

La llegada del lugar de trabajo digital híbrido

Planificar un mejor lugar de trabajo que priorice al empleado en la nueva normalidad



Índice

El nuevo aspecto del lugar de trabajo	3
El lugar de trabajo digital híbrido ha llegado para quedarse	4
Todo empieza con el flujo de trabajo	6
Presentación de Workplace Service Delivery de ServiceNow.....	8
¿A qué esperas?	11

El nuevo aspecto del lugar de trabajo

La manera en que nuestros empleados trabajan sigue cambiando rápidamente, por lo que las empresas deben continuar adaptándose y transformándose. ¿El nuevo objetivo de los servicios del lugar de trabajo? Ser dinámicos y estar digitalizados.

Pero, ¿por qué cambiar el lugar de trabajo? Obtener un distintivo de identificación o avisar al personal de mantenimiento de que se ha roto la máquina de café son situaciones habituales en el entorno laboral. Son tan comunes que muchas empresas no tienen sistemas implementados para lidiar con ellas. Los trabajadores suelen depender del correo electrónico, las llamadas telefónicas y las interacciones en persona para conseguir funciones básicas en el lugar de trabajo. Si sumamos todas las veces que los empleados tienen que lidiar con la seguridad, reservar un desplazamiento, una sala o pedir comida a través de estos procesos manuales, da como resultado más de 31 millones de dólares en pérdidas anuales de productividad¹. De hecho, la tarea más habitual para un empleado es reservar una sala de conferencias. Sin embargo, Gartner calcula que el empleado medio pasa 27 horas al año buscando una sala².

Esta también es la nueva era digital. Los lugares de trabajo son más avanzados que nunca y cuentan con pantallas táctiles, impresión global, salas de conferencia por telepresencia y robots que limpian el suelo. Con toda esta tecnología a nuestro alrededor, resulta sorprendente que aún dependamos de los correos electrónicos y las llamadas telefónicas para realizar tareas en la oficina. Esto debe cambiar.

El coste oculto de la organización de reuniones



70 %

de salas de reuniones vacías



40 %

de tasa media de no asistencia a salas de reuniones³

Workplace Service Delivery se compone de las cosas básicas de la oficina. Sustituye los procesos manuales con flujos de trabajo y automatización para ahorrarle tiempo a su equipo de servicios en el lugar de trabajo y ofrecer a sus empleados una experiencia mejor. A continuación, se presentan algunos conceptos comunes que generalmente no dan la talla en este mundo conectado:

- Reservas avanzadas de salas
- Búsqueda de la densidad óptima de la oficina
- Equipo de cocina roto
- Gestión de salas de reuniones y servicios relacionados
- Invitaciones para visitantes y reservas con más autoservicio
- Ajustes o reparaciones del control de climatización
- Espacios de aparcamiento reservables
- Sustitución de sillas de oficina
- Reservas de gimnasio y catering/entrega de comida programadas
- Solicitudes de soportes para monitores
- Traslados de todo el equipo de marketing

Garantiza la evolución de tu regreso al lugar de trabajo a un lugar de trabajo digital híbrido duradero

Existe una diferencia entre ellos. El regreso al lugar de trabajo es un acontecimiento peculiar, ya que los empleados deben volver a un entorno compartido de forma segura. Un lugar de trabajo digital híbrido es un plan a largo plazo para aprovechar la tecnología, maximizar la experiencia de los trabajadores y fomentar la productividad.

La pandemia ha obligado a muchas organizaciones a cerrar sus puertas y cambiar rápidamente a un entorno de trabajo digital. Lograr un retorno satisfactorio a la oficina física no será una tarea sencilla, sobre todo para las empresas con múltiples centros que deben cumplir requisitos normativos locales, estatales y regionales únicos. El paquete de Safe Workplace de ServiceNow® ofrece las herramientas que necesitas para que tus empleados vuelvan a trabajar de forma segura, pero solo son el primer paso hacia una experiencia laboral completa.



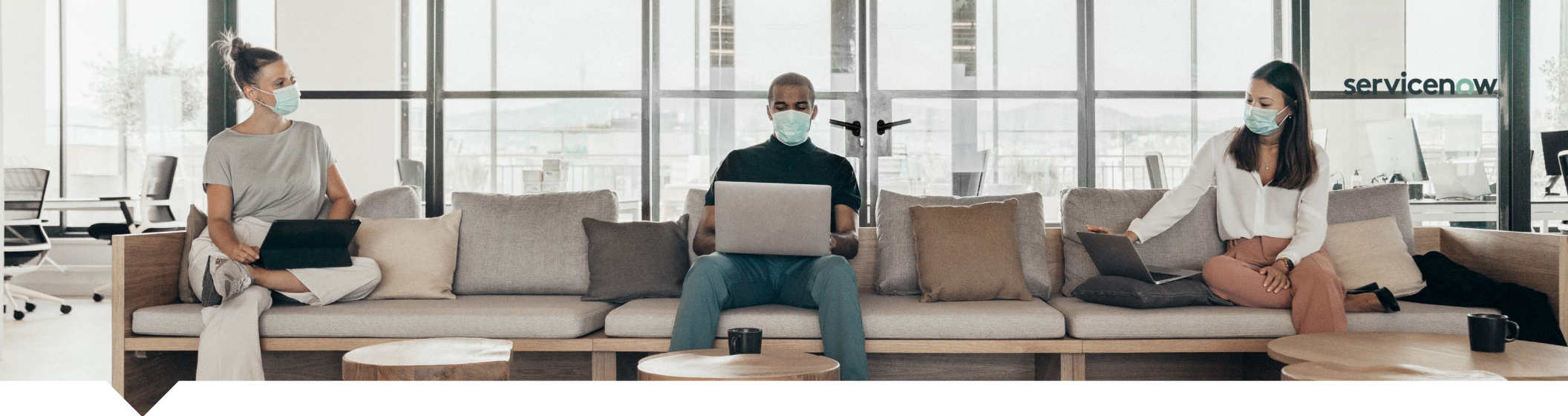
Para obtener más información sobre estas aplicaciones, echa un vistazo a [Preparación para la nueva realidad laboral](#)

El lugar de trabajo digital híbrido ha llegado para quedarse

Estamos comprendiendo rápidamente cómo será la nueva normalidad para las organizaciones empresariales. Han quedado atrás los días en los que los cubículos y los aparcamientos estaban abarrotados, la colaboración solo podía tener lugar en las instalaciones y trabajar desde casa era un suceso poco frecuente.

Incluso cuando las restricciones de la pandemia desaparezcan, el lugar de trabajo digital híbrido permanecerá. Esto significa que los líderes deben dejar de preguntar cuántas personas caben en un piso e intentar entender cómo será la experiencia y la cultura en ese piso en este nuevo entorno. Las soluciones de prestación de servicios en el lugar de trabajo sirven para eliminar las barreras y facilitar las cosas. Debido a la necesidad, algunas organizaciones han comenzado a digitalizar sus experiencias en el lugar de trabajo para permitir una combinación de trabajo desde casa y en la oficina. Pronto esto será la preferencia y comenzará a desaparecer la necesidad de contar con un espacio de trabajo específico. En lugar de dirigirse a un área designada, los empleados y los equipos que vayan a la oficina deben tener acceso a las áreas más eficientes, así como poder sentarse y trabajar juntos en áreas flexibles no definidas a fin de que tener éxito en las mejores condiciones.

"Todas las empresas con las que hemos hablado van a pasar de un espacio de oficina fijo a un modelo de hotelling", afirma Kevin Nanney, director sénior de gestión de producto de ServiceNow, "así que el valor de poder reservar un escritorio desde el teléfono móvil, asignar espacios de trabajo y consultar un mapa interactivo para reservar lugares cercanos a tu equipo es inestimable". ¿Estás listo para este nivel de flexibilidad?



El lugar de trabajo digital híbrido también complica el rol tradicional de los servicios del lugar de trabajo. Además de gestionar los activos de la oficina, deben tener en cuenta el equipo que los empleados se llevan a casa, como monitores, teclados y ordenadores, por lo que estos grupos deben mantener una contabilidad completa. El nivel de uso de la oficina variará drásticamente: es posible que algunos empleados vayan pocos días a la semana para ocuparse de tareas esenciales y que otros prefieran ir a la oficina o quedarse en casa a tiempo completo. En resumen, las organizaciones tendrán que proporcionar a los empleados la experiencia digital adecuada desde cualquier lugar, de modo que no haya diferencias entre la casa y la oficina.

Es más que una solución temporal durante un momento difícil.

Un lugar de trabajo digital híbrido es un enfoque optimizado para la planificación y la implementación a largo plazo. Significa aprovechar un conjunto de productos para ofrecer flujos de trabajo sin problemas a los departamentos del lugar de trabajo, incluidos la seguridad, la recepción, el transporte de empleados, los servicios de comida y TI.

Trabajar desde casa no es la mejor opción para todos

La investigación de Gallup desveló que las personas que prefieren trabajar en un entorno de oficina sufren una reducción de la productividad del 17 % cuando se ven obligadas a trabajar de forma remota. Esto también genera una tasa de facturación un 24 % más alta. El cambio a un entorno de trabajo completamente digital podría dejar atrás a muchos de los mejores empleados a medida que las empresas intentan recuperarse⁴.

Todo empieza con el flujo de trabajo

En ServiceNow, nos centramos completamente en la experiencia de los empleados y creemos que detrás de toda gran experiencia se esconde un gran flujo de trabajo. Nada es más motivador para una organización que permitir que la fuerza laboral haga las tareas para las que se contrató en vez de perder el tiempo con lentos procesos manuales que podrían sustituirse por la automatización. Hemos utilizado flujos de trabajo para rediseñar la prestación de servicios de RR. HH. y TI. Ahora, las empresas pueden utilizar Workplace Service Delivery para ofrecer a sus empleados una experiencia permanente.

Los servicios en el lugar de trabajo se basan en el compromiso del personal y en mejorar las experiencias cotidianas de los empleados en las instalaciones mediante flujos de trabajo automatizados prediseñados. Esto incluye una variedad de funciones, como el registro de visitantes, la reserva de salas de conferencias, la reparación de equipos y la entrega de comida para reuniones o grandes eventos, al tiempo que brinda a los administradores las herramientas para responder y configurar rápidamente los servicios necesarios. Se trata de optimizar y utilizar el espacio y la mano de obra en sus entornos de una manera más precisa.





Las herramientas heredadas ya no están a la vanguardia

Workplace Service Delivery de ServiceNow es diferente a las aplicaciones de gestión de infraestructura comunes que se crearon para los equipos de instalaciones y similares. Históricamente, las tareas de las que estamos hablando se han agrupado en las instalaciones, pero a medida que la tecnología se convierte en algo básico en nuestros lugares de trabajo, está empezando a crearse una clara división.

Hace bastante tiempo que los sistemas de gestión del lugar de trabajo integrados (IWMS) ofrecen opciones para que dichos equipos mejoren su eficiencia centrándose en el mantenimiento preventivo de los activos fundamentales, las programaciones del mantenimiento y los técnicos que se envían. En pocas palabras, este software está diseñado para los cumplidores, ya que facilita su trabajo. Lamentablemente, la mayoría carece de la eficiencia que deberían esperar los solicitantes. Cualquier interfaz de usuario que tengan deja de funcionar rápidamente bajo una sobrecarga considerable. El resultado es la pérdida de tiempo y productividad, y los usuarios no saben a dónde dirigirse para encontrar respuestas o soluciones.

"Los IWMS intentan ser ese proveedor que lo abarca todo, pero fallan en la experiencia de los empleados en el lugar de trabajo", afirma Nanney. "Ninguno la prioriza de la forma que creemos que se debería".

Al implementarlos, estos productos pueden mejorar las relaciones entre los empleados y los equipos del lugar de trabajo, lo que ayuda a reducir los costes, eliminar los riesgos y mejorar la eficiencia en el lugar de trabajo.



Presentación de Workplace Service Delivery de ServiceNow

Workplace Service Delivery de ServiceNow es una solución de gestión de infraestructura de varios canales y con capacidad para dispositivos móviles de la plataforma ServiceNow. Gracias a los flujos de trabajo inteligentes y automatizados de las instalaciones, puedes llevar la hospitalidad de tu empresa al siguiente nivel, lo que mejorará la experiencia de los empleados, el personal de las instalaciones y los visitantes. Son los servicios digitales que tu empresa necesita para garantizar la evolución del lugar de trabajo.

“

ServiceNow transforma continuamente el mercado de ESM. ServiceNow es la mayor empresa de ESM del mercado y actualmente domina el gran mercado empresarial. Este proveedor, que tiene una de las visiones estratégicas más claras y amplias que existen, ha invertido en automatización e inteligencia, facilidad de uso, DevOps y su posición como plataforma empresarial.

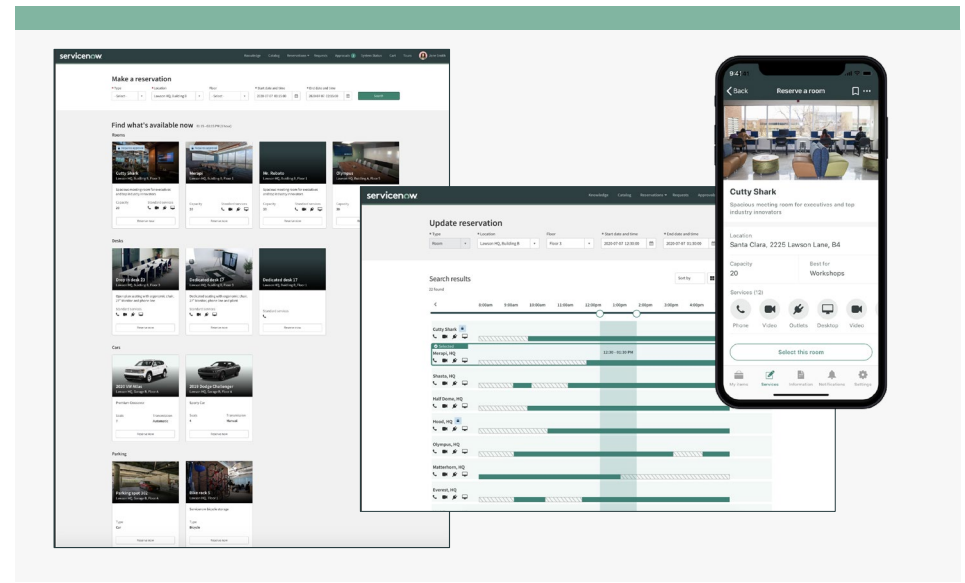
Fuente: The Forrester Wave™: Enterprise Service Management, Q4 2019, Forrester Research, Inc., Charlie Betz, William McKeon-White, 10 de octubre de 2019⁵.

Workplace Reservation Management

Aumenta la productividad reservando de forma interactiva:

Desde salas de reuniones y taquillas hasta lugares de aparcamiento y soportes para bicicletas, este potente módulo global para reservas permite a los empleados programar fácilmente el uso de cualquier objeto o espacio predeterminado en las instalaciones.

- Reserva rápidamente salas, equipo, catering y mucho más desde cualquier dispositivo
- Solicita y gestiona fácilmente actividades multidimensionales, como eventos, conferencias, formación y visitas de clientes
- Proporciona flujos de trabajo exclusivos para eventos con una configuración inteligente sin código

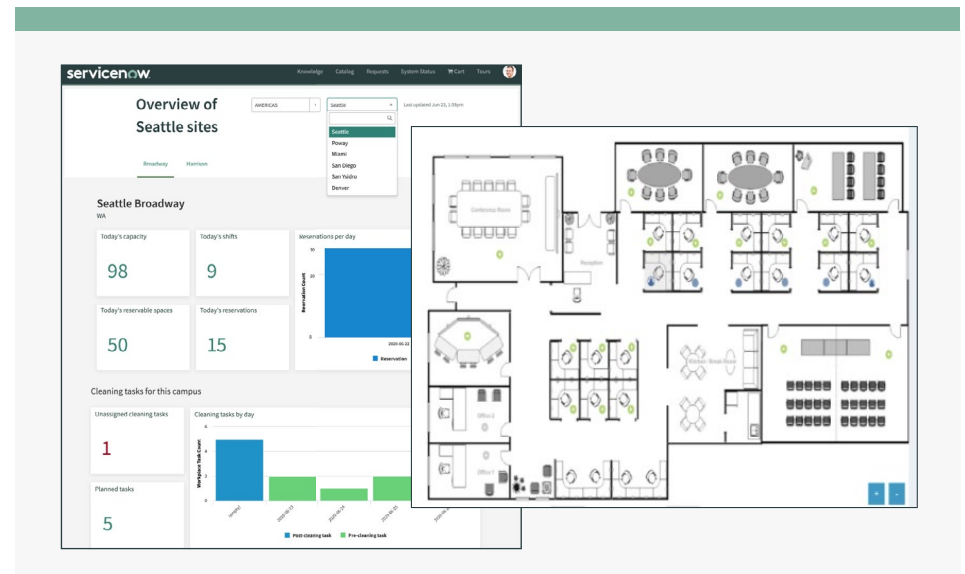


Workplace Space Management

Planifica y optimiza para garantizar la evolución del espacio de trabajo:

Cuando las personas (o incluso los departamentos al completo) necesitan desplazarse a otros pisos o edificios, la coordinación puede resultar muy difícil. Gracias a este mapa interactivo, los equipos de servicio del lugar de trabajo pueden gestionar mejor el espacio del edificio y los empleados disfrutarán de mayor transparencia con esta experiencia multicanal.

- Optimiza el espacio, el uso de las salas de reuniones y otras necesidades similares mediante herramientas de utilización del espacio
- Administra asignaciones, incorporaciones, movimientos y restablecimientos del equilibrio para optimizar la distancia y la productividad
- Activa el mantenimiento proactivo de la limpieza del lugar de trabajo con plantillas, listas de comprobación y tareas planificadas

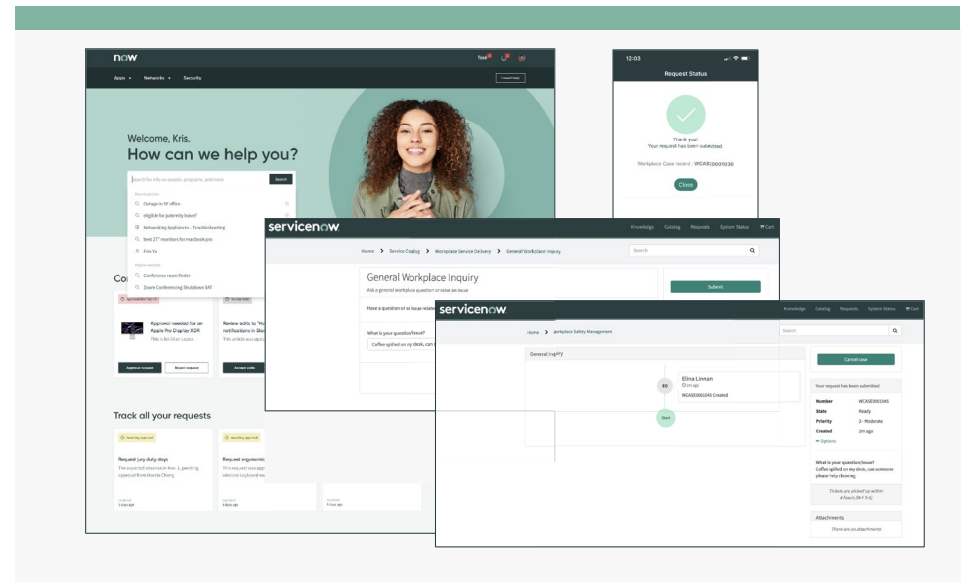


Workplace Case Management

Obtén una experiencia de prestación de servicios excepcional en el lugar de trabajo:

Aquí es donde se conectan los equipos del lugar de trabajo y las instalaciones con los empleados. Cuando un empleado desea solicitar una silla nueva o informar acerca de un activo roto, dispone de un único portal desde el que iniciar flujos de trabajo automatizados para el equipo de prestación de servicios del lugar de trabajo o proveedores externos.

- Permite que los equipos del lugar de trabajo proporcionen ayuda oportuna a los empleados mediante la administración de casos
- La administración de casos en el lugar de trabajo proporcionará los medios necesarios para que los empleados interactúen con los servicios del lugar de trabajo y las instalaciones de cualquier organización desde cualquier lugar
- Permite que los equipos del lugar de trabajo redirijan las solicitudes a los miembros del equipo, los contratistas o los proveedores adecuados para cumplir con los SLA internos

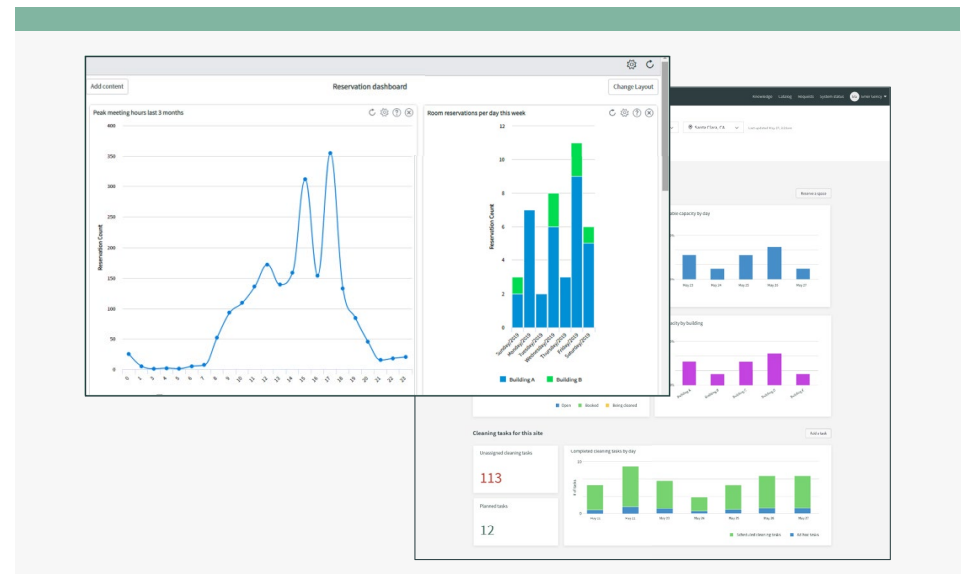


Informes y paneles del lugar de trabajo

Toma mejores decisiones y responde preguntas al instante:

Los paneles de ServiceNow te proporcionan información en tiempo real al alcance de la mano, lo que permite reconsiderar el espacio en función de la utilización.

- Consulta la información del panel sobre servicios, solicitudes, activos y casos del lugar de trabajo
- Realiza un seguimiento de los patrones de uso de las salas de reuniones para encontrar oportunidades de optimización del espacio
- Elabora informes de conocimientos para hacer ver a los altos directivos el valor e impacto en la productividad de los empleados





¿A qué esperas?

Las aplicaciones de Workplace Service Delivery de ServiceNow están diseñadas específicamente para ofrecer a los empleados una experiencia digital que les permita interactuar con los servicios disponibles en su lugar de trabajo; todo ello desde la palma de la mano. Ya hemos logrado que esa perspectiva sea habitual para RR. HH. e ITSM, pero la experiencia de los empleados es amplia y se deben perfeccionar todos los puntos de contacto. Ocurre lo mismo con el lugar de trabajo.

La manera en que los empleados interactúan con su entorno afecta en gran medida su productividad. Las investigaciones muestran que los empleados contentos son un 20 % más productivos⁶ que los empleados descontentos. Esto podría deberse a que los empleados contentos se dan de baja por enfermedad 10 veces menos días⁷ y generalmente trabajan más duro y más tiempo que aquellos que no están satisfechos en su trabajo.

Sabemos que la Workplace Service Delivery puede ser un gran diferenciador. Queremos que la experiencia de los empleados sea excepcional desde que entran en el edificio para que puedan hacer lo que mejor saben hacer. Y no somos los únicos que presionamos para digitalizar. Gartner prevé que para 2020 el 60 % de las reuniones de tres o más participantes contará con un asistente virtual⁸, así que si aún no estás adoptando la tecnología y creando un lugar de trabajo digital híbrido, ¿a qué esperas?



Para examinar en más profundidad las soluciones de experiencia de los empleados de ServiceNow, recomendamos la lectura de los siguientes documentos:

Whitepaper: El imperativo de la experiencia de los empleados

Este whitepaper describe 4 pasos para crear un lugar de trabajo que respalde una vida laboral fantástica

eBook: Cinco formas en las que RR. HH. y TI pueden asociarse

Empieza a pensar en la experiencia de los empleados como un desafío integral y podrás comenzar a diseñar soluciones mejores

El libro de conocimientos de los recursos humanos

Escucha a nuestros clientes describir su viaje hacia la experiencia de los empleados con ServiceNow

FUENTES

1 <https://www.gartner.com/en/documents/3887664/make-your-digital-workplace-employee-friendly-with-these>

2 <https://www.gartner.com/en/documents/3887664/make-your-digital-workplace-employee-friendly-with-these>

3 <https://blogs.servicenow.com/2020/employee-workflows-will-support-opening-of-workplaces.html>

4 <https://www.gallup.com/workplace/317753/remote-work-virtual-threat-culture.aspx>

5 <https://www.servicenow.es/lpayr/forrester-wave-esm.html>

6 <http://www.smf.co.uk/wp-content/uploads/2015/10/Social-Market-Foundation-Publication-Briefing-CAGE-4-Are-happy-workers-more-productive-281015.pdf#page=9>

7 <https://snacknation.com/blog/employee-happiness/>

8 <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/how-to-master-the-modern-meeting/>