

El secreto de una adopción de software exitosa

Optimice sus inversiones en software.

Comuníquese con los empleados.

Obtenga un valor real y cuantificable.



Índice

01. Introducción	2
02. El problema de la adopción de aplicaciones hoy en día	3
03. Cómo garantizar el éxito de la adopción: el valor de una plataforma de adopción digital (DAP)	5
04. Cómo diseñar un centro de excelencia (CoE) para la adopción	7
05. Resultados más allá de la implementación	10
06. Resultados más allá de la DAP	11
07. Conclusión	12

01.

Introducción

¿Alguna vez se ha preguntado por qué a las empresas les cuesta tanto obtener un valor real de sus inversiones en software?

La realidad es que la mayoría de las empresas no tienen las herramientas necesarias para saber si sus empleados utilizan las soluciones de software o si están contentos con ellas. Los equipos que se encargan de administrar las aplicaciones más comunes pero críticas para el puesto de trabajo —como Salesforce, ServiceNow o Workday— no tienen la capacidad de correlacionar la información que reciben ni de ver claramente lo que ocurre dentro y fuera de esas aplicaciones.

Estas plataformas representan una inversión muy importante en la eficiencia y la productividad de las empresas, por lo que, si los empleados no utilizan las herramientas que tienen a su disposición de forma eficaz, la productividad podría estancarse. Los propietarios de las aplicaciones y los responsables de personal deben asegurarse de que la implementación del software se lleve a cabo correctamente, además de garantizar su uso continuado.

Sin embargo, esta tarea no es fácil cuando se desconoce el uso que hacen los empleados del software, los aspectos técnicos que plantean dificultades y los obstáculos que existen en el proceso. Si no se tiene visibilidad sobre cómo utilizan las herramientas los empleados y las dificultades a las que se enfrentan, será imposible mejorar las estrategias de optimización y el uso de las herramientas de forma continuada.

Por suerte, los dolores de cabeza que generan las inversiones en software y el puesto de trabajo digital se ven compensados por la gran cantidad de oportunidades que ofrecen. En este libro electrónico, analizaremos los numerosos problemas a los que se enfrentan las organizaciones y explicaremos cómo se pueden eliminar los obstáculos para mejorar la productividad de forma tangible y obtener un valor real.



02.

El problema de la adopción de aplicaciones hoy en día

¿Cuál es el estado de la adopción de las aplicaciones en la actualidad?

En tres palabras: no muy bueno.

Los empleados tienen más aplicaciones que nunca, pero se pasan el día saltando de una herramienta a otra, por lo que las tareas raramente llegan a completarse. Nuestras investigaciones revelan que la navegación dentro de las aplicaciones y entre ellas es tortuosa y, por tanto, resulta ineficiente. Además, independientemente de que los empleados abran o no tickets, la realidad es que se sienten frustrados, por lo que es probable que pierdan el interés, sean menos productivos y terminen abandonando aquellas empresas que no cumplan sus expectativas.

El hecho de que los empleados no adopten ni utilicen las aplicaciones tiene importantes repercusiones para el negocio.

Se pierde tiempo navegando

Al analizar los datos de un millón de empleados que utilizan aplicaciones, vimos que, de media, los usuarios dedican un 10 % del tiempo que pasan en las aplicaciones navegando para acceder a las tareas que quieren realizar, un problema que hemos denominado «fatiga de navegación».

Si se pregunta si un 10 % es para tanto, ya le adelantamos que sí lo es.

En las empresas de gran tamaño (más de 5000 empleados), ese porcentaje equivaldría a pérdidas de productividad enormes.

<p>3 horas es el tiempo que pierden los empleados a la semana navegando en las aplicaciones</p>	<p>156 horas es el tiempo que pierden los empleados al año navegando en las aplicaciones</p>
<p>219.024 horas es el tiempo que pierde al año la empresa de gran tamaño promedio de Reino Unido</p>	<p>529.464 horas es el tiempo que pierde al año la empresa de gran tamaño promedio de Estados Unidos</p>

Aunque todo software requiere un mínimo de navegación para realizar tareas, las pérdidas de productividad de esta magnitud suelen llamar la atención de los directivos, tienen un impacto negativo en los resultados del negocio y ponen en peligro la implementación exitosa de la inversión en software.

Se pierde tiempo buscando ayuda

Según nuestras investigaciones, casi el **40 % de los empleados** que utilizan aplicaciones de negocio dedican hasta **30 minutos** de su jornada laboral a buscar soporte técnico, lo que en total suman más de **3 semanas al año por empleado**.

Estas cifras se basan en los datos que hemos recopilado de un millón de empleados que utilizan aplicaciones:

- Cuando el soporte técnico no se ofrece como parte del flujo de trabajo, los empleados pasan 2,7 horas a la semana buscando material de ayuda.
- Cuando los empleados tienen acceso al soporte técnico, pasan 1,5 horas a la semana leyendo material de ayuda.

Esto quiere decir que los empleados pasan el doble de tiempo buscando materiales de ayuda que leyéndolos.

El margen de mejora en este aspecto es innegable.



El coste oculto del tiempo que se pierde

Si solo contabilizamos el número de horas que los empleados pasan navegando entre tareas y buscando soporte de TI, los resultados pueden sorprendernos, pero si abordamos **el problema desde el punto de vista de los costes**, es incluso peor.

Para analizar el tiempo perdido buscando soporte técnico, tomamos como referencia los datos de una encuesta de YouGov y los datos nacionales más recientes sobre la jornada laboral y los ingresos de los empleados en Gran Bretaña y Estados Unidos. Los resultados que obtuvimos fueron sorprendentes.

- En Gran Bretaña, las empresas pierden 71.183 horas anuales, lo que equivale a un millón de libras esterlinas al año.
- En Estados Unidos, las empresas pierden 172.091 horas cada año, lo que se traduce en una pérdida de productividad por valor de seis millones de dólares.

03.

Cómo garantizar el éxito de la adopción: el valor de una plataforma de adopción digital (DAP)

¿Qué es una DAP?

Según Gartner, una plataforma de adopción digital (DAP, Digital Adoption Platform) es una solución que superpone a las aplicaciones internas (p. ej., CRM, HRM, ERP) una capa de aprendizaje guiado, pistas y sugerencias, y análisis.



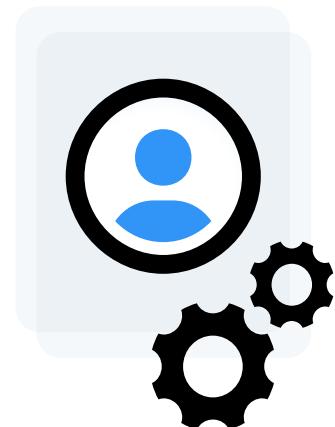
Las soluciones de adopción digital garantizan que los empleados saquen el máximo partido de las aplicaciones. Para ello, ofrecen indicaciones, formación y soporte dentro de la propia aplicación, con el objetivo de ayudar a los usuarios a dar los pasos necesarios para completar una tarea con éxito. Al reforzar los conocimientos y optimizar el uso que los empleados hacen de las aplicaciones, se maximiza el valor de las mismas, se reducen los riesgos y el nivel de frustración, y se contribuye al éxito de la transformación digital.

Optimización de la transformación digital, la incorporación y la gestión del cambio

Cualquier proyecto de adopción a gran escala puede repercutir en distintos aspectos del negocio, pero una solución DAP fiable como Nexthink Adopt le permitirá monitorizar y optimizar cualquier área específica.

Gestión del cambio

Aunque el miedo al cambio forma parte de la naturaleza humana, los cambios son algo natural en la vida y en el trabajo. Con una DAP, podrá comunicar claramente los cambios que tenga previsto introducir enviando mensajes personalizados y dando indicaciones contextualizadas en tiempo real. Las plataformas de adopción digital convierten la gestión del cambio en un proceso estructurado y basado en datos, lo que reduce la fricción, aumenta el cumplimiento y garantiza el éxito de las implementaciones tecnológicas a largo plazo.



Incorporación

El éxito de un negocio depende directamente del talento que contrata y retiene. Con la tecnología DAP, puede incorporar a los nuevos empleados más rápido y reducir la curva de aprendizaje, ya que permite ofrecer mensajes personalizados, indicaciones integradas en la aplicación y tutoriales interactivos únicos que se adaptan a la función, el departamento, el idioma o la ubicación del trabajador.

La tecnología DAP garantiza que los empleados aprendan con la práctica y los ayuda a ser productivos desde el primer día. Todo ello, mientras se reduce la dependencia en el equipo de TI y RR. HH. para obtener asistencia continuada con la formación.

Transformación digital

Transformar la arquitectura digital de cualquier organización puede ser un reto sin importar las capacidades que tenga el equipo a cargo de ello, pero la tecnología DAP permite mejorar, desde una única plataforma, los procesos empresariales, la experiencia del empleado y la eficiencia operativa de la organización.

Esta tecnología le brinda información clave en tiempo real sobre la experiencia del usuario, las tendencias de adopción y la interacción mediante análisis piloto e informes específicos. Con la formación basada en roles y comunicaciones personalizadas, las organizaciones pueden garantizar que las transiciones a las nuevas tecnologías se realicen sin problemas y que los retos relacionados con la adopción que vayan surgiendo se aborden de manera proactiva. El efecto que esto tiene es que los líderes empresariales pueden optimizar el uso de las aplicaciones continuamente y lograr un ROI cuantificable en sus inversiones en software.

04.

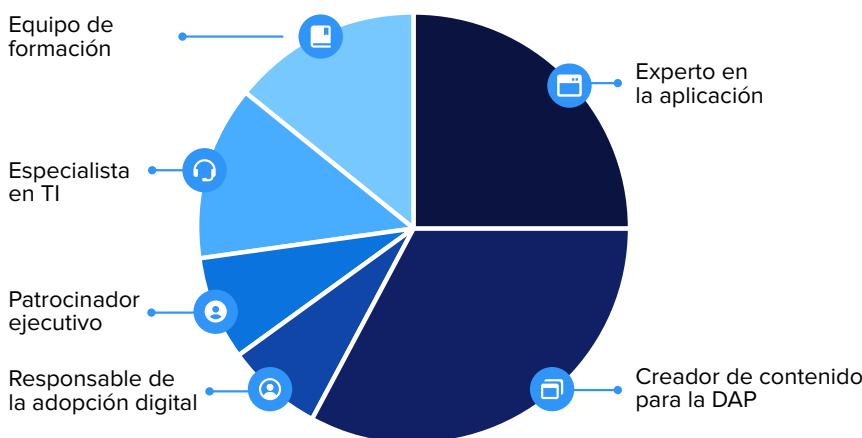
Cómo diseñar un centro de excelencia (CoE) para la adopción

No es necesario decir que la potencia y el éxito de una herramienta DAP vienen determinados por las habilidades del equipo que la utiliza.

Necesitará un grupo dedicado de expertos en aplicaciones que puedan proporcionar una experiencia integral, una implementación práctica, y que ofrezcan recursos personalizados para capacitar a los empleados.

Hemos identificado seis funciones específicas que los equipos deben incluir para que la iniciativa llegue a buen puerto:

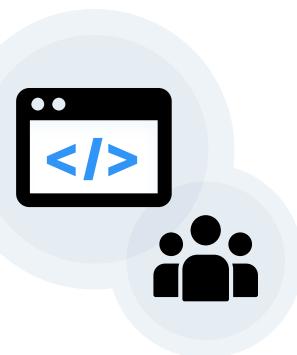
Funciones del equipo



1. Responsable(s) de la adopción digital: es la persona que se hace cargo de la solución DAP y garantiza su eficacia. A menudo, esta función se solapa con la de responsable de la aplicación o la del equipo encargado de que la implementación de la aplicación sea exitosa. Como responsable del CoE, este rol deberá activamente coordinar a todas las partes interesadas para garantizar que la implementación del software sea exitosa, así como su soporte y mejora continuos.

2. Creador(es) de contenido para la DAP: esta persona conoce muy bien la aplicación y sabe cómo aprovechar al máximo una DAP para mejorar aún más la aplicación y la experiencia del usuario al utilizarla. Los creadores de contenido para la DAP colaboran estrechamente con diferentes partes interesadas dentro del CoE —incluidos los especialistas en formación, en TI y los expertos en la aplicación— para entender qué tipo de información necesitan los empleados y cuál es la mejor forma de ponerla a su disposición utilizando la tecnología DAP.

3. Especialista(s) en formación: esta persona sabe que el 74 % de las organizaciones que utilizan principalmente métodos de aprendizaje tradicionales no logran que los empleados adquieran las habilidades necesarias para seguir el ritmo a los cambios¹. Por ello, la pregunta que busca responder es: «¿Cómo aprende la gente realmente?». Estos especialistas se encargan de identificar los posibles puntos críticos/débiles que pueda haber y de desarrollar materiales de formación para incluirlos en los tutoriales dentro de la aplicación y la formación bajo demanda, con el objetivo de garantizar que los empleados tengan acceso a los materiales formativos que necesitan para utilizar el software de manera rápida y eficiente. Esta función es clave a la hora de ofrecer la información adecuada al empleado correcto en el momento oportuno.



4. Experto(s) en la aplicación: es la persona que conoce los entresijos del funcionamiento de la aplicación. Es una función que también puede asumir el responsable de la adopción digital o integrarse en el equipo de TI, y que se encarga de gestionar el rendimiento del backend de la aplicación. De cualquier modo, este miembro clave del CoE conocerá la configuración de la herramienta, la función deseada y ofrecerá orientación durante la implementación de la tecnología DAP para ayudar a los empleados a completar los workflows clave de manera simple y eficaz.

5. Especialista(s) en TI: esta persona entiende las necesidades y requisitos tecnológicos del departamento y colabora con otros departamentos para asegurarse de que los datos están protegidos. Además de implementar el software, el especialista en TI juega un papel esencial a la hora de garantizar la optimización continua de los procesos de la DAP.

6. Patrocinador(es) ejecutivo(s): es la persona encargada de conseguir el apoyo necesario de la dirección y la que más cercana está a los objetivos de la organización. Es el responsable último de garantizar que la inversión en la DAP genere ingresos y un actor clave en el éxito de la estrategia de DAP en curso. El patrocinador ejecutivo se encarga de elaborar informes y evaluar el éxito del proyecto.

Coordinación del CoE: principales consejos

Los miembros del CoE pertenecen a diferentes departamentos y tienen distintas responsabilidades. Es probable que su principal preocupación no sea ni el éxito de un software específico ni el uso de su tecnología DAP, por lo que es importante diseñar una estrategia para reunir a todos los miembros del CoE y sacar el máximo provecho de su participación en él.

Al reunir el CoE, se debe tener en cuenta el tiempo del que dispone cada miembro, así como su carga de trabajo. Si no es posible organizar reuniones estratégicas de forma periódica, se deben valorar otros modelos que faciliten el intercambio de información y la puesta en común de ideas, y habilitar vías de comunicación de cara al futuro.

Por ejemplo, un cliente de Nexthink, **Mars Veterinary Health** (MVH), logró esto a través de su programa «Roadshows» para Workday, un software de gestión del capital humano (HCM). El equipo principal de administración de Workday organizó una serie de presentaciones (roadshows) en varias oficinas en diferentes ubicaciones para compartir las capacidades de su tecnología DAP y recabar información clave de los demás miembros del CoE. Cuando terminaron todas las presentaciones, observaron que los miembros del CoE entendían mejor las posibilidades y empezaron a participar de forma mucho más activa en el diseño de los materiales de aprendizaje y los consejos de formación para Workday.

Además, el CoE se aseguró de que se enviaran informes periódicos, validados y adecuados en todos los niveles. Al presentar la herramienta y sus capacidades de una forma clara y mostrar los resultados en relación con los KPI establecidos, el equipo de MVH fue capaz de transmitir el éxito de la implementación de Workday a las partes interesadas en todos los niveles.

Las ventajas del trabajo en equipo

En definitiva, un equipo de DAP desbloquea y amplia el valor al acelerar su viaje de transformación digital.

Con un CoE eficaz:

- Todo el mundo trabaja con las mismas métricas clave para medir el éxito.
- El éxito del equipo se puede replicar y escalar en otros equipos y aplicaciones para garantizar a los empleados una experiencia fluida en todas las aplicaciones.
- Las partes interesadas de la dirección reciben actualizaciones periódicas y son conscientes del valor de su programa de DAP.
- Tiene una forma de demostrar el ROI de su software.



05.

Resultados más allá de la implementación

¿Cómo se sabe si una inversión en software ha tenido éxito?

Por lo que sabemos, es una pregunta que muy pocas empresas son capaces de responder. En un estudio que realizamos con 500 líderes empresariales, observamos que la gran mayoría dejan de medir los KPI una vez que han implementado el software. De todas las organizaciones que medían el rendimiento de la tecnología en relación con los KPI, solo el **12 % continuó midiendo el éxito** y los resultados uno o dos años después de la implementación. Y, sorprendentemente, **solo el 5 % continuaban midiéndolo tres años después de la implementación**.

Si bien una DAP aporta un valor enorme durante las migraciones de software, la implementación de nuevas aplicaciones y la incorporación de empleados, su potencial no se queda ahí. Tras la implementación, las DAP ofrecen casos prácticos para mejorar la experiencia del usuario de forma continuada, entre los que se incluyen:

Nuevas contrataciones

Aunque pasado un tiempo la aplicación deje de considerarse una novedad, para los nuevos usuarios lo seguirá siendo. Ya sea a un nuevo empleado o un trabajador que se ha incorporado a una nueva función, un tutorial puede ofrecer explicaciones interactivas paso a paso para que los usuarios se familiaricen con la aplicación y la acaben dominando.

Nuevas funciones

Mantener a los usuarios informados de todas las mejoras que se hacen en las funciones de las aplicaciones no es fácil. En lugar de enviar un correo, grabe un breve videotutorial y prográmelo para que aparezca cuando el usuario inicie sesión en la aplicación, y así podrá comunicar las novedades a los usuarios mientras están más atentos.

Mejoras de los procesos

Introduzca nuevos procesos mediante notificaciones emergentes sensibles al contexto que ofrecen explicaciones y asistencia en tiempo real para minimizar las interrupciones y acelerar la adopción.

Procesos poco frecuentes

Algunas aplicaciones solo se utilizan una o dos veces al año, como las destinadas a hacer las revisiones anuales o publicar una oferta de trabajo. Para estos procesos poco frecuentes, puede monitorizar el progreso del usuario y ofrecerle orientación para evitar que cometa errores o se quede atascado en algún punto.

Mayor personalización

Utilice los análisis de la DAP para saber cómo puede optimizar la orientación y los recursos que ofrece a un público cada vez más segmentado; adapte la ayuda según la función, el idioma, la ubicación, etc.



06.

Resultados más allá de la DAP

En la actualidad, las herramientas de adopción digital ayudan a los empleados a llegar del punto A al punto B. Pero por el camino pueden surgir muchos más imprevistos de los que esas herramientas pueden anticipar, prevenir o solucionar.

Con Nexthink, no es necesario que los empleados sigan un único camino, ya que es una solución que acompaña a los usuarios durante su viaje, sea cual sea el punto en el que se encuentren. Para facilitar el camino a los empleados, eliminamos los problemas de rendimiento de la aplicación, ayudamos a establecer nuevas rutas con indicaciones integradas en la aplicación basadas en IA y respondemos a las solicitudes de ayuda mediante formación bajo demanda y notificaciones emergentes específicas en el escritorio.

Nexthink Adopt es una solución de adopción digital basada en el DEX que implementa una superposición en cualquier aplicación basada en un navegador, lo que permite a los responsables de las aplicaciones optimizar la incorporación y la adopción de procesos. Los empleados reciben indicaciones integradas en la aplicación en tiempo real, lo que garantiza la entrada precisa de datos y reduce la dependencia de contenidos de formación prolongados o soporte de TI. Adopt también utiliza la IA para generar información predictiva que identifica los retos de adopción y permite a los responsables de la aplicación perfeccionar los procesos y optimizar las interacciones. Las listas de comprobación para medir el progreso y los recordatorios sobre el proceso en tiempo real mejoran las tasas de finalización de tareas y la productividad de los empleados. A diferencia de otras soluciones de adopción digital, Adopt está construida sobre una plataforma de experiencia digital del empleado, lo que garantiza a todos los empleados una experiencia óptima con las aplicaciones.

«Las empresas siempre han invertido mucho dinero, tiempo y energía en mejorar la experiencia del cliente, pero la experiencia del empleado es igual de importante».

Raju Vijay
Vice President Global People Services
Nissan

07.

Conclusión

Aunque actualmente la adopción digital es un ámbito plagado de obstáculos y confusión, los clientes de Nexthink se encuentran en una situación privilegiada gracias a las impresionantes mejoras en la productividad que obtienen con nuestra plataforma.

Con Nexthink Adopt, nuestros clientes han logrado todo esto:



Autoservicio

Las opciones de autoservicio integradas en la aplicación a lo largo del flujo de trabajo redujeron los costes de soporte y evitaron 14.000 tickets de TI en 9 meses.



Ánalisis predictivos

Incremento de la tasa de autoservicio con análisis que resaltaron áreas de mejora mediante el soporte integrado en la aplicación.



Recordatorios de procesos

El aumento de la participación del usuario con recordatorios de procesos dentro de la aplicación resultó en una mejora de 4 veces en la finalización de tareas requeridas.



Guía de procesos

Se redujeron las solicitudes de soporte gracias a las guías de procesos y a una tasa de apertura del soporte integrado en la aplicación del 75 %.



Guía contextual

Se produjo una reducción del 50 % en el tiempo de navegación y la duración media de las sesiones en su sistema de gestión del aprendizaje (LMS).



Toolips emergentes

Las indicaciones integradas en la aplicación derivaron en un aumento del 210 % en la precisión de la información de entrada en la primera interacción y en una mejora de la productividad de los clientes del 35 %.

¿Busca una forma más inteligente de trabajar? Eche un vistazo a Adopt y desate todo el potencial de Nexthink.

Acerca de Nexthink

Nexthink es el líder mundial en la gestión de la experiencia digital de los empleados. Sus productos permiten a las empresas crear entornos de trabajo digitales altamente productivos para sus empleados al ofrecer experiencias óptimas al usuario final. Gracias a una combinación única de análisis en tiempo real, automatización y funciones que permiten conocer la opinión de los empleados en todos los dispositivos, Nexthink ayuda a los equipos de TI a satisfacer las necesidades de los entornos de trabajo digitales modernos.

nexthink

