

# La tecnología, la base para impulsar la nueva experiencia de empleado

**Desde hace algunos meses, el concepto de Employee Experience (EX) o Experiencia de Empleado se viene utilizando con mayor frecuencia en los departamentos de Recursos Humanos de las organizaciones, especialmente las de mayor tamaño. No en vano, es una nueva tendencia que pone el foco en la persona y la sitúa en el centro de la estrategia del negocio. Ahora bien, para desarrollarla adecuadamente es imprescindible apoyarse en herramientas tecnológicas que permitan medir, analizar, evaluar e impulsar esta idea. Y eso es, precisamente, de lo que vamos a hablar en este reportaje.**

A finales del año 2018 el Centro de Recursos Humanos del IE Business School, enEvolución y Buljan & Partners Consulting publicaron el *Primer Barómetro de Experiencia de Empleado en España (BEX)*, con el que sus responsables querían contribuir a que las empresas tomaran conciencia de la importancia de este concepto y ayudarlas así a interpretar esta valiosa información con la que entender, organizar y trabajar en las situaciones, fases e interacciones que de verdad importan. Según este documento, la *employee experience* española aún tiene mucho camino por recorrer, dado que, a la hora de valorar el esfuerzo que realizan las empresas para mejorarla, un 80 % de los encuestados le da un 5 de 10 a dicho esfuerzo. En esta línea, los datos revelan que la nota media que recibe esta experiencia en las empresas españolas evaluadas es de 6,3 de 10, lo cual supone que aún existe un amplio margen de mejora.

Es, por tanto, una oportunidad para que las organizaciones sigan trabajando en este concepto. Ahora bien, para ello es preciso saber exactamente en qué consiste. Según el citado barómetro, la expe-

riencia de empleado es “la suma de las percepciones que los empleados tienen en cada una de las interacciones con la organización en la que trabajan, en su día a día, en diferentes canales, comunicaciones o situaciones vividas”.

Así también lo pone de manifiesto el informe *Tendencias en Talent Engagement para 2019* de la con-

**La tendencia es combinar soluciones RPA con herramientas más inteligentes, incluyendo la integración con tecnologías de aprendizaje automático o chatbots, entre otras**

sultora Llorente & Cuenca, el cual se refiere a esta idea como “un paso más allá en la concepción de las políticas de compromiso”, pues “implica cuidar

de cada una de las interacciones que un profesional tiene con su empresa, desde que entra hasta que sale, diseñando su experiencia con el mismo cuidado con el que se hace la *customer experience*”.

En palabras de **Marc Altimiras, vicepresidente regional para el sur de Europa de Cornerstone**, “la estrategia gira en torno a posicionar al empleado en el centro, estructurar a su alrededor una serie de servicios de valor, fomentar el autoservicio cuando sea posible y simplificar la interacción con los diferentes sistemas que tiene a su disposición”, manifiesta. No en vano, continúa, “eliminar barreras y facilitar la interacción del empleado con la compañía refuerza su compromiso y aumenta la retención de talento”.

Precisamente, así lo pone de manifiesto el informe *Employee Experience Reimagined*, publicado recientemente por Accenture, en el que se asegura que las empresas con una gran *employee experience* aumentan su *performance* en un 122 %. Al mismo tiempo, aquellas que tienen una fuerza de trabajo altamente comprometida son un 21 % más rentables que las que no logran pasar de un bajo compromiso por parte de sus colaboradores.

Lo que sucede es que, en ocasiones, este concepto como tal no está muy extendido en las organizaciones, especialmente entre las pymes, tal y como asegura el **director Comercial de Conektia, Valentín Colomer**: “De las habituales herramientas de clima laboral, satisfacción, salario emocional, beneficios sociales, comunicaciones, buzones de sugerencias o foros de participación, entre otras, se ha evolucionado hacia la experiencia de

## ¿Cuentan con alguna herramienta tecnológica que les permita gestionar la experiencia de sus empleados y por qué la han implementado?

**Eva Maria Vallés,**  
directora de Personas para el Europa Sur de  
**Cinesa & UCI**

Contamos con el programa Milena, de Seresco, gracias al cual hemos podido desarrollar el portal del empleado. Esto nos ha permitido mejorar su experiencia en la empresa, facilitando que, de una forma ágil e inmediata, cualquier trabajador pueda acceder a su información laboral y realizar cambios en sus datos personales para tenerlos siempre actualizados. En otras palabras, la unificación de todos los sistemas y plataformas en este portal ha permitido a toda la plantilla mejorar su experiencia en la empresa de una forma muy intuitiva y sencilla.



**Martin Fischetti,**  
chief Human Resources Officer de  
**Neoris**

Los empleados son una de las principales claves de éxito en cualquier empresa. Por tanto, conocer y atender sus necesidades, inquietudes y dinámicas de trabajo es prioritario a la hora de gestionarlos. Así, hemos incorporado herramientas como KID, una plataforma de evaluación con la que hemos cambiado la forma de dar y recibir *feedback*; Neoris Global Campus, un portal formativo en el que se publican vídeos de corta duración creados por nuestros expertos, a fin de compartir sus conocimientos con otros compañeros; o Neoris Heatmap, una plataforma que nos ayuda a identificar a los empleados más influyentes dentro de la compañía.



**Alberto Ogando,**  
chief People & Organization Officer de  
**Generali**

En Generali hemos implantado recientemente el sistema Workday para optimizar la transformación digital en el departamento. A través de esta herramienta, basada en la aplicación del *machine learning*, podemos facilitar los trámites y la gestión, lo que se traduce en un incremento en la mejora de la experiencia de los empleados. Nuestra apuesta por este sistema responde a la estrategia de la empresa de poner a nuestro equipo humano en el centro de todo. De este modo, podemos tener una visión general de los recursos, lo que nos permite ser más eficientes con los tiempos y simplificar las tareas.





empleado, pero todavía el tejido empresarial español, formado en su mayor parte por pymes, no tiene una gran sensibilización al respecto, aunque llegará en el futuro”, opina.

### La tecnología entra en juego

Precisamente, uno de los motores que va a contribuir a impulsar este concepto va a ser la tecnología. Y es que, como explica **Enrique Sala, Strategic Human Resources Senior consultant de Meta4**, “poder proporcionar una adecuada experiencia a la persona exige conocerla mejor, entender sus necesidades y expectativas, y darle respuesta en tiempo y forma. Para ello, existen herramientas tecnológicas que, cada una en su campo, permiten llevarlo a cabo”. Y añade: “Son soluciones que facilitan compilar y proporcionar información adecuada para poder dar una res-

puesta correcta y a tiempo a las necesidades de los empleados y de la organización”. Así también piensa **Cristina Prats i Bermúdez, directora de zona y coordinadora de Proyectos Internaciona-**

### Cualquier solución que se vaya a implantar debe ir acompañada de un cambio cultural y de modelo organizativo

**les (PSA) de Seresco**, quien se pregunta: “¿Cómo saber si las personas son las adecuadas para tu compañía y tu empresa lo es para ellas?”, a lo que responde: “Midiendo con la ayuda de las herra-

mientas tecnológicas y tomando decisiones que permitan cambiar, gestionar y mejorar la experiencia de empleado”.

Por su parte, **Mauricio Potente, director general de Sopra HR Software Spain, Italy & Portugal**, también va en esa línea. “El desafío en las organizaciones por la retención del talento ha comportado que muchas compañías estén invirtiendo más que nunca en nuevas plataformas de RRHH que sean atractivas, personalizables y basadas en datos. De hecho, según los últimos estudios, alrededor del 40 % de las empresas no disponen de herramientas para medir la satisfacción del empleado. No obstante, a la mayoría de ellas les gustaría disponer en sus soluciones de talento de este tipo de herramientas de medición”, comenta.

Precisamente, así lo pone de manifiesto el reciente informe *Preparing for tomorrow's workfor-*

#### Marta Calvo, directora de Organización y Personas de JCM Technologies

Disponemos de la herramienta OnPeople, de Ceinsa. Nos decidimos por ella por un tema de confianza global. Hace años que colaboramos con ellos en el diseño de una propuesta de valor para nuestros colaboradores, y esta herramienta nos permite disponer de una política avanzada de gestión de personas. Por nuestra dimensión, debemos optimizar los modelos de gestión. Creemos, desde nuestra fundación, en la importancia de las personas y queremos ser coherentes con nuestra manera de pensar. Somos una empresa tecnológica y tenemos claro que la implantación de las políticas que queremos solo se puede realizar con una plataforma que nos apoye.



#### Paula Carrozza, head of People and Culture de Nationale-Nederlanden

Precisamente, ahora nos encontramos en pleno proceso de diseño estratégico. Se lidera desde el Grupo NN, al que Nationale-Nederlanden pertenece, y el principal propósito es evolucionar tecnológicamente todo lo posible para conseguir mejorar la experiencia del empleado a través de diferentes herramientas como Workday, para gestionar la contratación de nuevos perfiles y seguir su desarrollo profesional; Service now, para facilitar la gestión y el conocimiento de los departamentos de Employee Experience; y la app Appical, para acompañar a las incorporaciones en sus primeros noventa días en la compañía.



#### Natalia Falcone, responsable de Talento y Cultura de Sullair Argentina

En Sullair Argentina hemos implementado la solución Ejecutiva de E-ducativa para garantizar la gestión integral de *performance* y formación. De esta manera, nuestros colaboradores pueden configurar sus objetivos, establecer sus planes de desarrollo y realizar las inscripciones o cursar distintos tipos de formaciones desde un único lugar. Además, la herramienta cuenta con un portal de contenidos libres y de interés general que nutren los propios colaboradores, así como el equipo de Talento de la organización.



## Indicadores para medir la Employee Experience

Según propone el *Primer Barómetro de Experiencia de Empleado en España*, realizado por el Centro de Recursos Humanos del IE Business School, enEvolución y Buljan & Partners Consulting, hay varios indicadores que permiten dar una idea de en qué situación se encuentra la empresa y sus empleados en este ámbito y cómo puede evolucionar. Son estos:

- **eNPS:** se trata del índice de recomendación del empleado, que enfrenta el número de empleados promotores (que recomiendan) con el de detractores.
- **HR Effort:** mide el índice de esfuerzo de la compañía por mejorar la experiencia de sus empleados, desde el punto de vista de lo que perciben las personas. Para mover los comportamientos en la dirección adecuada

no solo hay que hacer el esfuerzo, sino también que conseguir que este sea percibido.

- **StEx:** otro parámetro que hay que tener en cuenta es el sentimiento del empleado hacia la empresa, para saber si este se siente feliz, comprometido, motivado, satisfecho, indiferente, decepcionado, frustrado, aburrido, estresado o enfadado, y poder gestionar las emociones con acciones que dirijan los esfuerzos a mejorar la experiencia que entregan al cliente.
- **Encuestas de compromiso:** este es un factor clave para el éxito de una organización. Utilizar una metodología de medición del compromiso de los empleados permite tener una idea más nítida de cómo evoluciona la *employee experience*.

ce, today, de PwC, realizado a partir de una encuesta a más de 1.200 directivos y responsables de recursos humanos en 79 países. Según este, y aunque el 75 % de las empresas califica como importante la gestión de la carga de trabajo de sus empleados, solo la mitad reconoce aplicar medidas al respecto. Además, se afirma que los datos de los empleados, más allá de las evaluaciones de grupo y encuestas anuales, pueden ayudar a los profesionales de Recursos Humanos a crear una experiencia más personalizada, diseñada en función de necesidades y aspiraciones laborales.

En este sentido, según matiza **Adolfo Pellicer, Country manager de Workday Iberia**, "las empresas van a tener que dotarse de soluciones cada vez más sofisticadas, pero que, a la vez, sean sencillas de uti-

lizar y que ofrezcan una experiencia de empleado personalizada e inteligente orientada a mejorar la eficiencia, el intercambio de conocimientos y la colaboración," reconoce.

Esto está implicando una reformulación de las propias herramientas tecnológicas utilizadas en las áreas de Recursos Humanos para adaptarse a esta concepción, tal y como explica Altimiras, de Cornerstone: "Se necesitan herramientas que hayan sido diseñadas teniendo en cuenta una experiencia de usuario simple y agradable, independientemente de la complejidad del proceso que se esté realizando con ella." Esto, por ejemplo, ha implicado, en su caso, un procedimiento exhaustivo para adaptar todos los procesos que soportan, como selección, formación, rendimiento y administración, a un concep-

to moderno de *employee experience*. En palabras de Altimiras, "ha implicado la modernización del *look and feel* y adoptar las mejores prácticas de herramientas de consumidor como Netflix o Spotify".

Todo ello, además, está produciendo un incremento de la demanda de estas soluciones centradas en la experiencia de empleado, tal y como confirman **Sergio Aguaviva, Software Area manager de Ceinsa**, y **Augusto García, director Comercial de E-ducativa**. Según el primero, y teniendo en cuenta que ellos entienden por experiencia de empleado "difundir e impulsar el *branding* de la empresa a través de la plantilla, disponer de una propuesta de valor atractiva como compañía, medir la salud de la organización y cuidar los momentos que importan", sí que han notado "un importante incremento de las ventas de soluciones que permitan gestionar esta propuesta". Para el segundo, "evidentemente, ha habido un crecimiento en este aspecto. Básicamente, ha pasado ya la época donde solo se pensaba en la capacitación, y ahora se ve como necesario tener una gestión estratégica del desarrollo de las personas", puntualiza García.

## Principales herramientas

Llegados a este punto, habría que determinar cuáles son las principales herramientas tecnológicas que ayudan a medir la experiencia de empleado. Esto, básicamente, lo resume Sala, de Meta4: "El ideal sería una solución o varias que abarquen todo el ciclo de vida del empleado en la empresa, incluso desde antes de su incorporación (selección, *onboarding*, contratación, desarrollo profesional, evaluación del desempeño, nómina, beneficio y salario flexible y la interacción del empleado con la empresa, tanto desde el punto de vista de la comunicación como de las gestiones)". Pero, eso sí, advierte, deben ser soluciones que no requieran de intermediarios. Y es que, "todo lo que se pueda descentralizar para dotar al profesional de autonomía resultará muy positivo", sentencia.

En esta línea también se pronuncia Prats i Bermúdez, de Seresco: "Ante todo deben ser herramientas colaborativas; es decir, para que puedan medir y valorar la *employee experience* tienen que permitir que el empleado se sienta libre y tenga la oportunidad de poder manifestar sus ideas, valorar los procesos de la compañía que le afecten, interactuar con los estamentos de la empresa y mostrar su opinión", considera. Por tanto, para ella, es fundamental contar con herramientas web móviles y apps corporativas que permitan a los empleados sentirse parte de la compañía, entre las que se encuentran el portal del empleado, los grupos de WhatsApp o las redes sociales corporativas.

Así también opina en función de su experiencia **Nicolas Renaud, Country manager de SDP Ibérica**: "En la empresa nos dedicamos a la gestión de tiempos y planificación, y nuestros clientes cada vez demandan más soluciones como el portal del empleado, las apps móviles y las aplicaciones de autoservicio que mejoren la experiencia de empleado", comenta.

En esta línea se está enfocando la aseguradora Nationale-Nederlanden, quien está implantando un portal unificado para cualquier empleado de la compañía en el que se aglutinen los servicios de RRHH, TI y servicios generales o *facilities*. "Gracias a esta



herramienta, podemos ofrecer una experiencia personalizada para los empleados y facilitamos la digitalización y estandarización de formularios, agilizando el trabajo a los gestores de equipo, que pueden obtener una mayor información sobre la carga de trabajo de RRHH y el estado de las solicitudes”, manifiesta **la responsable del área People and Culture de Nationale-Nederlanden, Paula Carrozza.**

Por su parte, en la consultora de negocios y tecnología **Neoris** también trabajan en esa línea, implementando diversas herramientas para gestionar la experiencia del empleado. Una de ellas es KID, una plataforma de evaluación con la que la empresa ha cambiado la forma de dar y recibir *feedback*. En opinión de **Martín Fischetti, responsable de Recursos Humanos** de la compañía, “esta utilidad rompe con la evaluación piramidal debido a que permite recibir y dar *feedback* a cualquier colaborador, a lo largo y ancho de toda la empresa. Además, al estar disponible como aplicación, el empleado puede iniciar una evaluación en cualquier momento y desde cualquier lugar, sin ningún límite de actividad”, reconoce. De la misma forma, han creado el portal formativo Neoris Global Campus, en el que se publican vídeos de corta duración creados por sus propios expertos, a fin de compartir sus conocimientos con otros empleados. “Se trata de un modelo de colaboración donde los formadores son ellos mismos, y que permite aprender de manera rápida y sencilla desde cualquier parte del mundo”, añade el directivo.

### Cambio cultural

Ahora bien, a juicio de Aguaviva, de Ceinsa, “cualquier solución que se vaya a implantar debe ir acompañada de un cambio cultural y de modelo organizativo, porque la implementación de un *software* por sí solo no resuelve nada. Al contrario, la implantación de la mejor solución puede ser un fracaso, si no va dentro de un plan global”, comenta. Así piensa también Potente, de Sopra HR Software, para quien “toda empresa que quiera tener éxito en un proyecto de transformación digital deberá, además de implementar la herramienta, realizar un cambio de mentalidad. Este tipo de soluciones suponen una disrupción en la metodología de trabajo que llevamos arrastrando desde hace décadas. Representan situar al empleado al mismo nivel que el cliente final; es decir, en el centro de la estrategia de la empresa”, manifiesta.

Esto, sin ir más lejos, es lo que está llevando a cabo Nationale-Nederlanden, que se encuentra en pleno proceso de mejora de su *employee experience*, que viene impulsada por el Grupo NN al que pertenece la empresa y cuya implantación se hará en cascada al resto de negocios y países donde está presente la compañía. “Nuestro avance tecnológico en cuanto a *employee experience* va más allá de una implementación técnica o funcional, consiste en cambiar el modelo operativo completo y esto conlleva una evolución en la forma de gestión y en la manera en la que nos comunicamos con los empleados. Como ocurre en la mayoría de proyectos estratégicos, sobre todo los relacionados con las personas, se trata de evoluciones y materializaciones de nuevas filosofías, de valores y, en definitiva, de cultura corporativa”, explica Carrozza. Lo bueno es que cuando finalicen el proyecto, van a poder



“evaluar parámetros como la satisfacción de los empleados, la mejora de los procesos de captación de talento o la liberación de procesos rutinarios para los equipos de Recursos Humanos, que pueden dedicar su tiempo a otras tareas de valor añadido y seguir mejorando la experiencia de los empleados en Nationale-Nederlanden”, añade la directiva.

### Principales ventajas

Precisamente, el hecho de liberar a los gestores de Recursos Humanos de tareas rutinarias para que se puedan centrar en otras con mayor valor es una de las ventajas que estas soluciones que potencian la experiencia de empleado aportan, según la mayor parte de los expertos consultados. Así piensa, por ejemplo, Renaud, de SDP Ibérica, para quien “estas herramientas liberan al departamento de RRHH de tareas no productivas y proporcionan información

### RRHH debe adaptar todos los procesos que soportan, como selección, formación, rendimiento y administración, a un concepto moderno de *employee experience*

en tiempo real de la satisfacción y grado de implicación del trabajador con la organización. Además, sirven para recoger sugerencias y propuestas de mejora”. Así también lo apuntan Prats i Bermúdez, de Seresco, y Colomer, de Conektia. Para la primera, “la gran ventaja es la de conocer a las personas que conforman nuestra organización y saber qué es lo que debemos o podemos esperar de cada una”. Para el segundo, supone “que el trabajador tenga la percepción de que se siente escuchado y de que la empresa se ocupa por su devenir, lo que puede mejorar su compromiso, el ambiente laboral, una disminución del absentismo, una reducción tasa de rotación y un incremento de la productividad”.

Sobre este último punto también inciden Pellicer, de Workday, y Potente, de Sopra HR Software. Para Pellicer, “cuando las compañías ofrecen herramientas personalizadas, sencillas y atractivas, los empleados que las utilizan ganan en agilidad al reducir los sitios a los que tienen que acudir para encontrar la información y realizar las tareas. Esto permite a los empleados ser más ágiles y, como resultado, la productividad aumenta, la frustración disminuye y la línea entre el *software* de consumo y el empresarial se convierte en cosa del pasado”.

El segundo, por su parte, estima que los beneficios que pueden aportar estas soluciones se centran en tres ejes principales: “El primero es un aumento de la productividad. Por ejemplo, la automatización de tareas y procesos sin valor añadido para los empleados haciendo que realmente puedan dedicar ese tiempo que ahorran a realizar tareas de mayor valor añadido. El segundo es la reducción de costes; por ejemplo, en materiales, lo que conlleva una disminución del impacto medioambiental. Y el tercero es el aumento del volumen de negocio, una ventaja consecuencia de las anteriores”.

### Procesos y aplicaciones

Y todos estos beneficios no solo los enumeran los proveedores de este tipo de soluciones, sino las propias empresas que las están utilizando. Así sucede, por ejemplo, en Cinesa: “La herramienta que hemos implantado nos permite unificar en un solo sistema los diversos procesos y aplicaciones de Recursos Humanos: informar a los empleados sobre novedades y noticias de la empresa, acceder a nuestra plataforma de formación y de comunicación a través de enlaces vinculados con nuestros otros sistemas de atracción de talento e inducción en la compañía... Y además de todas las ventajas para nuestros empleados, permite también al departamento de Personas reducir la carga administrativa de introducción y actualización de datos, pudiendo enfocar los esfuerzos en tareas más cualitativas”, asegura **Eva María Vallés, directora de Personas de**

**Europa Sur Cinesa & UCI.** Lo mismo ocurre en **Generali**, cuya principal ventaja es “la optimización y la simplificación de procesos”, según subraya el responsable del área **People & Organization de la empresa, Alberto Ogando**, quien añade: “Esta herramienta facilita las transacciones relacionadas con la gestión de personas al unificar y agilizar los procesos. Así, contribuimos a mejorar la toma de decisiones gracias a la transparencia y flexibilidad que ofrece. Además, este sistema también proporciona la opción de aportar *feedback* o la inscripción de vacantes, lo que supone un gran avance. Todo esto, facilitado en un entorno de movilidad que se adapta mucho mejor a las nuevas formas de trabajar”.

Por su parte, con este sistema, en **Sullair Argentina** “los usuarios pueden consultar su historial de formación, acceder a cursos de *elearning*, socializar contenidos con colegas o, simplemente, leer un documento desde el móvil de camino a casa”, en palabras de su responsable de **Talento y Cultura, Natalia Falcone**, quien también ve beneficios para su equipo, pues “ha ganado agilidad en las gestiones y riqueza desde la información para la toma de decisiones”.

En definitiva, tal y como apunta García, de E-ducative, estas herramientas “permiten sistematizar los procesos e integrarlos en una sola herramienta, de tal forma que es posible tener rápidamente toda la información al alcance para la toma de decisiones”.

## Inteligencia artificial, el futuro

Y esto es solo el principio de lo que viene. La experiencia de empleado ha llegado para quedarse y su utilidad se irá sofisticando con el tiempo a medida que se vayan incorporando nuevas tecnologías a esta tendencia. Una de las que más impacto tendrá, a tenor de las opiniones de los expertos consultados, será la inteligencia artificial. Así lo pone de manifiesto Aguaviva, de Ceinsa: “Contar con aplicaciones inteligentes permitirá a

las personas que forman los departamentos dedicarse a hablar más con los empleados, pasearse por las instalaciones, etc., lo que realmente considero una gestión moderna de los recursos humanos. Los trabajos más mecánicos y de gestión operativa serán realizados con procesos, total o casi totalmente, automatizados. Las personas nos dedicaremos a explicar estos procesos, a hacerlos dinámicos y a que estén al servicio de la estrategia de la organización”, opina.

Para Potente, de Sopra HR Software, la inteligencia artificial será el futuro. “En nuestro caso, por ejemplo, estamos trabajando para disponer

**Aunque el 75 % de las empresas califica como importante la gestión de la carga de trabajo de sus empleados, solo la mitad reconoce aplicar medidas al respecto**

en nuestro portal del empleado de la tecnología *chatbot*, un agente en línea que pueda ayudar a los trabajadores, así como apoyar a los managers y profesionales”.

Así también lo refleja el último informe elaborado por Meta4 junto a Future for Work Institute, *La robotización de los RRHH en las empresas españolas*. En él, según detalla Sala, “los expertos participantes señalan una tendencia a combinar soluciones RPA (*Robotic Process Automation*) con herramientas más inteligentes, incluyendo la integración con tecnologías de aprendizaje automático (*machine learning*), reconocimiento óptico de caracteres (OCR), procesamiento natural del lenguaje (NLP) o los *chatbots* (*software* de inteligencia artificial capaz de simular conversaciones con personas), que permiten

automatizar procesos más complejos, sin estar basados necesariamente en reglas predecibles”.

Precisamente, hay quien ya ha empezado a trabajar en esta línea como Nationale-Nederlanden. “Estamos llevando a cabo un proyecto de robotización y de automatización que esperamos traiga beneficios reales y tangibles como pueden ser una mayor velocidad en la realización de tareas con un menor índice de error, la posibilidad de que los procesos se realicen 24/7 y un consecuente ahorro de costes”, desvela Carrozza.

## Experiencias únicas

Paralelamente a esto, Pellicer, de Workday, pone el acento en el *machine learning*, “que se está utilizando para ofrecer experiencias únicas para cada usuario, desde indicaciones y sugerencias para el desarrollo de la carrera profesional, como respuestas a preguntas sobre una determinada nómina, hasta contenido completamente personalizado. Al predecir lo que las personas necesitan y ofrecerles acceso rápido a dicho contenido, se reduce la espera y mejora drásticamente la productividad en el trabajo”, opina.

A ello, además, se une también el Big Data, que ayuda a crear modelos predictivos basados en grandes volúmenes de datos de manera correcta y precisa. Así pues, estas tecnologías juntas “permiten confeccionar respuestas individualizadas para cada empleado; y también consiguen que los procesos de toma de decisión sean más transparentes y se basen en datos”, en palabras de Altimiras, de Cornerstone. Al final, tal y como subraya Potente, de Sopra HR Software, “se trata de situar al empleado y al departamento de Recursos Humanos en el centro de la estrategia de negocio, y darle a cada uno el rol que le corresponde: al primero la tarea asignada para su puesto; y al segundo, la capacidad de análisis, en lugar de la mera recogida y procesamiento de datos”, concluye ■

