



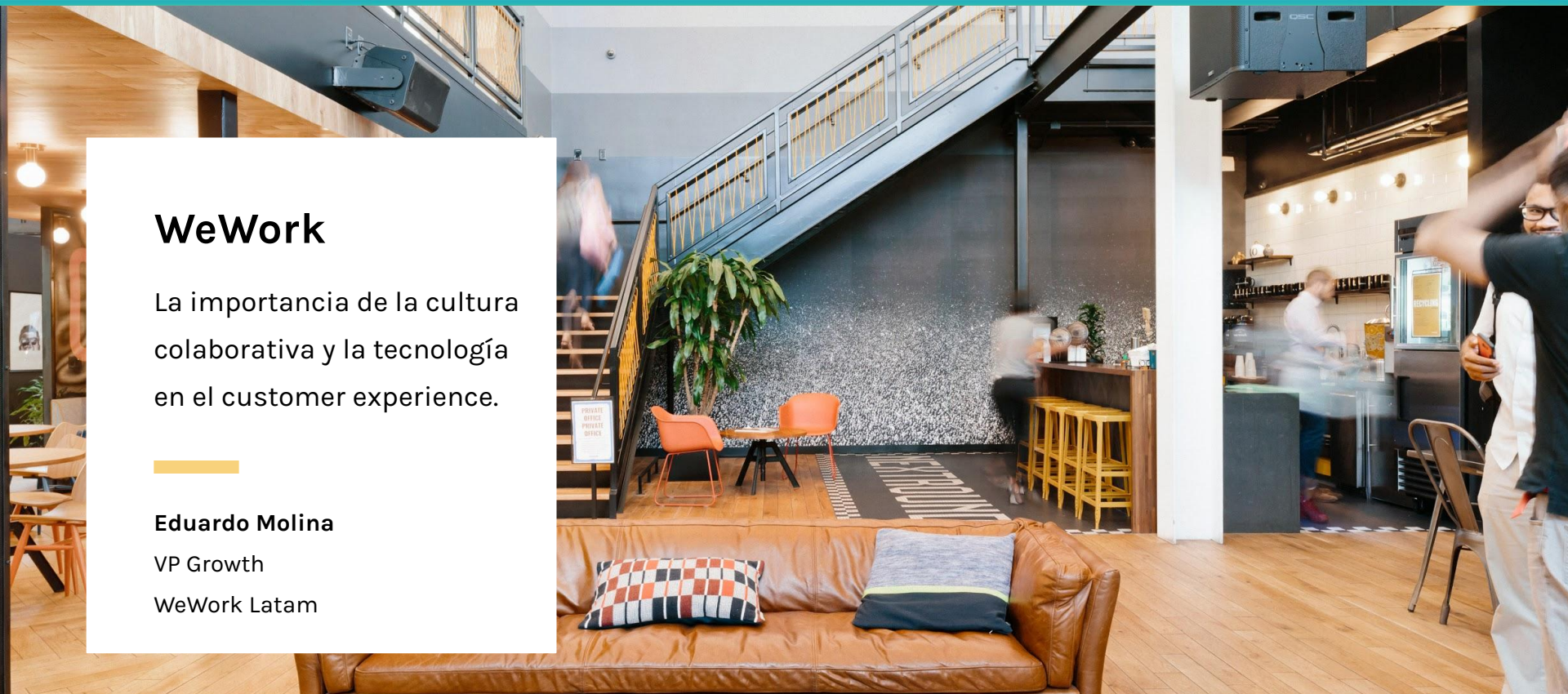
## WeWork

La importancia de la cultura colaborativa y la tecnología en el customer experience.

**Eduardo Molina**

VP Growth

WeWork Latam





Regulating the internet giants

# The world's most valuable resource is no longer oil, but data

*The data economy demands a new approach to antitrust rules*



David Parkins

“Customer service shouldn’t just be a department, it should be the entire company.”

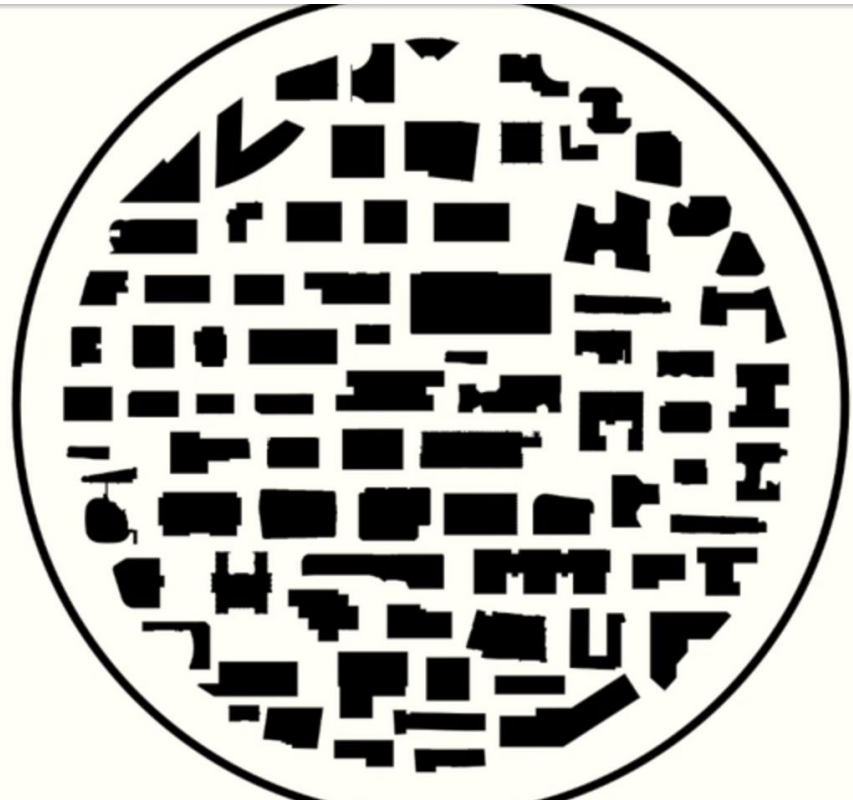
Tony Hsieh, CEO de Zappos

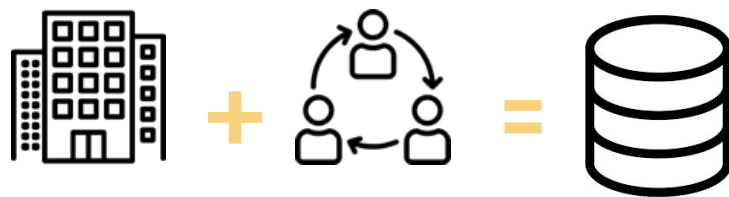




Diseñamos nuestros espacios basados en **machine learning**, **big data** y **feedback constante** de nuestra comunidad, para mejorar la experiencia dentro de nuestros espacios, y potenciar la productividad y creatividad de nuestros miembros, apoyando así el **crecimiento** de sus empresas.

Promovemos la **cultura de colaboración** como corazón del futuro del trabajo.





EDIFICIOS + USO = DATA



Diseñamos  
con machine  
learning



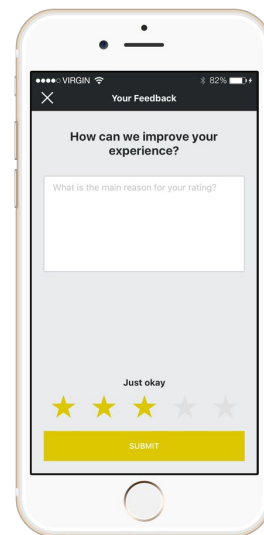
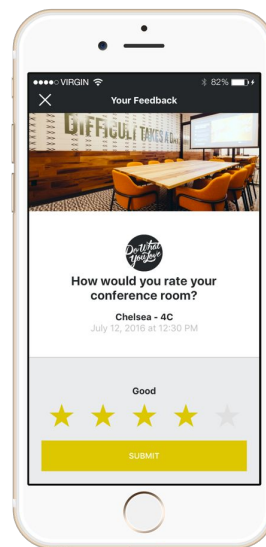
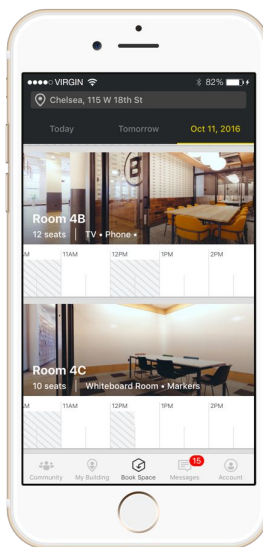
Análisis  
espacial con  
herramientas  
de optimización



Promovemos la  
conexión entre  
nuestros  
miembros

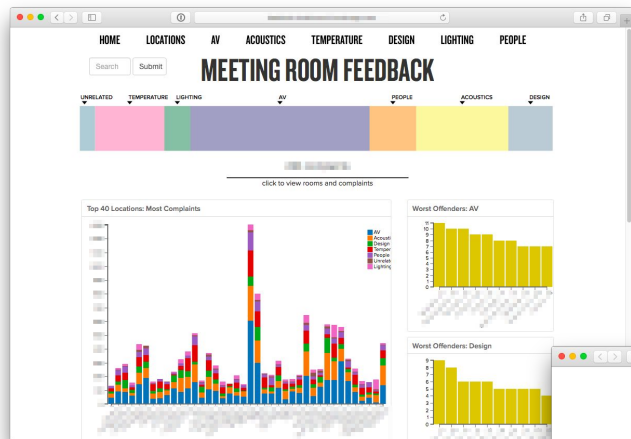


Diseñamos  
con machine  
learning





Diseñamos  
con machine  
learning



HOME LAST 30 DAYS

MEETING ROOM FEEDBACK

DESIGN

Date	User	Comments
2/4/16 12:32:10		The table is uneven
2/5/16 11:20:9		chairs are uncomfortable
7/5/16 10:19:29		Metal chairs for a meeting that was 75 hours was not the most comfortable environment. Are there any other conference rooms that have more comfortable chairs?

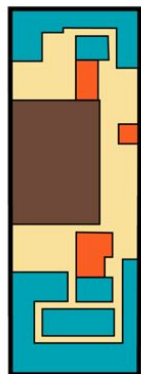
Date	User	Comments
11/3/15 21:18:51		There was a lot of construction happening outside, which was a distraction to the meeting. The table was also a tad smaller than what I was hoping for.



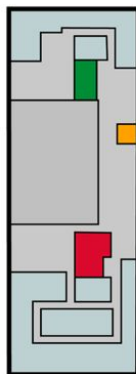
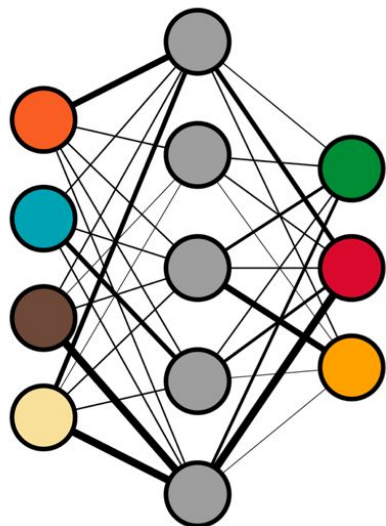
## Inputs

## Analysis

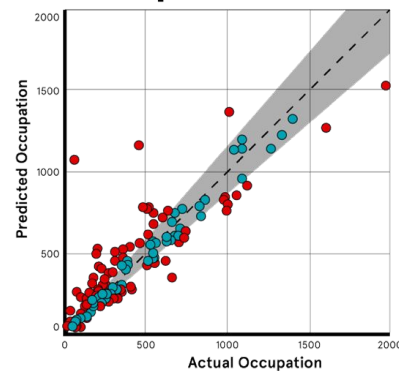
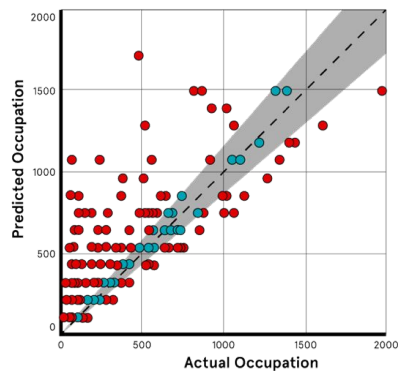
## Predictions



- Conference Rooms
- Offices
- Technology
- Layout



## Human vs. Computer





## Análisis espacial con herramientas de optimización



### Análisis espaciales

*Entender y optimizar el uso de nuestros espacios*

- Información de ocupación de sillas y escritorios.
- Insights de ruido y ambiente.
- Trend data para entender issues recurrentes y oportunidades de mejora.



### Herramientas del equipo de comunidad

*Empoderando la comunidad para mejorar el hospitality*

- Herramientas para manejo de eventos y promociones de estos.
- Check list diario para preparar el espacio para nuestros miembros.



### Acceso Global

- Acceso a más de 800 locaciones alrededor del mundo en más de 133 ciudades.
- Reserva de puesto de trabajo, salas de juntas o espacios en más de 33 países.
- Registro en cualquier locación a través de la app o el website.



### WeWork App

*Ten tú propia oficina en un app.*

- Reserva de salas de juntas, puestos de trabajo o espacios para eventos.
- Envía "tickets" para apoyo en temas de facilities.
- Registro de visitantes a tu empresa.
- Hacer RSVP para eventos de la comunidad.
- Contacta el equipo de comunidad para cualquier ayuda.



### Displays en salas de juntas

- Display availability status of the current room
- Observa reuniones por venir.
- Reservas de último momento.
- Liberación automática de las salas si un miembro no hace check in.



### Acceso de invitados

*Crea una experiencia amable para tus invitados*

- Check in al edificio con sistema amigable.
- Mensajes de texto y correo cuando llega tu invitado al edificio.
- Sistema que recuerda a los invitados para facilitar la entrada a su regreso.



**Medimos  
para  
optimizar y  
mejorar**

### **TIEMPO DE RESPUESTA (Cantidad)**

**GOAL: menos de 15 minutos**

**ÓPTIMO: menos de 4 minutos**

### **SATISFACTION RATE % (Calidad)**

Se mide el nivel cualitativo de las respuestas y la satisfacción del member con ella.

Esta es otra métrica constantemente analizada.



Mejoramos  
con  
constantes  
NPS



#### Analytics: Scores

Calculation: NPS  
Timeperiod: Last 3 Months to Date

Table Line

Data Analytics	Share of customers rating (%)				
	Extremely Dissatisfied	Extremely Satisfied	Total	0-6	7-8
Sample Size: 63					
<b>Net Promoter Score</b>					
Relationship NPS			41.2	13.7	31.4
Move-in NPS			100.0	0.0	0.0
Always On NPS			62.5	0.0	37.5
<b>Account Management</b>					
Responsiveness			100.0	0.0	0.0
Proactive communications			50.0	0.0	50.0
Understanding your goals			50.0	0.0	50.0
<b>Decision Maker</b>					
Likelihood to grow			50.0	0.0	50.0
Delivering to your Business Objectives			50.0	0.0	50.0
Trusted Strategic Partner			50.0	0.0	50.0
<b>Overall Satisfaction</b>					

# La forma de trabajar está cambiando profundamente

Con la entrada de los Millennials a posiciones de liderazgo, y la generación Z preparándose para entrar a la fuerza laboral global, predecimos que va a haber un **cambio significativo y profundo en las dinámicas del trabajo.**



**Promovemos la conexión entre nuestros miembros**





**La colaboración** será el corazón  
del futuro del trabajo.

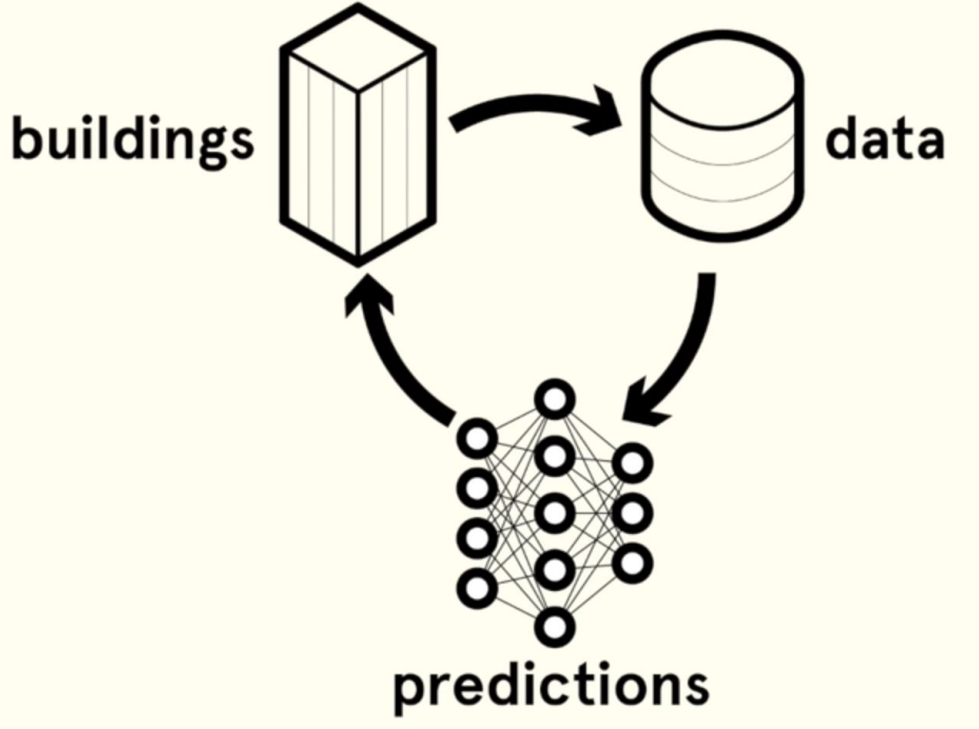
**Creación de Comunidades**  
como clave del customer  
experience

**Promovemos la  
conexión entre  
nuestros  
miembros**



- Más de 3 eventos semanales por edificio para **promover la interacción** entre miembros de la Comunidad.
- **Charlas** de empoderamiento femenino, Pride, We of Color.
- **Talleres** en tendencias empresariales para generación de conocimiento hacia nuestros miembros.
- Encuentros de **networking** entre miembros para promover creación de negocios entre sí.







54%

De los miembros aseguran que WeWork los ayudó a **acelerar su crecimiento**.

78%

De los miembros de WeWork aseguran que la plataforma los ayudó a **atraer y retener el mejor talento**.

80%

De los miembros aseguran que son **más productivos** desde que entraron a WeWork.

72%

De nuestros miembros han hecho al menos un negocio con otro miembro de la comunidad.







¡Gracias!

**Eduardo Molina**  
VP Growth  
WeWork Latam

