



HR EXECUTIVE NETWORK



Un único punto de contacto hecho realidad: **Servicio de Atención al Empleado**

SILVIA PAREJA,
Senior Manager **Accenture Strategy**

IGNACIO ARÁNGUEZ,
Consultant **Accenture Strategy**

La forma de relacionarse entre la empresa y el empleado ha cambiado. La convivencia multigeneracional de trabajadores, con expectativas, habilidades y necesidades distintas, unido a la revolución de la tecnología digital como un imprescindible en nuestra vida personal y laboral, ha provocado que los empleados sean más exigentes con las empresas para las que trabajan. Disponer de la nómina a tiempo, de una tarjeta de acceso que funcione correctamente o de un lugar donde trabajar en buenas condiciones son necesidades higiénicas que forman parte de la vida de un colaborador. Son cosas que se da por hecho que deben funcionar correctamente y que provocan una gran frustración cuando no satisfacen nuestras expectativas. Cuando esto ocurre o tenemos dudas, ¿a quién acudimos?

Normalmente, desconocemos quién es el interlocutor interno en cada caso, y entramos en la vorágine de encontrar quién puede ayudarnos: preguntamos a un compañero, a la persona que conocemos en el área concreta..., en un pasillo, por teléfono, por *email*... y nos empieza a invadir la sensación de pérdida de tiempo, la frustración y la insatisfacción.

¿Y SI TUVIERAS UN PUNTO ÚNICO DE CONTACTO PARA EL EMPLEADO?]

Cada vez más son las empresas que cuentan con un "servicio de atención al empleado" como punto único de contacto para dar respuesta a todas las dudas y solicitudes que les puedan surgir a lo largo de su ciclo de vida en la compañía. Y es que, la creación de un servicio de atención al empleado impacta directamente en:



- **Productividad.** Aporta una red de canales de contacto únicos, sencillos y directos, adecuados al tipo de empleado y sus características, reduciendo el tiempo del empleado en la búsqueda del interlocutor adecuado.

- **Eficiencia.** Elimina duplicidades y re-direccionamientos en las gestiones internas de las áreas involucradas en dar respuesta, mejorando la operativa a través de la creación de un interlocutor único de referencia para todos los empleados que, apoyado en tecnología específica de gestión de peticiones, sepa quién es el área y la persona específica que tiene el criterio de respuesta concreto.

- **Satisfacción.** Da respuesta en el primer contacto al empleado, resulta ágil y útil, engancharlo desde el primer momento. La mejora de la experiencia del colaborador es clara, no hay nada más satisfactorio cuando tienes un problema que tengas la garantía de respuesta en plazo y con calidad.

- **Homogeneidad y estandarización.** Ayuda a encontrar y desarrollar respuestas estándar a situaciones de empleados semejantes desde el primer momento.

- **Seguimiento y control.** Cuenta con una capacidad de traza, control y seguimiento a nivel global y a nivel individual de las distintas peticiones del empleado, permitiendo el conocimiento de los tiempos medios de respuesta de las áreas de soporte internas para cada tipo de situación, identificando cuellos de botella operativos y la mejora continua.

¿QUÉ IMPLICA LA CREACIÓN DE UN SERVICIO DE ATENCIÓN AL EMPLEADO (SAE)?]

En el día a día de cualquier empleado son numerosas las áreas que entran en contacto con él de forma consciente e inconsciente (Recursos Humanos, Servicios Generales, Seguridad, Servicio Médico, etc.). La creación de un servicio de atención al empleado surge como consecuencia de buscar:

- Orden en estas relaciones individuales del colaborador con las áreas de

la organización.

- Garantizar la dedicación mutua requerida.
- Asegurar un servicio excelente y eficiente.

Para ponerlo en marcha, es necesario que la empresa aborde una transformación del modelo *front* de relación con el empleado, que debe ser global y con capacidad transversal. Y que supone no sólo un cambio operativo, organizativo y tecnológico en las áreas de soporte al colaborador, sino también un cambio cultural tanto para el empleado como para los propios equipos de estas áreas, transformando el modelo informal y "tradicional" (más de "tú a tú", e, incluso, con atención presencial) en un modelo innovador y más exigente en calidad del servicio.

Hace falta, para ello, la implantación de una capacidad de contacto *front* centralizada, con elevada capacidad de respuesta, y canales únicos de contacto de forma que el empleado no tenga que pensar a quién se tiene que dirigir sino a dónde.

Se requiere de tecnología específica de gestión de peticiones, que además de ofrecer una visión integral del abanico de posibilidades que un empleado puede demandar como cliente interno, aporte la traza del estado de las cuestiones abiertas por el colaborador, tanto a él como cliente interno, como a los equipos de la organización responsables de darle respuesta. La potencia está en las posibilidades de medición de *KPIs* y *reporting* asociado: volumen, tiempos medios de respuesta, número de "actores" que participan en dar respuesta, nivel de satisfacción.

¿Y SÍ HUBIERA ALGUIEN QUE CONTACTARA CONTIGO?]

Proactividad, algo tan valorado en la empresa y tan escaso en muchas ocasiones. Hace unas semanas WhatsApp anunciaba que estaba trabajando en el desarrollo de herramientas que sirvan de contacto entre negocios u organizaciones con sus clientes¹. Esto permitirá a las compañías no sólo interactuar con sus clientes, sino también con sus empleados de forma proactiva.

El servicio de atención al empleado supone transformar el modelo informal y tradicional del 'tú a tú' presencial, en un modelo innovador, proactivo y más exigente en calidad del servicio •

La tecnología, en toda su amplitud, debe implicar un cambio en la forma de trabajar de todas las áreas que tienen contacto con los empleados, y entre ellas mismas fomentando la transversalidad. También debe permitir a las distintas áreas anticiparse a determinadas situaciones convirtiéndose en consejero y asesor de los empleados.

Imagina que el servicio médico contactara directamente contigo para ofrecerte una cita de reconocimiento médico, y no ser tu quién tiene que contactar. O imagina una incidencia con el pago de la nómina en la que te informen de manera anticipada, por email o por mensajería instantánea, de cómo se está procediendo para resolverla.

La experiencia de empleado a lo largo de su ciclo de vida en la compañía es un aspecto crítico en la actualidad. Un servicio de atención al empleado es una palanca que ayuda a que la experiencia mejore y sea diferencial; puede tratarse de un aspecto "higiénico", pero no hay que menospreciarlo: si falta o es inadecuado, causará una tremenda insatisfacción en el empleado.]

FOOTNOTES

¹ El Economista (2016). Noticia "WhatsApp será gratis total y tratará de hacer negocio con las empresas".