

Índice

Sobre el autor

- 1. Introducción: qué es Transformación Digital
- 2. Las 20 tendencias digitales y disruptivas en RRHH



Mireia Ranera @mranera









Mireia Ranera



Es Vicepresidenta y Directora de *Employee Digitalization* en íncipy, con más de 10 años de experiencia impulsando proyectos de innovación y transformación digital en el ámbito interno de las organizaciones.

Socia-fundadora y miembro del Board de Innovación Académica de INESDI, Digital Business School. Emprendedora y directiva con más de 25 años de experiencia en la gestión de equipos y áreas de negocio relacionadas con Internet, Branding, RRHH y Formación.

Fue fundadora de Secretariaplus.com y Directivosplus.com, dos comunidades virtuales profesionales referentes en España y Directora de Marketing de Adigital, Asociación Española de la Economía Digital.

Es socia-fundadora de varias empresas del ámbito digital: womenalia.com, la 1ª Red de Networking Mujeres Profesionales; incube, incubadora de proyectos digitales.

Escribe activamente en el Blog: mujeresconsejeras.com, galardonado con el Premio Plata Blogosferarrhh 2012, al mejor blog en el ámbito de los recursos humanos y desarrollo de personas. Y en el Blog "Lideres Digitales" en Expansion.com.

Ponente en congresos, seminarios y eventos empresariales nacionales e internacionales, y profesora de los posgrados y másters de Inesdi, Digital Business School.

Email mranera@incipy.com

Twitter

@mranera

LinkedinPerfil en Linkedin











ntroducción











1. INTRODUCCIÓN

La transformación digital

En íncipy entendemos la transformación digital como la **reorientación** de toda la organización hacia un modelo eficaz de **relación digital** en cada uno de los puntos de contacto de la **experiencia del cliente**.

El modelo de transformación e innovación digital de íncipy

Nuestro modelo de transformación digital viene definido por cuatro ejes clave:

1. Visión, cultura y liderazgo

Visión y apuesta desde la **alta dirección** por el tema digital como clave de negocio, impulso del **cambio de cultura** y aprovechamiento del potencial del análisis del big data para la toma de decisiones estratégicas.

2. Experiencia del cliente

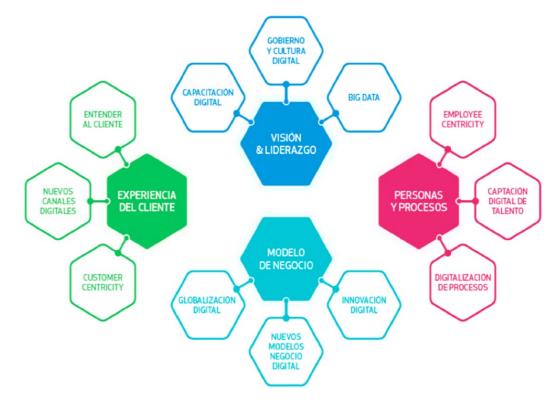
Poner al **cliente en el centro** de toda la estrategia de la empresa, utilizando los canales digitales para potenciar la escucha, la conversación, la relación y el engagement. En definitiva, transformar digitalmente la estrategia del cliente.

3. Personas y procesos

Poner al empleado en el centro de la organización para involucrarlo y empoderarlo en la transformación, con **formación**, **nuevas herramientas de trabajo en la red**, innovación y **digitalización de procesos** clave y estrategias de **employer branding** para atraer al talento. La transformación digital de personas y procesos.

4. Modelos de negocio

Los nuevos escenarios digitales nos permiten identificar, globalizar, innovar, expandir y crear nuevas oportunidades y modelos de negocio.













Las 20 tendencias digitales y disruptivas en RRHH











Recursos humanos no es inmune a la disrupción digital y es precisamente "gracias a las nuevos entornos digitales y a las nuevas tecnologías" donde está su gran oportunidad de capitalizar e impulsar los cambios para que las personas de la organización se adapten a los retos de negocio en la era digital.



No hay transformación digital sin transformación de negocio y no se consigue sin empoderar y hacer protagonistas a los empleados. Por tanto, un proceso de Transformación Digital no es sólo cambiar cosas, es conseguir que los cambios pasen en la compañía y es hacer que los empleados vivan y experimenten en propia piel dichos cambios.

Es una **reorientación** de toda la organización, que tiene que abordarse con foco **employee centricity**, para **mejorar y optimizar la experiencia**

del empleado en su día a día, su trabajo, sus relaciones, comunicaciones... (Employee Journey Map) gracias a las **nuevas tecnologías** y con los nuevos valores y retos que exigen los **actuales entornos digitales**:

- Conexión interna y externa
- Innovación
- Transparencia
- Agilidad
- Flexibilidad
- Apertura

La tecnología va a ser el facilitador y acelerador que permitirá a RRHH gestionar el cambio hacia una nueva cultura digital, abierta y de innovación permanente, mejorar la experiencia en el trabajo y reorientar a toda la empresa para ser más ágil, transparente, productiva, flexible y conectada.

El rol de RRHH, expertos en gestión del cambio, transversalidad y personas es un rol estratégico y clave como impulsor de la transformación digital de las organizaciones.











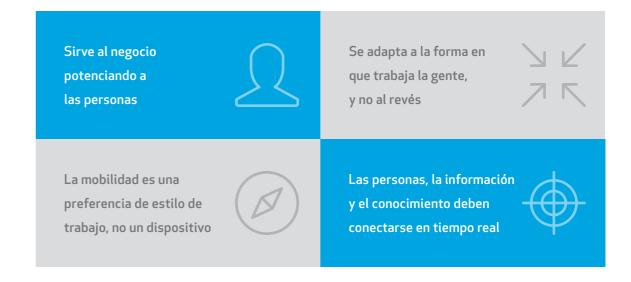
¿Cuáles son las tendencias digitales que transformarán a los RRHH?

1. User centric IT

Por fin la tecnología diseñada pensando en el usuario, en el beneficio del empleado, adaptada a su forma trabajar y no al revés. Hacia una tecnología más emotiva, envolvente y sensorial que ayude a **mejorar la experiencia diaria** de forma novedosa, atractiva y relevante. Adiós a las herramientas engorosas, aburridas, que requieren complicadas curvas de aprendizaje y que acaban sin ser utilizadas. **"La tecnología de los sentidos y las emociones".**

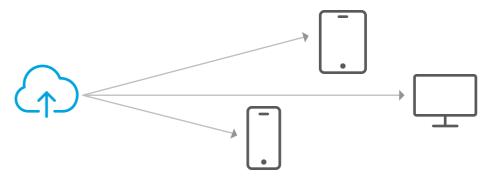
2. Mobility as a workstyle

La movilidad como un estilo de trabajo, no asociada a un dispositivo. El trabajo y acceso a la información en cualquier momento, desde cualquier lugar y con cualquier dispositivo. La movilidad no es una opción, es una necesidad: es la nueva realidad empresarial, que exige un cambio en la cultura general de la organización. Aporta mayor productividad, reducción de costes operativos y mayor colaboración a distancia.



3. Cloud & Software as a service (SaaS)

Adiós a la inoperativa recogida y almacenamiento de datos de forma física, en discos o en servidores internos.



El almacenamiento y el acceso en línea gracias a los sistemas "Cloud Computing" basados en la nube cambiarán el escenario. Así mismo, el uso de la tecnología con modelos de pago según uso (Software as a Ser-











vice-SaaS) serán el gran aliado de RRHH: tecnología lista para usar, con bajo coste de adquisición, con actualizaciones permanentes y con pago por servicio. Adiós a las eternas esperas de desarrollos tecnológicos a medida, que nunca llegan, o que llegan con funciones ya no necesarias o desactualizadas.

4. Seguridad simple y eficaz

La seguridad como elemento inherente y transparente, no como freno y cuello de botella que frena la productividad y la innovación. La tecnología debe facilitar y agilizar los procesos de negocio y no al contrario. Iremos hacia políticas, protocolos y best practices de seguridad claros y sencillos, que definan claramente a los empleados qué está permitido y qué no, para educarlos, formarlos y sensibilizarlos.

5. Wearebles in the workplace & IoT

El Internet de las cosas (IoT) y el uso de tecnología portátil por parte de los colaboradores se convertirá en una tendencia normal para usos laborales: seguimiento y mejora de la salud, control del stress, del sueño y de la productividad, medición de la satisfacción en el trabajo... Aplicado ya actualmente en puestos de trabajo en entornos de mayor riesgo

(minería, construcción...), estos dispositivos portátiles permiten la **mo- nitorización remota** de la frecuencia cardíaca, la respiración, el nivel de
estrés... garantizando la seguridad y la ayuda inmediata si es necesario.



Gartner estima que más de 740 millones de **wearables** estarán en uso en 2016, un 20% más que en el 2015, y en el 2018, más de 2 millones de empleados los usarán dentro de las prácticas y políticas corporativas.



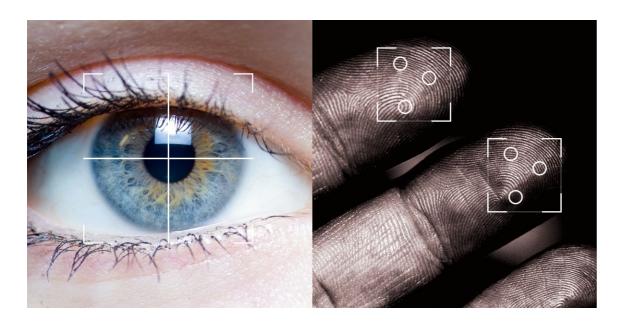






6. Bio-Security

El reconocimiento de huellas dactilares, los softwares de reconocimiento facial... asociados al uso de ordenadores/portátiles con cámara y teléfonos inteligentes, serán clave no solo para temas de seguridad y control, sino para mejorar la **experiencia del empleado**.



Desde la agilidad de acceso **sin necesidad de contraseñas**... hasta la identificación de estados de ánimo, o el rastreo **trucking** para segmentar comunicaciones, o personalizar accesos directos a herramientas y plataformas internas según perfiles, intereses, países, momentos...

7. Employee feedback - Real-time insights

Más allá de las plataformas de propuesta de ideas o encuestas puntuales, la tendencia será **dar voz al empleado en tiempo real**, para escucharlo de forma continua, abierta, anónima o no, para recoger información, retroalimentarnos con sus experiencias, sus opiniones, sugerencias...

Una tendencia a **democratizar el proceso de toma de decisiones** y para potenciar que el empleado se sienta más conectado e identificado con su empresa. Aparecerán en el mercado mutiples aplicaciones y servicios con dicho foco. Algunos ejemplos: <u>Officevibe</u>, <u>Hyphen</u>.

8. Una nueva generación HR Softwares













De los sistemas de back office para automatizar, almacenar y gestionar los datos de los empleados (nómina, administración formación, política de vacaciones, asistencia...) a suites de plataformas en red con módulos integrados que ayudarán a gestionar digitalmente temas claves como: formación, compensación y beneficios, carrera profesional, planes de carrera... (Success Factor, Meta4, Lumesse, Workday, Zenefits, Guidespark, Domo...)

9. Uso *self-service* de estas plataformas por parte de los colaboradores.

Gestionadas desde RRHH pero para ser usadas como auto-servicio por parte de los empleados. Mejorarán la ejecución de procesos, la gestión y modificación de planes, el conseguir rápidas aprobaciones, flexibilizar y personalizar desarrollos de carrera, adaptarse a diferentes velocidades y programas de formación, planificar objetivos y hacer el seguimiento de los mismos...

Permitirán satisfacer las necesidades de forma más personalizada, manejar el desafío de generaciones diferentes, atender mejor a los empleados que podrán gestionar fácilmente su información personal cuándo y desde dónde ellos prefieren (PC o dispositivo móvil). Se reducirán

las tareas administrativas y los profesionales de RRHH podrán centrarse en iniciativas más estratégicas.

10. HR Apps

Las aplicaciones móviles serán grandes aliados para RRHH en gran diversidad de focos y objetivos: compromiso, comunicación, retroalimentación, aprendizaje, rendimiento, colaboración, encuestas empleados, entrevistas candidatos...



Las webs corporativas, las comunidades, plataformas y herramientas internas...tendrán que ser *responsive* y estar totalmente adaptadas para facilitar a los empleados el acceso y el uso en situaciones de mobilidad.











11. Gamification Solutions











Juegos digitales especialmente diseñados para empleados, para conseguir con dinámicas de juego la adopción de objetivos, retos y rendimientos. La diversión sumada a la recompensa y los incentivos para aumentar el nivel de compromiso de los empleados. Gartner ya auguró que el 70% de las empresas Forbes Global 2000 tendrían una aplicación o sistema de gamificación en el 2014.

12. Nuevo perfil HR Analytics

La digitalización de procesos aportará un gran volumen de datos, y el reto estará en saber **convertir los datos en conocimiento**. La incorporación de un perfil especializado en analítica para recopilar, procesar y analizar los "grandes datos" **(big data)** va a ser clave en RRHH. El conocimiento basado en hechos y los **análisis predictivos (predictive analytics)** para identificar tendencias, valorar resultados/desviaciones/errores, per-

feccionar programas/políticas/estrategias... relacionadas con las personas y el negocio.



Todo ello para tomar mejores decisiones, con mayor agilidad y menor riesgo: a quién contratar, a quién promover, cómo desarrollar, con qué nivel salarial, a quién y en qué formar, qué cambiar...

De nuevo la tecnología facilitará la estrategia y el trabajo de los expertos en analítica, gracias a soluciones que permitan recoger los datos y visualizarlos de forma inteligente (Visier, IBM®, Kenexa® Talent Insights...)











13. Employee referrals Software

Aplicaciones como FairWare, RippleHire, GrownOut, que facilitan que los empleados difundan las ofertas de trabajo de la empresa a sus contactos de las redes sociales. Reciben a cambio incentivos y premios en función de las recomendaciones y/o la incorporación final de un "referido". Una excelente iniciativa para potencial el rol embajador de los empleados.

Hasta **LinkedIn** ofrece una aplicación de <u>"LinkedIn Referrals"</u> dentro de sus servicios **"Talent Solutions"** que identifica automáticamente conexiones de empleados que encajan en las vacantes de la empresa.

como si realmente estuvieras con el resto de compañeros y alumnos. E incluso para mejorar la experiencia en la participación en **reuniones**, **encuentros**, **eventos**... de trabajo a distancia.



14. Realidad virtual (VR) para formación y reclutamiento

Las posibilidades de la **realidad virtual**, a través de gafas/dispositivos visuales asociada a softwares específicos, ya se está utilizando en compañías para el **reclutamiento** con **candidatos** para simular escenarios reales de trabajo.

Pero no solo tendrá grandes usos en el reclutamiento, sino también en la **formación**, para el entrenamiento y aprendizaje en situaciones reales, o para participar en aulas, sesiones... a miles de Kilómetros y sentirte

15. Redes Sociales Corporativas

Denominadas también *Enterprise social networks –ESNs*, serán sin lugar a dudas las **palancas de cambio, innovación y trabajo en red**, que ayudarán a las organizaciones vivir y entrenarse en la cultura digital.

<u>Un 62% de compañías en España</u> está apostando por implantar estas innovadoras plataformas de trabajo en red entre empleados.



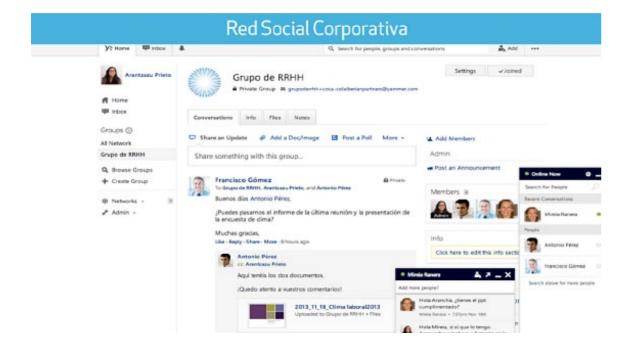








Un reto no tecnológico sino de adopción que requiere un plan de acción, impulsión y dinamización, para trasladar internamente la mentalidad digital, y conseguir las ventajas que aportan estas plataformas en cuanto a productividad, eficiencia, colaboración, localización del conocimiento interno y del talento, suma de la inteligencia colectiva...



El mercado ofrece un amplio abanico de plataformas software: yammer (Microsoft), Beezy, Jive, Bluekiwi (ATOS), Google for work...

16. Corporate Careers Websites

Abordar en los entornos digitales la "marca como empleadores" va a requerir **nuevas fórmulas y estrategias de employer branding** adaptadas a un nuevo empleado y candidato que ahora se mueve e interactúa en los entornos digitales. <u>Vídeo.</u>



El primer reto será adaptar las actuales webs de empleo o secciones "trabaja con nosotros" (corporate careers websites) totalmente desfasadas y nada atractivas, a las nuevas tendencias digitales. Son la puerta de entrada y la mejor carta de presentación para comunicar lo que es trabajar en nuestra empresa.











17. Del CRM para clientes al TRM para candidatos

Gestionar las relaciones con los candidatos, pasivos y activos, que visiten nuestros espacios on-line y participen en nuestros **contenidos interactivos**, será posible con un CRM Interno (TRM, Talent Relationship Management). Diseñar un buen **Plan Relacional** facilitará, personalizará y enriquecerá la relación con el talento, además de permitir digitalizar y optimizar los procesos de **captación**, **selección y contratación**.

18. Softwares de Reclutamiento



Plataformas que permiten publicar vacantes en portales de empleo gratuitos o de pago, en redes sociales, universidades... recibir inscritos y

gestionar todos los candidatos desde un solo punto. Permiten sincronizar cuentas, tener la información integrada y acceder a los datos de forma ordenada. (TalentClue, Multiposting de SAP...)

19. Digital Employee Ambassadors Programs

O llamados también **Employee Advocacy Programs** tendrán como objetivo conseguir que los empleados sean <u>embajadores activos</u> de la marca en las **redes sociales**. Un reto que no llegará si no se impulsa primero un cambio interno hacia una cultura digital.

Aquí de nuevo la tecnología facilitará el trabajo en aquellas compañías más maduras digitalmente a través de herramientas que ya van apareciendo en el mercado: LinkedIn's <u>Elevate</u>, <u>GaggleAmp</u>, <u>Socioadvocacy</u>.





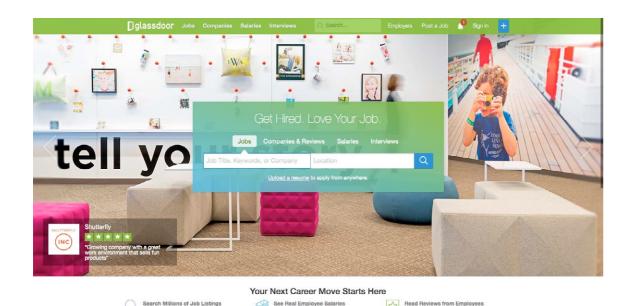




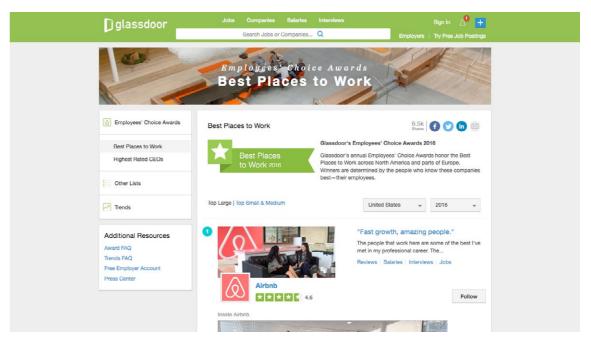


20. Los "TripAdvisor" del empleo

<u>Plataformas on-line</u> en las que los empleados o ex-empleados de una compañía pueden dar sus opiniones de manera anónima, especificando sus salarios, puntuando al CEO, el ambiente de trabajo, o explicando cómo afrontar una entrevista.



La más implantada <u>Glassdoor.com</u> y la más utilizada en EEUU, sin dejar de aparecer otras iniciativas desde otros países: Brasil: <u>Love Mondays</u>, LATAM: <u>Reglut.com</u>, Alemania: <u>Kununu</u>.

















Conclusiones

La tecnología ya está aquí lista para ser usada, tal y como hemos visto en estas 20 tendencias. Ahora solo nos quedan los retos ambiciosos y emocionantes de impulsar la adopción y la transformación digital de las personas y las organizaciones.

Esta es la gran oportunidad de las áreas de **talento** para mejorar la **experiencia**, la **relación** y el **compromiso** con los empleados.

La ocasión perfecta de RRHH, como expertos de gestión del cambio, para empoderar el proceso reorientación hacia nuevas formas de trabajar innovadoras y disruptivas, que permitan a las empresas **ser competitivas** en los nuevos escenarios digitales.











¿Tienes alguna duda?

Puedes ponerte en contacto con nosotros y te ayudaremos desde el teléfono **902 550 020**

También te esperamos en incipy.com

www.incipy.com/blog

Barcelona

Rbla. Catalunya 33, 1° 1° 08007 Barcelona (España)

Madrid

C/ Velázquez, 57, entreplanta izq. 28002 Madrid (España)

Valencia

C/ Nicolás Copernico, 8 46980 Valencia (España)

