GIRONA NOTICIES.COM
+ Periodisme

# El papel del ‘digital workplace’ en el sector financiero

Actualidad Empresarial | 14/06/2023 | 00:00

En los últimos años, el sector financiero ha estado sometido a distintos procesos de cambio. Uno de los más importantes es el afianzamiento del digital workplace, es decir, de los puestos de trabajo que se ocupan de manera remota a través de medios digitales. En parte, esto es posible gracias a que hay nuevos canales disponibles.

Además, según indica un artículo publicado en la revista Digital Biz, la digitalización de la banca y de las aseguradoras ha ocasionado que las interacciones necesarias con los clientes en puntos de atención físicos hayan desaparecido o sean mínimas. En este contexto, el modelo de trabajo híbrido se impone como una necesidad para retener y captar talento.

El teletrabajo en el sector financiero favorece a la productividad

En líneas generales, los empleados que trabajan en un digital workplace resultan más productivos porque no pierden tiempo en desplazamientos a los puntos físicos de atención. En promedio, esto representa 40 minutos por empleado por día que se pueden usar de manera recreativa o productiva, mejorando el rendimiento de los trabajadores. Por otra parte, la introducción de herramientas que integran inteligencia artificial y el uso de la nube están incrementando la eficiencia en distintos puestos.

Además, el uso de tecnología permite a las empresas medir con mayor justeza la experiencia del empleado. En este sentido, es posible detectar con antelación síntomas de cansancio o agotamiento (burnout). Al mismo tiempo, hay métricas objetivas con las que se puede detectar si existe un departamento dentro de un banco o aseguradora que no colabora con quien tiene que hacerlo.

Entonces, trabajar desde un entorno digital mejora la eficacia, aumenta la productividad y también el compromiso que siente un empleado por una empresa. Además, los canales digitales generan un sistema de conocimiento que beneficia a los trabajadores y que permite mayores niveles de conexión y colaboración entre equipos.

¿Cuál es el futuro del digital workplace en el sector financiero?

Hasta hace unos años el sector financiero funcionaba prácticamente 100 % en ámbitos físicos. En el presente, la modalidad reinante es el formato híbrido. A corto plazo, la inteligencia artificial va a complementar al talento humano, proveyendo acceso más rápido a la información y soluciones efectivas para distintos problemas.

En este sentido, hay informes que indican que hoy en día se pierden una media de 4 horas semanales por empleado buscando información que se encuentra dentro de los sistemas del banco o entidad financiera en cuestión. Este es uno de los aspectos que las nuevas tecnologías pueden dinamizar en los próximos meses o años.

Según indica el artículo publicado en Digital Biz, el digital workplace supone una manera de trabajar que está cada vez más extendida y que aún no ha llegado a su potencial máximo.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/empresarial/208536-el-papel-del-digital-workplace-en-el-sector-financiero.htm