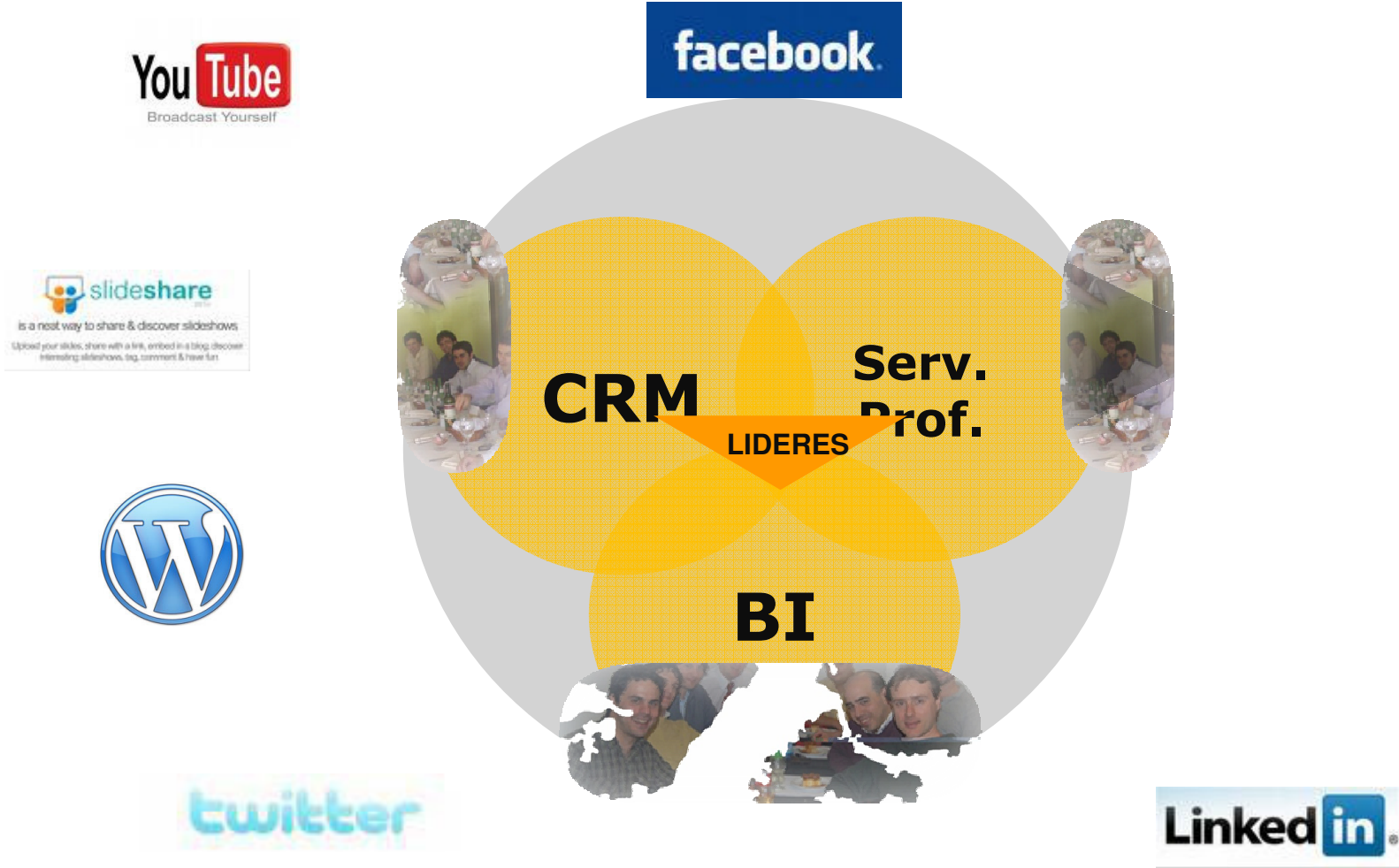
Por Pablo Leston (*)

Engage Business Solution es una plataforma de procesos de negocio adoptada ya por más de 50 compañías de la región para atender sus procesos de atención al cliente, gestión comercial, gestión de cobranzas, fidelización y ventas entre otros.

Engage es líder en innovación a la hora de ofrecer mayor valor a sus clientes a la hora de implementar sus estrategias CRM. En la actualidad, además, se ha transformado también en una importante plataforma de administración de procesos (BPM) con muchas experiencias tanto en procesos de cara a clientes (scoring, reclamos, altas de productos, customer service completo, etc.) como de cara a usuarios internos (Help Desk, gestión de requerimientos a IT, aprobación de documentos o pagos a proveedores, etc.).



Sumar plataformas de software social



ERROR: stackunderflow
OFFENDING COMMAND: ~
STACK: