



DIGITALIZACIÓN

TOOL KIT

¿Cómo es tu EXPERIENCIA DIGITAL interna ?

Mapeo de experiencia digital del colaborador

Muchas organizaciones ya tienen clara la relevancia del mapeo del viaje del cliente, hasta las más avanzadas han incorporado el mapeo del viaje del colaborador pero, **¿te has preguntado cómo es el viaje digital de tus colaboradores?**

Para generar coherencia entre las diferentes herramientas digitales y generar una experiencia ágil es relevante realizar este mapeo, para así detectar oportunidades y quiebres en el recorrido digital de cada colaborador y tener una visión integral de su experiencia.

Te entregamos los siguientes consejos para realizar este mapeo:



1 ESCUCHAR Y EMPATIZAR:

Conoce a los colaboradores.

Descubre sus necesidades, intereses, motivaciones, expectativas. Evalúa las brechas digitales y estima la viabilidad de los soportes y equipos. Registra los diferentes sistemas y proyecta potenciales sinergias para mayor agilidad y simplicidad.

2 DEFINE LAS BASES



¿Cuáles son los atributos de la experiencia?

En primer lugar debes definir cuáles son los atributos claves de la experiencia que pretendes entregar a tus colaboradores, ¿es simple? ¿amigable? ¿transparente? ¿innovadora? Estos atributos debiesen estar alineados con la cultura organizacional y con la propuesta de valor tanto externa como interna. Te sugerimos definir aproximadamente 3 atributos experienciales

3 MAPEA LAS ETAPAS



¿Por qué etapas/procesos debe pasar cada colaborador?

En esta etapa puede segmentar por perfiles. Levanta todas las herramientas digitales con las que deben interactuar los colaboradores en el corto (diario), mediano (semanal) y largo plazo (mensual-semestral). Junto con el levantamiento de cada etapa define su objetivo específico.

4 MIDE LA USABILIDAD



¿Cuál es el nivel de complejidad de la herramienta?

Indaga en el nivel de dificultad del uso de la herramienta según los diferentes perfiles. ¿Cómo? Revisa el porcentaje y tiempo de uso, entre otros indicadores, para distinguir aquellas que tienen mejor porcentaje de uso o requieren mayor tiempo del esperado para su implementación.

6 MEJORA LA EXPERIENCIA



¿Y ahora qué?

Probablemente solo leyendo estos pasos se te vienen algunas ideas a la cabeza.

Según el nivel de dificultad de cada herramienta y sus oportunidades de mejora genera planes de acción para mejorar estas experiencias y que sean coherentes con los atributos definidos en el punto 1. Prioriza las iniciativas según la relevancia de la herramienta, su nivel de dificultad y la factibilidad de la implementación.

5 PROS Y CONTRAS



¿Cuáles son las fortalezas y oportunidades?

Levanta aquellas acciones que se pueden mejorar de cada herramienta y aquellas que mejoran la experiencia para generar un plan de acción.

Al realizar este MAPEO te invitamos a reflexionar:

- 1 ¿Están presentes los atributos de experiencia en las diferentes herramientas?
- 2 ¿Tienen todas las herramientas un real sentido y propósito? ¿O podrían ser integradas en otras herramientas?
- 3 ¿Es coherente el viaje digital que realiza cada colaborador? ¿Convergen las herramientas entre ellas?