

Conseguir que los servicios del lugar de trabajo funcionen para los empleados

Cuatro pasos para crear un lugar de trabajo que facilite una vida laboral maravillosa



Todo comienza con la experiencia de los empleados

Los empleados contentos son buenos para la empresa. Existe una correlación directa entre la felicidad de los empleados y el éxito de la empresa. Los estudios demuestran que los empleados felices son [un 20 % más productivos](#) que los empleados descontentos. Esto podría deberse a que los empleados contentos se toman [diez veces menos días de baja por enfermedad](#) y, por lo general, trabajan más y durante más tiempo que aquellos que no están satisfechos con su trabajo.

Desde el punto de vista de los resultados económicos, las empresas con empleados contentos tienden a [superar a la competencia en un 20 %](#), [ganan entre un 1,2 % y un 1,7 % más las empresas similares](#) y obtienen una puntuación [un 2,1 % superior en las comparativas de la industria](#). Un estudio revela que, durante un periodo de siete años, los precios de las acciones de las "100 mejores empresas para trabajar" de la lista Fortune [aumentaron un 9 % más al año](#) que las empresas que no están en la lista.

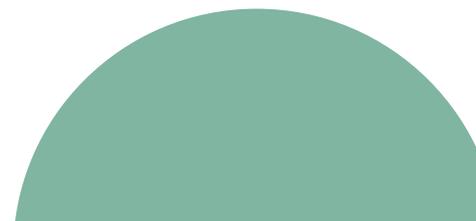
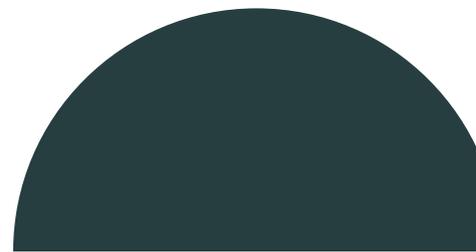
Teniendo en cuenta estos resultados, no es de extrañar que las organizaciones se centren en saber qué pueden hacer para aumentar la satisfacción y la felicidad de los empleados en el trabajo. Los sistemas de gestión de servicios empresariales (ESM) pueden resultar útiles y facilitar a los empleados el acceso y el consumo de servicios de TI y, más recientemente, de RR. HH. El último informe "[Forrester Wave™: Enterprise Service Management, Q4 2019](#)" señalaba que el 78 % de los clientes están desplegando la ESM. Sin embargo, para que resulte verdaderamente transformadora, la ESM debe ir más allá de TI y RR. HH. y abordar la experiencia de los empleados de forma holística. Para lograr el tipo de resultados a los que aspiran las organizaciones, la ESM debe incluir todos los servicios del lugar de trabajo que conforman las necesidades diarias en la vida laboral de un trabajador.

Este white paper analiza cómo encajan los servicios del lugar de trabajo en las iniciativas relacionadas con la experiencia de los empleados, en un sentido más amplio, en las que las organizaciones se están embarcando para mejorar los resultados empresariales. Además explora lo que se necesita para unos servicios del lugar de trabajo óptimos y describe cuatro pasos para lograr una implementación exitosa que pueda crear el tipo de lugar de trabajo que marcará una diferencia en la vida laboral de un empleado.

“

Los empleados contentos se toman diez veces menos días de baja por enfermedad y, por lo general, trabajan más y durante más tiempo que aquellos que no están satisfechos con su trabajo.

– iOpener Institute for People and Performance



La importante función que desempeñan los servicios del lugar de trabajo para configurar la experiencia de los empleados

Todas las interacciones cuentan. Cada aspecto de la jornada de un empleado contribuye a que, en general, esté contento o descontento, sea productivo o se sienta frustrado. [ServiceNow descubrió](#) que, mientras que el 85 % de los empleados se muestran entusiasmados por su puesto y su empresa cuando comienzan a trabajar, solo el 63 % mantiene ese entusiasmo en el tiempo, lo que supone una caída del 22 % en satisfacción.

A menudo, es la suma de pequeñas cosas lo que marca la diferencia; [a casi la mitad de los empleados](#) no le resulta sencillo desenvolverse en algunos momentos. Entre estos momentos se suelen incluir las interacciones frustrantes con los sistemas y servicios del lugar de trabajo que necesitan para desempeñar su labor. La mayoría de los empleados no sabe qué hacer cuando algo va mal: muchos no tienen ni idea de a quién deben llamar cuando se derrama algo en el comedor, cómo cambiar la temperatura de la oficina o adónde acudir cuando la impresora deja de funcionar. Para obtener la solución o la respuesta que están buscando, es posible que tengan que comunicarse con varias personas o utilizar sistemas diferentes, lo que deteriora la satisfacción del empleado y la productividad de la organización.

[Un estudio](#) revela que 4 de cada 10 trabajadores en EE. UU. pierden 60 minutos cada semana buscando escritorios, salas de conferencias y compañeros, lo que equivale a una pérdida de 27 500 millones de dólares en productividad al año. La mayor flexibilidad que presentan las organizaciones con respecto al teletrabajo y el uso compartido de los entornos de trabajo (que funcionan con "hot desks" asignados por orden de llegada) aumentará las probabilidades de que los empleados pierdan aún más tiempo en buscar un espacio en el que trabajar. Por esta razón es tan importante que los servicios del lugar de trabajo se incorporen a la gestión de servicios.

Lamentablemente, la mayoría de las soluciones ESM se olvidan por completo de los servicios del lugar de trabajo y otras soluciones que se centran en ese ámbito, al igual que los sistemas de gestión del lugar de trabajo integrados (IWMS) se dejan fuera los aspectos del personal. Las plataformas de IWMS típicas ofrecen competencias diseñadas para ayudar a los servicios del lugar de trabajo y a los equipos que gestionan las propiedades a optimizar su uso del espacio y el capital, no a optimizar la experiencia de los empleados.

El lugar de trabajo debe examinarse en relación con la experiencia de los empleados, lo que significa priorizar las necesidades de estos a la hora de diseñar cómo se prestarán los servicios. Así pues, es necesario replantearse los flujos de trabajo y acabar con los silos para garantizar que se abordan los puntos débiles cotidianos con un enfoque holístico, lo que facilitará y mejorará las vidas de los empleados, y aumentará su felicidad y satisfacción.

“

Hemos encontrado una sólida correlación entre las experiencias muy positivas y las puntuaciones altas de eNPS, lo que significa que los empleadores que fomentan una gran experiencia de los empleados probablemente tengan empleados más fieles y satisfechos.

– Pat Wadors, directora de talento y RR. HH. (CHRO) de ServiceNow

Qué se necesita para lograr unos servicios óptimos del lugar de trabajo

Ponerse en el lugar de los empleados y priorizar sus necesidades puede ayudar a las organizaciones a replantearse la prestación de servicios del lugar de trabajo. El objetivo es optimizar la forma en la que interactúan los empleados con su lugar de trabajo, tanto en la oficina como en casa, para agilizar y facilitar el desempeño de sus tareas. Para ello, los servicios del lugar de trabajo deben reunir las siguientes características:

Unificados

Los empleados no quieren que se les abrume con detalles, solo desean que las cosas se hagan. No pretenden conocer todo el esfuerzo que realizan en RR. HH., TI y los servicios del lugar de trabajo para abrir una nueva oficina; solo quieren saber dónde deben acudir y que todo va a funcionar. Este tipo de coordinación requiere flujos de trabajo que puedan eliminar los silos de la organización y poner en contacto a las personas y los departamentos adecuados en las áreas de RR. HH., TI, servicios del lugar de trabajo, aprovisionamiento y legal para resolver rápidamente un problema o llevar a cabo la labor en cuestión. Los flujos de trabajo interdepartamentales garantizan que las tareas se completen, ya sea en serie o en paralelo, y que la experiencia de los empleados transcurra sin problemas. El objetivo es eliminar la fricción y ocultar toda la complejidad del back-end, de modo que los empleados sean conscientes de que forman parte de una sola empresa en la que todos trabajan a una.

Fáciles de usar

Puede resultar obvio que los servicios del lugar de trabajo deben ser fáciles de usar, pero lograrlo no es tan sencillo. Lo que los empleados están buscando es una experiencia similar a la de los clientes en el trabajo, de forma que puedan llevar a cabo las tareas de su vida laboral con la misma facilidad que las de su vida personal. Esto requiere la incorporación de competencias de servicio similares a las de un consumidor, como una aplicación móvil, un portal de self service y un agente virtual, para garantizar que los empleados puedan acceder a los recursos y servicios que necesitan, cuando los necesitan. Hallar respuestas a las preguntas y encontrar ayuda para resolver problemas no debe plantear dificultades, de modo que los empleados puedan hacer lo que necesitan hacer y seguir adelante.

Omnicanal

Tanto si los empleados están en su escritorio como si deben moverse por la oficina o trabajan desde casa, los servicios del lugar de trabajo deben estar disponibles. La asistencia omnicanal permite a los empleados acceder a la información y los servicios que buscan de forma más cómoda para ellos, mediante cualquier combinación de interacciones web, telefónicas, de chat, de correo electrónico o presenciales. Independientemente de la modalidad, la experiencia debe estar coordinada y ser homogénea.

Interactivos y en tiempo real

El lugar de trabajo es un ámbito dinámico, por lo que los servicios deben permitir a los empleados acotar lo que buscan y reflejar con precisión lo que tienen disponible en cualquier momento dado. Puede ser irritante reservar un escritorio y que haya otra persona usándolo, o descubrir que el escritorio reservado no está cerca del colega con quien debes reunirte porque se ha mudado a otro edificio. Estas pequeñas frustraciones suceden continuamente cuando los servicios del lugar de trabajo no satisfacen las necesidades específicas ni se adaptan a las condiciones cambiantes. Por eso es tan importante garantizar que los servicios del lugar de trabajo sean interactivos y estén actualizados.

Imagina que un empleado pudiera hacer todo esto:

- Ver y reservar un escritorio en función de quién tiene cerca o de qué otros servicios próximos están disponibles (comedor, impresora, sala de conferencias, etc.).
- Encontrar y reservar un aparcamiento libre, una sala con videoconferencia, estación de carga, taquilla, etc.
- Notificar que la impresora se ha atascado, recibir una solicitud para redirigir el documento de la impresora a la impresora más cercana y, con solo hacer clic en Sí, obtener instrucciones para recoger los documentos.

Todo esto y mucho más es posible con unos servicios del lugar de trabajo interactivos y en tiempo real.

Cuatro pasos para implementar unos servicios del lugar de trabajo adecuados

Para crear servicios del lugar de trabajo que satisfagan las necesidades de los empleados y faciliten su labor, sigue estos cuatro pasos:

1. Establecer cuál es la visión

Define cómo debe ser la experiencia de los empleados: recuerda que es la suma de todas las interacciones que tienen con los servicios que necesitan de TI, RR. HH., servicios del lugar de trabajo, aprovisionamiento y el departamento legal para desempeñar su labor. La prestación de servicios del lugar de trabajo debe ir en consonancia con la visión general y holística de la organización en torno a la creación de una experiencia óptima para los empleados de forma sistemática. Elimina los silos de información u organizativos que puedan obstaculizar la capacidad de la organización para cumplir con dicha visión.

2. Invertir en servicios en el lugar de trabajo

Evita tratar de "adaptar" los servicios del lugar de trabajo a los sistemas y procesos existentes, por el contrario, asegúrate de que las cosas se hacen bien. Será necesario invertir el tiempo, el esfuerzo y los recursos para diseñar los flujos de trabajo que facilitarán al máximo que los empleados accedan y se beneficien de todos los servicios que se ofrecen. Pide información a todos, en especial a los empleados, para identificar y, a continuación, priorizar qué "averías" deben arreglarse a fin de garantizar que puedan eliminarse los problemas y frustraciones cotidianos.

3. Recordar que se trata de personas

Las últimas tecnologías pueden ser útiles y los procesos son importantes, pero siempre debe ponerse el foco en las personas. Trata de crear experiencias impulsadas por la empatía que faciliten y mejoren las vidas de los empleados, no solo en lo que se refiere a las transacciones rutinarias, sino a todo tipo de transacciones. Evita el lenguaje propio del marketing, del ámbito legal o de RR. HH.; facilita las interacciones en lenguaje natural y personalizado que ayude a los empleados a sentirse escuchados y comprendidos. Un enfoque centrado en el empleado ayudará a establecer una base y a mantener la iniciativa en marcha para conseguir una vida laboral más interactiva y productiva.

4. Reproducir y ampliar

Lleva un seguimiento permanente de la efectividad de los flujos de trabajo y los servicios del lugar de trabajo a fin de identificar formas de mejorar aquello que no tenga un nivel óptimo, además de reproducir y ampliar lo que sí funciona. Supervisa y gestiona el uso del espacio para identificar oportunidades de mejora de las disposiciones, aumento de la eficiencia y optimización del uso. Ayuda a capacitar a los empleados para que utilicen las funciones de self service y de agentes virtuales que pueden escalar el acceso y la difusión de las competencias de servicio. Estandariza y automatiza las tareas siempre que sea posible para acelerar los ciclos de lanzamiento y la prestación de nuevos servicios. Trata de utilizar la inteligencia artificial y el aprendizaje automático para contribuir a la identificación y clasificación de preguntas, solicitudes y problemas habituales, además de identificar la información relevante en las bases de conocimiento existentes para acelerar la resolución.

Beneficios de los servicios del lugar de trabajo que funcionan

Proporcionar servicios del lugar de trabajo que ayuden a los empleados a hacer lo que necesitan, de manera rápida y fácil, puede generar una serie de beneficios:

Aumento de la productividad y la satisfacción

Cuando los servicios del lugar de trabajo se prestan correctamente, pueden generarse eficiencias que mejoran la productividad, lo que conduce a la satisfacción y fidelidad de los empleados. Los estudios son claros: Los empleados contentos son buenos para la empresa; [un estudio a lo largo de 10 años](#) reveló que la felicidad puede aumentar las ventas en un 37 %, la productividad en un 31 % y mejorar la precisión en las tareas en un 19 %.

Uso optimizado del espacio y los activos

Los servicios en el lugar de trabajo pueden ayudar a los empleados y a la organización a aprovechar mejor los recursos, proporcionando la visibilidad en tiempo real que todos necesitan para planificar y optimizar su espacio de trabajo. Los empleados dejan de perder el tiempo buscando los recursos disponibles adecuados para sus necesidades, mientras que las organizaciones gestionan mejor sus activos y configuran su espacio en función de lo que los empleados necesitan realmente y de forma que se maximice la utilización.

Identidad unificada en la empresa

Por último, con la incorporación de los servicios del lugar de trabajo al ámbito de la prestación de servicios empresariales, las organizaciones pueden ofrecer una experiencia unificada a los empleados. Los flujos de trabajo interdepartamentales garantizan que se movilicen todos los recursos precisos y se tomen las medidas necesarias para abordar de manera eficiente las necesidades de los empleados, lo que les da la confianza de que forman parte de una organización bien gestionada y coherente. Los empleados acuden a un solo lugar para todos los servicios y las organizaciones acuden a un solo lugar para acceder a la actividad de los empleados adquirir conocimientos que permitan las mejoras y optimizaciones continuas.

Workplace Service Delivery de ServiceNow®

Workplace Service Delivery de ServiceNow ofrece un conjunto de aplicaciones que ayudan a proporcionar una experiencia digital a los empleados para automatizar las solicitudes y necesidades cotidianas que proporcionan los servicios del lugar de trabajo. Este conjunto incluye aplicaciones para reservar escritorios y salas, presentar casos relacionados con el lugar de trabajo para la solución de problemas y solicitudes, y finalmente proporcionar a los equipos del lugar de trabajo la visibilidad necesaria para comprobar qué calidad de servicio proporcionan a la empresa.

Características principales

- **Reserva rápidamente salas**, catering y equipos con planos interactivos
- **Permite que los equipos del lugar de trabajo** proporcionen ayuda oportuna a los empleados mediante la administración de casos
- **Elabora informes de conocimientos** para hacer ver a los altos directivos tu valor e impacto en las operaciones empresariales

Descubre cómo [Hitachi Vantara](#), así como [Sweco](#) y [Oshkosh](#), están transformando la experiencia de los empleados con ServiceNow.

Acerca de ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) es la empresa de software de nube empresarial con el crecimiento más rápido del mundo con más de mil millones de dólares. Fundada en 2004 con el objetivo de facilitar el trabajo a las personas, gracias a ServiceNow, los trabajadores pueden disfrutar del mundo laboral. Nuestra plataforma y soluciones con soporte en la nube incluyen flujos de trabajo digitales que permiten crear experiencias increíbles y multiplicar la productividad de más de 6200 clientes empresariales de todo el mundo, incluido casi el 80 % de las empresas Fortune 500. Para obtener más información, visita www.servicenow.es.

“

Ya tenemos portales de ServiceNow para TI, servicios del lugar de trabajo y RR. HH. Al unirlos, podemos crear una ventanilla única para los empleados. Un empleado no debería tener que pensar a quién dirigir su consulta, sino limitarse a preguntar. Ya hemos empezado: por ejemplo, los empleados pueden acceder a todas las políticas de la empresa, no solo a las políticas de RR. HH., en el portal de RR. HH.

– Mia Isnardi-Shook, Directora sénior de Servicios de personal y capacitación de Hitachi Vantara

servicenow®

© 2020 ServiceNow, Inc. Todos los derechos reservados. ServiceNow, el logotipo de ServiceNow, Now, Now Platform, y otras marcas de ServiceNow son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de ServiceNow, Inc., en los Estados Unidos u otros países. Es posible que otros nombres de productos, nombres de empresas y logos sean marcas registradas de las respectivas empresas con las que estén asociados.
SN-WhitePaper-Name-062020