



Caso de estudio

FCM

Compañía de seguros en la lista Fortune 100

Alianzas a favor de la gestión del cambio

FCM se enorgullece de ser el socio de viajes seleccionado de una conocida compañía de seguros en la lista Fortune 100 que destaca por ofrecer a sus miembros un valor y un servicio excepcionales. Su enfoque líder en el sector e implacable atención a la experiencia de sus miembros les ha permitido forjarse una sólida reputación tanto por su servicio al cliente como por la satisfacción de sus empleados.

Después de 10 años con su proveedor de gestión de viajes, el cliente acudió al mercado para explorar qué mejoras podían introducirse en su programa de viajes.

Comprender la nueva tecnología móvil, las capacidades de integración y las propuestas de valor de los servicios que podían ofrecer mejoras a su programa actual era fundamental en sus criterios. Tras un análisis sólido y competitivo, el cliente adjudicó su negocio a FCM Travel basándose en una alineación mutua de objetivos y de la visión global del servicio para su programa de viajes.

"FCM proporcionó un sinfín de comunicaciones y otros recursos que se adaptaban fácilmente a la cultura y la marca de nuestra empresa".

LÍDER DE COMUNICACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Caso de estudio de una compañía de seguros en la lista Fortune 100

Diseño de una solución óptima

Garantizar la existencia de un proceso efectivo de gestión del cambio para todos los interesados era una prioridad máxima en el proceso de *onboarding* con FCM. Afortunadamente, FCM pudo aportar una estructura de gestión del cambio bien definida, basada en los principios ADKAR de Prosci, para apoyar el proceso de cambio.

Para garantizar una transición fluida, se asignó al proyecto un recurso de gestión del cambio para evaluar la empresa, dimensionar el cambio, revisar el impacto con los interesados y desarrollar la estrategia y el plan de comunicación.

En estrecha colaboración con el equipo de proyectos del cliente, desarrollamos una revisión detallada, un plan y una estrategia en tan solo unas cuantas semanas.

"FCM no sólo nos brindó materiales y sesiones completos y personalizados, sino que también se tomó el tiempo necesario para escuchar y comprender nuestra cultura, y luego se adaptó a nuestras necesidades".

TRAVEL MANAGER

El plan de cambio incluía:

13 llamadas sobre proyectos de gestión del cambio

26 eventos con stakeholders

10 llamadas con los responsables del cambio

13 comunicaciones **clave**

4 sesiones de entrenamiento en vivo y Slido Q&A

Meeting & Events Train the trainer

Eventos en Live Studio

Guías personalizadas de Job Aid por tipo de

Persona

Contenido personalizado para todas las reuniones con stakeholders

Previews de tecnologías para **Travel Personas**

Los eventos y las comunicaciones que siguieron se basaron en cada Travel Persona, asegurándose de que supieran por qué se producía el cambio, cómo experimentarían el cambio a lo largo del viaje y cuáles serían las ventajas del cambio.

Resultados excepcionales

La colaboración entre FCM Travel y el equipo de proyecto del cliente dio como resultado un plan de cambio bien ejecutado.

- El personal empezó a interesarse por el cambio en la organización, basándose en el entusiasmo que les habían transmitido otros stakeholders.
- La tecnología basada en cada tipo de Travel Persona fue bien recibida y permitió abordar las cuestiones urgentes sobre el cambio mucho antes de la transición.
- Las encuestas realizadas sobre la sesión de entrenamiento en vivo mostraron que más del 90% de los asistentes consideraban que podían enfrentar los nuevos cambios de forma exitosa cuando llegara el momento de reservar un viaje.
- Las lecciones aprendidas de proyectos de cambio anteriores se integraron bien en el plan para evitar la repetición de los mismos errores de cambio.
- Recibimos un feedback muy positivo de los administradores de viajes y de quienes dirigían el proceso

"Fue de las mejores capacitaciones corporativas a las que he asistido en mucho tiempo"

TRAVEL ADMINISTRATOR GROUP LEADER

Caso de estudio de una compañía de seguros en la lista Fortune 100

FCM998294751