



# Caso de Éxito

Marco Marketing Consultants

Marco Marketing Consultants:

## Tomando el Control

***Hoy en día, existen muchas empresas que basan su Control de Asistencia en la confianza hacia su trabajador. No tiene nada de malo confiar, pero como reza un viejo dicho: en la confianza está el peligro.***

Marco Marketing Consultants es una consultora de marketing líder en el mercado de la tecnología. Actualmente está presente en 7 países, y cuenta con más de 150 promotores repartidos en las principales tiendas de *retail* del país.

Lorena Carreño, asistente *Back-Office Trade & Sales* de Marco Marketing, cuenta que antes de utilizar Victoria en la consultora, ocupaban el libro de asistencia para controlar si sus promotores estaban presentes en el lugar de trabajo. “*Antes de Victoria se usaba el libro de asistencia en todas las tiendas que tenemos repartidas en el país. Era complicado, sobre todo cuando un chico no iba a trabajar. Íbamos a verlo a la tienda, y no estaba ni él ni el libro*”.

**“Si tuviéramos que volver atrás y dejar de tener la solución en nuestras manos, créeme que no lo haríamos”**

De hecho, el uso del libro redundaba en más problemas, “*Antes era mucho más complicado. Semanalmente se escaneaba el libro y se enviaba a la central, lo que tenía un montón de problemas asociados. Ahora se conoce la asistencia de nuestros chicos en línea*”.

La confianza depositada en los promotores era importante para la entrega de un buen servicio por parte de Marco Marketing. Sin embargo, éstos no respondían adecuadamente. “*Los supervisores debían pasar por lo menos cuatro veces al mes por tienda, y más de una vez no estaba la gente que debía estar, o no estaba el libro. Cuando no estaba el chico eran puntos menos para mí (supervisor). Claramente no podía estar en veinte puntos al mismo tiempo. Esos casos eran un tema, pues debíamos ir a Carabineros, quienes nos enviaban a la Inspección del Trabajo*”

Como el libro de asistencia es una herramienta que debe mantenerse en la tienda, y está a cargo del promotor, se prestaba para que los trabajadores cometieran fraude, en palabras de Carreño, “*Había trabajadores que, por*



*ejemplo, llegaban al mediodía a su tienda, y ponían que habían llegado a las diez de la mañana. Entonces había que pagarles desde las diez, puesto que era el libro el que mandaba*”.

## Victoria y el fin de la “Era del Libro”

No cabe duda de la cantidad de problemas y fraudes que acarrearba el libro de asistencia en Marco Marketing. Sin embargo, sus días estaban contados.

## “La era del libro, donde podían hacer lo que quisieran, había acabado”

En Octubre de 2011, la consultora decidió implementar el Control de Asistencia Victoria. Los cambios no se hicieron esperar. *“Nosotros fuimos los pioneros con Victoria en el retail. Al comienzo la gente no entendía el sistema, no quería ser controlada. La era del libro, donde podían hacer lo que quisieran, había acabado”.*



Por lo mismo, el sistema fue rechazado por los promotores, *“Para nosotros está muy bien, y para la empresa cliente está aún mucho mejor. Para los promotores... Bueno, a ellos no les gustó, pues les quita las libertades que tenían con el libro”.*

Por otra parte, Victoria ayudó a descomprimir la carga de trabajo de los supervisores, quienes debían asistir periódicamente a las tiendas a chequear

si estaban los promotores. Según Lorena Carreño, *“Hoy, nuestros supervisores chequean diariamente la asistencia de sus trabajadores mediante Victoria. Grandes empresas como, Microsoft, Dell, LG, Toshiba, entre otras, son exigentes, por ende, todos los días les enviamos un informe de asistencia, lo que sería imposible con el antiguo libro”.*

## Más que un simple servicio

Los cambios en la manera de administrar la asistencia han sido un gran aporte a Marco marketing Consultants. Pero Victoria, aparte de entregar una solución para administrar horarios, intenta ir mucho más allá en su entrega de un buen servicio.

Para este fin, el equipo de Soporte Victoria ha realizado una labor muy cercana con la consultora. *“Soporte, de un uno a un siete, un diez. Siempre con la mejor atención, voluntad, dan ganas de llamar. Estamos felices con Soporte Victoria. Casi todos los días los llamo y les doy los buenos días. Estamos felices con el sistema”.*

En resumen, más allá de un control de asistencia, Victoria busca dar una solución cercana y eficaz, *“Si tuviéramos que volver atrás y dejar de tener la solución en nuestras manos, créeme que no lo haríamos”.*