

NOTA DE PRENSA

## Más de un millón de empleados tienen un puesto de trabajo digital gestionado por Telefónica Empresas

- El servicio Smart Workplace de Telefónica, que se lanzó hace seis meses, hace hincapié en la personalización del puesto de trabajo según el perfil tecnológico y necesidades de cada trabajador y agiliza la resolución de incidencias, mejorando la experiencia del empleado.

**Madrid, 31 de julio de 2023.-** El [servicio Smart Workplace](#) de Telefónica Empresas, la nueva propuesta de la compañía para gestionar el puesto de trabajo optimizando la experiencia del empleado, está siendo utilizado por más de un millón cien mil trabajadores en más de 700 grandes empresas, y cuenta con más de 38.000 usuarios de más de 7.200 medianas empresas distribuidos en más de 7.500 sedes.

Smart Workplace es una evolución de la propuesta de ‘Gestión de Puesto de Trabajo’ de Telefónica Empresas que facilita la movilidad y entornos colaborativos para poder trabajar en espacios físicos que vayan más allá de la oficina, mejorando la experiencia del trabajador.

La nueva apuesta de Telefónica Empresas, lanzada hace seis meses, se caracteriza por fomentar la autonomía de los trabajadores para resolver incidencias a través del canal que sea más sencillo de utilizar por los empleados como: el teléfono, web, chat, email e incluso vía asistente virtual o chatbot.

Para ello, incorpora una ventanilla única como canal de entrada para resolver todo tipo de incidencias y atender las peticiones de los usuarios en relación con su ecosistema tecnológico de puesto de trabajo. Este es un modelo integral de atención, diseñado para mejorar la experiencia del trabajador y está construido en torno a un centro de operaciones que garantiza la disponibilidad del puesto de trabajo 24 horas al día siete días a la semana.

El punto neurálgico de este centro de operaciones es el Centro de Competencias, que actúa como corazón y ‘cerebro’ del servicio Smart Workplace para garantizar la transformación y la innovación continua del servicio ofrecido. Para ello, se apoya en estrategias “Shift to Left”, a fin de asegurar la eficiencia y evolución del modelo de gestión. El Centro de Competencias identifica y desarrolla, entre otras, iniciativas de automatización y robotización en el marco del servicio Smart Workplace.

El objetivo es satisfacer, sin grandes inversiones por parte de la empresa, todas las necesidades del empleado respecto al aspecto tecnológico de su puesto de trabajo, contemplando en todo momento su perfil.

### Telefónica, S.A.

Dirección de Comunicación Corporativa

email: [prensatelefonica@telefonica.com](mailto:prensatelefonica@telefonica.com)

[telefonica.com/es/sala-comunicacion/](https://telefonica.com/es/sala-comunicacion/)

“Tras la pandemia, proporcionar y gestionar un puesto de trabajo adecuado a cada uno de los empleados de forma segura, colaborativa y móvil, garantizando su productividad en entornos laborales híbridos, se ha convertido en uno de los principales retos de los responsables de recursos humanos. Y nuestra tecnología y experiencia puede ayudar a las organizaciones a dar el paso para convertir el puesto de trabajo en una ventaja competitiva que además ayude a atraer y retener el talento”, señala Javier Pascual, director de Producto, Preventa y Provisión en Telefónica Empresas.

Según el estudio [“Radiografía de la experiencia del empleado público y privado en España”](#) elaborado por IDC con el patrocinio de Telefónica, “la tecnología es un habilitador clave que ayuda a mejorar la percepción del puesto de trabajo y favorece el equilibrio entre la vida personal y profesional para más del 50% de los encuestados”. Entre las soluciones tecnológicas más utilizadas destacan las de registro de jornada, de videoconferencia y colaborativas.