

Experiencia de empleado en Vodafone



— Fusión entre tecnología y recursos humanos

La transformación digital ya está aquí. En recursos humanos hemos vivido diferentes etapas que han requerido planes de cambio de aptitudes y actitudes. Desde hace años nos hemos posicionado como un fuerte partner de negocio capaz de agilizar los resultados de las compañías, no obstante tenemos un gran reto. Recursos humanos y tecnología han de fusionarse, no hay vuelta atrás.

La Cuarta Revolución Industrial ya está aquí y ha traído consigo una forma distinta de aprender, de comunicar, de emocionar, modificando cómo nos comportamos en nuestro entorno personal y profesional. Compramos sin necesidad de ir a los establecimientos, organizamos una reunión con amigos creando grupos en redes sociales y elegimos un restaurante en función de las opiniones de desconocidos.

A diario surgen nuevas soluciones tecnológicas que aceleran el ritmo del negocio para hacer las empresas más competitivas. Sin embargo, el éxito de esta transformación no radica exclusivamente en la tecnología, sino en cómo —desde recursos humanos— acompañemos a nuestros empleados en este cambio.

El concepto de experiencia de empleado surge como una oportunidad de diferenciación y personalización que implica incorporar el uso de nuevas tecnologías, innovar en los procesos para hacerlos más ágiles, explotar los datos de una forma inteligente y predictiva, diseñar e impulsar una estrategia en redes sociales y acciones específicas que faciliten el cambio cultural.

/ HACER LAS COSAS DE OTRO MODO

La tecnología ha habilitado nuevos canales de comunicación que han aplanado las organizaciones y están haciendo posible que la capa directiva y los empleados se comuniquen en cualquier momento sin necesidad de seguir protocolos o cerrar reuniones formales. Un ejemplo de esto son las denominadas redes sociales corporativas. Por ejemplo, en Vodafone España ya somos más de 4500 empleados los que usamos Yammer a diario para compartir conocimiento, solucionar dudas o hacer propuestas innovadoras. Todo ello en tiempo real.

Además de comunicarnos con nuevas herramientas, tenemos también la oportunidad de colaborar y cocrear trabajando en la nube, eliminando la necesidad de intercambiar un número inmanejable de correos.

El avance en este ámbito es imparable. Desde el área de recursos humanos debemos liderar con el ejemplo e incorporar en nuestros proyectos el uso de estos nuevos entornos, asumiendo que ello implica desaprender y dejar espacio para aprender a hacer las cosas de otro modo.



Cristina Martínez,

MIEMBRO DE LA JUNTA DIRECTIVA DE DCH Y HR DIGITAL TRANSFORMATION MANAGER

VODAFONE

www.vodafone.es

/ EMPLOYEE EXPERIENCE

Lograr un nivel óptimo de agilidad requiere que dediquemos tiempo a analizar los procesos básicos de la experiencia del empleado, desde la selección hasta la desvinculación voluntaria o involuntaria, y que este ejercicio nos sirva para detectar oportunidades de digitalización que tengan un impacto rápido y tangible para el candidato o empleado.

En selección tenemos una gran oportunidad para implantar la tecnología disponible. En Vodafone ya hemos incorporado la videoentrevista para disminuir tiempos en el proceso de selección y mejorar la experiencia del candidato. Además, hemos hecho uso de videojuegos en campañas de atracción de talento joven y hemos digitalizado las pruebas eliminando completamente el uso de papel en las jornadas de evaluación.

Aprendemos de una forma diferente y esto

/ LA VIDA EN DIGITAL

Cuando probamos las ventajas de tener una *app* para gestionar el pago del estacionamiento regulado nos olvidamos de tener que llevar encima dinero suelto y estar pendientes de salir a la calle a cambiar el *ticket*. De la misma forma, cuando un empleado experimenta lo sencillo y ágil que es enviar un parte de baja, solicitar vacaciones o liquidar los gastos de su último viaje a través de una aplicación móvil, no duda en olvidarse de cualquier sistema anterior.

Esto es lo que nos ha ocurrido con EVO Mobile, una *app* donde se han incorporado las gestiones de recursos humanos de la compañía con el fin de permitir que el empleado pueda autogestionarse este tipo de necesidades desde cualquier sitio. Recientemente hemos lanzado una nueva aplicación basada en el concepto de *smart cities* que nos permite hacer un uso más eficiente de los

momento de dar un paso más allá y empezar a incorporar la tecnología *big data* en nuestros procesos. En este ámbito nos hemos apoyado en People Analytics, que nos permite ser más proactivos en el diseño de soluciones para negocio, así como personalizar los productos e itinerarios que ofrecemos a nuestros empleados.

Las personas buscan referencias de las compañías en blogs, foros, LinkedIn, Facebook o Instagram, y conceden mayor fiabilidad a la información que otros usuarios comparten que a informes que la compañía publica oficialmente. Tenemos la oportunidad de utilizar recursos diferentes e involucrar a nuestros empleados en la comunicación de nuestra propuesta de valor y experiencia corporativa.

Desde Vodafone, estamos impulsando la participación de nuestros empleados como embajadores de marca en las redes sociales.

/ APUESTA POR EL CAMBIO

Es importante contar con acciones específicas que ayuden a las personas a incorporar nuevos hábitos y a trabajar de una forma diferente. Si no lo hacemos, corremos el riesgo de perder talento que aporta conocimiento, experiencia y un fuerte histórico de la compañía.

Desde Vodafone hemos creado jornadas digitales para hacer demostraciones y resolver dudas de las herramientas disponibles. Además, se ha creado una comunidad de “ninjas digitales”, los cuales nos ayudan en nuestros día a día y resuelven las dudas que surgen cuando empiezas a trabajar en este nuevo entorno.

Pero esta iniciativa va mucho más allá. De hecho, una selección de ninjas está realizando sesiones de *mentoring* reverse con nuestro Comité Ejecutivo, que desde el primer momento ha apoyado e impulsado el cambio. ■



El éxito de esta transformación no radica exclusivamente en la tecnología, sino en cómo —desde recursos humanos— acompañemos a nuestros empleados en este cambio

requiere que revisemos los planes de formación, el diseño de los espacios físicos, la tecnología y los recursos que se ponen a disposición de los empleados para que realicen formación a distancia.

En Vodafone trabajamos para crear nuevos ecosistemas de aprendizaje, enriqueciendo, diversificando contenidos, incorporando funcionalidades que permitan a los empleados evaluar las formaciones, recomendarlas y compartir su experiencia. También hemos invertido en asegurar que el entorno físico es inspirador, facilita la colaboración y está equipado técnicamente para aprovechar al máximo la tecnología disponible.

espacios disponibles en nuestro entorno de trabajo —en nuestra central en Madrid—, como la cantina, las plazas de *parking* o las salas de reuniones. Además, esto nos permite pilotar las soluciones que ofrecemos a nuestros clientes.

/ EL PODER DE LA INFORMACIÓN

En recursos humanos empezamos hace años a incorporar indicadores que nos permitiesen ver la evolución y el impacto de los programas que realizábamos; por ejemplo, los niveles de rotación y absentismo, la eficiencia de una campaña de reclutamiento, el balance de género... Sin embargo es mo-