

Cómo construir una intranet que dispare la productividad





Tabla de Contenidos

| | |
|--|----|
| Introducción | 1 |
| Una buena intranet comienza con un diseño intencional | 2 |
| ¿Qué es el User Research? | 3 |
| Directrices para entrevistar a los usuarios | 4 |
| La Audiencia: ¿Quiénes son tus usuarios? | 5 |
| Coach: Identificando casos de uso de movilidad | 6 |
| Rutina diaria: ¿Cuáles son las tareas comunes de tus usuarios? . | 7 |
| CNC: Diseñando una búsqueda más eficiente | 8 |
| Roles específicos: ¿Qué tienen que hacer tus usuarios? | 9 |
| Domino's: Habilitando administradores independientes.... | 10 |
| Relaciones: ¿Con quién necesitan trabajar tus usuarios? | 11 |
| Unificando la comunicación a nivel internacional | 12 |
| Pain points concretos: ¿Qué problemas específicos tienen tus usuarios? | 13 |
| IMRB: Aflorando el conocimiento tácito..... | 14 |
| Para Terminar | 15 |
| Conclusión | 16 |
| Siguientes pasos | 17 |

Introducción

En este *e-book* cubriremos los siguientes aspectos:

- Por qué la Investigación de Usuarios (*User Research*) es clave para mejorar la productividad
- Preguntas para ayudarle a identificar *pain points* (puntos débiles) que tu intranet podría resolver
- Directrices para hacer más efectivo el proceso de entrevista
- 5 casos de éxito de intranets que han aumentado la productividad en sus empresas





Una buena intranet comienza con un diseño intencional

Contar con una intranet potente es un activo extraordinario. Una intranet bien diseñada puede mejorar la productividad, reforzar la comunicación y automatizar tareas recurrentes.

La clave para desarrollar una intranet con buena salud es emplear un diseño que tenga en cuenta la intención de uso, basado en una investigación profunda sobre los usuarios (User Research). Por muy sencilla y lista para usar que sea una herramienta, si no está adaptada a las necesidades específicas de tu personal puede acabar ralentizando a tus empleados. Una investigación profunda te permitirá centrarte en las prestaciones más adecuadas para tus usuarios.

Cada compañía trabaja de una forma diferente. Los aspectos que trata esta guía te ayudarán a construir una intranet que satisfaga las necesidades de tus empleados, disparando la productividad desde el primer día.

¿Qué es el User Research?

User Research es el estudio de la forma en que la gente real, a pie de calle, usa un determinado producto. Técnicas de feedback como entrevistas y testing pueden ayudar a la empresa a planificar un diseño basado en la información obtenida.

El *User Research* permite identificar los desafíos por adelantado. Como media, **los programadores abandonan hasta un 15% de sus proyectos** debido a la falta de una investigación previa adecuada. Y, si no lo abandonan, pasan al menos el 50% del tiempo rehaciendo el trabajo. Entrevistar a los usuarios desde el principio asegura que se está creando algo que la gente va a querer usar.

Para la intranet, el objetivo del *User Research* es descubrir quiénes son los usuarios y cómo hacen su trabajo. Este *e-book* se centra en las preguntas que pueden formularse para descubrir los *pain points* (puntos débiles) y las prioridades de cada usuario. Con esta información, los gestores podrán enfrentarse desde el principio a los retos y obstáculos concretos para la productividad.

Los líderes del proyecto deberán emplear gran parte de su tiempo en mantener entrevistas personales con los usuarios. Las siguientes pautas ayudarán a los usuarios a sentirse cómodos y dispuestos a hablar honestamente sobre los obstáculos que entorpecen sus tareas diarias.





Directrices para entrevistar a los usuarios

- Facilita que la gente hable. Haz preguntas abiertas.
- Organiza sesiones individuales que hagan que la gente se sienta cómoda.
- Pídeles que le muestren sus procesos, para que puedas conocer de primera mano sus problemas.
- Pídeles que cuenten historias y situaciones concretas, para entender su contexto.
- Céntrate en funcionalidades generales mientras vas descubriendo sus necesidades. Guarda las experiencias más personalizadas para fases posteriores.



La Audiencia: ¿Quiénes son tus usuarios?

Clarifica quiénes son tus usuarios, y los requerimientos básicos de su trabajo. Algunas de las preguntas que puedes realizar son:

1

Cuéntame un poco sobre tu trabajo.

3

¿Qué herramientas tradicionales (analógicas) utilizas para hacer tu trabajo?

5

¿En qué consideras que fallan tus herramientas?
¿Qué necesitarías que hicieran y no hacen?

2

¿En qué departamento estás?
¿Cuál es tu rol en él?

4

¿Qué herramientas o dispositivos digitales utilizas para hacer tu trabajo?



COACH INC.

kate spade | **COACH** | STUART WEITZMAN

CASO DE ÉXITO

Coach: Identificando casos de uso de movilidad

La marca de venta de moda [Coach](#) descubrió que tenía esta misma carencia con sus empleados, así que decidió diseñar una intranet con soporte para el uso de dispositivos móviles por parte de aquellos empleados que pasan su día fuera de la oficina. Algunas de las comunicaciones más importantes que envía la compañía están relacionadas con la venta o con las promociones de la tienda, y es vital que lleguen a los empleados que dirigen sus escaparates. Una intranet optimizada para dispositivos móviles garantiza que no haya retraso en la transmisión de información, y que los empleados obtienen lo que necesitan para mantener sus tiendas funcionando a pleno rendimiento.

UN ESCENARIO GENÉRICO

Soy el gerente de una tienda, y como tal estoy a cargo de las operaciones de almacenaje y venta de mercancía. Aunque tenemos un PC en la tienda desde donde podemos consultar la intranet y las últimas noticias de la empresa, generalmente no tengo tiempo para revisarlo durante un día de trabajo intenso. Cuando son comunicaciones urgentes—por ejemplo, una nueva promoción, o una modificación en las directrices de venta—probablemente no me enteraré hasta pasados unos días. Necesito una forma de recibir las notificaciones al instante y sin tener que interrumpir mi actividad.



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

Descubre cuáles de sus tareas y objetivos diarios se pueden mejorar:

1

¿Cuáles son las partes de tu trabajo con las que más disfrutas?

4

¿Cuánto tiempo te lleva normalmente esta tarea?

7

¿Qué actividades ocupan la mayor parte de tu tiempo?

2

Describe un día de trabajo normal. ¿Qué es lo primero que haces cuando llegas a la oficina?

5

¿Qué sueles hacer primero?

8

¿Qué actividades son las más importantes para el éxito?

3

Muéstrame cómo realizas una de estas tareas.

6

¿Qué haces después?



CASO DE ÉXITO

CNC: Diseñando una búsqueda más eficiente

La mayoría de las intranets no incorporan buenas funciones de búsqueda, incluso aunque cuenten con grandes repositorios de contenido. En Francia, el Centro Nacional de Cinematografía (CNC) se dio cuenta de esto, y ha decidido agregar un motor de búsqueda rápido y avanzado para que los empleados puedan encontrar al instante cada contenido que necesitan. Esta es sólo una más de las mejoras introducidas, pero es una de las más importantes, debido a la enorme variedad de la base de documentos.

Intenta calcular las horas que dedican tus empleados a localizar documentos sin un sistema de búsqueda; enseguida se acumulan. Recuperar estas horas desperdiciadas es una forma sencilla de mejorar la productividad del negocio, utilizando la intranet.

UN ESCENARIO DE RUTINA DIARIA

Lo primero que hago cada día es abrir nuestro repositorio de documentos para acceder a los informes que necesito. La única forma de encontrar los informes correctos es yendo página por página, lo que me lleva bastante tiempo, ya que son cientos de informes en cada categoría. Normalmente cada informe tarda unos 30 minutos en abrir en una nueva ventana y, a partir de ahí, comienzo el resto de mis tareas.



Roles específicos: ¿Qué tienen que hacer tus usuarios?

Identifica pain points específicos para los diferentes roles de la compañía.

1 ¿De qué te ocupas en tu trabajo?

3 ¿A qué asociaciones o redes perteneces?

5 ¿Cómo consigues información relacionada con tu trabajo en la compañía?

2 ¿Cómo definirías el éxito en tu trabajo?

4 ¿Qué aptitudes te requieren para hacer tu trabajo?



CASO DE ÉXITO

Domino's: Habilitando administradores independientes

Muchas organizaciones cuentan con un pequeño grupo de usuarios que necesitan modificar las páginas de la intranet sin la ayuda del departamento de TI. Domino's gestiona quién puede realizar cambios en las páginas de cada departamento, con roles de usuario detallados. Muchos de estos administradores no tienen grandes conocimientos técnicos, pero con el nuevo sistema de gestión de contenido pueden trabajar sin necesidad de adquirir nuevas habilidades digitales. Esto mejora tanto la productividad como las relaciones, porque los diferentes departamentos se sienten empoderados para hacer bien su trabajo.

UN ESCENARIO DE ROLES ESPECÍFICOS

Soy el principal gestor del sitio web de mi departamento, y tengo que agregar noticias y otros contenidos a nuestra página de intranet varias veces cada semana. La única forma de publicar la información es enviar un documento al departamento de TI con mis contenidos y esperar a que tengan tiempo de agregarlo al sitio web. A veces, la información es urgente y da una mala imagen de mí cuando no les llega a todos a tiempo.



Relaciones:

¿Con quién necesitan trabajar tus usuarios?

Learn how your users collaborate and communicate with one another.

1

Más allá de los clientes,
¿con quién más interactúas
cuando estás trabajando?

3

¿Con qué frecuencia
colaboras con otros?
¿Cómo colaboráis?

2

¿A quién reportas?
¿Quién te reporta a ti?

4

De entre las cosas que
haces durante un día normal,
¿qué procesos has desarrollado
tú sólo?



CASO DE ÉXITO

Unificando la comunicación a nivel internacional

Contar con una herramienta de colaboración virtual en su intranet eliminará el problema que supone coordinar reuniones a nivel internacional. Una multinacional tecnológica ha decidido implementar funcionalidades de colaboración para que sus 35 zonas regionales puedan contribuir cuando más les convenga.

La herramienta de colaboración permite a los gerentes de innovación desarrollar, debatir y evaluar ideas sobre nuevos proyectos. Tras poner en marcha la herramienta, su equipo de innovadores ha generado una nueva idea elegible para su protección bajo patente, acortando el proceso del proyecto a sólo dos meses.

UN ESCENARIO DE RELACIONES

Soy un gerente de innovación para una empresa multinacional, y necesito comunicarme cada día con otros gerentes de diferentes husos horarios. Organizar una llamada telefónica o una reunión online con todos es imposible. Si alguien no puede asistir, hemos de esperar su feedback, lo que ralentiza el desarrollo de nuevos proyectos. Los gerentes que se conocen no tienen problema en enviar sus aportaciones por email, pero necesito una forma de incluir a todo el mundo, especialmente a los nuevos empleados.



Pain points concretos:

¿Qué problemas específicos tienen tus usuarios?

Descubre retos específicos para tu organización que pueden ser resueltos con soluciones personalizadas:

1 ¿Cómo está organizado tu espacio de trabajo para ayudarte a cumplir tus tareas y objetivos?

2 ¿Cuáles son los aspectos más difíciles, desafiantes, molestos o frustrantes de tu trabajo?

3 ¿Qué tipo de personas lo hacen bien en tu posición? ¿Por qué?

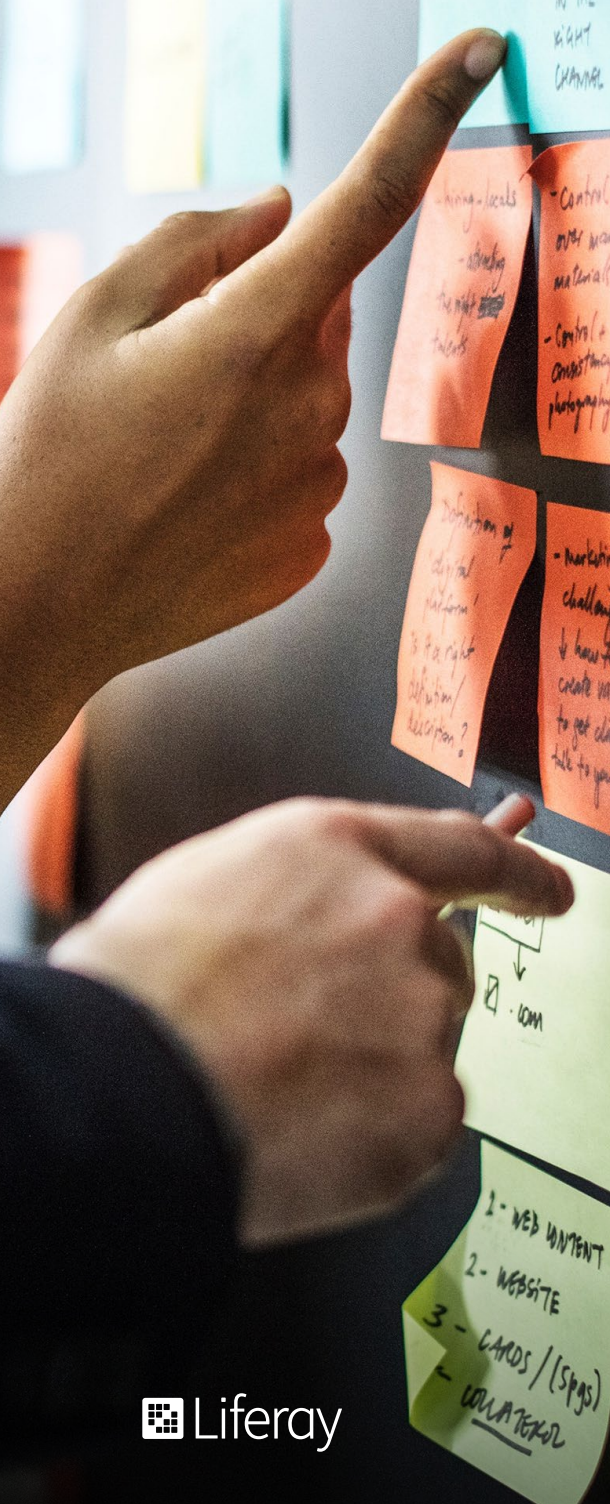
4 Si tuviéramos esta conversación de nuevo dentro de 10 años, ¿qué sería diferente?

5 Muéstrame cómo utilizas tu espacio de trabajo para cumplir con tus tareas y objetivos.

6 Tras un día normal de trabajo, ¿qué (si es que lo hay) suele seguir rondando en tu mente? ¿Qué problemas te desvelan por la noche?

7 Muéstrame un proceso que haces regularmente, y cómo puede haber cambiado (o no) desde que tú trabajas aquí.

8 Si pudieras construir tu experiencia de trabajo ideal, ¿cómo sería?



CASO DE ÉXITO

IMRB: Aflorando el conocimiento tácito

Los empleados de [IMRB International](#) tenían problemas para hacer que su sistema de gestión del conocimiento funcionara como se necesitaba. Una de las debilidades de la mayoría de las herramientas de gestión del conocimiento es que sólo almacenan productos finales. Por ejemplo, podríamos tener un repositorio de presentaciones PowerPoint aprobados por Ventas para toda la compañía, pero ¿es posible ver las modificaciones y discusiones que se han vertido sobre cada una de ellas?

Para preservar este conocimiento tácito y el proceso de colaboración de los empleados, IMRB International ha construido una intranet que permite a los empleados buscar a través de ideas, opiniones y datos de investigación almacenados para cada documento. Esto ha permitido que tanto el conocimiento explícito como el tácito sean visibles para todos, con la capacidad de referenciar procesos de colaboración de proyectos anteriores, lo que se ha traducido en una importante reducción del tiempo necesario para la búsqueda de información.

UN ESCENARIO DE PAIN POINTS ESPECÍFICOS

Como gerente de proyectos, una de mis tareas principales es reunir requerimientos sobre nuevos proyectos por parte de cualquier interesado. Algunas personas suelen referenciar aspectos positivos o negativos de proyectos anteriores, pero la única forma efectiva de profundizar en el proceso de pensamiento en estas referencias es entrevistar a alguien que haya participado en el diseño de ese proyecto concreto, y esperar que recuerde los detalles. Es frustrante saber que estoy perdiendo el tiempo repitiendo discusiones en lugar de trabajar en el nuevo proyecto. Necesito una forma de registrar los pensamientos e ideas de cada proyecto, para utilizarlos como referencias rápidas en el futuro.

Para Terminar

Da a tus usuarios la oportunidad de hablar sobre cualquier cuestión que no se haya tratado.

1 ¿Crees que hemos olvidado algo?

2 ¿Hay algo más que quieras decirnos?

3 ¿Hay algo que quieras preguntarnos?

Conclusión

A medida que las empresas realizan la investigación de los usuarios, es posible que descubran que los usuarios de diferentes equipos o de diferentes roles tienen necesidades muy diferentes. Planifica las futuras fases para refinar la experiencia del usuario, en lugar de intentar un enfoque global y de alcance general. Comienza con una buena base de diseño apoyándote en un software potente que te permita responder a necesidades y mejoras futuras.

Llevar a cabo un proceso de *User Research* antes de decidirse por una plataforma de intranet te permitirá descubrir problemas técnicos específicos de tu negocio. Por ejemplo, si el equipo responsable de la intranet sabe que habrá de realizar actualizaciones periódicas en la interfaz de usuario, elegir una solución de intranet headless les permitirá hacer esto sin necesidad de tocar el back-end. Alinear las inquietudes del equipo de TI con los requerimientos de los usuarios asegura que la intranet sea útil, eficiente y fácil de mantener, lo que mejorará la productividad de todos los que la utilizan.





Siguientes pasos

Liferay Digital Experience Platform te ayuda a crear intranets que conectan a las personas y los sistemas a través de una moderna interfaz centrada en hacer el trabajo. Descubre cómo en liferay.com/solutions/intranets

¿Quieres una demo gratuita para ver lo que Liferay DXP puede hacer? Deja que nuestro equipo te muestre cómo Liferay DXP puede resolver los retos de negocio en los que trabajas actualmente sobre tu 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

© 2019 Liferay, Inc. Todos los derechos reservados.