

## “la Caixa”

# Eficiencia comunicativa para maximizar los resultados en su proceso de comunicación interna

Luis Esteban Grifoll, Director Canal Oficina:

“Hoy, todos nuestros profesionales reciben diariamente información relevante que les permite ejercer mejor su labor. Hemos logrado fortalecer nuestra comunicación interna gracias a la solución de Agile Contents”

Dar respuesta al cliente de una forma rápida y ágil es un reto que en el sector financiero, altamente competitivo, se convierte en un valor diferencial para cualquier entidad. Esto requiere que su red se dote de herramientas que permitan disponer de información actualizada y accesible en todo momento para que sus profesionales puedan informar, desde el conocimiento adecuado, de sus productos y servicios. La comunicación eficiente es un activo de primer orden para ellos.

Hoy, la comunicación de información relevante y la transmisión de conocimiento es clave en cualquier organización, que encuentra en esta mejora de los procesos y de la gestión la mejor arma para lograr una mejor productividad y eficiencia en su servicio.

Las capacidades de los nuevos modelos de uso social de la información y la bidireccionalidad fomentan, además, una retroalimentación del conocimiento y fluidez en la información.

“la Caixa” quiere mejorar los flujos de comunicación interna de modo que sus cerca de 25.000 profesionales puedan recibir diariamente las informaciones más relevantes de la entidad. Este es el objetivo principal del proyecto: maximizar la eficiencia del proceso de comunicación, con el objetivo de agilizarlo, coordinando mejor las áreas que intervienen en la generación de contenidos y personalizándolo para cada una de sus oficinas territoriales y centros superiores.

Esta comunicación ha de ser, lógicamente, flexible y actualizada; ha de incorporar elementos de comunicación visual e interactiva que faciliten la transmisión del mensaje, haciéndolo atractivo; y se ha de poder realizar por medio de una solución que permita organizar y destacar contenidos, por un lado, y publicarlos de manera flexible en función de intereses o segmentos, independientemente de su origen, por el otro.



Dar el siguiente paso  
en tu estrategia online  
es mejor con Agile  
[agilecontents.com](http://agilecontents.com)

### Benchmarking competitivo, factor clave en la toma de decisiones de la entidad

Una vez que la entidad identifica que la transmisión de la información y la comunicación interna es un elemento diferencial con respecto a sus competidores hace un análisis de cómo comunica internamente y lo compara en cómo lo hacen los medios especializados (prensa y televisión), decidiendo adoptar su modelo. Tras esta decisión, los responsables del Departamento de Eficiencia y Canal Oficina deciden realizar diferentes visitas a medios y convienen que el software que mejor se adapta a su objetivo es el de Agile Contents, líder en el sector de los Media.

### El planteamiento de “la Caixa”

Realizar diariamente una portada en la que aparezcan las noticias más relevantes, esto es lo que decide “la Caixa” tras este periodo de reflexión y estudio previo. Y este servicio lo quiere integrar en su software TF7, que es el que el conjunto de sus profesionales utilizan en las oficinas, de modo que se pueda encontrar la portada diaria en la página principal del Terminal (“Home de Actualidad”), así como una hemeroteca de las portadas aparecidas con anterioridad.

### Un necesario cambio de costumbres

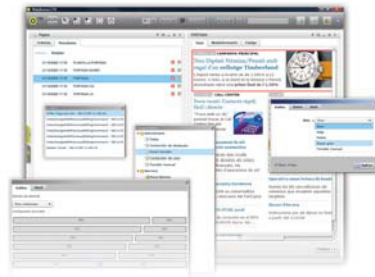
Todo esto requiere un software adecuado pero también un importante cambio cultural interno. El Departamento empieza a trabajar como una redacción digital, como un medio de comunicación, y adapta los trabajos a realizar en roles: redactores, portadista, etc. realizando, a diario, una portada en la que deciden lo que se publicará al día siguiente y qué informaciones aparecerán de forma destacada. Las informaciones procederán de diferentes departamentos corporativos (Recursos Ajenos, Activo, Dirección comercial, RRHH, Obra Social,...).

### El resultado final

No es otro que todos y cada uno de los profesionales de “la Caixa” pueden informarse diariamente de las principales novedades de la entidad y acceder a ellas en cualquier momento, con lo cual el flujo de comunicación se enriquece enormemente y estos profesionales se dotan de una herramienta extraordinaria para formarse sobre la amplia oferta de productos y servicios de la entidad a la vez que les permite poder informar con más exactitud a sus clientes y a todas aquellas personas que soliciten información en cualquiera de las oficinas de la entidad.

La solución de Agile Contents ha permitido incorporar sistemas editoriales para transformar una intranet clásica en un portal de comunicación, la utilización de componentes visuales de comunicación con efectividad probada y facilidad de aplicación y rotación, y el uso de herramientas ágiles para controlar la comunicación multimedia con autonomía, sin necesidad de intervenciones técnicas para reorganizar las portadas o los destacados.

En definitiva, hoy “la Caixa” es capaz de informar aún mejor y más ágilmente en beneficio de sus clientes.



### Cliente



“LA CAIXA”

### Sector

Financiero

### Retos

- Mejorar la comunicación interna
- Permitir que su red de profesionales identifique las informaciones más relevantes de la entidad de forma eficiente
- Presentar todas las noticias y contenidos de manera similar a un medio de comunicación
- Flexibilidad en la configuración diaria de Portadas y permitir la utilización de recursos Multimedia

### Solución

Agile Contents Visual Layout Editor

### Resultados

- Integración satisfactoria de la solución Agile Contents en la Arquitectura “la Caixa” y en su Terminal Financiero (TF7)
- Capacidad de poder incluir todas las noticias procedentes de la red interna en una única portada y disponer de herramientas visuales avanzadas
- Disponer de una herramienta que permite trabajar a semejanza de un medio digital

© Copyright 2010, Agile Contents  
Todos los derechos reservados.

