

Workday y TalkTalk

Un Equipo Ganador

Como cabría esperar por su nombre, TalkTalk se dedica al ámbito de las comunicaciones. Es una de las principales empresas de telecomunicaciones del Reino Unido, y ha evolucionado mediante crecimiento orgánico y adquisiciones desde su escisión en 2010 de Carphone Warehouse. Este crecimiento provocó que TalkTalk quisiera disponer de formas mejores, más rápidas y más eficientes de comunicarse con sus empleados y crear una mejor experiencia en el lugar de trabajo. Sin embargo, antes de implementar Workday, la empresa debía hacer frente a una tecnología de recursos humanos obsoleta que dificultaba su progreso.

«Contábamos con un sistema antiguo con funcionalidad limitada y pocas opciones de autoservicio para managers y empleados», explica Kathryn Heywood, directora de Operaciones y Contratación de Recursos Humanos de TalkTalk. La empresa sufría en el seguimiento de las contrataciones debido a un sistema obsoleto—y este era un elemento esencial para su negocio. Los empleados tenían que realizar varios procesos manuales hasta para las tareas más rutinarias, y los managers tenían una visibilidad parcial del negocio.

«Nuestra motivación era crear un sistema que fuera muy fácil de usar tanto para managers como para empleados. El objetivo era potenciar nuestros servicios compartidos proporcionándoles tecnología de vanguardia con la que transformar su concepción de los recursos humanos».

TalkTalk optó por Workday por su sistema común y porque ofrece una única perspectiva de todo el negocio. «Workday incorpora en un solo sistema toda la funcionalidad que el departamento de recursos humanos necesita. Se puede implementar de una vez, si lo prefieres así, y no hace falta establecer un plan por fases», comenta Heywood.

«Está muy centrado en el usuario final, y eso es lo que queríamos ofrecer a nuestros colaboradores y managers, una experiencia de usuario de calidad. Workday nos ha permitido lograr nuestro objetivo», explica. «Además nos ha ayudado a gestionar los procesos de contratación a través del sistema de recursos humanos, una función que antes no estaba integrada, así podemos hacerlo todo desde un mismo sistema».

TalkTalk optó por una implementación integral y desplegó Workday Human Capital Management, Workday Recruiting, Workday Benefits, Workday Compensation, Workday Absence Management, Workday Time Tracking y Workday Talent Management simultáneamente para 2500 empleados en un plazo de seis meses, creando 13 integraciones con sistemas externos, incluida una integración con el sistema de nómina de la empresa (denominado ADP).

TalkTalk

For Everyone

Resumen del Caso de éxito

- Sede central en Londres, Inglaterra
- Más de 2500 empleados
- Cuatro millones de clientes de las marcas TalkTalk y TalkTalk Business
- Ingresos de 1975 millones de libras esterlinas (2015)

Aplicaciones de Workday

- Human Capital Management
- Learning
- Recruiting
- Time Tracking

Resumen de las Ventajas

- Se migraron siete sistemas legacy a Workday, con trece integraciones en seis meses.
- Más del noventa por ciento de usuarios adoptaron la solución durante el primer mes.
- Se redujo el tiempo de contratación medio en un 10 por ciento, ahora es de tan solo 33 días.
- Las recomendaciones internas aumentaron del 5 al 13 por ciento, con lo que la contratación directa aumentó hasta el 44 por ciento.
- Se redujo el gasto en agencias de contratación del 13% al 8%.
- Se creó un único origen de datos de recursos humanos y una visión en tiempo real.
- Ahora disponen de un sistema flexible y adaptable que fomenta el crecimiento de la empresa.

Una Adopción en Tiempo Récord

Los primeros resultados positivos con Workday no tardaron en ser patentes. En tan solo un mes, el noventa por ciento de los empleados había iniciado sesión en el nuevo sistema de recursos humanos. Estas cifras no tenían precedentes. En tres meses disminuyeron las solicitudes recibidas en el centro de servicios compartidos. Los managers podían acceder directamente a la información que necesitaban, y los empleados encontraban lo que necesitaban en la sencilla interfaz de Workday.

Esto ha permitido que los equipos de recursos humanos de TalkTalk se dediquen a tareas más estratégicas y sean más ágiles. Antes de usar Workday, el enfoque del departamento de recursos humanos era transaccional, con muchos procesos manuales, con un comportamiento reactivo ante los eventos de negocio y actuando de apagafuegos. Ahora, el departamento de recursos humanos dedica entre el 65% y el 70% de su tiempo al desarrollo de la estrategia. Implementa y refuerza los Centros de Excelencia, y lidera las actividades relacionadas con el talento, la contratación, las bonificaciones y la gestión del cambio. «La tecnología de Workday nos permite trabajar de forma proactiva y centrarnos en el futuro, encargarnos de aspectos más atractivos, como la cultura y el comportamiento, y crear un lugar de trabajo excelente», afirma Heywood.

El equipo de dirección sénior adoptó Workday con rapidez. «Nuestro CEO y el equipo ejecutivo adoptaron el sistema sin reticencias», nos cuenta. «Cuando el sistema entró en funcionamiento se estaban produciendo cambios a nivel ejecutivo, y nuestro CEO gestionó todos los cambios en Workday y después escribió en su blog acerca de ello. Este nivel de implicación contribuyó a que otros miembros de la dirección utilizaran el sistema desde un primer momento».

También nos recuerda que la integración con el sistema de nómina ADP fue todo un éxito. «Workday es la única fuente de información para el sistema de nómina ADP. Conseguimos una precisión media del 99,9%, alcanzando a menudo el 100%».

Al implementar Workday, TalkTalk pasó de tener siete sistemas de recursos humanos independientes a contar con tan solo dos: Workday y el sistema de nómina ADP. Ahora las herramientas de gestión del tiempo, ausencias de los empleados, compensación, prestaciones y nóminas están en una misma plataforma, con lo que se consigue una única fuente fiable para todos los datos y se eliminan decenas de formularios y hojas de cálculo.

«Ahora puedo tener la certeza de que contamos con datos precisos», destaca Heywood. «Si veo que la facturación de una zona es del 20%, sabemos que podemos confiar en los datos. Workday es la única fuente de información para todo lo que hacemos con nuestros empleados».

Cambiar al Ritmo del Negocio

Para Heywood, las frecuentes actualizaciones de Workday y el modo en que TalkTalk puede configurar Workday según sus propias necesidades son grandes ventajas. «Desarrollamos el sistema continuamente al ritmo de las actualizaciones que Workday implementa en el producto, pero también para adaptarlo a nuestro propio negocio», explica. «Workday es un sistema que continuamente evoluciona y potencia nuestro negocio».

En lo que respecta a la experiencia de los empleados, Heywood afirma lo siguiente: «Ha habido empleados que han venido para decirnos lo fácil que resulta mover a una persona de un equipo a otro. También nos comentan que es perfecto para ver todos los datos de un equipo sin tener que consultar varios recursos. Desde el mismo sistema pueden ver el historial de pagos, la información sobre compensación, las revisiones de desempeño, los perfiles de LinkedIn, las competencias y capacidades, el historial de asistencia, el historial de bonus y muchos otros datos. Es muy fácil verlo y hacerlo todo desde el mismo sitio».

Un Sistema de Recursos Humanos para Todos

Desde su puesto directivo, Heywood confía en Workday en su día a día. «La verdad es que lo uso para todo», nos explica. «Recurro a él para revisar vacaciones, contratar gente nueva para los equipos, mover a una persona de puesto, ver información sobre colaboradores, y también para realizar pagos adicionales a los empleados. Los paneles de información me ayudan a comprender los datos y a analizar las tendencias. Utilizo Workday para entender la información y preparar métricas para la empresa.

Workday es un sistema moderno. Si lo utilizas aprovechando todo su potencial, transformará la experiencia de los empleados y los managers. Ofrece en el ámbito laboral la misma experiencia intuitiva de usuario de las aplicaciones que usan fuera del trabajo, y les permite realizar sus tareas con total facilidad».

Si echamos la vista atrás, contar con la aceptación y aprobación de todos los estamentos de la organización ha sido esencial para el éxito de Workday. No se debe concebir como un proyecto o solución de recursos humanos más, sino como un sistema de soporte al negocio. «Es una diferencia muy importante», explica Heywood. «Para nosotros, Workday es un sistema para que la empresa se preocupe por las personas, no un sistema de recursos humanos para el departamento de recursos humanos».

Nigel Sullivan, Director de Recursos Humanos del grupo TalkTalk, resume las repercusiones que ha tenido Workday.

«Workday ha transformado la gestión de las personas en TalkTalk. A veces describo lo que hemos hecho como "facilitar que nuestros empleados tomen las riendas de sus propias carreras profesionales". El departamento de recursos humanos no tiene un derecho divino que le confiera el poder de controlar los datos de toda la plantilla, como suele pasar en los entornos de gestión de recursos humanos tradicionales», explica. «Con Workday, nuestro personal tiene acceso directo y permanente a su información, a la que pueden acceder desde cualquier dispositivo y ubicación. Ahora, tanto ellos como sus managers pueden trabajar en un entorno tecnológico muy sencillo y similar al que usan en las aplicaciones no empresariales. Nos ha ayudado a liberar recursos para que el equipo de recursos humanos pueda tener una mayor repercusión en el resto del negocio».



Workday | Teléfono: +34 911 23 29 47 | workday.com/es