

Banco Santander elige a Keynos para mejorar la comunicación con sus empleados

Los asistentes a la convención *Global Compliance & Conduct 2017* utilizaron la aplicación conversacional Keynos con excelentes resultados

96%

reducción del tiempo dedicado a la recogida de feedback

x10

aumento del número de respuestas respecto a la edición anterior

74%

valoraciones de Keynos con la máxima puntuación

“*Keynos nos ha permitido conseguir una mayor conexión entre los empleados y la compañía.*”



Camila de Almeida

People & Culture Manager Compliance & Conduct Grupo Santander

Banco Santander ha elegido una nueva forma de comunicarse con los asistentes a la convención *Global Compliance & Conduct 2017*: la **app Keynos**. Este nuevo canal de comunicación interna ha permitido informar, dinamizar y recoger el feedback del evento de una forma ágil y sencilla. La experiencia de los asistentes ha sido altamente valorada en cuanto a innovación y eficacia.

Banco Santander ha decidido contar con Keynos para mejorar la comunicación en otros departamentos tras obtener excelentes resultados en la convención *Global Compliance & Conduct 2017*.

El cliente



Industria: Banca

Objetivos:

- Innovar y motivar a los participantes con una nueva forma de interactuar en la convención *Global Compliance & Conduct 2017*
- Agilizar y obtener valor en tiempo real sobre el feedback de los empleados
- Simplificar y personalizar los procesos de organización de la convención

Enfoque: generar engagement con los usuarios, apoyar en la estrategia de comunicación y aportar valor en la recogida de feedback

Público objetivo: 280 directivos de 24 países

Duración: los tres días del congreso, más las semanas previas y posteriores al mismo

El reto

Con la idea de cambio, innovación y nuevos retos se ha celebrado la convención *Global Compliance & Conduct 2017* de Banco Santander. La función de *Compliance & Conduct* es encontrar **una nueva forma de interactuar** con los asistentes a la Convención, un total de 280 directivos procedentes de 24 países.

Y, por otro lado, se quiere **simplificar y enriquecer** tanto la recogida de feedback de las diferentes ponencias y workshops como la operativa de organización de la convención en general.

El área de *Compliance & Conduct* de Banco Santander está en plena transformación, **“ha pasado de ser una función de control a una función estratégica que va de la mano del negocio”**, afirma Camila De Almeida, People & Culture Manager Compliance & Conduct Grupo Santander.

Para ello, el departamento corporativo busca una herramienta de comunicación interna **innovadora** que permita comunicar de una forma más eficiente, dinamizar a los participantes antes y durante la convención y fomentar su participación.

“Keynos ha demostrado ser un nuevo canal de comunicación transparente y que funciona. Estamos muy satisfechos porque todo ha sido muy sencillo.”

Fernando Ximénez Nores
Director de Área de Gobierno, Planificación &
Consolidación de Banco Santander

La estrategia

Keynos es un canal de comunicación personalizada y eficiente que ha dado respuesta a la necesidad de innovación, recogida de feedback y simplificación de procesos requerida por Banco Santander.

La **segmentación de usuarios** ha sido clave en la estrategia llevada a cabo por Keynos. La aplicación permite enviar conversaciones específicas y de valor a grupos de usuarios predeterminados de forma que solamente reciben los contenidos adecuados y ninguno que no sea de su interés.

El usuario interactúa con un bot, es decir, un robot que permite mantener conversaciones preestablecidas imitando el comportamiento humano.

Para cumplir con los objetivos de Banco Santander, se implementó una **estrategia a medida** basada en una metodología de trabajo eficaz.

Una estrategia en 5 pasos

1 Definición de objetivos (KPIs) a medir.

2 Creación de un nuevo bot específico llamado **“Fair”**, encargado de conversar con los asistentes en la mayoría de las conversaciones. **“Notas”** fue la bot encargada de enviar la agenda.

**La elección del nombre “Justo” (en español) hace un guiño a uno de los principios fundamentales del área de cumplimiento.*

3 Diseño de un plan de envío de 32 conversaciones redactadas en inglés, que han permitido que los bots dialoguen con los usuarios, comunicándose a través de un lenguaje natural.

4 Segmentación dinámica que se adapta al usuario en función de las interacciones que tiene con la app.

5 Medición y análisis de resultados a través de un cuadro de mandos en tiempo real, orientado a obtener los KPIs previamente establecidos.

Los resultados

Keynos es un nuevo canal de comunicación interna que funciona, escucha y construye. El **71%** de los invitados a la convención *Global Compliance & Conduct 2017* utilizaron la app conversacional.

Keynos ha **multiplicado por 10** las respuestas recibidas por parte de los asistentes a la convención *Global Compliance & Conduct 2017* respecto a la edición anterior. Este resultado demuestra la eficacia de esta nueva forma de comunicar.

Al final de la convención, se compartió con los asistentes una conversación específica para recoger su feedback y sus conclusiones. Las respuestas relativas a la valoración de Keynos fueron muy satisfactorias:

74%

valoró Keynos con la máxima puntuación, calificándola como una herramienta **útil e innovadora**.

57%

confirmó que sería muy útil en la gestión de proyectos, eventos y trainings

Respecto al objetivo de agilizar la recogida de feedback sobre la convención y los workshops impartidos, Keynos **redujo en un 96%** el tiempo dedicado a la recogida de opiniones y comentarios de los participantes. Los responsables del área de *Compliance & Conduct* recibieron un completo informe de resultados inmediatamente después de la finalización de la convención.

Tanto el proceso de recogida de feedback como la organización de la convención se simplificaron gracias a la **sencillez y al carácter intuitivo** de Keynos. Su facilidad de uso permite recoger todas las opiniones y comentarios de los asistentes en un cuadro de mandos en tiempo real. Así ya no se tienen que recibir múltiples emails con las respuestas de los participantes.

Sobre Keynos



keynos

Keynos es una solución de comunicación interna, diseñada para que los empleados participen, crezcan y estén más motivados.

Dispone de una app que permite conversar con cada empleado de manera personalizada, mediante el envío de conversaciones prediseñadas, bidireccionales y adaptadas a cada destinatario.

Es un canal de comunicación eficaz que permite utilizar la comunicación para lo que de verdad resulta efectiva: un intercambio de opiniones que beneficia a ambas partes, así como para identificar ideas innovadoras, medir el clima laboral en tiempo real, formar, hacer preguntas concretas y motivar a los empleados.