

CONTACTOS DE PRENSA:**Avanade España:**

Silvia Tejedo

+34 93 545 21 33

silvia.tejedo@avanade.com**Golin España:**

Víctor López

+34 91 745 86 63

victor.lopez@golin.com

Adoptar un enfoque integral sobre la experiencia en el lugar de trabajo podría generar ingresos de hasta 2.000 millones de dólares

- Una encuesta a más de 1.300 responsables de empresas en todo el mundo muestra los beneficios económicos de mirar más allá de las meras mejoras tecnológicas en el lugar de trabajo y enfocar los esfuerzos en proporcionar mejores experiencias globales en el trabajo.

Madrid, 29 de octubre de 2019 – Avanade, líder en prestación de servicios innovadores y experiencias basadas en el ecosistema Microsoft, ha realizado un estudio que pone de relieve el retorno de la inversión que pueden alcanzar las empresas capaces de implementar una estrategia integral de experiencias en el lugar de trabajo (WX). Los 1.375 responsables que participaron en la encuesta, estimaron que podrían lograr un aumento del 16% en sus ingresos anuales y reducir los costes operativos en un 13% gracias a una transformación del puesto de trabajo que incluyera cambios en tecnología, operaciones, cultura y experiencia de los empleados. Esto podría llegar a suponer unos ingresos adicionales de 2.000 millones de dólares anuales para las compañías participantes.

"La modernización del puesto de trabajo es un elemento que se ha probado como impulsor del valor de los negocios. El estudio que hemos llevado a cabo, muestra que adoptar un enfoque integral sobre la experiencia en el lugar de trabajo -modernizar las plataformas tecnológicas, los servicios y los espacios de trabajo físicos, reimaginar la cultura y la experiencia de los empleados, y optimizar los procesos cotidianos- supone un factor diferencial a la hora de competir. Sin embargo, en este aspecto, la mayoría de las empresas no están donde deberían estar", declaraba Corine Vives, General Manager de Avanade para España y Portugal. "Por otra parte, es alentador que el 95% de los encuestados estén de acuerdo en que para maximizar su ROI, necesitan poner la experiencia en el lugar de trabajo en el centro de su estrategia de transformación empresarial., De hecho, el estudio señala que ofrecer una gran experiencia a los empleados es tan importante como ofrecer una gran experiencia a los clientes".

Como era de esperar, el 94% de los encuestados (entre los que se encontraban CEOs, altos directivos de Recursos Humanos, Operaciones, TI y Marketing), citaron a sus empleados como la principal fuente de ventajas competitivas para su negocio. Otros hallazgos clave de la encuesta han sido:

- El 96% de los encuestados estuvo de acuerdo en que una transformación exitosa de la experiencia en el lugar de trabajo requiere un enfoque integral.
- El 38% dijo que un miembro del comité directivo debería liderar la transformación del puesto de trabajo junto a un grupo multifuncional.
- El 26% indicó que les gustaría ver a su director de TI hacerse cargo de la transformación sin que hubiera otros miembros involucrados.
- Aproximadamente la mitad (47%-58%) de los encuestados aseguran que los líderes de su organización deberían estar involucrados en el despliegue de este tipo de transformación.

Aunque los argumentos a favor de la transformación del puesto de trabajo son convincentes, según los encuestados, todavía hay obstáculos que afrontar en múltiples áreas. Casi el 47% citó la modernización TI como un reto importante, y casi un tercio (34%) citó la mejora de las destrezas, la contratación de talento y la gestión de las TI como dificultades extra que las empresas necesitan superar para implementar verdaderas estrategias de *Workplace Experience*. La seguridad fue otra de las áreas destacadas por los entrevistados, ya que el 92% coincidió en que las "oportunidades de ataque" a las que se enfrentan las empresas están aumentando tanto en alcance como en complejidad. El mismo porcentaje cree que garantizar que la seguridad de TI de una organización está actualizada ayudaría a alejar las amenazas que se producen tanto desde fuera, como desde dentro de la empresa.

A pesar de estos desafíos, casi todos los encuestados destacaron que, para una transformación exitosa de la experiencia en el puesto de trabajo, eran fundamentales los siguientes elementos:

- El 99% considera importante modernizar las plataformas y los servicios en el lugar de trabajo.
- El 96% cree necesario optimizar/modernizar las operaciones.
- El 95% dice que es importante cerrar la brecha física y digital.
- El 94% afirma que es clave reimaginar la cultura y la experiencia de los empleados.

Éxito de WX con la nueva metodología Avanade

Para responder a la necesidad del mercado de modernizar el lugar de trabajo desde un enfoque integral, que incluya tanto al cliente como al empleado, Avanade está desarrollando una nueva y exclusiva metodología que mide la relación entre la *Customer Experience* y la *Employee Experience* de una empresa y el efecto en sus ingresos, beneficios y ROI. Respaldada por una extensa investigación, Avanade cree que esta metodología puede guiar a las empresas a transformar su *Workplace Experience* y mejorar su rendimiento financiero. Esta metodología utiliza algoritmos, métodos y datos que se procesan mediante *data science*, análisis multivariados, IA, *machine learning* y análisis predictivos. A medida que esta metodología madure y alcance estados más avanzados, Avanade hará más anuncios.

###

Sobre el estudio:

- La encuesta se llevó a cabo en julio y agosto de 2019

- Se entrevistó a 1.375 responsables de la toma de decisiones en áreas de Recursos Humanos, Operaciones, TI, Marketing, y otros puestos de responsabilidad, incluidos responsables de nivel C.
- Los sectores empresariales incluidos fueron: industria manufacturera, banca minorista, seguros generales, bienes de consumo envasados, recursos, comercio minorista y otros sectores comerciales
- Los países en los que se llevó a cabo la encuesta fueron: Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Irlanda, Francia, Alemania, Países Bajos, Italia, España, Países Nórdicos, Japón y Australia.

Sobre Avanade

Avanade es líder en la prestación de servicios innovadores, cloud y digitales, soluciones de negocio y experiencias basadas en el diseño del ecosistema Microsoft. Nuestros profesionales aportan puntos de vista diferentes y frescos que, combinados con su experiencia en tecnología, negocios y conocimiento de las industrias, permiten conseguir un impacto humano en nuestros clientes, sus clientes y sus empleados. Somos la fuerza tras el Grupo Accenture Microsoft Business, ayudando a las compañías a conectar con clientes, capacitar a empleados, optimizar operaciones y transformar productos, aprovechando la plataforma de Microsoft. Avanade cuenta con 37.000 profesionales en 25 países, lo que proporciona a los clientes el mejor servicio basado en una cultura de colaboración que respeta la diversidad y refleja las comunidades en las que operamos. Avanade, que actualmente es propiedad mayoritaria de Accenture, fue fundada en 2000 por Accenture LLP y Microsoft Corporation. Más información en www.avanade.com.