

Venca es la compañía de moda online orientada al público femenino y el segundo operador del mercado online retail de textil en España. Cuenta con un equipo de más de 400 profesionales sólo en España y forma parte del Grupo 3 Suisses Internacional, líder en Francia en venta por catálogo y uno de los más importantes a nivel mundial, con presencia en 16 países y más de 8.500.000 clientes.

Una Red Social Interna para digitalizar la compañía y conectar a empleados

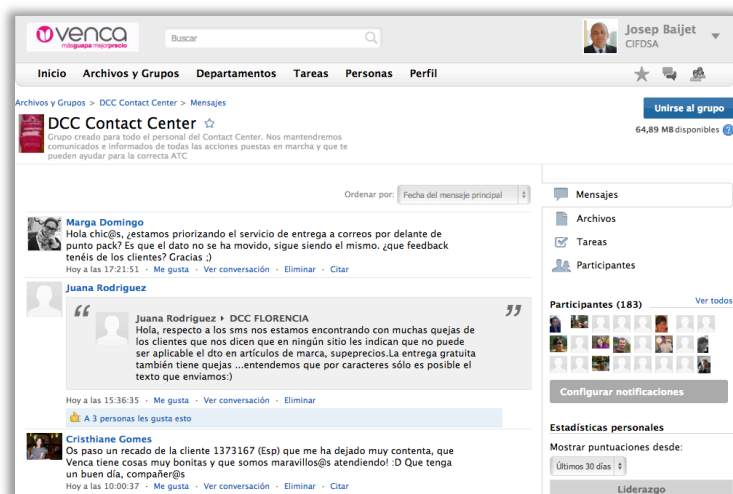
Venca reconoció la necesidad de transformar su compañía en una organización abierta, consciente de la importancia y los beneficios de la colaboración entre sus empleados. Decidió hacerlo a través de una herramienta de comunicación interna que le permitiera fomentar la participación de toda la plantilla y aumentar su compromiso.

Una palanca de transformación cultural de la empresa

Venca había detectado la necesidad de socializar la compañía para adaptarla a una nueva forma de trabajar en la que la participación, la colaboración y el conocimiento compartido son los pilares principales. La compañía contaba con una Intranet que usaban únicamente como repositorio documental, donde no existía interacción entre empleados y que requería un esfuerzo importante de mantenimiento. Con Zyncro se puso en marcha un **nuevo entorno de comunicación privada** en el que todos los empleados tuvieran las mismas capacidades de interacción, apostando por la implementación de una Red Social Interna que sustituyera a la intranet y supusiese una reinención de toda la organización.

Con la implantación de esta plataforma, **Venca centraliza toda su comunicación interna en un espacio privado ágil, ordenado y fácilmente accesible**; un entorno propio adaptado en el que:

- Compartir ideas y conocimiento
- Lanzar preguntas y resolver dudas
- Tener un acceso rápido y ordenado a toda la documentación generada



Empleados más felices. Gracias a este espacio interno, los empleados disponen de un lugar en el que lanzar preguntas, encontrar respuestas, acceder a recursos y documentación, estar al día de las noticias y asistirse unos a otros, lo que facilita su trabajo y los hace ser más productivos y estar más comprometidos con la empresa.

La necesidad de digitalización de toda la compañía

Hasta hace poco, Venca había sido una empresa de venta por catálogo y atención telefónica, pero este tipo de venta se ha ido reduciendo en los últimos años. Ante este nuevo escenario, la empresa comienza a reinventarse para mantener su posición en el mercado.

Se imponía la venta online y la resolución de consultas e incidencias mediante correo electrónico. Esto implicaba digitalizar y socializar internamente la compañía, para lo que era fundamental la formación y entrenamiento de los empleados en habilidades sociales y tecnológicas. Venca, con un equipo liderado por la Responsable de Recursos Humanos alineada con los Departamentos de Marketing y Dirección, decide poner en marcha una Red Social Corporativa como la plataforma más adecuada para conseguirlo.

Asistencia mutua e incremento de la productividad

Tras la decisión de digitalización, todos los niveles de la compañía debían transformar sus procesos de organización del trabajo y para ello **la Red Social Interna se convirtió en la mejor herramienta en la que formarse mutuamente**. Con una estructura organizada por departamentos y equipos, **este entorno permite a los empleados intercambiar ideas, resolver dudas, dar consejos o acceder a toda la documentación corporativa**.

Esta red conecta a empleados de todos los niveles de la compañía y pone en contacto a departamentos que hasta entonces habían desarrollado sus tareas sin casi interactuar unos con otros, **disparando el intercambio de información, mejorando la comunicación interdepartamental y la comprensión de la toma de decisiones, impulsando el aprendizaje social, mejorando la productividad en todas las áreas e incrementando la satisfacción personal y el compromiso de la plantilla** con la organización.

El uso de la herramienta los hace sentir un grupo cohesionado y tecnológicamente puntero. **Cada Departamento ha encontrado la forma de exprimir de la mejor forma las funcionalidades de esta herramienta**. Los equipos del Call Center lo usan para compartir ideas, resolver dudas e incidencias y expresar opiniones; el Departamento de Informática lo utiliza como forma de comunicar incidencias del sistema de gestión o

novedades en la web; y el Departamento de Marketing para difundir internamente todas las campañas que están en funcionamiento y los lanzamientos de productos y nuevas colecciones.

Beneficios de la implantación:

- Más del 50% de reducción en el uso del email
- Resolución de incidencias casi en tiempo real gracias a la comunicación fluida entre departamentos
- Reducción de las reuniones de trabajo
- Mejora en la comprensión de los procesos de colaboración entre departamentos
- Aumento de la eficiencia del trabajo en equipo
- Mejora de la productividad
- Mayor motivación y fidelización
- Mejora de la gestión del conocimiento del talento interno
- Mejor gestión de las nuevas ideas

El uso intensivo de la herramienta en el Call Center

El Departamento de Call Center de Venca se ha convertido en el mejor ejemplo del éxito de la implantación de Zyncro en Venca. Los empleados de este equipo reciben a través de la plataforma los KPI del departamento por medio del apartado de “Noticias Corporativas” y están informados de las acciones puestas en marcha por el departamento de marketing que tendrán repercusión en su área de trabajo.

Mantienen además grupos de colaboración específicos mediante los cuales resuelven incidencias, proponen mejoras, piden y dan ayuda a compañeros con incidencias o reclamaciones similares y comparten buenas prácticas de atención al cliente exitosas para que el resto del equipo las replique.

Gracias a su Red Social Interna el departamento de Call Center resuelve las dudas e incidencias con mayor rapidez y eficacia, lo que repercute de forma directa en la mayor satisfacción de los clientes.

La flexibilidad y capacidad de personalización de Zyncro como factores determinantes

Para el desarrollo de esta Red Social Interna, Venca valoró diferentes soluciones. Al final, **la flexibilidad** que le ofrecía Zyncro y **la completa capacidad de personalización de la interfaz mediante CSS adaptado** fueron los factores determinantes para que la compañía eligiese Zyncro.

Para el proyecto de Venca, Zyncro ha desarrollado **una plataforma completamente customizable que se adapta al Look & Feel de la organización y cumple con las necesidades de personalización de la compañía a un coste muy bajo.**

La capacidad de Zyncro de adaptar su estructura clásica de departamentos, grupos, contactos y mensajes de manera sencilla ha permitido a Venca contar con **una Red Social Interna que se adapta a la perfección a la imagen de la organización** y mantiene la sintonía con el resto de herramientas corporativas.

Zyncro fue para Venca la mejor solución para revolucionar la transmisión de conocimiento y experiencia en el interior de la organización.