



TÖGÖ

A social digital workplace
by NTT DATA

Amadeus NEO

Un nuevo concepto de intranet
en la que compartir información

Un caso de éxito: Amadeus NEO

El cliente

Amadeus IT Group es una empresa tecnológica dedicada al sector de los viajes a nivel internacional. Ofrece soluciones tecnológicas de máxima calidad para que diversos actores clave del sector alcancen el éxito y den forma al futuro de los viajes. En 2019, Amadeus procesó más de 645 millones de reservas y por sus sistemas pasaron más de 1900 millones de pasajeros. La empresa cotiza en la Bolsa de Madrid y tiene su sede en la capital española, aunque da empleo a más de 19 000 personas en 190 países. De hecho, se enorgullece en especial de su diversidad cultural, con una plantilla compuesta por personas de 150 nacionalidades que hablan más de 60 idiomas.



El reto

Amadeus buscaba una manera mejor de conectar a sus trabajadores de diferentes países y zonas horarias, un entorno de trabajo digital con acceso intuitivo a las herramientas y las noticias que necesitarían a diario.

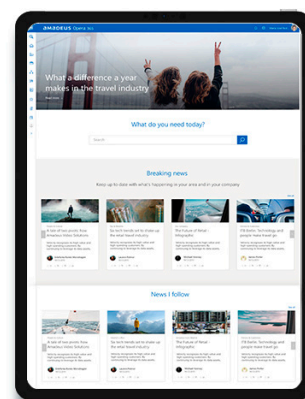
Querían crear una experiencia digital más atractiva para los empleados y que cumpliera los siguientes criterios: que permitiera a los empleados personalizar fácilmente su experiencia para obtener contenidos más relevantes y, al mismo tiempo, garantizara que los mensajes corporativos globales llegaran a todo el mundo; que distribuyera los contenidos de una manera más efectiva mediante una nueva estrategia de gestión del conocimiento; que creara una experiencia más relajada, más humana, para favorecer una conversación global y abierta con metáforas sociales que a los empleados les resultaran conocidas de las redes que utilizan en su vida cotidiana.

La solución

Amadeus llevó a cabo una amplia investigación que implicó a más de 100 partes interesadas para averiguar cuáles eran los puntos débiles de la intranet que utilizaban. Así fue como llegaron a la conclusión de que necesitaban un modelo más abierto y personal de intercambio de información, que no solo permitiera a los empleados acceder al contenido, sino que también los alentara a crear el suyo propio.

La empresa tuvo entonces que elegir entre construir un software de forma interna o adquirir una solución comercial. **Tras algunas deliberaciones, se optó por esta última opción, primero porque el “coste de la innovación” es menor cuando se adquiere un producto comercial, pero además, porque se tarda menos en crear valor, explica Oscar Sopeña, Digital Workplace Manager de Amadeus.**

Después de evaluar varias ofertas, Amadeus eligió TÖGÖ, una plataforma que es producto de la experiencia de NTT DATA en la construcción de intranets y soluciones de entornos digitales de trabajo basadas en SharePoint y Office 365. TÖGÖ fue para los empleados de Amadeus una evolución natural de la intranet anterior a la que estaban acostumbrados, puesto que utilizaba las mismas tecnologías.



“El coste de innovación es menor con un producto comercial, pero además se tarda menos en crear valor”

Oscar Sopeña, Digital Workplace Manager de Amadeus

Según Oscar Sopeña, TÖGÖ ofrecía cuatro funcionalidades clave que resultaban críticas para Amadeus:

- En primer lugar, la personalización hacía posible que el contenido pudiera adaptarse al usuario en función de su perfil y sus preferencias, y permitía a Amadeus ofrecer contenido específico a personas concretas.
- En segundo lugar, el menú de la barra lateral, diseñado específicamente para TÖGÖ, facilitaba mucho realizar algunas tareas. **“Esto fue esencial para nosotros, ya que los usuarios siempre podrían encontrar lo que necesitasen en este menú común”**, afirma Sopeña.
- La tercera funcionalidad clave fue el iniciador de aplicaciones, gracias al cual todas las aplicaciones se iniciaban directamente desde el menú. **“Esto fue un avance enorme, porque de este modo los usuarios podían crear su propio entorno de trabajo”**, explica.
- La cuarta funcionalidad que terminó de convencer a Amadeus fue la integración nativa de TÖGÖ con Microsoft Teams.

El resultado

La nueva plataforma, que lleva por nombre NEO, ha facilitado enormemente las comunicaciones y el flujo de contenido y aplicaciones entre sus más de **300 grupos**, usando lenguaje propio de redes sociales conocidas, como los “me gusta” y los seguidores.



“Para nosotros la experiencia de usuario era esencial. Queríamos que se pareciera a la manera en que usamos las redes sociales en nuestra vida cotidiana”.

Oscar Sopena.

NEO hace que sea más fácil tener conversaciones globales y abiertas entre empleados, incluso con altos directivos, lo cual es especialmente importante en una gran organización con presencia en muchos países.

En NEO, el contenido se promociona en función de los intereses y perfiles de usuario. Los usuarios pueden seguir a una persona en concreto o a toda una comunidad de empleados, lo que facilita estar al día de lo que ocurre incluso cuando se trabaja con compañeros que pueden encontrarse otras zonas horarias.

Oscar Sopena destaca la importancia del contenido personalizado en el éxito de NEO. **“Es un poco como Netflix. Todos tenemos la misma herramienta, pero con distinto contenido en ella. La gente la está usando de verdad para personalizar su experiencia”**, afirma.

Los usuarios elogian el diseño elegante y moderno de NEO en comparación con la intranet anterior, algo de lo que está particularmente orgulloso, ya que se dedicó mucho esfuerzo a diseñar una experiencia del usuario sencilla.

El beneficio más palpable que ha aportado NEO a Amadeus es el aumento de la productividad de los usuarios. Ahora se necesita menos tiempo para realizar las tareas porque NEO hace que sea más fácil y rápido encontrar la información que es más relevante. En concreto, las búsquedas son mucho más rápidas.

NEO hace que sea más fácil tener conversaciones globales y abiertas entre empleados, incluso con altos directivos, lo cual es especialmente importante en una gran organización con presencia en muchos países.

Resumen de los beneficios

1 Una comunicación más fluida:

Gracias a NEO, Amadeus puede ahora distribuir de manera eficiente mensajes globales a toda la organización y, al mismo tiempo, proporcionar información a nivel local. Esta capacidad mejorada tuvo un papel especialmente relevante durante la pandemia de COVID-19 de 2020, cuando las directrices corporativas relativas a la pandemia tuvieron más 6600 visualizaciones por parte de los usuarios.

2 Un mensaje, una versión:

Antes de implementar el nuevo sistema, el contenido se copiaba muchas veces antes de distribuirse, lo que dificultaba estar actualizado. Con el sistema actual, el contenido se actualiza solo una vez.

3 Un liderazgo más abierto:

Los directivos de Amadeus tienen su propio perfil para compartir sus noticias y pueden personalizarlo según sus preferencias, como cualquier otro empleado. Además, pueden comentar y seguir contenido y a personas específicas; esto los hace más accesibles y cercanos para los empleados.

4 Una iniciación más rápida:

Al crear una fuente única de contenidos para los nuevos empleados, personalizada por sitio y función, Amadeus les proporciona una experiencia más consistente de incorporación al trabajo, ahorrándoles así a los equipos de recursos humanos una semana de trabajo en la creación de páginas y materiales específicos.

5 Más facilidad para crear contenido:

Con la plataforma anterior, los usuarios necesitaban mucha capacitación para conseguir que sus páginas tuvieran buen aspecto. Con el sistema actual, cualquiera puede crear contenido con muy poca formación. Los creadores de contenido calculan que ahora el proceso es un 40 % más rápido.

6 Se usa mucho más:

Alrededor del 88 % de los empleados de Amadeus acceden regularmente a NEO, y ahora la empresa trabaja en hacerlo aún más atractivo, con iniciativas en la línea de las comunidades privadas y los blogs personales.

Alrededor del 88% de los empleados de Amadeus acceden regularmente a Neo, y ahora la empresa trabaja en hacerlo aún más atractivo con iniciativas como las comunidades privadas y los blogs personales.

Datos Clave



10,000
contenido seguidos



200
propietarios de
contenido



5,000
me gusta



10,000
favoritos



80%
de los empleados han
accedido a NEO



4,000
employees usan NEO
todos los días



Por qué elegir NTT Data

Amadeus afirma que la sólida relación comercial que mantiene con NTT DATA fue crucial para el éxito del proyecto, porque tenían la seguridad de que, cuando surgieran problemas por el camino, los profesionales de NTT DATA trabajarían con el equipo técnico de Amadeus para encontrar una solución. **“Eso es crucial, de lo contrario no podría funcionar a largo plazo”**, comenta Elena Velázquez, Senior Manager for Culture, Collaborations & Employee Engagement de Amadeus.

Por ejemplo, en las primeras fases del proyecto, el funcionamiento no era tan óptimo como se esperaba, así que NTT DATA trabajó con el personal técnico de Amadeus para resolver con éxito el problema.

NTT DATA también es un cliente de referencia para TŌGŌ, lo que dio una seguridad añadida a Amadeus, a pesar de que NTT DATA utiliza TŌGŌ como herramienta de comunicación interna de un modo muy diferente al que emplea TŌGŌ. **“Aprendemos unos de otros y poder tener una comunicación fluida con el equipo de TŌGŌ en Barcelona es un lujo”**, reconoce.

“Aprendemos unos de otros, y poder tener una comunicación fluida con el equipo de TŌGŌ en Barcelona es un lujo”

Elena Velázquez, Senior Manager for Culture, Collaborations & Employee Engagement de Amadeus.

Novedades

Para garantizar que NEO se siga utilizando de forma habitual entre los empleados de Amadeus, la empresa quiere hacer una supervisión sistemática de su uso. En este momento utilizan las funciones de análisis de SharePoint, pero se están planteando usar el nuevo módulo de análisis TŌGŌ, que se lanzó recientemente.

También están interesados en ampliar las características actuales de NEO para recopilar información de Microsoft Teams mediante la integración nativa de TOGO - Teams, puesto que muchos empleados ya usan Teams para compartir información dentro de sus grupos de trabajo específicos.

Más información

Para saber más sobre cómo NTT DATA TŌGŌ puede ayudar a tu organización, comunícate con tu representante de NTT DATA o visita: <https://es.nttdata.com/>