

qualtrics.<sup>XM</sup>

qualtrics.<sup>XM</sup>

Leading Experience Management with AI





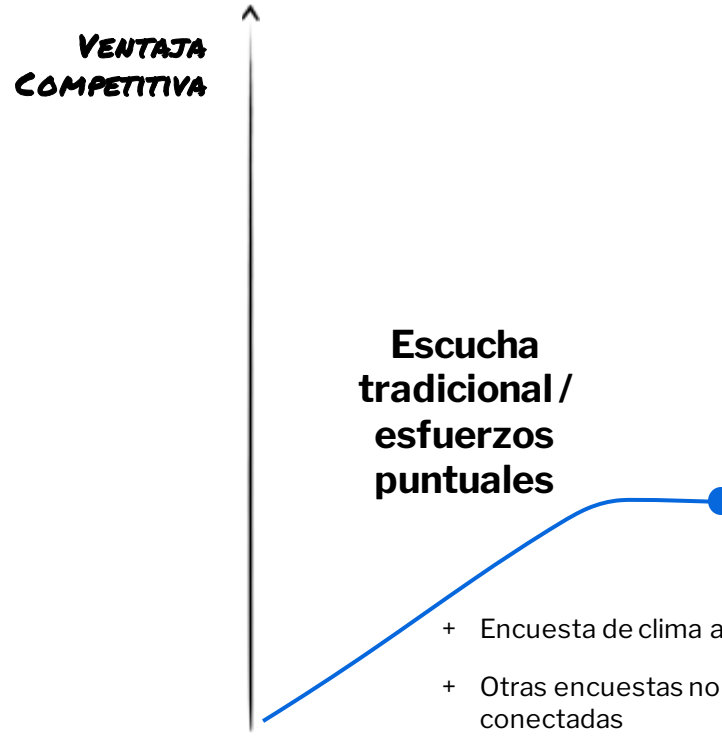
## Verónica Manrubia

Employee Experience Specialist / QUALTRICS

# Curva típica de madurez para el desarrollo de programas de Experiencia de Empleado

## SISTEMA DE VOZ DEL EMPLEADO (VOE)

1. **Sistematización** (proyectos a programa)
2. **Automatización** (“Always on”, en el momento)
3. **Decisiones basadas en datos** (estadística descriptiva, cualitativo, modelos predictivos)
4. **Democratización** de la EX en la compañía (managers, equipos, HR, Directivos, etc)
5. **Experiencias Conectadas** (compromiso, pulsos, lifecycle, servicios, eNPS, CX...)



# Los requisitos para los programas de Experiencia de Empleado han cambiado drásticamente

DESDE

---

TRADITIONAL EMPLOYEE  
EXPERIENCE

Puntual

Medir solo el Clima

Dependiente de Consultoría

Solución rígida

Todos los usuarios tratados igual

Acciones “top-down”

HACIA

---

MODERN EMPLOYEE EXPERIENCE

Continua y conectada

Medir la Experiencia Holística

Ciencia e innovación tecnológica

Solución flexible y ágil

Experiencias personalizadas por rol

Empoderar a todos para tomar acción

# La gestión efectiva de la Experiencia de empleado lleva a mejores resultados cómo compañía

ESCUCHAR



## Feedback Solicitado (Encuestas)

Qué dicen los empleados cuando les preguntamos

## Feedback no Solicitado (Pasivo)

Qué aprendemos de las conversaciones naturales de los empleados

## Comportamiento (Digital)

Qué podemos saber de los empleados a través de su huella digital



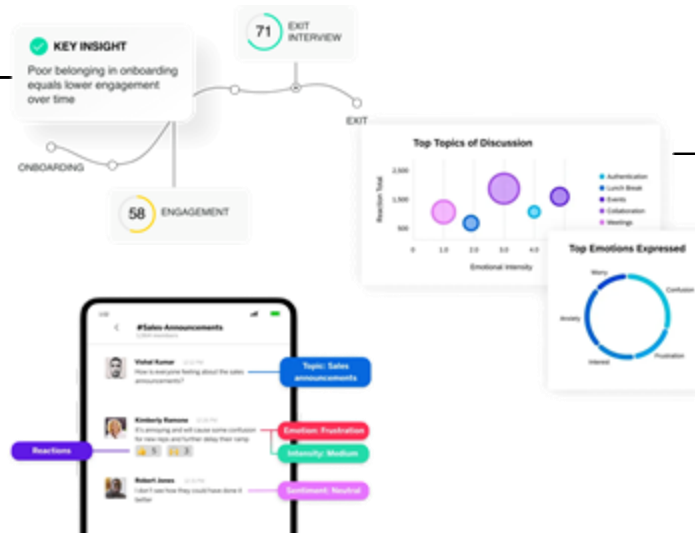
## Dato Existente (Operativo)

Qué metadatos relevantes del empleado y métricas tenemos ya

ENTENDER

## Análisis y Priorización de los Insights

IA y Procesamiento Natural del Lenguaje



ACTUAR

## Mejoras para el empleado (1:1)

- + Co-creación ideas
- + Recomendaciones continuas y personalizadas para los equipos
- + Integraciones inteligentes en los flujos de trabajo

## Mejoras para el Negocio (1:Many)

- + Generación automática de áreas de foco y democratización de la información
- + Planificación de acciones con ownership claro
- + Cuantificación del impacto en el negocio (ej: rotación)

APROVECHANDO LAS CAPACIDADES DE UNA PLATAFORMA POTENCIADA POR LA IA - NLP, LLM, GEN AI

# Qualtrics ayuda sistematizar y automatizar la experiencia de empleado

SOLUCIONES

Employee Experience			Customer Experience	Strategy & Research
Engage	Lifecycle	Analytics <small>W2-2024</small>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Employee engagement</li> <li>+ Pulsos, Employee research</li> <li>+ Soluciones para DEI, well-being, ESG</li> <li>+ Optimizador de Experiencias</li> <li>+ Herramientas de Action Planning</li> <li>+ Tecnología Gen-AI asistiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Feedback exhaustivo a lo largo de los journeys de empleados &amp; candidatos</li> <li>+ Desarrollo 360 para líderes</li> <li>+ Cross-analítica entre touchpoints y programas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Escucha pasiva y social</li> <li>+ Relación EX + CX</li> <li>+ Análítica del comportamiento digital</li> <li>+ Modelos predictivos: Rotación y otros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Website &amp; mobile app feedback</li> <li>+ Digital experience analytics</li> <li>+ Journey analytics &amp; orchestration</li> <li>+ Contact center analytics</li> <li>+ Omni-channel reputation &amp; review management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Quant &amp; qual research</li> <li>+ Audience recruitment</li> <li>+ Research insights &amp; management</li> <li>+ User testing &amp; Interviews</li> <li>+ UX concept testing</li> <li>+ Brand health tracking</li> <li>+ Conversational brand analytics</li> </ul>

+ ADQUIRIR Y FIDELIZAR TALENTO TOP

+ AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD

+ REDUCIR EL COSTE PARA DESARROLLAR Y DAR SOPORTE A LOS EMPLEADOS



# Últimas Innovaciones IA

## ASISTENTE IA (CHAT) PARA MANAGERS

About your Well-being score

Is this well-being score good? [Can you explain this bar chart to me?](#)

Is this well-being score good?

Compared to industry benchmarks your score is a little below average. However, your score is more significantly below average for your company.

What's causing my score to be so low?

According to the open text comments your team left on the last survey, working late evenings and being approached for non-urgent items over the weekend are common concerns around work-life balance.

[View comment summaries](#)

Ask questions about your data

## RESUMEN CONFIDENCIAL COMENTARIOS

### Well-being comment summary



#### Well-being comment summaries

##### Positive feedback:

It's clear that Sara understands that the team is stressed and feeling overworked. This recognition is important, but not enough.

##### Critical feedback:

While Sara talks to her team about burnout - her actions aren't making things better. The team complains about constant pings about non-urgent items. Many individuals expressed having to work late evenings, and being contacted during the weekend.

##### Team suggestions:

Several team members suggested better planning for more intense projects including things like work-back plans and clear assignment of tasks.

## RECOMENDACIÓN INTELIGENTE ACCIONES

### To support well-being, focus here



#### Reduce non-critical messages sent after hours

Encourage the team to use delayed send features on email and Slack for any non-critical messages sent after hours.

##### Predicted impact of action

+32% Well-being

[Send team a reminder](#)



#### Set up team walks

Getting your team moving and out of their everyday spaces is shown to have benefits on well-being and creative thinking. Try taking your team on a walk or having a 1:1 outside.

[Set up walks](#)



#### Define what isn't a priority

It often helps to clarify what you don't expect your employees to do, and allows them to get a clearer read on how you will be assessing their overall performance.

[Generate meeting agenda](#)

¡Gracias!