

- Estratégico 
- Efectivo 
- Flexible 

La empresa conectada:

**ROI = (adopción por los usuarios  
+ socios estratégicos)**





La comunicación, clave para favorecer la adopción

Con frecuencia, las empresas cometen el error de preocuparse del grado de aceptación de una nueva solución entre los usuarios cuando ya es demasiado tarde. Le sonará familiar: llega una nota diciendo que se está instalando un nuevo sistema, y que todo el mundo deberá utilizarlo a partir de ahora. El anuncio normalmente va acompañado de una página web publicada en la intranet de la empresa, que explica cómo usar el nuevo sistema y que, en el mejor de los casos, incluye una sesión de formación. Esto afecta negativamente a una gran cantidad de proyectos de TI. Por ejemplo,

**el 49 %**

[de los proyectos de CRM](#) tienen una adopción precaria por parte de los usuarios;

**el 15 %**

de las empresas tienen dificultades para armonizar los nuevos método de trabajo con la cultura corporativa; y

**el 28,6 %**

de los encuestados que participaron en el estudio realizado por Arkadin en 2015 para conocer el grado de aceptación de las comunicaciones unificadas señalaron «la resistencia al cambio de los empleados» como uno de los principales obstáculos a la hora de implantar una solución de comunicaciones unificadas.

Aquellas empresas que no consulten a los usuarios al inicio del proceso para favorecer la adopción de la tecnología, tal vez no lleguen nunca a rentabilizar completamente la inversión.

De ahí que este tema sea un factor clave para el éxito de la implantación

## Implique a los usuarios para evitar reticencias

Para poder demostrar el retorno de la inversión es preciso consultar a los usuarios al inicio del proceso. Es fundamental clasificar a los usuarios según la función que desempeñan y diseñar un plan de adopción específico en cada caso. Consulte a los usuarios y recabe opiniones antes de poner en marcha la tecnología.

Una táctica que emplean muchas empresas, además de elaborar los típicos tutoriales para explicar el funcionamiento de la nueva aplicación, es designar en cada departamento a superusuarios que asuman el rol de «embajadores» de la nueva tecnología. Estas personas, tras recibir formación adicional, son las que se conocerán el nuevo sistema al dedillo y podrán transmitir sus conocimientos y entusiasmo al resto de la plantilla.

Paralelamente, es necesario realizar un programa piloto en algún lugar de la empresa, a modo de laboratorio de pruebas. Puede tratarse de unas dependencias relativamente aisladas o de una área del negocio que plantee retos importantes de cara a la implantación. En cualquier caso, las conclusiones se harán extensivas al resto de la empresa cuando llegue el momento.

Por ejemplo, Plantronics eligió su centro de contacto de Holanda para el periodo de pruebas, antes de implantar su nueva solución integral de comunicaciones unificadas. Este proceso de aprendizaje le sirvió para desplegar posteriormente la solución en toda la empresa sin ningún contratiempo.





## El ROI necesita indicadores de rendimiento

Puede parecer obvio, pero conviene empezar el proyecto con una idea clara de cuáles son las áreas de mejora y cómo se cuantificará dicha mejora. Esto no solo garantiza que el proyecto transcurra sin problemas, sino que además permite establecer varios indicadores para tener la certeza de que el nuevo sistema representa una mejora con respecto a la situación anterior. Los indicadores de rendimiento (KPI) son los que permiten a la empresa calcular el retorno de la inversión (ROI) y conocer el valor real de la nueva aplicación.

**Por ejemplo, si con el sistema de administración anterior se necesitaban tres personas para realizar un determinado proceso considerado sencillo, un indicador podría ser hasta qué punto se han reducido esas intervenciones manuales o el tiempo necesario para realizar cada tarea.**

Estos indicadores establecen un punto de referencia para medir los progresos logrados y ayudan a cuantificar el ROI. Por ejemplo, supongamos que la aplicación tiene un coste equivalente a mil horas de administrador, pero a la vez supone un ahorro de 100 horas semanales. Al cabo de diez semanas estará amortizada y, a partir de ahí, supondrá un ahorro de 400 horas al mes en recursos administrativos (gastos de mantenimiento aparte).

# La comunicación es fundamental

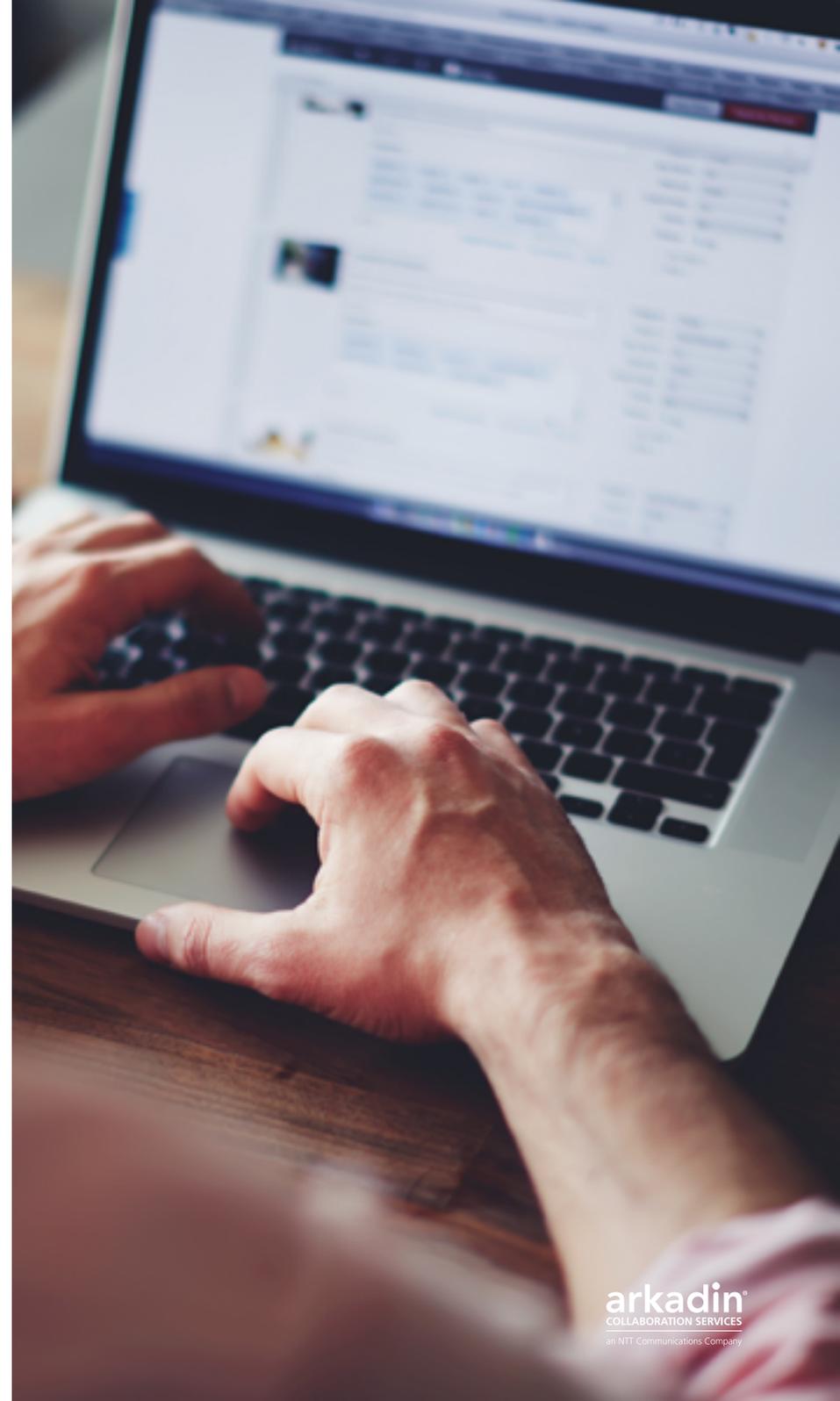
En cualquier proyecto, la clave para implicar a las partes interesadas es implantar un sistema de comunicaciones al que todo el mundo tenga acceso. Publicar una página web en la intranet de la empresa para explicar cómo funciona el nuevo sistema y aclarar las dudas más frecuentes está bien, pero no es suficiente porque por sí sola la web no fomenta la comunicación bidireccional y, sobre todo, no proporciona el respaldo y asesoramiento que sí se podría ofrecer a través de un socio externo.

Incorporando más herramientas de comunicación, el sistema central de comunicaciones unificadas podría ofrecer al usuario la posibilidad de iniciar un chat con un solo clic para hablar con un experto. Incluso podría dotarse de la función de vídeo para ver la cara del interlocutor. Esta misma funcionalidad también permitiría mantener reuniones por videoconferencia para definir

los requisitos iniciales antes de evaluar los progresos. O también se podrían incluir enlaces a videotutoriales.

Como se ha dicho, es importante elegir a un superusuario interno que fomente la adopción de la solución entre los demás empleados. La designación de esta persona, que debe dominar los entresijos de la solución y preferiblemente debería ocupar un cargo de cierto peso en la empresa, facilita la comunicación entre los usuarios y permite conocer sus opiniones de primera mano. En representación de la empresa, el superusuario se encarga de coordinar la implantación de la solución con el socio externo.

**Las funciones de calendario, correo electrónico y mensajería instantánea ofrecen a los empleados la flexibilidad necesaria para desarrollar su trabajo y comunicarse internamente y con el servicio de asistencia.**





## Supervisar la adopción

Cree un programa de mejora continua para asegurarse de rentabilizar al máximo la inversión. Defina indicadores para evaluar la adopción de la solución por parte de los usuarios y realice encuestas para hacer un seguimiento de la implantación de los procesos y herramientas. Estas acciones deben englobarse en un programa más amplio de gestión del cambio, ya que la adopción de las comunicaciones unificadas está en continua evolución.

Cuanto antes se impliquen los usuarios, menos reticencias tendrá que salvar la empresa. Los cambios en los métodos de trabajo siempre se topan con cierta resistencia, pero esta se puede mitigar fácilmente con un plan de acción coherente y bien estructurado.



## Conclusiones:



La comunicación es fundamental



Defina indicadores de rendimiento



Forme un equipo multidisciplinar

## [El placer de compartir]

Arkadin es el proveedor de servicios de colaboración que más rápido está creciendo en el mundo. Ofrecemos una gama de servicios de comunicaciones unificadas, audioconferencias, videoconferencias y conferencias web, así como eventos virtuales. Todos ellos basados en la nube, para garantizar una implantación rápida y escalable. Nuestra misión consiste en ofrecer a las empresas experiencias de colaboración positivas para que crezcan y triunfen en el mercado.

 Más de 30

**países** y culturas forman parte de nuestra infraestructura empresarial en plena expansión

 19

**idiomas** presentes en nuestro servicio global de atención al cliente y en la comunicación con el usuario

 53

**oficinas** en ubicaciones estratégicas para brindar una perspectiva global y un buen conocimiento de cada lugar