EDF Renewables

impulsa su estrategia de adaptación digital: mejora el cumplimiento normativo, **optimiza procesos** y **eleva la experiencia del empleado**

compartir

Productos implementados:	Flujos de trabajo	Casos prácticos	Indústria
Análisis de uso de aplicaciones	Evaluaciones de desempeño y revisiones	Integridad de datos	Energía y servicios públicos
Análisis de flujos de trabajo	Creación de órdenes de trabajo	Gestión del cambio	
Automatización de flujos de trabajo	Gestión de gastos	Incorporación y productividad de empleados	
Guías dentro de la aplicación			

Reducción del 80 a 90 % en tickets de soporte

USD 1,5 millones en costos evitados, estimado en un período de 12 meses

Creación de soluciones de capacitación **5 veces más rápida**

Resumen ejecutivo

EDF Renewables North America es una productora de energía renovable comprometida con proveer electricidad responsable para las generaciones futuras. Con equipos distribuidos en EE. UU., Canadá y México -tanto en grandes ciudades como en lugares remotos- la capacitación, el soporte y la comunicación sobre sistemas y procesos representaban un desafío. Ante la falta de orientación disponible en tiempo real, los empleados recurrían a tickets de soporte para obtener ayuda o formación. La solución ofrecida en aquel momento, se basaba en herramientas de e-learning, cuyo desarrollo tomaba semanas, dificultando mantenerlas actualizadas frente a normativas en constante cambio.

EDF encontró en WalkMe una solución ágil y proactiva que permite ofrecer orientación oportuna, reducir riesgos y ahorrar tiempo, tanto para los empleados de campo como para el equipo de TI y los diseñadores instruccionales.

La implementación de WalkMe comenzó con una aplicación decisiva que redujo los tickets de soporte en **más de 90 %** – de 104 solicitudes a solo cuatro en un trimestre –, mejorando además el cumplimiento de políticas y la experiencia del empleado. A partir de estos resultados, EDF expandió el uso de WalkMe a diez aplicaciones clave, logrando una disminución significativa en los tickets y un ahorro estimado de **USD 1,5 millones en 2022.** Con una estrategia de adecuación digital enfocada, la empresa identifica necesidades prioritarias y brinda soporte preciso, lo que permite a los empleados concentrarse en su misión: llevar energía renovable a más personas.

> **Puede tratarse de algo tan simple como aprobar un informe de gastos en Concur, tan complejo como generar una orden de venta en SAP o tan sensible como completar una evaluación de desempeño en nuestro sistema de RR. HH. Con WalkMe, los empleados pueden transitar fluidamente entre procesos y aplicaciones, realizarlos de manera rápida, eficiente y – lo más importante – con precisión.**
>
> **Alexa Cordell**
> Gerente de Aprendizaje Digital,
> EDF Renewables North America

UN DESAFÍO

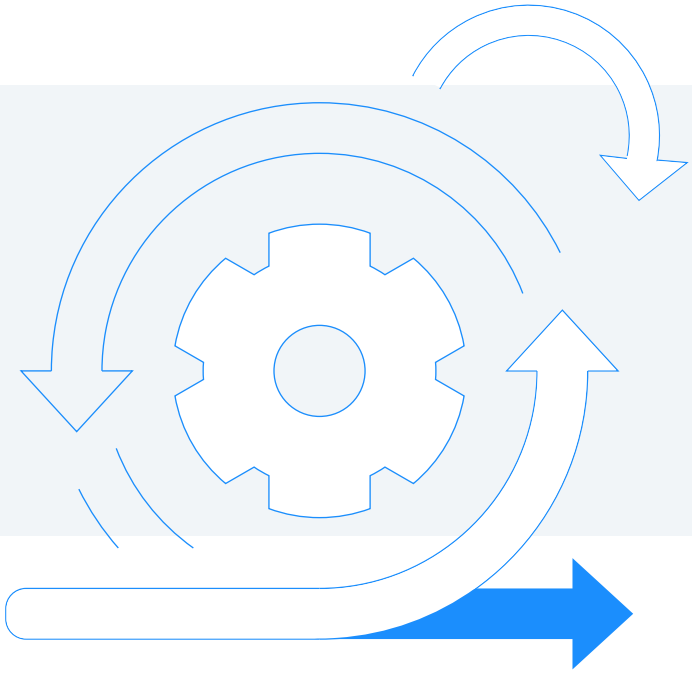
Procesos complejos, alta demanda de soporte y necesidad de capacitación más ágil

Los técnicos y empleados de campo de EDF Renewables utilizaban la aplicación de escritorio SAP ECC6 para realizar tareas esenciales, como generar notificaciones de mantenimiento y órdenes de servicio. Dado que la aplicación contiene múltiples componentes, los errores eran frecuentes y los empleados debían abrir tickets para obtener ayuda. Antes de implementar la solución de adaptación digital, se registraban más de 100 solicitudes de soporte por trimestre.

Para responder a las necesidades formativas, el equipo de aprendizaje digital creaba simulaciones SAP dentro de las herramientas de e-learning. Sin embargo, estos materiales podían tardar semanas en desarrollarse, a lo que se sumaba la necesidad de capacitaciones presenciales o módulos virtuales, dificultando la actualización rápida de los empleados.

> **"El cumplimiento de ciertos procesos es clave para la elaboración de reportes regulatorios", explicó Alexa Cordell,** Gerente de Aprendizaje Digital en EDF Renewables North America. **"Es fundamental que se realicen correctamente, y nuestros empleados necesitaban apoyo para lograrlo".**

Cordell se propuso encontrar una plataforma de adopción digital que minimizara riesgos de forma proactiva, redujera tiempos de capacitación y soporte, acelerara procesos y mejorara de forma continua la experiencia del empleado.



LA SOLUCIÓN

Una prueba piloto exitosa impulsó la implementación de WalkMe como herramienta clave de gestión del cambio

Cordell propuso implementar WalkMe para brindar a EDF el aprendizaje en el momento preciso, mayor adherencia a los procesos y estrategias de gestión del cambio más eficaces. **“Estaba decidida a mejorar el cumplimiento, la agilidad operativa y la experiencia de los usuarios”,** afirmó. **“Mi objetivo era que pudieran hacer su trabajo con autonomía, porque contarían con los mecanismos de apoyo necesarios”.**

Para respaldar su propuesta, presentó un estudio que revelaba un costo por demora de USD 21 mil semanales, considerando solo un proceso clave de orden de servicio. EDF aprobó una prueba piloto en SAP ECC6, una de sus plataformas más críticas y con mayor volumen de solicitudes de soporte. Los resultados fueron contundentes: las solicitudes de soporte técnico se redujeron en un 90 %, y las vistas del boletín interno aumentaron más del 80 % gracias al uso de ShoutOuts, lo que demostró la eficacia de los mecanismos de guía incorporados.

Tradicionalmente, el desarrollo de un módulo de capacitación e-learning vinculado a SAP podía tomar hasta 25 días. Con WalkMe, ese mismo proceso se completaba en apenas cinco. Solo durante la fase piloto, se ahorraron 725 horas de trabajo entre empleados y diseñadores instruccionales.

En diciembre de 2020, EDF lanzó oficialmente WalkMe, aplicando un enfoque basado en evidencia para definir con precisión dónde y cómo desarrollar los contenidos de la herramienta.

> **“Quise entender cómo se sentían en el terreno los usuarios – gerentes de área, técnicos, coordinadores operativos y jefes locales – con respecto a los procesos existentes. Luego monitoreé cómo evolucionaba la satisfacción tras la implementación de WalkMe”**

Tras el éxito inicial, EDF decidió escalar la estrategia de adopción digital a todos los usuarios. El equipo de formación digital combinó WalkMe con metodologías tradicionales de e-learning para presentar procedimientos directamente en SAP.

LA SOLUCIÓN

“Cada quien ejecutaba los procesos en SAP de manera distinta”, comentó Cordell. **“Pero necesitábamos que se siguieran ciertos pasos específicos para evitar efectos en cadena en otras áreas y garantizar una trazabilidad adecuada. Por eso incorporamos guías claras que mitigaran riesgos y redujeran retrabajo”.**

EDF hoy aprovecha múltiples funcionalidades de WalkMe, como la asistencia contextual dentro de las aplicaciones y las reglas de Auto Play. Los buenos resultados iniciales impulsaron una rápida expansión a otros sistemas.

> **“Firmamos un contrato de un año para usar WalkMe en desktop”,** recordó Cordell. **“Pero a los seis meses, los resultados eran tan positivos que decidimos escalar antes de lo previsto hacia una licencia empresarial completa”.**

El siguiente paso fue integrar WalkMe al software de RR. HH., Ceridian Dayforce, comenzando por el módulo de evaluaciones de desempeño.

> **“Durante los años anteriores habíamos desarrollado muchas capacitaciones, sesiones abiertas y campañas por correo, pero el mensaje no terminaba de llegar”,** explicó Cordell.

Para mejorar la comunicación sobre las evaluaciones, el equipo utilizó WalkMe para compartir información clave y destacar logros. Por ejemplo, cuando RR. HH. simplificó el proceso de autoevaluación, reduciendo de 13 a solo tres campos de texto, WalkMe ayudó a visibilizar la mejora. **“Al incorporar mensajes dentro de la plataforma para resaltar estas actualizaciones, los equipos de RR. HH. y sistemas recibieron muchos reconocimientos”,** contó Cordell.

La estrategia también incluyó el uso de segmentación para personalizar contenidos en Dayforce, integrando el IDP (Individual Development Plan) y ofreciendo menús adaptados para gerentes y colaboradores.

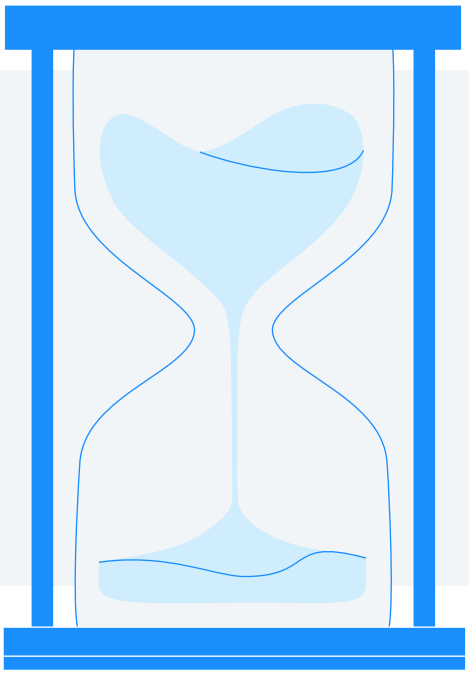
LA SOLUCIÓN

“Aplicar estas capacidades avanzadas de personalización es clave para mejorar tanto la experiencia de las personas como los resultados del negocio. Aseguramos que la información correcta llegue a quien corresponde, en el momento justo”.

Cuando EDF comenzó a usar iCIMS como portal de empleo y sistema de reclutamiento, el equipo buscó una forma fluida de migrar desde Dayforce, plataforma previamente utilizada para estos procesos. Implementaron un Shuttle de WalkMe dentro de Dayforce, que dirigía a los empleados al nuevo entorno en iCIMS, evitando confusiones y ahorrando tiempo.

La estrategia de adopción digital también les permitió responder de manera creativa a necesidades puntuales, como el Great ShakeOut, un simulacro de preparación ante sismos realizado anualmente en California. EDF segmentó a los empleados del estado y les envió una notificación de WalkMe con las instrucciones justo en el momento del ejercicio.

Actualmente, WalkMe está implementado en diez sistemas y disponible en tres idiomas – inglés, español y francés –, brindando soporte contextual en tiempo real a los 1500 empleados de EDF distribuidos en Estados Unidos y Canadá. **“WalkMe nos permite comunicar rápidamente la información correcta a la persona indicada, en el formato y momento que necesita, sin importar su idioma, ubicación o rol”,** concluyó Cordell.



LOS BENEFICIOS

Soporte optimizado entre aplicaciones basado en datos reales: más eficiencia, cumplimiento y retorno

La estrategia de adecuación digital de EDF proporciona a los empleados la información más actualizada y las guías necesarias para garantizar su éxito. “Puede tratarse de algo tan simple como aprobar un informe de gastos en Concur, tan complejo como generar una orden de venta en SAP o tan sensible como completar una evaluación de desempeño en nuestro sistema de recursos humanos”, explicó Cordell. **“Con WalkMe, los empleados pueden navegar fluidamente entre procesos y aplicaciones, y hacerlo de forma rápida, eficiente y — lo más importante — precisa”.**

Desde la implementación de WalkMe, EDF ha logrado reducir en más del 90% el número de tickets de soporte. Solo en 2022, el primer año en que se utilizó WalkMe en múltiples aplicaciones, la empresa alcanzó un ahorro estimado de 1,5 millones de dólares en costos evitados gracias a la reducción de solicitudes de soporte, mayor cumplimiento de procesos y ahorro de horas de trabajo.

Las funcionalidades de Insights y Digital Experience Analytics se han convertido en las favoritas de Cordell, ya que permiten a su equipo comprender la experiencia real del usuario y el nivel de interacción con las aplicaciones.

> **“Podemos ver cómo las personas navegan por los sistemas o cuándo buscan algo en la aplicación equivocada. Con esos datos, podemos desarrollar soportes interaplicación adaptados al uso real que hacen los usuarios”,** señaló Cordell.

Mientras el equipo continúa mejorando la experiencia del usuario, ha aprovechado el Digital Adoption Institute para perfeccionar sus habilidades. Cordell ya obtuvo las certificaciones en Gestión de Programas, Gestión de Proyectos y Constructor. **“El Digital Adoption Institute está marcando el estándar para el reconocimiento profesional en adopción digital”**, afirmó.

Además de las certificaciones, EDF destaca el valor de pertenecer a una comunidad de profesionales DAP que también utilizan WalkMe. **“Siempre que necesito crear contenido o aprender a hacer algo, la comunidad de WalkMe ofrece recursos y ejemplos”**, comentó Cordell. **“Muchas comunidades se ven como competencia, pero la de WalkMe es diferente: todos quieren ayudarse mutuamente”**.

¿Qué sigue?

EDF planea seguir ampliando su programa de adopción digital con WalkMe, desde la incorporación de nuevos talentos hasta el acompañamiento a empleados actuales en la adopción de nuevos procesos y herramientas. La adopción digital ya es una pieza clave en la estrategia de gestión del cambio de la organización.

El equipo de aprendizaje digital está entusiasmado por formar parte del grupo pionero que probará WalkMe Discovery, una solución basada en IA que recopila y analiza datos para mapear el uso de aplicaciones entre áreas. Este nuevo nivel de información permitirá a EDF tomar decisiones más precisas sobre cuándo y cómo implementar soluciones de adopción digital, además de optimizar la gestión del presupuesto destinado a software.

“Discovery va a aliviar la carga de nuestros equipos digitales y de TI, y de quienes analizan los costos de licencias en todos los departamentos”, comentó Cordell. **“Vemos a WalkMe como un recurso excepcional para fomentar prácticas ágiles y brindar retroalimentación continua a los equipos de proyecto a través de Insights y otras funcionalidades”**, agregó.

“WalkMe nos permite encontrarnos con los usuarios allí donde están y crear la mejor experiencia posible, alimentando este ciclo infinito de mejora continua”

Sobre EDF Renewables

EDF Renewables Norteamérica es un productor independiente de energía y proveedor de servicios líder en el mercado con **35 años de experiencia.**

La empresa ofrece energía a escala de red, soluciones distribuidas y optimización de activos para maximizar el rendimiento de los proyectos de generación.

compartir