

EASYDRO: transformación del entorno digital del personal municipal

David Jimenez Aladro
Beatriz Fernández Sanz

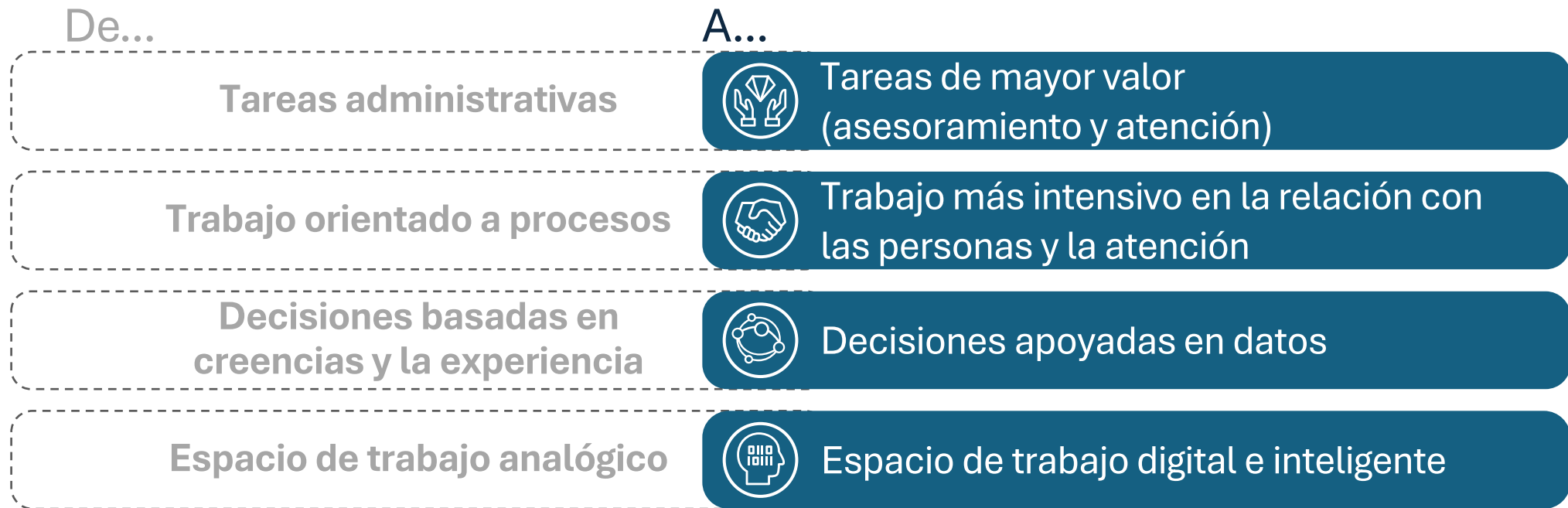


Capital
Digital



OBJETIVO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Disponer de un “**puesto de trabajo inteligente**” que sepa quién es cada empleado, qué está haciendo, que le acompañe y recomiende de manera personalizada y proactiva, proporcionándole información o actividades en base a su contexto personal y profesional y que les permita ofrecer el servicio que los madrileños esperan de su Ayuntamiento.



Llega EASYDRO, un **PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

con el objetivo de hacer más fácil el día a día de los empleados municipales, para que presten un servicio aún más excelente a la ciudadanía...

BASANDO LA TRANSFORMACIÓN EN: **PRINCIPIOS DE DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO**



Mejorar la experiencia del usuario. Hacerla más digital



Incrementar el autoservicio y productividad.



Automatizar y maximizar el uso del dato



Acompañamiento continuo



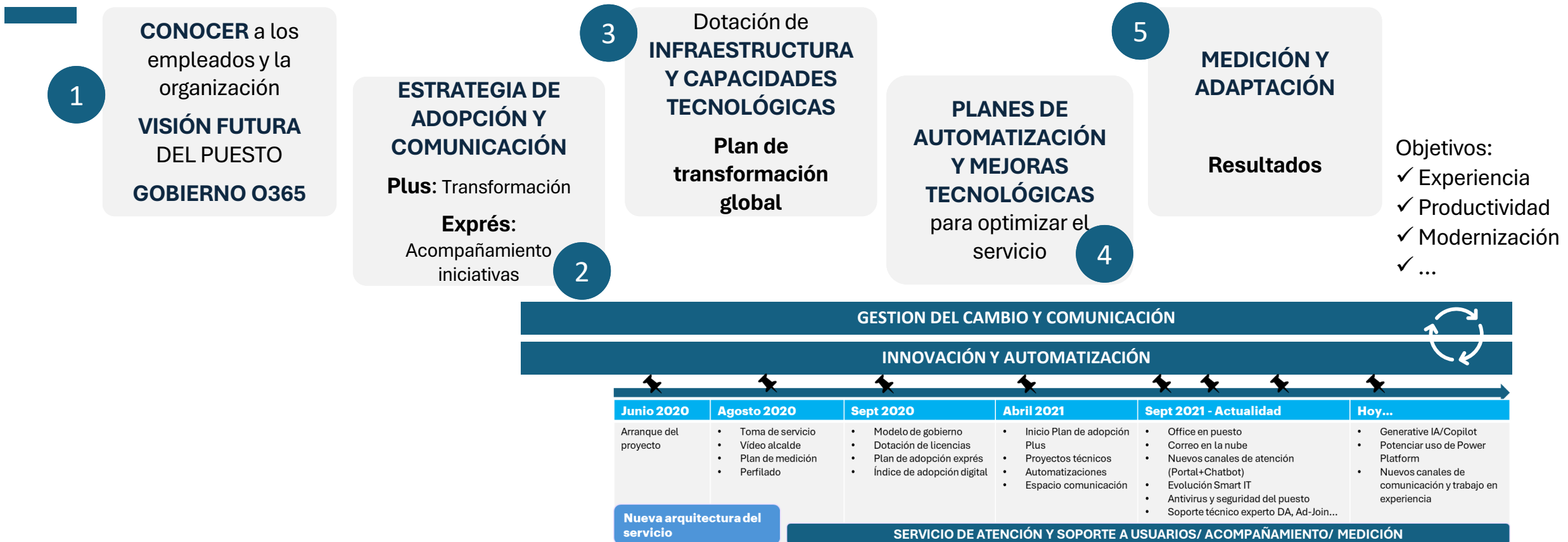
Gestión del cambio y comunicación



Soluciones para hacer más fácil tu día a día

La **HOJA DE RUTA** de EASYDRO...

Responde a una **VISIÓN INTEGRAL** de, **EQUIPAMIENTO, HERRAMIENTAS y CAMBIO CULTURAL** para ofrecer **FLEXIBILIDAD, COLABORACIÓN, TRABAJO EN EQUIPO Y MOVILIDAD...**



COMO EJECUTA EASYDRO...

Con un nuevo enfoque, pasando de una planificación de proyectos a un plan global de transformación (alcance proyectos + impacto usuario + impacto en servicio y operación)

Entendiendo el proyecto de manera global

Ordenando y priorizando iniciativas con foco en el usuario, teniendo en cuenta el impacto en el servicio, mantenimiento y operación de plataformas

Comunicando y acompañamiento continuamente y con visión global

Generando ideas y validando la forma más adecuada de movilizar a toda la organización para llegar al objetivo final del proyecto.

01 SERVICIO
 que es lo que ocurre **alrededor del servicio** y que mecanismos hay que poner en marcha para asegurar su salud, seguridad y hacerlo mas eficiente y moderno.

02 PROYECTOS
 que es lo que hay que tener en cuenta **cuando se pone en marcha un proyecto** o una nueva iniciativa de transformación o evolución dentro del servicio.

03 EXPERIENCIA DE USUARIO
 Como impacta en el **puesto de trabajo del usuario (final y técnico)**, los activos que se ponen en marcha en el servicio e iniciativas implementadas



COMO EJECUTA EASYDRO...

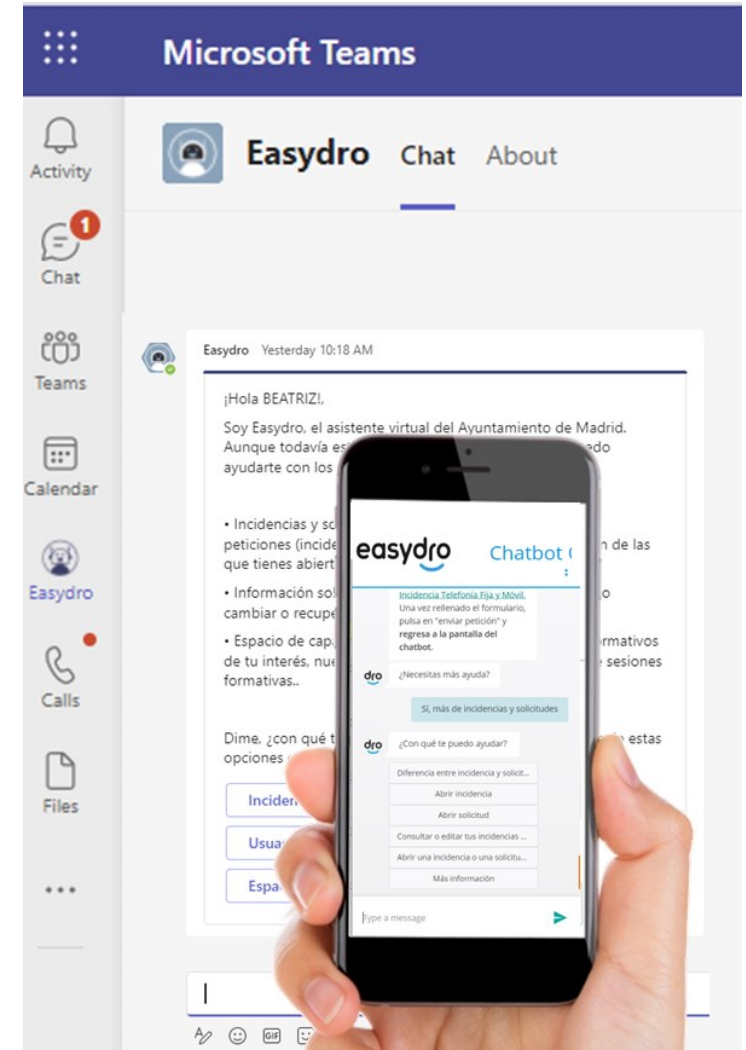
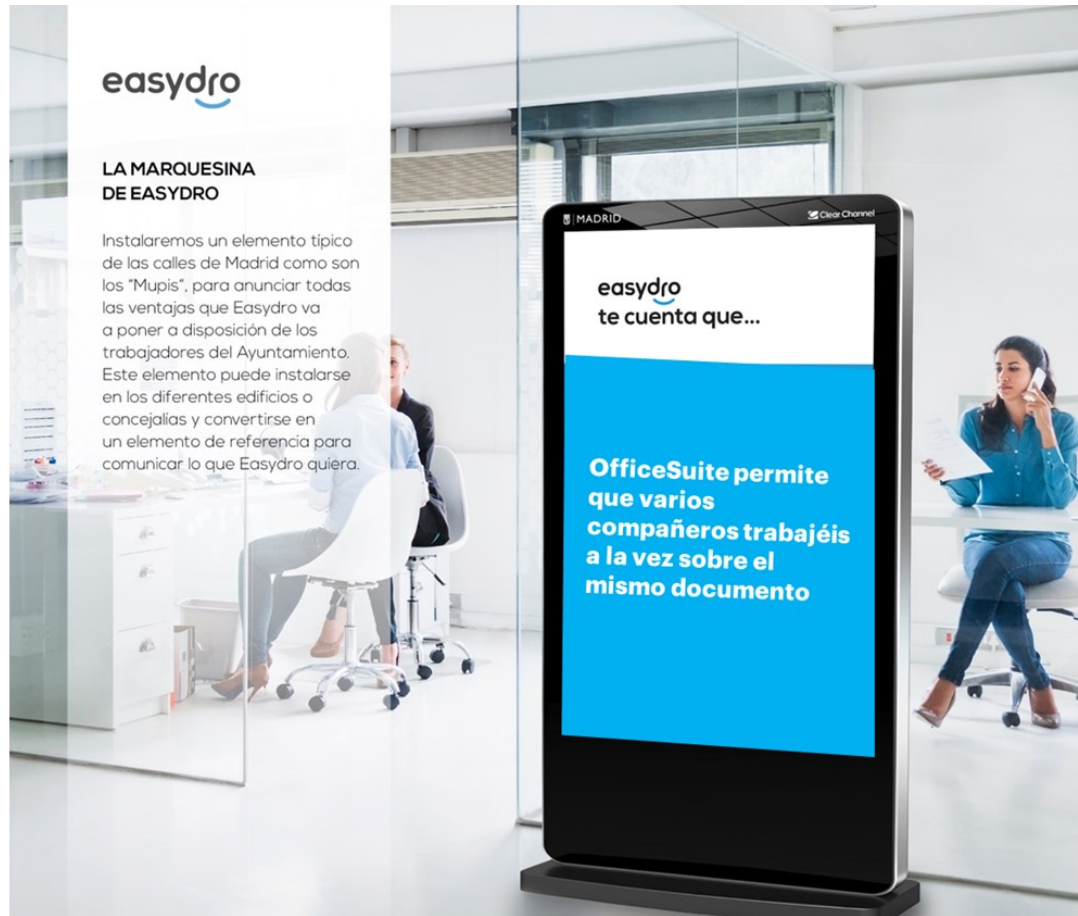
Acompañando al usuario de manera continua
 Con comunicación clara, precisa y de impacto
 Incorporando nuevos canales de atención

...



¿Qué digitalizarías en tu oficina?
 te escucha...

Accede a través de este QR:

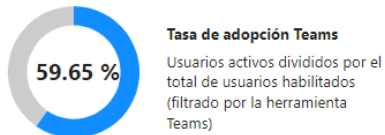


COMO EJECUTA EASYDRO... Tomando decisiones en base a los datos y resultados...

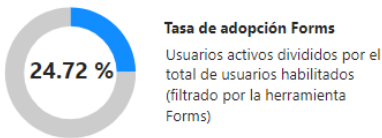
Midiendo impactos

A diferentes niveles operativo, táctico y estratégico

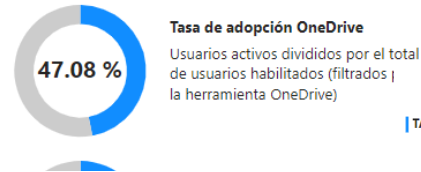
73.99 % NUEVAS FORMAS DE RELACIÓN



18.95 % ANALÍTICA

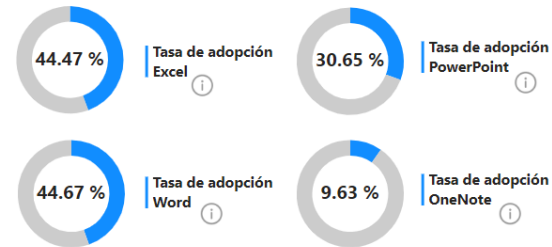


55.39 % ALMACENAMIENTO Y CREACIÓN

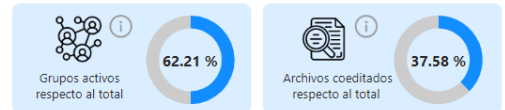


NÚMERO DE USUARIOS MOSTRADOS 29,972

TASA DE ADOPCIÓN DE OFFICE



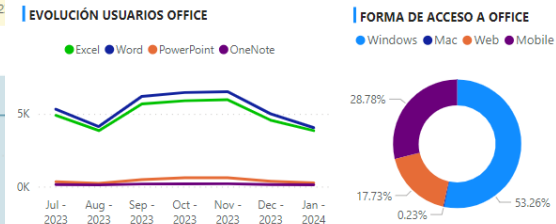
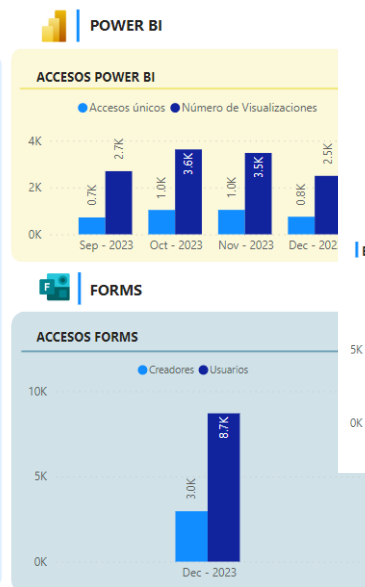
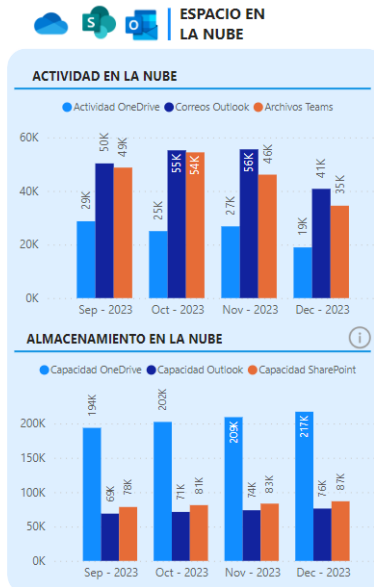
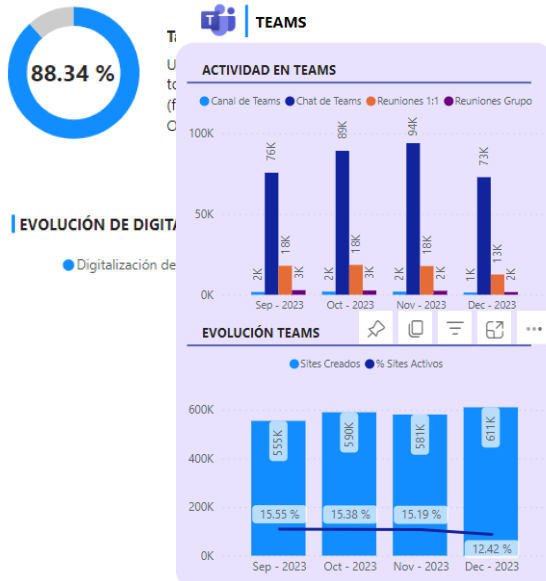
DIGITALIZACIÓN POR ÁREA (TEAMS Y SHAREPOINT)



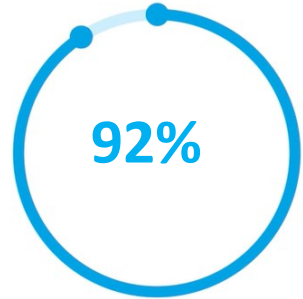
USO DE TEAMS



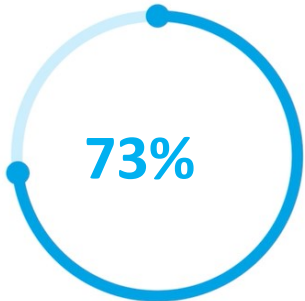
USO DE SHAREPOINT



PRINCIPALES LOGROS Y RESULTADOS...



Una tasa de adopción de Teams de **+ 92%**



+ 73% de los empleados trabajan de manera colaborativa



Que **el 83%** de los empleados estén satisfechos con el cambio



A día de hoy se ha conseguido...

+9.500

Equipos de Teams creados

6.500

Equipos que presentan actividad en los últimos 3 meses

+ 1.6 M

Más de 1.6 Millones de archivos en la nube

+ 129

Sesiones de **asesoramiento** celebradas

PRINCIPALES LOGROS Y RESULTADOS...

Como lo verbalizan los empleados...



“ Desde la aplicación móvil de teams puedo informar de una incidencia de mantenimiento en el centro enviando una simple foto

EASYDRO NO PARA...

Las nuevas tecnologías emergentes aportan nuevas capacidades para transformar el servicio y el puesto de trabajo...



1. Nuevos canales y acompañamiento

2. Herramientas avanzadas

3. Gestión de la documentación

4. Seguridad

5. ...

ALGUNOS CASOS DE USO...

ASISTENTES VIRTUALES PARA EL ACOMPAÑAMIENTO A USUARIOS

COPILOTOS DE AYUDA AL AGENTE

CLASIFICACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y APERTURA AUTOMÁTICA DE TICKETS

MEDICIÓN DE LA CALIDAD Y ANÁLISIS DE SENTIMIENTO (TEXTO, VOZ...)

RECOMENDACIONES DINÁMICAS PARA EL DISEÑO Y REDACCIÓN DE CONTENIDO

ASISTENCIA INTELIGENTE EN REUNIONES (GENERACION CONTENIDOS, RESÚMENES,...)

AUTOMATIZACIÓN DE TAREAS (RESÚMENES, FORMATEO, PROGRAMACIÓN DE CORREO)

PERSONALIZACIÓN DE CONTENIDOS

BUSCADORES Y CLASIFICADORES DE INFORMACIÓN

PREDICCIÓN DE VULNERABILIDADES Y GENERACIÓN DE CONTRAMEDIDAS PARA MEJORAR LA SEGURIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA Y SISTEMAS