

Cómo Construir una Intranet que Aumente la Productividad





Tabla de Contenidos

Introducción	1
¿Qué es un Digital Workplace?	2
Una Intranet Moderna Para El Digital Workplace.....	3
Una Intranet Saludable Comienza Con un Diseño Intencional.....	4
¿Qué es User Research?.....	5
Pauta para Entrevistar a los Usuarios.....	6
Audiencia General: ¿Quiénes son tus usuarios?	7
Identificación de Casos de Uso Móvil	8
Rutina Diaria: ¿Cuáles son las tareas comunes de tus usuarios?	9
Diseño de una Búsqueda Más Eficiente	10
Roles Específicos: ¿Qué tienen que hacer tus usuarios?.....	11
Empoderar a los Administradores Independientes	12
Relaciones: ¿Con quiénes necesita trabajar sus usuarios?.....	13
Unificar la Comunicación global	14
Punto Únicos De Dolor: ¿Qué problemas específicos tienen tus usuarios? ..	15
Emerger el Conocimiento Tácito	16
Cierre.....	17
Conclusión	18
Seguir Adelante	19

Introducción

Las compañías se enfrentan a cambios sísmicos en la forma en que hacen su trabajo. Con soluciones modernas de lugar de trabajo digital, enfrentan estas alteraciones estimulando su fuerza de trabajo a ser más comprometidos y productivos, sin importar dónde se encuentren.

En este e-book, cubriremos:

- El rol que las intranets modernas pueden desempeñar en una estrategia de lugar de trabajo digital
- Preguntas para hacer tu intranet una herramienta que los empleados quieran usar
- Pautas para hacer que el proceso de entrevista sea más efectivo
- Cinco casos de éxito de intranets que impulsaron la productividad de sus empresas





¿Qué es un Digital Workplace?

Un **digital workplace** es la transformación digital de los procesos y sistemas de trabajo, impulsada por la necesidad de mejorar el compromiso para reducir la rotación y mantener una fuerza laboral competitiva. Es una estrategia más amplia que une espacios de trabajo, aplicaciones, procesos y cultura para una solución digital integradora de empleado.

Las plataformas de portal, las suites de colaboración y las soluciones de puntos de intranet han evolucionado para satisfacer mejor las necesidades del espacio de trabajo digital, pero una solución completa generalmente requiere un conjunto de sistemas integrados para satisfacer realmente las necesidades de una fuerza laboral moderna.

Muchas organizaciones pueden tener herramientas digitales en su sitio. Sin embargo, estas herramientas están desactualizadas, desarticuladas y no se han creado con una estrategia base de lugar de trabajo digital en mente.

Una Intranet Moderna Para El Digital Workplace

A pesar de que muchas organizaciones ya pueden tener una intranet o una herramienta digital de empleados en su sitio, muchas de estas no entregan la experiencia intuitiva necesaria para apoyar a una fuerza de trabajo moderna y remota. Los líderes corporativos deben evaluar sus soluciones actuales para analizar qué pasos seguir para proporcionar a sus empleados herramientas que puedan elevar la productividad y modernizar el espacio laboral de hoy en día.

Comencemos evaluando cómo debería ser una intranet moderna y efectiva.





Una Intranet Saludable Comienza Con un Diseño Intencional

Las Intranet saludables son activos increíbles para las empresas. Una intranet bien diseñada puede mejorar la productividad, agilizar la comunicación del equipo, optimizar las operaciones comerciales y, en última instancia, favorecer la experiencia del cliente.

La clave para una intranet efectiva es el diseño intencional basado en la investigación exhaustiva del usuario. Una herramienta vanguardista y lista para usar que no está adaptada a las necesidades únicas de su equipo, puede terminar ralentizando a sus empleados. La investigación profunda le permite enfocarse en las características más valiosas para sus usuarios.

Todas las empresas trabajan de forma diferente. Las preguntas de esta guía lo ayudarán a crear una intranet que satisfaga las necesidades de sus empleados, aumentando la productividad desde el primer día.

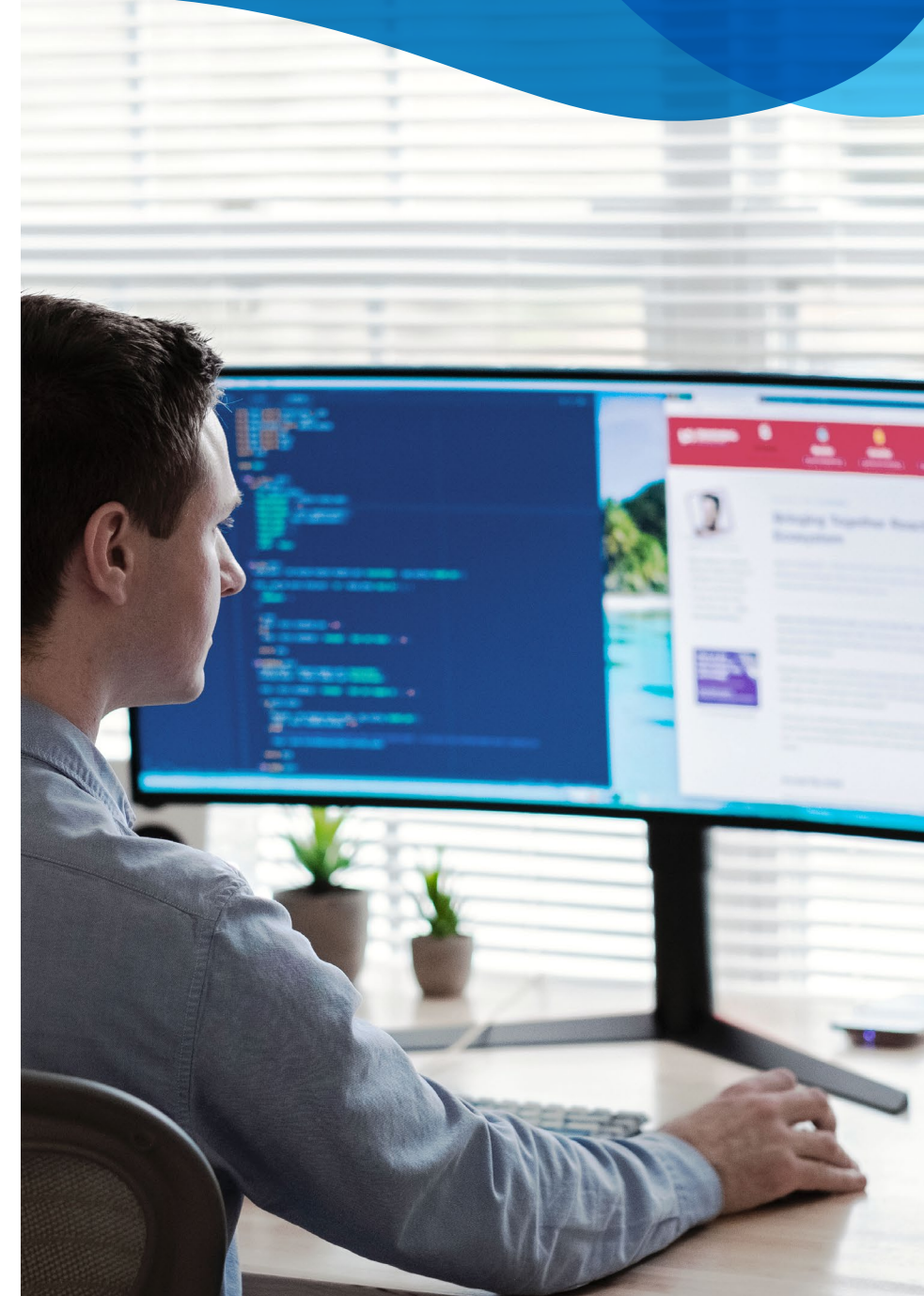
¿Qué es User Research?

La investigación del usuario es el estudio de cómo la gente usa un producto. Las técnicas de retroalimentación, como las entrevistas y las pruebas, pueden ayudarlo a planificar un diseño informado.

La investigación del usuario permite identificar los desafíos por adelantado. En promedio, los programadores abandonan hasta el 15% de los proyectos de TI debido a la falta de una investigación adecuada. Si el proyecto no se abandona, pasan al menos 50% de su tiempo rehaciendo el trabajo. Entrevistar a los usuarios desde el principio asegura que estás creando algo que la gente querrá usar.

Para su intranet, el objetivo de la investigación del usuario es **descubrir quiénes son sus usuarios y cómo hacen su trabajo**. En este e-book, nos centraremos en las preguntas que puede formular para descubrir los puntos débiles y las prioridades de cada usuario. Con esta información, podrá enfocarse en obstáculos reales y específicos a la productividad desde el principio.

Los líderes del proyecto deben permitir suficiente tiempo para entrevistas en persona con los usuarios. Las siguientes pautas ayudarán a los usuarios a sentirse cómodos y abiertos a compartir honestamente los obstáculos en sus tareas diarias.





Pauta para Entrevistar a los Usuarios

- Haz que la gente hable con preguntas abiertas.
- Priorice las sesiones uno a uno para ayudar a las personas a sentirse cómodas.
- Pídale a las personas que le muestren sus procesos para que pueda ver los problemas de primera mano.
- Pregunte por historias y situaciones específicas para comprender el contexto.
- Enfóquese en las características generales al determinar las necesidades de su usuario, y guarde soluciones personalizadas para fases posteriores.



Audiencia General: ¿Quiénes son tus usuarios?

Aclare quiénes son sus usuarios y los requisitos básicos de sus trabajos.

1

Cuéntame un poco sobre tu trabajo.

4

¿Qué herramientas o dispositivos digitales usas para hacer el trabajo?

2

¿En qué departamento/área trabajas?
¿Cuál es su rol allí?

5

¿Dónde no estás satisfecho con tus herramientas? ¿Qué cosas no hace pero que tú necesitas?

3

¿Qué herramientas tradicionales (analógicas) usas para hacer el trabajo?

A vertical image on the left side of the page shows a person's hand holding a brown leather Coach bag. The person is wearing a brown jacket and light-colored pants. The background is a dark, textured wall.

COACH INC.

kate spade | **COACH** | STUART WEITZMAN

CASO DE ÉXITO COACH

Identificación de Casos de Uso Móvil

El retailer de moda [Coach](#) descubrió esta experiencia exacta con sus empleados, por lo que la compañía diseñó su intranet para que estuviera habilitada para dispositivos móviles para aquellos que no se pasan el día en el escritorio. Algunas de las comunicaciones más importantes que la compañía envía se relacionan con la comercialización o las promociones de la tienda, y es vital que lleguen a los empleados que dirigen los negocios. Una intranet optimizada para dispositivos móviles garantiza que no haya retraso en la información y que los empleados obtengan lo que necesitan para mantener sus tiendas en funcionamiento.

UN ESCENARIO GENÉRICO

Soy gerente de una tienda retail que está a cargo de la comercialización y operaciones de la tienda. Si bien tenemos una computadora en la tienda que podemos usar para visitar la intranet y ver noticias de la compañía, generalmente no tengo tiempo para verificarlo durante un día de trabajo ocupado. Si la información es oportuna, como una nueva promoción o una actualización de las pautas de comercialización, no recibiré la información por unos días. Necesito una forma de ser notificado en el momento en que haya noticias relevantes, sin tener que interrumpir mi día de trabajo.



Rutina Diaria: ¿Cuáles son las tareas comunes de tus usuarios?

Descubra los objetivos diarios y las tareas que pueden racionalizarse.

- 1 ¿Cuáles son las partes más agradables de tu trabajo?
- 2 Describe un típico día de trabajo. ¿Qué es lo primero que haces cuando llegas a la oficina? ¿Qué haces después?
- 3 Muéstrame cómo haces una de estas primeras tareas.
- 4 ¿Cuánto tiempo suele durar esta tarea?
- 5 ¿Por dónde comienzas?
- 6 ¿Qué haces después?
- 7 ¿Qué actividades ocupan la mayor parte de tu tiempo?
- 8 ¿Qué actividades son más importantes para tu éxito?



CASO DE ÉXITO CNC

Diseño de una Búsqueda Más Eficiente

La mayoría de las intranets no tienen buenas herramientas de búsqueda, incluso si tienen grandes depósitos de contenido. **CNC**, el Centro Nacional de Cine e Imagen en Movimiento de Francia, reconoció esto y agregó un motor de búsqueda rápido y avanzado para que los empleados pudieran encontrar al instante el contenido que necesitaban. Fue una de las muchas mejoras en su intranet obsoleta, y una crítica debido a la gran variedad de su base de documentos.

Intente contar las horas que sus empleados dedican a encontrar documentos sin buscador; se acumulan rápidamente. Recuperar estas horas desperdiciadas es una forma fácil de mejorar la productividad con su intranet.

UN ESCENARIO DE RUTINA DIARIA

Lo primero que hago todos los días es abrir nuestra biblioteca de documentos y obtener los informes que necesito. La única forma de encontrar los informes correctos es hacer clic página por página, lo que lleva un tiempo considerable ya que tenemos cientos de informes en cada categoría. Por lo general, demora aproximadamente 30 minutos abrir cada referencia en una nueva ventana, y de allí comienzo el resto de mis tareas.



Roles Específicos: ¿Qué tienen que hacer tus usuarios?

Identifique los puntos de dolor específicos de ciertos roles dentro de la compañía.

1 ¿De qué eres responsable en tu trabajo?

2 ¿Cómo defines el éxito en tu trabajo?

3 ¿A qué asociaciones o redes perteneces?

4 ¿Qué habilidades se requieren para que hagas tu trabajo?

5 ¿Cómo obtienes información relacionada con tu función en la empresa?



CASO DE ÉXITO DOMINO'S PIZZA

Empoderar a los Administradores Independientes

Muchas organizaciones tienen un pequeño grupo de usuarios que necesitan cambiar sus páginas de intranet sin la ayuda de TI. [Domino's](#) administra quién puede realizar cambios en los sitios de los departamentos con funciones de usuario detalladas. Muchos de estos administradores no se llamarían personas de tecnología, pero el sistema de administración de contenido les permite trabajar sin aprender nuevas habilidades digitales. Esto mejora tanto la productividad como las relaciones, porque cada departamento se siente capacitado para hacer bien su trabajo.

UN ESCENARIO DE ROLES ESPECÍFICOS

Soy el administrador principal del sitio web para mi departamento y tengo que agregar noticias y otros contenidos a nuestra página de intranet varias veces a la semana. La única forma de publicar la información es enviar un documento a IT con mi contenido y esperar hasta que tengan tiempo de agregarlo al sitio. A veces, la información es urgente y me afecta cuando no notifico a todos a tiempo.



Relaciones:

¿Con quiénes necesita trabajar sus usuarios?

Descubra cómo sus usuarios colaboran y se comunican entre ellos.

1

Además de los clientes, ¿con quién más interactúas mientras estás haciendo tu trabajo?

2

¿A quien le reportas?
¿Quién te reporta a ti?

3

¿Qué tan frecuente colaboras con los demás?
¿Cómo colaboras?

4

Aparte de las cosas que haces en un día típico,
¿hay alguna tarea obligatoria de la empresa?
¿qué procesos has desarrollado por tu cuenta?
¿Has aprendido a hacer mejor tu trabajo con tus compañeros?



CASO DE ÉXITO

Unificar la Comunicación Global

Tener una herramienta de colaboración virtual en su intranet elimina el dolor de coordinar reuniones globales. Una compañía tecnológica internacional decidió agregar funciones de colaboración para que sus docenas de regiones pudieran contribuir en su propio tiempo.

La herramienta de colaboración permite a los gerentes de innovación desarrollar, debatir y evaluar ideas que conducen a nuevos proyectos. Después de que la compañía lanzó la herramienta, su equipo de innovadores pudo tener una nueva idea elegible para la protección de patentes, acortando el proceso del proyecto a solo dos meses.

UN ESCENARIO DE RELACIONES

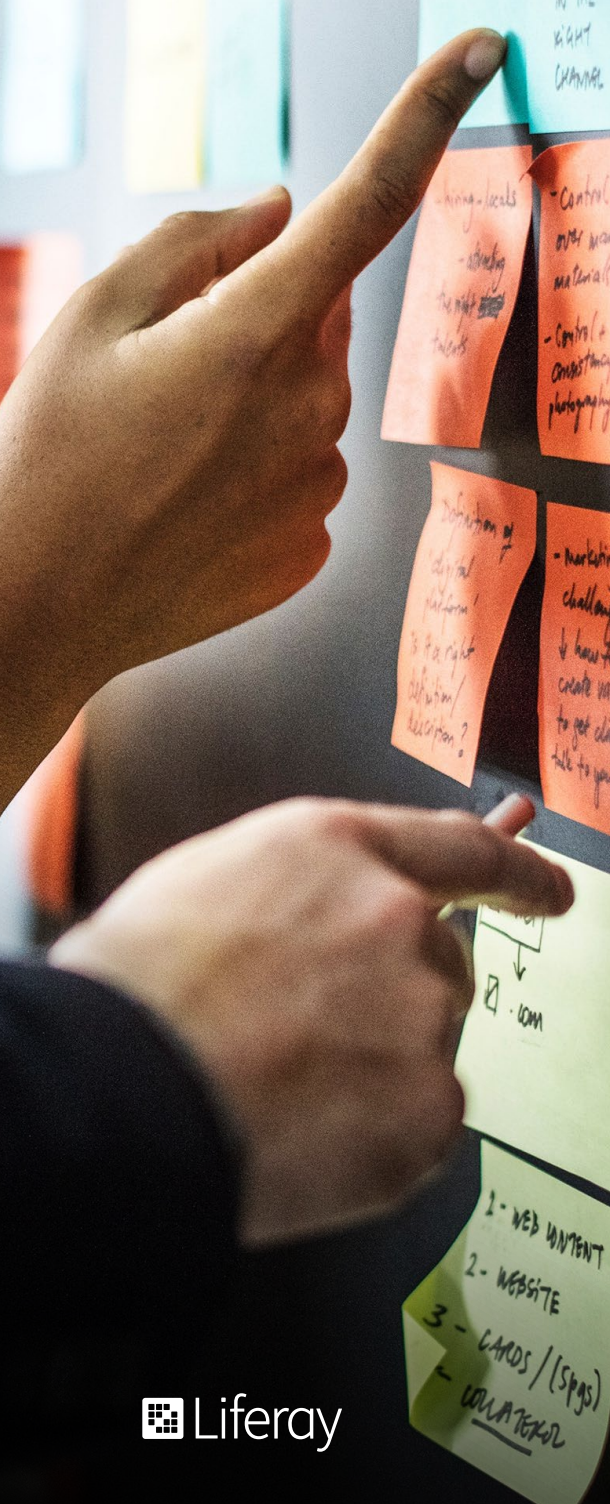
Soy gerente de innovación para una empresa global y necesito comunicarme con otros jefes en diferentes zonas horarias todos los días. Intentar organizar una llamada telefónica o una reunión online con todos es imposible. Si alguien no puede asistir, esperamos sus comentarios, lo que ralentiza los proyectos nuevos. Los gerentes que se conocen son buenos para enviar actualizaciones por correo electrónico, pero necesito una forma de incluirlos a todos, especialmente a los nuevos empleados.



Punto Únicos De Dolor: ¿Qué problemas específicos tienen tus usuarios?

Descubra desafíos únicos para su organización que se pueden resolver con soluciones personalizadas.

- 1 ¿Cómo está organizado tu espacio de trabajo para lograr tus tareas y objetivos?
- 2 Muéstrame cómo usas tu espacio de trabajo para lograr tus tareas y objetivos.
- 3 ¿Cuáles son los aspectos de tus trabajo más difíciles, desafiantes, molestos o frustrantes?
- 4 Después de un día normal de trabajo, ¿Qué cosas todavía tienes en mente en lo que respecta al trabajo? (si aplica) ¿Qué tareas te quitan el sueño?
- 5 ¿A qué tipo de personas les va bien en tu posición? ¿Por qué?
- 6 Muéstrame un proceso que tengas que hacer, y cómo este puede o no cambiar mientras lo trabajas.
- 7 Si tuviéramos esta conversación dentro de 10 años más, ¿qué sería diferente?
- 8 Si pudieras construir tu experiencia de trabajo ideal, ¿cómo sería?



CASO DE ÉXITO IMRB

Emerger el Conocimiento Tácito

Los empleados de [IMRB International](#) tuvieron problemas para hacer que su sistema de gestión del conocimiento funcionara como lo necesitaban. La mayoría de las herramientas de gestión del conocimiento solo pueden capturar productos finales. Por ejemplo, es posible que tenga una biblioteca de documentos para toda la compañía de templates de PowerPoint aprobados por el área de ventas, pero ¿le permite ver las ediciones y discusiones que se vierten en cada uno?

Para preservar este conocimiento tácito y el proceso de colaboración para los empleados, IMRB International construyó una intranet que permitió a los empleados buscar inputs a través de ideas almacenadas, pensamientos e investigación para cada uno de sus documentos. Esto hizo que tanto el conocimiento explícito como el tácito fueran visibles para todos, lo que posibilitó hacer referencia a estos procesos de colaboración de proyectos anteriores en menos tiempo.

UN ESCENARIO DE PUNTOS DE DOLOR ESPECÍFICOS

Como gerente de proyecto, una de mis tareas principales es reunir los requisitos para nuevos proyectos de cualquier parte interesada. Las personas hacen referencia a las características positivas o negativas de proyectos anteriores, pero la única forma de desenterrar el proceso de pensamiento detrás de estas características es entrevistar a cualquiera que haya participado en el diseño de ese proyecto y esperar que recuerden los detalles. Necesito una forma de registrar los pensamientos y las ideas en cada proyecto, para usar como una referencia rápida en el futuro.



Cierre

Ofrezca a sus usuarios la oportunidad de hablar sobre cualquier tema que las preguntas no aborden.

- 1 ¿Hay algo más que esté faltando?
- 2 ¿Hay algo más que quieras decirnos?
- 3 ¿Hay algo que quieras preguntarnos?

Conclusión

A medida que las empresas realizan investigaciones de usuarios, pueden descubrir que los miembros de diferentes equipos o roles tienen necesidades muy diferentes. Planifique que las fases futuras mejoren la experiencia del usuario, en lugar de intentar un enfoque “todo en uno”. Estas ideas proporcionarán la base necesaria para crear un verdadero enfoque en el usuario, solución que ayudará a los empleados para comprometerse y ser productivos ya sea que ingresen a una oficina física o trabajen desde sus hogares.





Seguir Adelante

Para las organizaciones que ya cuentan con una solución de intranet, use esta guía para determinar la madurez de la herramienta. Analice si necesita hacer mejoras o si su herramienta ya es una efectiva solución de lugar de trabajo digital para empleados de primera. [Obtén la guía aquí.](#)

Liferay Digital Experience Platform lo ayuda a crear intranets que conectan personas y sistemas a través de una interfaz moderna enfocada en hacer su trabajo. Descubra cómo en liferay.com/solutions/intranets

¿Quieres una demostración gratuita de lo que Liferay DXP puede hacer? Permita que nuestro equipo de ventas lo guíe a través de cómo Liferay DXP puede resolver los desafíos comerciales en los que está trabajando actualmente en su intranet.

liferay.com/request-a-demo



Liferay desarrolla software que ayuda a las organizaciones a crear experiencias digitales en la web, el móvil y en todo tipo de dispositivos conectados. Nuestra plataforma es open source, lo que hace posible una mayor fiabilidad, innovación y seguridad. Nuestra empresa intenta dejar una impronta positiva en el mundo, a través del negocio y de la tecnología. Cientos de organizaciones del sector financiero, salud, gobierno, asegurador, retail, industria, y otros múltiples mercados utilizan Liferay. Visítenos en liferay.com

© 2020 Liferay, Inc. Todos los derechos reservados.