

Workday y Natixis CIB APAC

RRHH y mucho más

Natixis es la división internacional de banca corporativa e inversión, gestión de activos, seguros y servicios financieros de Groupe BPCE, el segundo grupo bancario más grande de Francia.

En Asia, Natixis Corporate and Investment Banking (CIB) cuenta con unos 700 empleados.

"En los últimos años, nuestra expansión en Asia ha sido significativa mediante inversiones y actividades de desarrollo, y el porcentaje de crecimiento de la plantilla gira en torno al 10 % anual", afirma Magdalen Tsang, directora de RRHH para la región de Asia Pacífico, con sede en Hong Kong.

El centro de operaciones regional de Natixis CIB Asia Pacific se encuentra en Hong Kong, y el banco desarrolla sus operaciones desde Australia, Beijing, India, Indonesia, Japón, Corea, Malasia, Shanghái, Singapur y Tailandia.

"Asia es una de las zonas en las que queremos aumentar nuestra inversión, ya que pensamos que esta región tiene muchas oportunidades que ofrecer. También queremos centrarnos más en los clientes y ofrecerles mejores soluciones", explica Tsang.

Sin embargo, los planes de expansión del banco en Asia se han visto obstaculizados por unos sistemas de gestión anticuados y muy manuales.

Un largo camino hacia la automatización

El banco empezó a expandir sus operaciones en Asia hace diez años. "Por aquel entonces usábamos un viejo sistema, pero cuando el número de empleados aumentó, dejó de ser viable seguir gestionando nuestros procesos de modo manual", afirma Tsang.

Para atender sus necesidades, la empresa adquirió un sistema sencillo. Este nuevo sistema no era específico para procesos de RRHH; simplemente podía usarse como una base de datos de RRHH con ciertas funciones adicionales, como la gestión de ausencias. Con él se automatizaron algunos de los procesos del banco, aunque no demasiados.

El sistema semiautomatizado permitía a Natixis introducir información básica, como, por ejemplo, los contactos de emergencia del empleado, y el empleado podía gestionar sus propias ausencias él mismo. La cuestión es que, además de usar este sistema, se seguían usando formularios en papel.



Resumen del Caso de éxito

- 700 empleados en Asia Pacífico
- Sede regional en Hong Kong
- Cotización en Euronext: KN

Aplicaciones de Workday

- Human Capital Management (HCM)
- Learning

Ventajas

- Procesos automatizados, incluidos procesos que no son de RRHH; ahorro de tiempo y trabajo.
- Los diversos cuadros de mando ofrecen una visión general de la empresa e información sobre los empleados.
- Procesos de aprobación mediante el sistema.
- Sistemas fáciles de usar sobre los que se puede desarrollar la infraestructura.
- Sistemas cloud con actualizaciones automáticas.
- Plataforma de aprendizaje que promueve la implicación del empleado.

Ubicaciones de la implementación

- Región de Asia Pacífico: Australia, Beijing, Corea, Hong Kong, India, Indonesia, Japón, Malasia, Shanghái, Singapur, Tailandia y Taiwán.

A medida que el banco iba creciendo, Tsang recuerda que el sistema se personalizó de distintos modos. Sin embargo, esto creó más problemas de los que resolvió.

La personalización resultaba necesaria para adaptarse a las necesidades cambiantes de la empresa, como cumplir las nuevas normativas y leyes sobre la información y los datos personales de los empleados. Sin embargo, al personalizar el sistema, también aumentó su fragilidad, y fallaba con mucha frecuencia.

"Había veces que el trastorno que ocasionaban los fallos era mínimo, pero otras era grave. Como el sistema estaba en un servidor físico, nuestro equipo de informáticos estaba siempre ocupado arreglándolo y organizándolo todo", cuenta Tsang.

Llegó un momento en el que ni el equipo de TI de Natixis ni el proveedor que había facilitado el sistema podían resolver los problemas que producían los fallos. Nadie sabía cómo gestionar los problemas.

"No podíamos ni arreglarlo, ni cambiarlo; teníamos que encontrar un sistema nuevo sí o sí", apunta Tsang.

Esto fue en 2013. Mientras buscaba distintas soluciones en el mercado, Natixis se topó con Workday, que empezaba a ser más conocido en el sector. Cuando Natixis New York iniciaba su colaboración con Workday, Natixis Asia Pacific empezó a contemplar la posibilidad de negociar un contrato global con Workday.

Natixis entendió que Workday podía ofrecerle muchas ventajas. "Había muchas funciones que podíamos usar para los procesos de gestión", explica Tsang. "Por ejemplo, Workday podía ayudarnos a crear el organigrama de la empresa, que suele ser una tarea administrativa muy complicada. Además, podíamos incorporar distintos flujos de trabajo en los propios organigramas basándonos en aprobaciones jerárquicas".

Una implementación rápida y sencilla

A día de hoy, Natixis utiliza dos aplicaciones de Workday, Workday Human Capital Management desde 2015 y Workday Learning desde septiembre de 2017.

El proceso de implementación de ambas soluciones fue rápido. "Empezamos nuestro taller de diseño con Workday Human Capital Management a finales de febrero de 2015 y la solución estuvo en marcha en julio; son unos plazos muy cortos para tratarse de un sistema de RRHH totalmente nuevo. Con Workday Learning fue parecido", recuerda.

La implementación de las aplicaciones se realizó de forma simultánea en las 12 oficinas de Natixis Asia Pacific. "Primero, el departamento de RRHH las utilizó para cargar los datos y después se pusieron a disposición del resto de los empleados", explica Tsang. "Fui la encargada de impartir la formación para ambas aplicaciones y, desde el principio, todo el mundo estaba encantado. Les sorprendió lo que podíamos hacer con Workday, en comparación con lo que teníamos antes".

Como los sistemas son tan fáciles de usar, Natixis no tuvo muchos problemas tras la implementación. Las preguntas que surgieron se resolvieron de forma casi inmediata.

Numerosas ventajas para todos los procesos

Workday HCM permite a Natixis Asia Pacific generar informes fácilmente desde sus diversos cuadros de mando, con información como el número de empleados, sus nacionalidades, la proporción por género, el número de trabajadores que se incorporan, los que causan baja y muchos datos más.

Estos cuadros de mando proporcionan a los managers una visión general de la empresa. El calendario de vacaciones, por ejemplo, permite que los managers tengan una perspectiva integral de los calendarios de sus empleados, para que puedan gestionar la distribución del trabajo.

Además, el sistema automatiza numerosos procesos de la empresa. "Ahora nos resulta mucho más sencillo realizar procesos como el de obtener una firma física. Con Workday podemos realizar un seguimiento de esta firma y saber qué aprobaciones hay pendientes. Al no tener que hacer un seguimiento manual, nos ahorra un montón de tiempo y trabajo", afirma.

También se han simplificado los procesos de aprobación de presupuestos y selección de personal. "Nos encontramos en plena fase de expansión y, por tanto, la contratación es un proceso muy importante para nosotros", dice Tsang.

Con la función de aprobación de presupuestos de Workday, el mánager de cada línea de negocio tiene claro cuántos puestos necesita cubrir y qué presupuesto tiene asignado para cada uno. Cuando encuentran un candidato adecuado, los mánagers envían una petición de contratación mediante el sistema, que luego llega al mánager del país, a la dirección ejecutiva y a otras instancias; así, el sistema permite completar el proceso al completo.

"A continuación, el mánager puede realizar el seguimiento de esta petición en el sistema y conocer el estado de la aprobación o controlar cuánto tiempo se tarda en obtener las aprobaciones", explica Tsang.

Reconocer las nuevas políticas y emitir tanto cuestionarios como documentos son otras de las tareas que pueden realizarse con Workday.

"Con este nuevo sistema de RRHH, Workday se adapta a nuestras necesidades de una forma más innovadora", nos cuenta Tsang.

Pero los procesos de RRHH no son los únicos que han mejorado con Workday.

"Contamos con un plan que ofrece a los empleados la posibilidad de elegir entre un teléfono móvil corporativo o un complemento salarial. Antes, era un proceso que nuestro departamento informático gestionaba manualmente: recibían una solicitud por correo electrónico y la enviaban al mánager para que la aprobara. Los registros se guardaban de forma manual y el control era limitado; ahora todo esto también se hace a través de Workday", explica Tsang.

Incentivos para el aprendizaje del empleado

"Workday no solo almacena información; es un sistema completo y unificado con el que se puede hacer todo lo que haga falta. La formación es uno de los elementos de nuestro aprendizaje y desarrollo continuo, y buscábamos un sistema que fuera capaz de gestionarla. Por eso decidimos integrar Workday Learning en nuestro sistema", dice Tsang.

La empresa cuenta con un sistema de formación electrónica que proporciona la sede central, pero este sistema no ofrece ningún seguimiento de registros sobre las inscripciones, la formación en aulas, las matrículas o los cursos que ha finalizado cada empleado. Natixis solía gestionarlo todo con hojas de cálculo de Excel y correos electrónicos, y no había ningún otro modo de capturar los registros.

Ahora Natixis puede usar Workday Learning como una plataforma de formación y promover oportunidades de aprendizaje entre sus empleados. "Después de todo, RRHH no solo concierne a HCM, los datos personales, las prestaciones o la comercialización, el aprendizaje también forma parte de su cometido. Workday Learning nos ayuda a promover el aprendizaje para que no sea coto exclusivo de RRHH, sino que esté a disposición de todos nuestros empleados", nos cuenta.

Una colaboración sólida

Workday hace que Natixis no se sienta como un cliente, sino como un socio de verdad. "Comprenden nuestras necesidades y nos ofrecen soluciones siempre que lo necesitamos. Les hemos pedido funciones con las que Workday no contaba y aún así nos han ayudado a resolver cualquier dificultad que nos ha surgido", afirma Tsang.

Una de las características propias de Natixis es que los empleados deben tomarse varios días seguidos de baja al año, pero Workday no contaba con una función capaz de registrar algo así. No obstante, Workday presentó varias sugerencias y, aunque no eran exactamente lo que Natixis estaba buscando, solventaron sus necesidades.

"Además, con Workday también podemos contar con la Comunidad Workday. Hay muchos foros en los que puedes compartir tus experiencias y aprender de las de otros usuarios, y también puedes encontrar consejos y recomendaciones que resultan muy útiles. Tenemos la sensación de que Workday tiene en cuenta estas opiniones y estudian cómo mejorar los sistemas existentes. No cabe duda de que escuchan la opinión de sus clientes", apunta.



Workday | Teléfono: +34 911 23 29 47 | [workday.com/es](https://www.workday.com/es)