Proyecto Revoluciona Unísono

Finalista al XIV Premio Morgan Philips-ABC a la dirección de Recursos Humanos
en la categoría de más de 2.500 empleados

2020

Desde el Grupo Unísono queremos transmitiros el orgullo que sentimos al formar parte de los 4 finalistas a los Premios Morgan Phillips de ABC.

Hoy os presentamos con gran entusiasmo, nuestro proyecto y experiencia. Esperamos que nuestra candidatura cumpla con vuestras expectativas, por nuestra parte, hemos trabajado movidos por la pasión que sentimos acompañando en todo momento a nuestros empleados y clientes.

Todo el equipo de profesionales de Unísono está a vuestra disposición.

Atentamente,
Ana Cartón
Directora RRHH Grupo Unísono

unísono

0 UNÍSONO

1 ESTRATEGIAS Y OBJETIVOS

2 SELECCIÓN

3 CONTRATACIÓN

4 INGRESO

5 ON BOARDING

6 DESARROLLO

7 CRECIMIENTO

Quien sobrevive no es el más fuerte ni el más inteligente, sino el que mejor se adapta al cambio.

Charles Darwin

unísono

En **GRUPO UNÍSONO** estamos en constante crecimiento y desarrollo.

Contact Center · Digital Process Outsourcing · Consultoría · Soluciones Tecnológicas ·
[R]evoluciona unísono

NUESTROS VALORES

Orientación al cliente, Satisfacción de empleados, Flexibilidad, Honestidad, Innovación y pasión por el detalle y los datos.

- Reino Unido
- España (sede central)
- Colombia
- Chile

INDUSTRIA · UTILITIES · RETAIL · SEGUROS · TELECOM · BANCA

4.500 POSICIONES

+125 CLIENTES

16 SITES

+ 8.800 EMPLEADOS

20 AÑOS EXPERIENCIA

75% MUJERES PLANTILLA

60% MUJERES COMITÉ DIRECCIÓN

0 UNÍSONO
MARKETING Y VISIBILIDAD

Proveedor Más Recomendado por los Clientes
Premios Excelencia Relación con Clientes 2019

unísono

Reconocimientos y Premios en 2020

Mejor Experiencia de Empleados (Unísono) Premios Excelencia Relación con Clientes

Finalista Premios empresa Flexible 2020

Mejor proyecto IT IA Agentes Virtuales (Vozitel- E-voluciona) Contact Center Awards

Mejor Contribución Tecnológica. Smart Analytics Center (Unísono) Colombia Interaction Awards 2020

Mejor Experiencia de Cliente en Industria (Electrolux) Contact Center Awards

Mejor proyecto IT BPO y soluciones BO (E-voluciona- EDP) Contact Center Awards

Mejor Operación de Empresa Tercerizada (Unísono) Colombia Interaction Awards 2020

Mejor Gestión de Centro de Servicios Compartidos (Unísono) Colombia Interaction Awards 2020

Mejor Experiencia en Gestión Comercial (Danone) Premios Excelencia Relación con Clientes

El teletrabajo ha incrementado la satisfacción laboral de nuestros empleados
Entrevista a Ana Cartón. Directora de Recursos Humanos
Publicado en: www.equiposytalento.com

El teletrabajo revoluciona el rol de los directores de Recursos Humanos
Entrevista a Ana Cartón. Directora de Recursos Humanos
Publicado en: AEERC

En Marzo 2020, llegó **COVID-19** y todo cambió. En tiempo récord implantamos el **Teletrabajo** como una solución de contingencia y una oportunidad.

En este tiempo el **teletrabajo** ha pasado a ser un modelo estable, sostenible y de futuro en Unísono, una nueva forma de trabajo.

Es el modelo actual de trabajo de la compañía

92%	8.800	4
PLANTILLA	EMPLEADOS	PAÍSES

1
contingencia

Febrero/Marzo 2020

2
rediseño

Marzo/Mayo 2020

3
modelo

Mayo 2020 - futuro

Los servicios prestados desde las empresas de Contact Center han sido en un pilar básico de apoyo para que nuestro país pudiera afrontar esta situación excepcional.

Cada fase ha tenido sus propias necesidades y órganos de gobierno.

FLEXIBILIDAD

Siempre orientados al futuro. Unísono avanza y se plantea nuevos retos.

1. Mejorar la satisfacción y el bienestar de los empleados.
2. Aumentar la eficiencia operativa garantizando la continuidad.
3. Trabajar el plan de cultura y el sentimiento de pertenencia a la compañía.

JUNTOS. Compañía, clientes y empleados, logramos dar una respuesta excelente para mantener el servicio y empleo, gracias al **esfuerzo y la confianza.**

[R]evoluciona unísono

1 ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

En **UNÍSONO** sabemos que los equipos de Recursos Humanos se deben centrar en los temas que importan, en nuestro caso las personas. Por ello hemos robotizado y automatizado las tareas más administrativas para centrarnos en iniciativas orientadas a la satisfacción de los empleados.

1

Satisfacción Empleado

Realizando ejercicios continuos, de escucha, consulta y análisis con los empleados.

Analizando las sugerencias y necesidades de mejora. Poniendo al alcance de las personas todas las herramientas necesarias para facilitar su trabajo y su día a día.

2

Innovación

Dedicando el tiempo al capital principal, las personas.

3

Replicabilidad

Nuestra estrategia cuando planificamos un nuevo proyecto contempla su replicabilidad. Nuestro objetivo es la transferencia de conocimientos adquiridos, resultados obtenidos, y lecciones aprendidas, durante y tras la finalización del proyecto

4

Sostenibilidad de resultados

Nuestra metodología contempla no que los proyectos logren producir resultados de calidad y alcancen los objetivos, sino que iniciativas sostenibles. La sostenibilidad de los proyectos está relacionada con la contribución al proceso de cambio y la mejora continua

1 ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

unísono

SELECCIÓN

1

Selección 100% virtual

INGRESO

Smart coaching

3

2

Robotización y automatización

CONTRATACIÓN

4

Proyecto Comunicar es liderar
Nuevos canales de comunicación
Entornos colaborativos

ONBOARDING

DESARROLLO

5

Talent Center
Promoción interna

CRECIMIENTO

6

ERM empleado

2 SELECCIÓN

La **gestión de personas** es una de nuestras señas de identidad. Nos hemos adaptado a las nuevas necesidades y contamos con una herramienta de **Gestión de Candidatos.** Acompañamos en todo momento a través del nuevo portal de reclutamiento anytime anywhere, en un proceso 100% online.

Se característica por:

1. Mejora en la selección de los perfiles.
2. Con tecnologías que nos permiten estar más cerca de nuestros candidatos.
3. Proceso robotizado desde la inscripción del candidato hasta la asistencia a la dinámica.
4. Nos permite disponer de una BBDD de candidatos.

Smart recruitment

Seguimos trabajando por la mejora continua con la generación de algoritmos predictivos, que nos permite identificar mucho mejor los perfiles de nuestros candidatos, utilizando información de la BBDD de empleados.

Ponemos en marcha un **nuevo modelo de relación**, que nos permite:

- ✓ **Estar más próximos y generar mayor cercanía con un contacto continuo:** se definen nuevos puntos de contacto, con seguimiento desde el momento de inscripción en la oferta hasta su asistencia a la formación, así como un canal donde trasladar dudas. Todo a través de los canales más adecuados para cada interacción (email, video, portal, llamada, entrevista, WhatsApp)

- ✓ **Mejorar nuestra segmentación, para así asignar a cada persona a la posición donde puede tener un mayor desarrollo:** Se amplía la batería de pruebas que mejora la identificación de perfiles y por lo tanto su asignación.

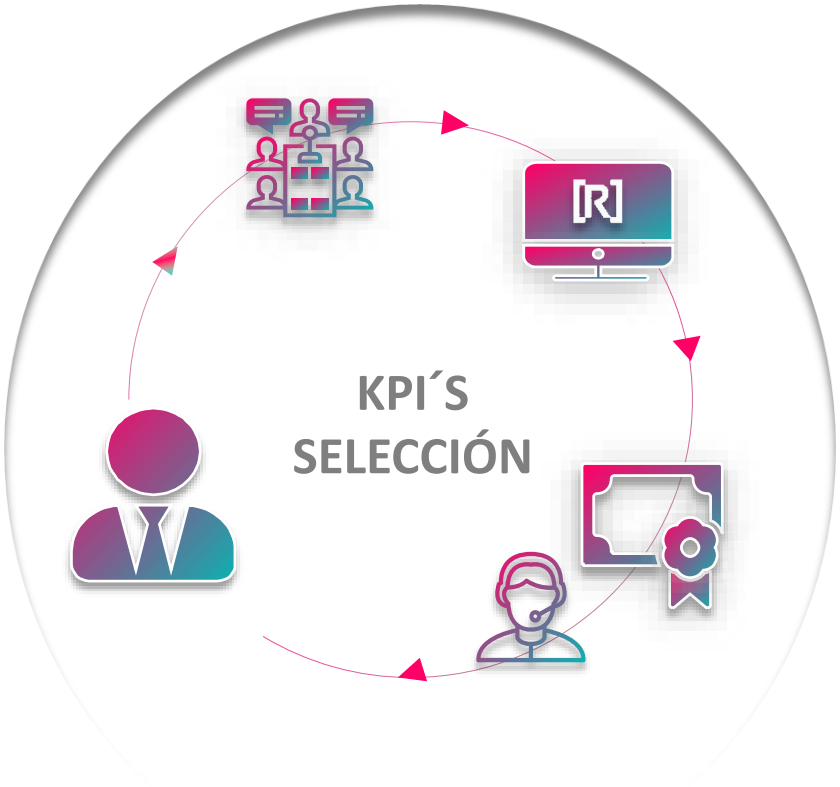
- ✓ **Focalizar nuestros recursos en las tareas de mayor valor,**
  - con la valoración Face to Face, ya sea físicamente o bien on-line, donde poder identificar competencias que sólo se hacen evidentes en dinámicas de grupo.
  - Con la revisión junto con el candidato de las posiciones disponibles y que mejor nos permita adaptarnos a sus necesidades

- ✓ **Hacer uso de la tecnología para automatizar todas las tareas repetitivas**. La robotización del proceso de relación con candidatos permite la gestión automática de tareas como la realización de pruebas on-line, el envío de condiciones, comunicación de convocatorias, etc.

2 SELECCIÓN

Kpi´Selección

Todo el proceso de Selección de Grupo Unísono es monitorizado por diferentes Kpi´s que van ayudando a la mejora continua y a la consecución de los objetivos.



1. % de pruebas aptas
2. % candidatos contactados
3. % de Cobertura de requerido
4. Candidatos inscritos por oferta
5. Candidatos que inician el proceso
6. Candidatos que asisten a formación
7. Número de candidatos seleccionados
8. Número de candidatos que son contratados

3 CONTRATACIÓN

Gestionamos de manera automática toda nuestra administración de personal. Nos apoyamos en **proyectos de robotización y automatización** de las tareas más administrativas de RRHH, que permitan liberar tiempo y dedicarlo al bienestar de nuestros empleado. Se han automatizado **más de 50 procesos administrativos**.

1. Inmediatez en el proceso
2. Escalabilidad, capacidad de gestión de altos volúmenes sin crecer en plantilla.
3. Proceso sin errores.
4. Respetuoso con el medio ambiente, hemos suprimido el uso del papel.

4 INGRESO
FORMACIÓN

Smart Coaching nos permite el diseño de los contenidos de formación a la medida de las necesidades de nuestros empleados y la configuración de una plataforma dinámica que facilita el **aprendizaje en un entorno virtual.**

Smart coaching aporta las siguientes ventajas:

1. Flexibilidad para empleados y candidatos
2. Actualización permanente de contenidos
3. Escalabilidad
4. Introduce al usuario en las nuevas tecnologías
5. Sistema de evaluación continua
6. Formación homogénea y más didáctica

Guía de Buenas prácticas

El proyecto **Comunicar es liderar** nace con el fin de transformar la cultura de la empresa, involucrando a todos los responsables de equipo como embajadores de la estrategia de Grupo Unísono.

NUESTRA ESTRATEGIA. Cercanía y comunicación para el compromiso

DIALOGAR SOBRE CÓMO VAMOS…

- Qué se espera de nosotros
- Qué estamos alcanzando
- Cómo podríamos avanzar más

…PARA SENTIRME….

- Informado
- Escuchado

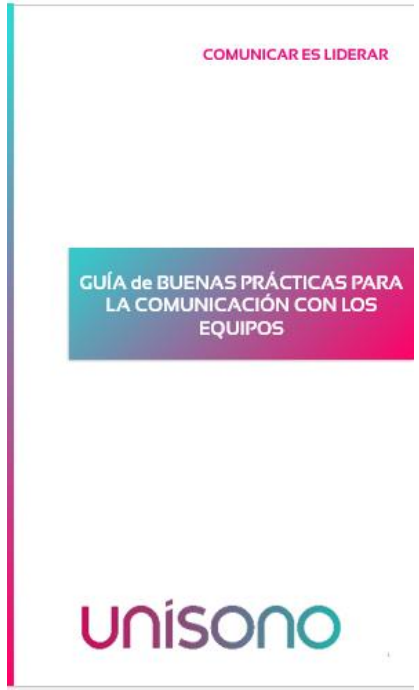
En mis dificultades

- Reconocido
- Partícipe

En mis propuestas

…PORQUE….

- Comprendo POR QUÉ tenemos que hacer
- Conozco QUÉ tenemos que hacer
- Me escuchan sobre CÓMO hacerlo



Además se fijan nuestros principios:

NUESTROS PRINCIPIOS. Comunicar es liderar

Definir y ordenar una estructura de actos de comunicación esenciales con el equipo para dar valor al tiempo que invertimos en la comunicación y las personas.

Cada nivel tiene unas responsabilidades de comunicación con su equipo que se le exigirán. Siempre buscando la mejor posición para cumplir el objetivo de cada acción.

Todas las acciones tienen un objetivo. Hacemos cada acción por un motivo y con unos objetivos de información o de relación, no las hacemos "para hacerlas".

Ningún nivel sin comunicación. La guía asigna acciones de comunicación de mayor o menor alcance temporal y más orientadas al centro o a la tarea, todas las posiciones tienen un rol.

La comunicación con los equipos es proactiva, facilita la proximidad y nos permite disponer de espacios estructurados y reconocidos de comunicación.

Las acciones de comunicación en el medio plazo mejoran el clima laboral y disminuyen el absentismo. En el corto plazo, tienen impacto en los resultados operativos. Los resultados a medio plazo aseguran la sostenibilidad de los resultados a corto.

Intranet

Queremos reforzar nuestra comunicación interna en Grupo Unísono mediante el lanzamiento de una **nueva Intranet corporativa.**

Nuestra Intranet " Unísono contigo" se distingue por:

1. Entorno único de comunicación. La información más relevante de la compañía que deben conocer los empleados: novedades, nuevos .procedimientos, etc.
2. Un espacio de comunicación bidireccional entre los empleados y la compañía.
3. Un canal para trasladar y fomentar el sentido de pertenencia, conocer los valores y cultura de la compañía

Facebook Corporativo

Es un entorno 360º donde la empresa publica las noticias de mayor alcance e interés y además todo el personal puede hacer preguntas, compartir noticias y responder a las publicaciones.

Área de Recursos humanos

Desde RRHH Unísono hemos abierto este **canal en facebook**, **adicional a todos los canales habituales de la Compañía, para que todos los equipos recibáis información puntual en relación al coronavirus**.

Además este es un canal directo donde como empleados del Grupo podéis hacernos llegar cualquier inquietud que tengáis.

Adicionalmente los responsables de cada servicio os informarán continuamente de todas las medidas que se vayan adoptando.

https://www.facebook.com/unisonocanalinformacioncontingencia

Cualquier duda estamos a vuestra disposición

Analizamos el alcance y la participación:

1.581 Seguidores

4.000 visitas marzo

LA PUBLICACIÓN CON MAYOR ALCANCE

La publicación con mayor alcance fue la del día 14 de marzo con un total de 8,2k personas alcanzadas, es decir, usuarios que han visto la publicación pero no significa que hayan interactuado.

Comunicados

Mantenemos a todos empleados informados de todo lo relevante que sucede en nuestra empresa.

Lanzamos comunicaciones de alcance e interés para todas la personas.

Departamento de Formación

Es tu oportunidad. ¡Mejora tu inglés!

El Grupo Unísono apuesta por tu formación, y te ofrece la oportunidad de perfeccionar o avanzar en el aprendizaje del inglés.

Debes tener en cuenta:

- Tres niveles de aprendizaje: Principiante, intermedio y avanzado.
- Las clases se impartirán online con profesor por videoconferencia.
- La duración será de 2 horas, una sesión por semana.
- Para que se lleve a cabo el curso, necesitaremos que haya 9 participantes por grupo
- Las clases se realizarán fuera de la jornada laboral en los siguientes horarios:
  - 14:00 a 16:00 horas
  - 16:00 a 18:00 horas

Aprovecha esta oportunidad. Si estás interesado, envía un correo a formacion.rrhh@grupounisono.es, indicando:

- **Tus datos personales**: nombre y apellidos, DNI/NIE y teléfono de contacto.
- **Nivel**. Si no conoces tu nivel, realizarás un test para valorar el que te corresponde.
- **Asunto**: Inscripción curso inglés

Recomendaciones para una reunión eficiente

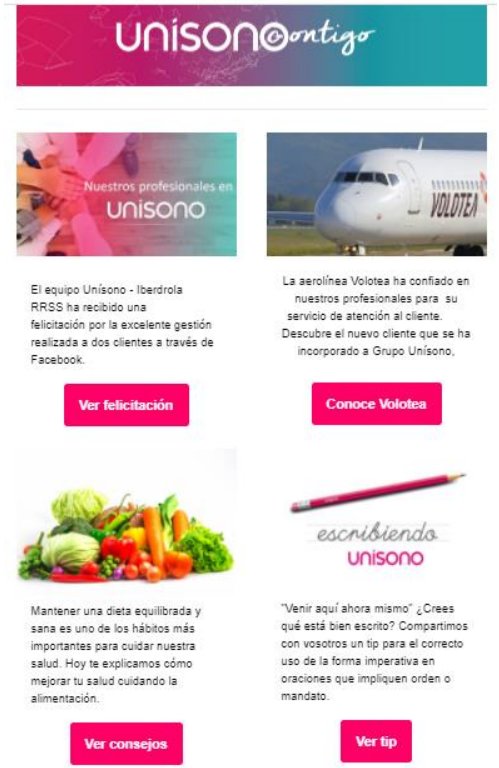
Las reuniones virtuales son nuestra principal vía de comunicación y es importante que la gestionemos de forma efectiva. Para ayudarte, te damos una serie de recomendaciones:

- Define previamente el motivo de la reunión. En algunas ocasiones puede ser más eficaz una llamada o compartir la información.
- Elige la herramienta adecuada para realizarla, como Google Meet o el entorno colaborativo de estructura.
- Programa la reunión en la agenda del día e indica de forma clara en el asunto el motivo de la misma; e incluye un breve detalle de los puntos a tratar.
- Convoca solamente a las personas necesarias.
- Realiza la reunión en una franja horaria en la que todos los convocados puedan asistir. Habitualmente, el horario recomendado es de 09:00 a 19:00 horas.
- Se puntual, todos los participantes deben respetar tanto la hora de inicio como la de fin para evitar el retraso de otras tareas.
- Para finalizar la reunión, haz un breve resumen de los pasos a seguir para llevar a cabo los objetivos fijados.

Gracias por tu atención

Newsletter

Newsletter semanal donde acercamos al empleado noticias y novedades de la empresa y nuevos servicios; conocer a los compañeros que hay tras los distintos departamentos, quiénes son, lo que hacen y aportan.



En el marco del Teletrabajo, y frente a la necesidad de mantener a los equipos en contacto, unidos y de mantener y fomentar la cultura de empresa,. creamos los **Entornos Colaborativos**, a un click estamos conectados.

1. Sala de presencia o mosaico.

En conecto con el equipo durante la jornada.

2. Sala de reuniones

Reuniones de equipo.

3. Sala formación

Sala para las formaciones y/o coaching.

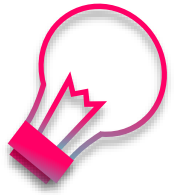
4. Sala café

Donde mantener el contacto virtual con tus compañeros.

5. Sala o chat de dudas o botón del pánico

Ayudamos a aquellos profesionales que “levanten la mano” como lo haríamos en plataforma.

Nuestro **TALENT CENTER** es una iniciativa estratégica dentro del departamento de RRHH que consiste en la **evaluación de competencias** a través de comportamientos observables de nuestros empleados.



Evaluación objetiva

Evaluamos de forma equitativa y unitaria a todo el personal de Unísono.

Feedback

Tras la evaluación se da feedback a todos los participantes, dándoles a conocer sus puntos fuertes y áreas de mejora.

Visión global

Genera una visión general del colectivo, a nivel grupal.

Acciones de mejora

Nos permite desarrollar acciones / iniciativas de RRHH específicas a medida de las necesidades de los empleados de Unísono.

unísono

Competencias

GESTIÓN INTERPERSONAL

Ayuda a las personas del equipo a proporcionar valor añadido. Asigna responsabilidades de forma clara, mostrándose accesible. Resuelve los conflictos de un modo constructivo. Logra equilibrar la diversidad de opiniones y el conflicto de intereses. Promueve el trabajo en equipo.

GESTIÓN DEL CAMBIO

Impulsa o motiva a otros a dar sus opiniones o puntos de vista, incorporándolos en el suyo propio. Presta atención a la identificación de posibles mejoras que se puedan implementar. Necesita poco tiempo de adecuación ante nuevos proyectos/ responsabilidades. Rapidez de adaptación ante cambios propuestos por la organización..

COMUNICACION

Identifica información relevante que afecta a una determinada situación y presentarla de
forma clara y concisa. Elabora un discurso estructurado. Capacidad de interlocución a distintos niveles Capacidad para manejar situaciones ambiguas o complicadas..

ORIENTACIÓN AL LOGRO

Se responsabiliza del cumplimiento de los resultados del equipo a nivel de calidad y SLA´s. Implanta acciones de mejora. Trabaja de forma efectiva bajo presión. Demuestra control de la situación en los proyectos que lidera.

CAPACIDAD DE ANÁLISIS

Extrae información clave. Identifica problemas y propone alternativas de solución. Prioriza en función de importancia. Reconoce múltiples consecuencias de acciones. Extrae conclusiones para planificar los pasos siguientes.

Kpi´s Talento

Todo el proceso de Talento de Grupo Unísono es monitorizado por diferentes Kpi´s que van ayudando a la mejora continua y a la consecución de los objetivos.

1. Tiempo medio por proceso
2. Número de Talent center realizados
3. Número de Minitalent center realizados
4. % Cobertura de procesos de incorporación externos
5. % Cobertura de procesos de promoción internos

Sabemos la importancia que tienen para la satisfacción de nuestros empleados disponer de un servicio de atención al empleado sencillo y accesible. Por ello, trasladamos a nuestros empleados las mejores prácticas en gestión de clientes.

Implantamos un **ERM donde de manera sencilla pueden realizar solicitudes a las distintas áreas,** reforzamos todos los canales de atención y nos hacemos más disponibles en los momentos críticos:

1. Profesionalizamos el servicio de atención telefónica al empleado. Se lanza un nuevo servicio de soporte técnico TICA
2. Autoservicio para la totalidad de las gestiones del empleado.
3. Centralizamos todas nuestras interacciones en nuestro ERM.

Asistentes virtuales

Mejoramos el servicio de atención al empleado mediante chat boot para resolver dudas frecuentes y la apertura y gestión de casos mediante llamadas.

Nuestro modelo de negocio nos permite afrontar entornos cambiantes y así lo avalan nuestros resultados:

- Hemos mejorado en la satisfacción de nuestros clientes.
- Hemos mejorado el bienestar de nuestros empleados.
- Hemos crecido.

¡Estamos preparados para el futuro!

Ana Cartón
Directora de Recursos humanos
Tel. +34 91 41 01 001
ana.carton@grupounisono.es