

SanCor Salud

SanCor Salud: impulsa la colaboración con G Suite para mejorar la experiencia de sus asociados

Gracias a las herramientas de G Suite, SanCor Salud logra la transformación digital gracias a la implementación del trabajo colaborativo entre sus colaboradores.

Highlights

- 1 Mejora la productividad y colaboración de 2000 colaboradores

Resultados

- 1 +91% de experiencia positiva de los usuarios
- 2 33.000 videollamadas en 2 meses
- 3 Casi 30 espacios de capacitaciones virtuales en un mes
- 4 +60 mil documentos migrados a Drive
- 5 Ahorro de \$2,5 millones por año en compras de agendas en papel gracias a Calendar



Grupo de Medicina Privada

Acerca de SanCor Salud]

La prepaga SanCor Salud nació hace 47 años para brindar a la sociedad argentina un servicio de salud de calidad con 500 puntos de atención en el país.

Industria Salud

Ubicación: Argentina



Acerca de Meriti

Como socio de Google Cloud, ayuda a las empresas a migrar a la nube y construir esquemas sólidos de transformación digital que dotan de fundamentos teóricos y buenas prácticas a los usuarios.

SanCor Salud es uno de los grupos dedicados a la atención médica más grandes de la Argentina. Con más de 190.000 profesionales altamente capacitados, busca brindar una atención personalizada y humana en sus más de 15.000 centros especializados en todo el país.

Pensando siempre en cuidar lo que más importa, la salud, la compañía buscó innovar para mejorar las experiencias de sus asociados. En este camino aparecieron distintos desafíos y, desde hace 4 años, el principal es acompañar el crecimiento del grupo con una transformación digital. Se trata de un proceso de cambio que tiene como objetivo proveer herramientas colaborativas a cada uno de los empleados para dinamizar sus tareas e incentivarlos a ser ellos mismos colaboradores y el motor del cambio cultural de la empresa.

Para ayudarlos en la tarea de agilizar sus procesos, era necesario trabajar de manera interdisciplinaria, ya que uno de los factores que identificó la compañía antes de la implementación de G Suite era que cada área de la empresa tenía su propio esquema de trabajo y no interactuaba con las demás.

Para producir un profundo cambio en la cultura de la empresa, era necesario no sólo proveer de herramientas en la nube sino también crear espacios de capacitación para la adopción de las soluciones de Google.

“Para nosotros es clave la adopción. La transformación digital sirve si la gente adopta la cultura que hay detrás de cada herramienta”, dice Martin Beltramone, jefe de Infraestructura y Tecnología de SanCor Salud.

El camino hacia la nube

Productos/ Tags

| | |
|----------------|--------------|
| G Suite | Google Meet |
| Calendar | Sites |
| Forms | Spreadsheets |
| Drive | Google Ads |
| Gmail | Jamboard |

Además, SanCor Salud identificó que muchos de sus empleados ya usaban algunas herramientas de Google de manera particular, como Gmail. Esto no sólo implicaba una ventaja a la hora de la implementación sino que también era clave para otro de los objetivos de la empresa.

El primer paso en este cambio de cultura implicaba un proceso transversal, para el cual era necesario el compromiso de todos los colaboradores. “En nuestro modelo de Liderazgo Saludable potenciamos la confianza para sustituir tareas de control en determinadas instancias”, dice Miretti. “Precisamente por eso fue estratégico que todas las jefaturas se involucren en el cambio y que tengan un rol activo en el día a día desde el comienzo de la implementación.”

De esta manera, SanCor Salud, con la ayuda de Meriti, abordó la gestión del cambio con cuidado, con mensajes claros, centrados en el liderazgo y la participación de los empleados.

Un compromiso de todos para la gestión del cambio

La implementación de G Suite comenzó con la migración de los correos electrónicos de todos los trabajadores con una antigüedad de seis meses desde el antiguo servidor a Gmail.

Para facilitar el proceso, la compañía creó 8 aulas de capacitación en su propia universidad corporativa, UNI, con un 96% de participación, 4 encuentros virtuales mensuales para las jefaturas y 9 G Suite Spaces para consultas rápidas. El resultado: un total de casi 30 espacios de capacitación en un mes, que garantizaron una migración sencilla y segura. Los colaboradores rápidamente adoptaron G Suite con naturalidad y entusiasmo, y comenzaron una etapa de trabajo altamente colaborativa.

El segundo paso de la implementación de G Suite estuvo signado por la necesidad de mantener comunicados a todos los empleados en el marco de la pandemia. Por esta razón, SanCor Salud implementó rápidamente Calendar y Meet para reuniones virtuales de los equipos de trabajo.

“Hemos dejado atrás la noción de que uno es una persona dentro de la empresa y después de las 6 pm es otra. Somos una sola persona. Lo que le pasa al profesional fuera de las horas de trabajo también impacta en la empresa.”

—Natalia Miretti, jefa de Comunicación Interna y Change de SanCor Salud

Para Esteban Pairola, jefe de Publicidad de SanCor Salud, usar G Suite es como “estar todos hablando el mismo idioma.” Además, destacó que otra de las herramientas que facilitaron su trabajo es Forms, ya que permite realizar cuestionarios a muchas personas de manera sencilla y rápida.

G Suite y SanCor: genial y simple

Uno de los mayores desafíos de SanCor Salud era migrar sus 100 comunidades, reservorios de información que utilizan distintas áreas de la compañía. Para contar con un único canal de comunicación y espacio de socialización de información, SanCor Salud comenzó con la migración de archivos a Drive. Además, ya inició los primeros pasos para la creación de Sites internos para las diferentes áreas.

El área de comunicación interna ya creó su primer sitio, Sumergite , en el cual comparten información con diferentes equipos de trabajo y que tiene una apertura promedio de 73%, lo que supera las métricas de antiguos envíos de newsletters. Esta herramienta no sólo redujo las tareas, ya que evita tener que enviar newsletter semanales a través del correo electrónico, sino que también creó un canal de comunicación más fluido con los equipos de trabajo.

“Estamos apostando a cargar información en el sitio y agilizar la socialización de la información en vez de tener que estar enviando 10 o 20 emails por semana”, dice Natalia Bolatti, analista de Comunicación.

SanCor Salud cuenta con cerca de 800 asesores de venta que son 100% mobile. La compañía entendió que es necesario que cada uno de ellos se sienta parte del cambio cultural. Con la implementación de las soluciones de G Suite están logrando que adopten las herramientas ya que son totalmente compatibles con los dispositivos móviles. “El dispositivo deja de ser una variable”, destaca Martin Beltramone.

“Hoy todos los equipos estamos usando Calendar. Podemos saber en qué horario está trabajando cada uno y cuando están disponibles”, comenta Martin Beltramone. “La simplicidad que tiene la plataforma para resolver de forma muy intuitiva el hecho de agendar y crear la reunión en Meet es fundamental.”

—Martin Beltramone, jefe de Infraestructura y Tecnología de SanCor Salud

A futuro, SanCor Salud se propone garantizar la adopción total de las soluciones de G Suite para todos sus equipos de trabajo y profundizar el cambio cultural y digital de la compañía. El trabajo colaborativo se transformó en el pilar para el desarrollo profesional de todos los trabajadores, la calidad del servicio y las experiencias que brindan a cada uno de sus asociados.

“Cuando hablamos del trabajo colaborativo, nuestra nueva cultura dentro de SanCor Salud, hablamos de manera diferente. Así vamos construyendo esta nueva narrativa que es el lema Genial y Simple.”

—Natalia Bolatti, analista de Comunicación
