

# Recorrer el camino

Converse fomenta una experiencia de marca positiva con sus socios minoristas globales mediante Workforce Experience



## CONVERSE →

«Pasamos de no tener prácticamente ninguna comunicación entre equipos a tener un canal de comunicación central y unificado que conectaba nuestros equipos de Merchandising visual de DTC, Marketing y Operaciones».

— *Thiago Rigo, director de Ventas Minoristas, en Línea y Físicas para Global Partner Markets, Converse*

## Objetivos



Mejorar la comunicación entre los equipos de merchandising visual, marketing y operaciones de DTC.



Obtener una mejor visibilidad de los resultados de los esfuerzos de sus socios internacionales.



Adoptar una única solución integrada para gestionar las comunicaciones, documentos y tareas.

## Desafíos

- Dificultad para garantizar que los minoristas asociados en miles de puntos de venta reciban las comunicaciones corporativas, sigan las normas y directrices de la marca, y se mantengan al día con respecto a la información crítica.
- Las comunicaciones internas, como las directrices técnicas y las mejores prácticas, se envían por correo electrónico o texto, y no se sabe si las comunicaciones se reciben, se revisan y se aplican correctamente.
- El cumplimiento de las directrices se resiente debido a la escasa visibilidad de las actividades de las tiendas.

## La pregunta

- La dirección de Global Partner Markets de Converse necesitaba una forma mejor de comunicarse, compartir información y asignar tareas entre los equipos de Merchandising visual de DTC (Direct-to-Customer), Marketing y Operaciones.

## La solución

- Se adoptó WorkForce Experience para agilizar las comunicaciones y obtener una mejor visibilidad de los equipos de socios internacionales de Converse en Latinoamérica, Europa, Oriente Medio, el Norte de África y el Sudeste Asiático.
- El equipo de Global Partner Markets envía mensajes directamente a los empleados y miembros del equipo, comparte documentos como los procedimientos operativos estándar y las directrices de la marca con fotografías y vídeos, y ofrece orientación sobre el posicionamiento de los productos, las campañas de marketing y las operaciones cotidianas.

# La experiencia del empleado cobra vida para Converse



## Comunicación y visibilidad en tiempo real

Converse disfruta de una comunicación bidireccional con los socios del comercio minorista sin necesidad de herramientas de mensajería externas. Los socios pueden hacer preguntas, pedir aclaraciones y acceder a los últimos materiales de referencia, estándares de la marca, guías técnicas, fotos y vídeos de forma rápida y sencilla, y la sede central tiene la confirmación visual de que las tiendas cumplen con la normativa.



## Mejor comunicación y colaboración

Converse utiliza WorkForce Experience para conectar con sus equipos internos de DTC. Con una sola herramienta realizan todas sus comunicaciones (desde compartir anuncios y las últimas noticias, hasta mantener conversaciones individuales y en grupo), de esta forma han notado un aumento significativo en la alineación y los tiempos de respuesta.



## Cumplimiento normativo mejorado, empleados informados

La sede central de Converse utiliza WorkForce Experience para gestionar la ejecución en la tienda e impulsar la excelencia operativa en sus ubicaciones asociadas. La solución ayuda a agilizar la entrega de directrices, tareas y encuestas, lo que permite a Converse medir el cumplimiento normativo y proporcionar información oportuna desde la misma aplicación.



## Más productividad sin necesidad de más personal

Al trabajar con 24 socios diferentes en varias zonas horarias, idiomas y culturas, el equipo de Global Partner Markets de Converse utiliza Workforce Experience para obtener una mejor visibilidad y compartir fácilmente la información y la formación importantes, sin necesidad de contratar gestores adicionales para supervisar cada región.



«Por fin tenemos una visibilidad adecuada, podemos compartir fácilmente la documentación y no tenemos que esperar días o semanas por las respuestas a través del correo electrónico. De repente, todos nuestros socios pueden ver lo que ocurre en el resto del mundo (quién hace qué y qué funciona bien) y empezar a reproducir esas mejores prácticas en sus centros».

— *Thiago Rigo, director de Ventas Minoristas, en Línea y físicas para Global Partner Markets, Converse*

Visítenos en [workforcesoftware.com/customers](https://workforcesoftware.com/customers) para conocer cómo Converse y muchas otras organizaciones globales se han embarcado en un viaje hacia el compromiso de los empleados de nivel mundial.