

Digital Workplace, una guía para principiantes



ManageEngine

DW

Digital Workplace



ÍNDICE



01

INTRODUCCIÓN.....3

02

**¿QUÉ ES UN DIGITAL
WORKPLACE?.....4**

03

**¿QUÉ CONFORMA UN DIGITAL
WORKPLACE?.....6**

04

¿QUÉ ES DEX?.....8

05

**¿QUÉ NO ES UN DIGITAL
WORKPLACE?.....9**

06

**SU COMPAÑÍA NECESITA UN
DIGITAL WORKPLACE.....11**

INTRODUCCIÓN



El avance de la tecnología suele ir de la mano con una mejora de la calidad de vida. Esto no solo aplica a nuestra cotidianidad, sino a nuestro empleo. Al ser más conscientes de la importancia de la experiencia del empleado (EX) dentro de los negocios de cualquier compañía, los últimos avances tecnológicos se han empleado para empoderar a los trabajadores. El resultado de esto ha sido el **Digital Workplace**.

¿Pero qué es exactamente un Digital Workplace? ¿Cuándo y cómo surgió el término? ¿Qué implica? ¿Por qué ha tomado tanta relevancia en los últimos años? Si su negocio está preparándose para adoptar un Digital Workplace y no está familiarizado con el término, encontrará las respuestas a estas preguntas a lo largo de este ebook.

Incluso tras volver a la normalidad, es evidente que la capacidad de que los empleados trabajen colaborativamente sin importar el momento y el lugar es imprescindible para adaptarse a los constantes y algunas veces repentinos cambios del mercado.

¿Pero qué es el Digital Workplace? En el libro *The Digital Workplace: How Technology Is Liberating Work* (2012), Paul Miller lo define como un **ecosistema de tecnologías necesarias para el trabajo**. Esto incluye hardware y software. Sin embargo, estos componentes no funcionan en silos. Están unificados por medio de una misma plataforma.



¿Qué conforma un Digital Workplace?

Un Digital Workplace suele contener una combinación de los siguientes aspectos:



- **Herramientas y aplicaciones de comunicación.** Pueden ser por voz, tales como **Microsoft Teams** y **Zoom**, o por texto, tales como **Slack**.



- **Plataformas sociales y de colaboración,** tales como Trello.



- **Sistemas ECM** (gestión de contenido empresarial) que puedan compartirse de forma interna y/o externa. Un buen ejemplo es **Microsoft SharePoint**.



- **Herramientas de almacenamiento en la nube** para compartir y guardar documentos. Hoy en día, los más populares son DropBox y Google Drive.



- **Intranet.** Esta consiste en una red privada de miembros que acceden a contenido exclusivo. Generalmente está asociado al mundo empresarial.



- **Archivos de documentación**



- **Integración de dispositivos móviles y gestión de los mismos (MDM)**

Por supuesto, la anterior definición y las tecnologías mencionadas ofrecen un concepto un tanto nebuloso del Digital Workplace. Irónicamente, esto resulta conveniente. Al fin y al cabo, la adopción de esta estrategia es un proceso único para cada compañía. No solo es definido por sus requerimientos, sino por su cultura empresarial. Esta suele verse reflejada en la experiencia de sus usuarios (UX) y empleados (EX).

Lo anterior quiere decir que los Digital Workplaces de dos empresas pueden ser completamente distintos entre sí. Para una, puede ser una plataforma para mantener la productividad ante la ausencia de un espacio de trabajo físico. Para otra, una intranet corporativa o un espacio virtual que incentiva las interacciones humanas.



De esta forma, el Digital Workplace es más que un sustituto del lugar de trabajo físico. Es la unión de la transformación digital y el compromiso de los empleados para garantizar que no sean abrumados por sistemas complejos o dispares. Esto los empodera para trabajar de forma eficiente, segura, creativa y productiva.

Por definición, el **Digital Workplace es una solución holística y centralizada.**

¿Qué es DEX?

El propio Paul Miller señalaba en 2009 cómo la tecnología podía facilitar la vida de los trabajadores. Eventualmente, la experiencia del empleado (EX) se tornó central en esta estrategia. Sin embargo, este término se quedaba corto a la hora de capturar de forma precisa la experiencia de los trabajadores con las tecnologías de la compañía.



Según [Digital Employee Experience Constructs and Measurement Framework: A Review and Synthesis](#), el término DEX (Digital Employee Experience) ha estado en uso desde 2016. Su origen específico no se ha definido debido a la falta de estudios.

DEX es un concepto que se extiende más allá de las TI. Valga la redundancia, **se refiere a la experiencia holística de un empleado con el Digital Workplace**. Gira alrededor del desempeño de los dispositivos, aplicaciones, redes y el sentimiento del usuario final.

Está más relacionado con la cultura empresarial, el compromiso de los empleados, el departamento de recursos humanos (HR) y la capacidad de innovar flujos de trabajo.

¿Qué NO es un Digital Workplace?

Ya que el Digital Workplace es un concepto tan flexible, es posible que algunos no tengan claro qué es a pesar de las pasadas aclaraciones. Por este motivo, ¿qué mejor forma hay de definir qué es un Digital Workplace que señalando qué no lo es?

- Aunque una intranet puede ser el resultado de una estrategia de Digital Workplace, no es un sinónimo. Un DW no sirve solo para compartir información y facilitar la comunicación. Ofrece muchas otras características y funcionalidades que generalmente están disponibles en aplicaciones por separado.
- Similarmente, una plataforma de colaboración no es equivalente a un Digital Workplace. Este último no está limitado a la colaboración ni a las soluciones de software y hardware. Es un ecosistema donde los empleados pueden interactuar. No menos importante, los empodera para que trabajen mejor y les brinda todas las herramientas necesarias. He aquí unos ejemplos. Un ejecutivo de atención al cliente podría utilizar una plataforma de CRM para responder solicitudes; el personal de recursos humanos, las soluciones de gestión de asistencia y liquidación de sueldos; y un ejecutivo de marketing, embudos de ventas.



¿DW?

- Que lo anterior no lo lleve a pensar que un DW es solo un conjunto de aplicaciones. Es una solución diseñada para ayudar a los miembros de una compañía a utilizar solo un lugar de trabajo y evitar usar múltiples aplicaciones SaaS. Utilizar muchas aplicaciones solo entorpece la productividad. Es por eso que el DW reúne todas las funcionalidades de las aplicaciones en un solo lugar.
- Si bien la implementación de los DW surgió por primera vez en empresas virtuales, no es exclusiva de ellas. Gracias a la automatización, los empleados pueden reducir tareas repetitivas y concentrarse más en actividades importantes. Los managers pueden hacer uso de la inteligencia artificial y los análisis profundos del negocio para eliminar cuellos de botella y agilizar los procesos. No importa si tienen un modelo de trabajo híbrido o presencial.



Su compañía necesita un Digital Workplace

Hay múltiples razones por las que su compañía debería prepararse para adoptar su propio Digital Workplace. Como se mencionó, la pandemia dejó en evidencia lo vulnerables que son las compañías que no han invertido en su infraestructura TI. ¿Quién sabe cuándo podría ocurrir el próximo evento que disrumpa la economía?

Incluso si nunca llega a ocurrir, empoderar a los empleados garantiza una superior prestación de servicios. ¡No hay mejor forma de garantizar la Total Experience (TX) que proveyendo una experiencia de primera clase al empleado (EX) y el cliente (CX)! Por supuesto, la mejor forma de lograrlo es que el departamento de TI se asegure de democratizar la tecnología con los demás departamentos de su organización.

Un Digital Workplace es un espacio que pone la tecnología a disposición de los empleados para facilitar su vida optimizando flujos de trabajo. En pocas palabras, es un escenario en el que tanto los trabajadores como los empleados salen ganando.



Mateo Riveros
Marketing Analyst
ManageEngine LATAM



ManageEngine

a division of Zoho Corp.

www.manageengine.com/latam

siguenos en:

