



High performance. Delivered.

“Me rodean los papeles”. “¿Buscar información? ¿En este laberinto?”. “Desde que lo pido hasta que lo consigo ha pasado demasiado tiempo”. “¿Compartir conocimiento? Ya me dirás cómo”. “Servicios de Recursos Humanos: Nómina, formación y poco más.”

Desde la aparición de las primeras Intranets, el concepto de Portal del Empleado ha ido evolucionando. Son cada vez más las empresas que conocen el escaso valor de facilitar un sitio web donde sólo se pueden consultar procedimientos o leer circulares internas. El concepto B2E (business to employee) se amplía unificando múltiples ámbitos de actividad de la empresa.

El valor del portal del empleado

Un paso natural para las Intranets corporativas es convertirse en un verdadero centro de gestión de la persona. El conjunto de tareas que desempeña un profesional requiere, cada vez más, el uso de múltiples herramientas y el acceso continuo a información.



Facilitar un punto de acceso único desde el que la persona puede completar el conjunto de tareas que implica su trabajo es una apuesta decidida por la competitividad. ¿Por qué? La respuesta es inmediata. La inversión en aplicaciones B2E produce un retorno a través de:

- **La reducción directa de costes**, fundamentada en la posibilidad de automatizar procesos y disminuir el apoyo que necesitan las personas para completarlos (eliminación de papel, costes de valija e impresión, reducción del soporte necesario a través de call centers, etc.)

La Evolución del Portal del Empleado

B2E: simplificando la vida de nuestros profesionales

- **La mejora en la eficiencia operativa:** los portales del empleado ayudan a reducir significativamente el tiempo necesario para completar tareas, se integran los servicios prestados por distintas áreas funcionales, se facilita el acceso a la información, se mejoran los procesos de comunicación, etc.
- **El incremento en el nivel de satisfacción de las personas:** las soluciones B2E se plantean para resolver necesidades cotidianas de los profesionales, eliminando las complejidades organizativas que el empleado no tiene por qué sufrir.
- **El apoyo al proceso de innovación:** en la medida que el portal del empleado facilita la colaboración entre personas y permite un acceso eficaz al conocimiento de la empresa.

Soluciones integradas

Entre el conjunto de soluciones que, gracias a la tecnología web, pueden facilitarse a través de los portales podemos destacar:

- **Los autoservicios.** Muchos de los procesos que implican la interrelación del empleado con distintas áreas de la empresa (Recursos Humanos, Tesorería, Compras, Soporte a Usuario,...) son susceptibles de ser completados directamente por los profesionales. Algunos ejemplos en este sentido son la consulta de la nómina, la liquidación de gastos por desplazamiento, la solicitud de ayudas recogidas en convenio o la reserva de salas y medios para reuniones.
- **La formación.** La integración de las plataformas de e-learning en los portales de empleado abre un mundo de posibilidades, no sólo como medio para gestionar la oferta formativa de la empresa, sino también para gestionar la demanda de formación. La necesidad de ampliar conocimientos o capacidades profesionales surge, en muchas ocasiones, dentro de la dinámica de trabajo diaria. Las plataformas de e-learning permiten dar respuesta a estas necesidades de forma ágil y eficaz.
- **El acceso centralizado a aplicaciones.** Son cada vez más las posibilidades que la tecnología ofrece para proporcionar un punto de acceso único a las aplicaciones de trabajo e integrar procesos e información. Los profesionales pueden tener al alcance de un “clic” múltiples elementos de apoyo y esta integración de datos, tareas y soluciones permite redefinir los parámetros de eficiencia por los que se valora la capacidad productiva de las personas. Se abre paso el concepto de

"Escritorio único", que permite organizar la información y las distintas aplicaciones de trabajo atendiendo a la función que desempeña cada usuario.

- **La gestión del conocimiento.** Los portales de empleado pueden mejorar el acceso a los activos de conocimiento de la empresa: mejores prácticas, expertos y experiencia. La evolución de un modelo de empresa en el que el conocimiento se guarda celosamente porque "la información es poder" a una estructura en el que el conocimiento compartido constituye ventaja competitiva requiere un cambio cultural y la aparición de herramientas que lo soporten.
- **Otros servicios de valor.** Los portales del empleado constituyen el marco ideal para proporcionar herramientas que faciliten la comunicación directa entre profesionales (mensajería instantánea, foros,...) o ayuden a la conciliación de la vida profesional y personal: acceso desde el domicilio, servicios concertados que permiten a la persona beneficiarse de acuerdos y oportunidades con empresas concretas, etc.

Evolucionar con éxito el portal del empleado

Todas las funcionalidades mencionadas pueden ayudar al profesional a alcanzar los objetivos que se le plantean. Ahora bien, la implantación de estas soluciones requiere una importante reflexión previa. La experiencia demuestra que para tener éxito en el proyecto de transformación que supone un portal de empleado, es necesario tener en cuenta algunas premisas:



- **Las soluciones B2E deben estar alineadas con la dirección estratégica de la empresa.** Los objetivos de negocio implican la definición de una estrategia de acción con las personas. Son los profesionales los que en última instancia han de hacer realidad las metas definidas, por lo que el portal debe encajar en esta estrategia.
- **El diseño del portal del empleado y de las aplicaciones debe realizarse desde el punto de vista del usuario.** Existen pocas probabilidades de recuperar la inversión realizada si el portal no es percibido como herramienta útil en el día a día. Tampoco si es complejo de utilizar.

- **Cuanto mayor sea la participación de los usuarios en el diseño de los servicios, más fácil será su aceptación.** La demanda sobre las personas es cada vez más acuciante; el diseño de las soluciones ha de tener en cuenta sus necesidades.

Un paso más

Las empresas han realizado una decidida apuesta por mejorar las prestaciones de los servicios que ofrecen a sus empleados. Las soluciones B2E han ayudado en este sentido, pero el camino abierto ofrece posibilidades que van más allá de las descritas hasta el momento. En el horizonte se dibuja una nueva evolución que permite avanzar en la senda de la eficiencia y que puede llegar a convertir algunos de los activos en fuente de ingresos.

La implantación del B2E establece un modelo de gestión y una estructura organizativa que puede ser ampliada para dar servicios a socios de negocio y clientes. No todas las funcionalidades integradas en un portal de empleado son susceptibles de este enfoque, pero otras sí. Veamos algunos ejemplos:

- Son cada vez más las empresas que, en su cadena de valor, cuentan con colaboradores de los que depende una parte de la calidad de sus productos y servicios. La capacitación de las personas que, sin ser empleados directos, forman parte de esta cadena puede ser abordada desde las soluciones de e-learning. Estas herramientas de formación a distancia son también un aliciente que puede ayudar a atraer y fidelizar a los clientes finales.
- La provisión de servicios a los empleados requiere, en muchas ocasiones, la participación de empresas externas (seguros de salud, fondos de pensiones, agencias de viaje etc.). En la medida que estos servicios estén integrados en el portal del empleado, es viable integrar en el proceso a los proveedores. Esta integración se hace factible por las oportunidades de comunicación que la tecnología web ofrece. Las solicitudes pueden llegar directamente a quienes prestan el servicio, reduciéndose así los tiempos de respuesta y mejorándose la calidad percibida por los usuarios.

Cada organización comporta una cultura y unos valores propios. Las soluciones B2E han de adaptarse al contexto de cada empresa, sus activos y su estilo. No existe una solución universal. Todos estos factores deben considerarse cuando se diseñan las herramientas que se ponen a disposición de los profesionales.

Accenture ha recorrido de la mano de sus clientes este camino, ayudando a hacer realidad los objetivos de los proyectos de transformación. Personas y tecnología encuentran en este tipo de soluciones un punto de encuentro natural; se abren nuevas posibilidades a las organizaciones que apuestan por convertirse en empresas de alto rendimiento.

Para más información contactar con:

Raúl Jiménez Fernández

Accenture

Torre Picasso - 28020 Madrid

e-mail: human.performance.spain@accenture.com

Tel.: 91 546 93 71

Estas publicaciones están disponibles en nuestra página web: www.accenture.es

Sección: Investigación y Análisis - Human Performance