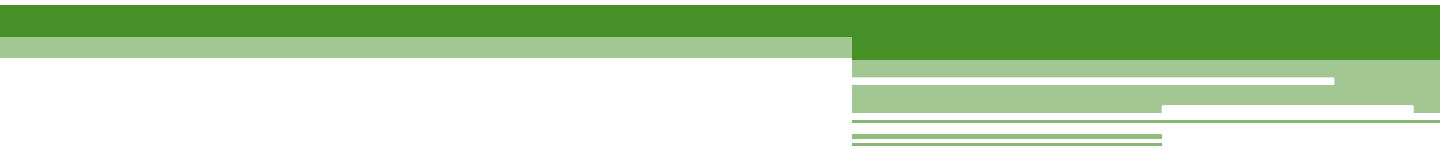




CASO DE ÉXITO LOGITRAVEL



“Logitravel se propuso analizar el desempeño de sus empleados para identificar oportunidades de mejora y mantener su nivel de excelencia”



PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Logitravel es una agencia de viajes online con sede en Mallorca especializada en cruceros, hoteles de costa y paquetes vacacionales. Fundada en 2004 por un grupo de expertos en desarrollo web aplicado al sector turístico, Logitravel cuenta con más de 200 empleados con amplia experiencia en el sector turístico.

Durante su primer año de funcionamiento, la compañía alcanzó una facturación de 4 millones y medio de euros, y su crecimiento ha hecho que alcance los 275 millones de euros en el 2011. También en 2011, Logitravel registró un total de 42 millones de usuarios únicos y más de 2 millones de personas contrataron sus vacaciones a través de su servicio online.

En la actualidad, Logitravel está presente en España, Italia, Portugal, Alemania, Francia y Brasil.

EL RETO

Logitravel es una compañía internacional que dispone de equipos de trabajo distribuidos en distintos países. Con el fin de mantener un alto nivel de excelencia, identificar oportunidades de mejora, desarrollar e implementar políticas de cambio adecuadas, la compañía se propuso analizar el desempeño de sus empleados. Una característica común de los empleados en la realización de sus actividad es la utilización de herramientas tecnológicas (ERPs, correo, internet, CRM, móviles...).

Logitravel tenía claro, que para emprender este estudio en profundidad, necesitaba una solución que midiera la actividad y uso de las herramientas, índices de productividad de individuos y equipos, así como registrar el tiempo invertido en los distintos proyectos en curso.

Adicionalmente existían otros requerimientos en cuanto a la precisión, objetividad en los datos aportados, automatización y facilidad en su implementación.



“El proyecto involucro tanto managers como responsables de grupo y participaron 187 empleados”

LA SOLUCIÓN

WorkMeter era la solución que mejor se adaptaba a las necesidades del proyecto, cumplía todos los requisitos y proporcionaba una oportunidad de mejora continua más allá de la necesidad de medición inicial.

El proyecto se implementó en distintas etapas, que incluyeron la identificación inicial del equipo del proyecto (managers y responsables de departamentos), la definición de los objetivos de mejora que se pretendían alcanzar y un proceso de comunicación a los empleados sobre retos y desarrollo del proyecto.

Durante su puesta en marcha, se realizaron sesiones de formación para managers y empleados, en las que se les mostró de forma sencilla, cómo configurar WorkMeter para obtener e interpretar sus datos.

Finalmente se procedió al despliegue de WorkMeter en 187 puestos de trabajo de distintos departamentos de la compañía. Desde el mismo momento de su instalación, WorkMeter empezó a listar las aplicaciones y websites utilizados por los empleados en su actividad laboral diaria, permitiendo configurar un primer mapa de productividad y obtener datos objetivos sobre la productividad de los grupos de trabajo.

RESULTADO

- Las primeras observaciones indicaron que la actividad productiva del conjunto de los inferior a la esperada por la organización.
- Una comparación entre departamentos permitió destacar diferencias en los niveles de rendimiento, especialmente entre los call centers de los diferentes países y entre los departamentos de desarrollo.
- El análisis del uso de las aplicaciones permitió identificar un uso excesivo del correo electrónico (hasta el 40% del tiempo productivo en algunos casos)
El análisis del tiempo medio de dedicación por aplicación se mostró bajo (muy inferior a 1 minuto)



“Logitravel no sólo consiguió incrementar la productividad del conjunto de sus empleados sino que continua usando WorkMeter en sus procesos de mejora continua”.

Transcurridos 5 meses desde el inicio del proyecto, los resultados alcanzados fueron significativos:

Mejora de la productividad: se observa un aumento de la productividad para el conjunto de los empleados del 11%.

Mejora de la gestión del tiempo: en algunos departamentos, gracias a la información que WorkMeter proporciona sobre el uso del tiempo y de las aplicaciones, los empleados mejoraron sus hábitos de trabajo, focalizándose más en el uso de las aplicaciones productivas, dedicando su tiempo a las tareas y proyectos prioritarios, alcanzando incrementos de la actividad productiva del 25% al 30%.

Reducción de la actividad no productiva: un 70% de los departamentos tiene un tiempo de actividad no productiva de menos de 30 minutos diarios, muy inferior a la registrada al inicio del proyecto.

En conclusión, WorkMeter ha demostrado ser la solución que mejor se adaptaba a las necesidades de Logitravel, resolviendo con eficacia los retos planteados en el proyecto. Logitravel, una vez alcanzados los objetivos iniciales, sigue usando WorkMeter como elemento clave en sus procesos de mejora continua en el desempeño de sus empleados