

CASO DE ESTUDIO

“Uso de tecnologías low-code para mejorar la experiencia de los empleados: Plataforma de autoservicio”

Nombre y Apellido persona de contacto:

Carlos Gamarra. Coordinador de desarrollo de productos.

“Contar con expertos en Creatio dentro de E-volucionaria, que nos han orientado en sacar la máxima potencia a la herramienta en todas las fases del proyecto, ha sido clave para garantizar el éxito.”



Descripción del Caso

¿Qué servicios se utilizaron?

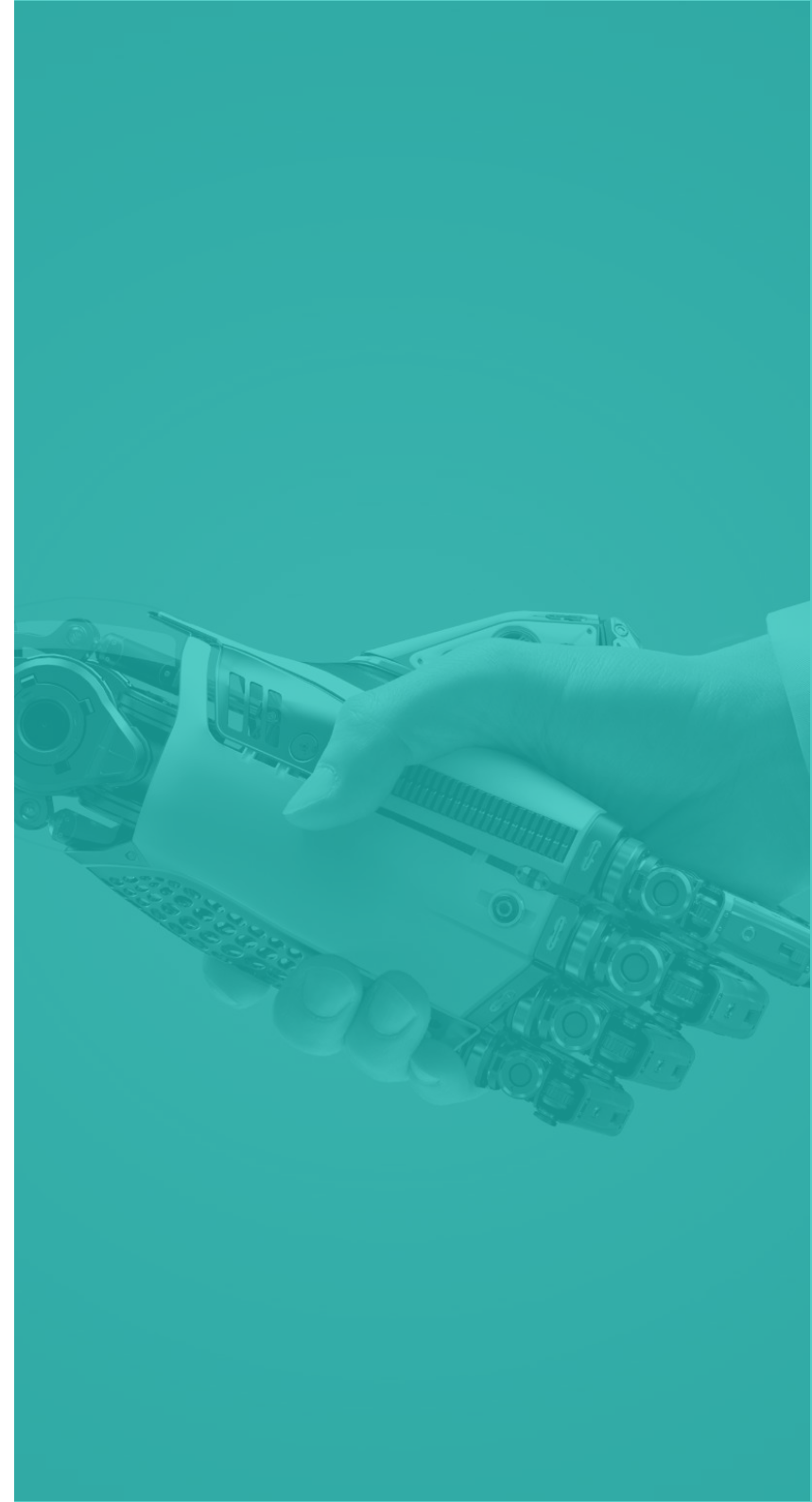
La compañía ha incorporado la solución Low-code Creatio para la mejora de la experiencia de los empleados mediante una solución de autoservicio.

¿Cuál fue el reto inicial ?;Qué fue lo que el cliente inicialmente solicitó a E-volucionaria?

Unísono buscaba un partner para mejorar la experiencia de empleado, ofrecerle una herramienta de autogestión flexible y sencilla en su uso. Contar con un desktop único, y que contara con un sistema de reporting, para la mejor trazabilidad de los casos

Más de 8.000 empleados debían beneficiarse de una solución de auto- gestión.

Se estimaba un volumen de más de 72.000 peticiones al año, gestionadas por aproximadamente 160 personas de distintas áreas: RRHH, Compras, turnos, TIC...



¿Qué fue lo que E-voluciona hizo en este proyecto? ¿Cómo se desarrolló?

¿Se añadieron otros servicios?

E-voluciona ha sido un business partner para Unísono. Ofreció Creatio para el proyecto, una herramienta con una funcionalidad estándar muy potente y capacidades lowcode.

Se trata de una aplicación escalable, que ofrecía la posibilidad de iniciar el proyecto con ciertas funciones, pero sabiendo la potencia de poder ir incorporando funcionalidades y nuevos grupos de usuarios.

Un proyecto con involucración total por parte de Unísono y E-voluciona y una ejecución por fases con hitos a corto plazo, ha sido clave para sacar la máxima potencia a la herramienta.

¿Cuáles fueron los resultados?

Hay 2 perspectivas de medir el éxito, una desde la perspectiva empleado y otra desde la perspectiva del equipo de soporte de RRHH e IT, que gestiona las peticiones en esta solución.

Han mejorado:

- Los tiempos de resolución de casos.
- El Índice de satisfacción del empleado
- El dimensionamiento y optimización de los equipos que dan soporte a los empleados.
- La calidad ofrecida
- El control de los servicios
- Además se ha incrementado la resolución al primer contacto.