Case studies

El hub de Microsoft para su nuevo modelo de negocio

Visita el hub de clientes del líder del sector en Ámsterdam

Leer 4 minutos

Muchas cosas han cambiado desde que Microsoft adoptó su modelo «New Ways of Working» hace más de una década. La transición a la nube facilitó el cambio de un modelo lineal basado en licencias a otro basado en un ecosistema de socios y plataformas. La colaboración se ha vuelto aún más crucial, y el diseño de un espacio de trabajo físico para apoyar la evolución de los nuevos estilos de trabajo resulta esencial.

Inspirándose en el libro del psicólogo empresarial y escritor Tony Crabbe, «Busy: How to Thrive in a World of Too Much », Microsoft aceptó el reto de reinventar su oficina de Ámsterdam. Quería diseñar un espacio que ofreciera a los trabajadores y a los visitantes una experiencia única en la que pudieran tocar y sentir la esencia de Microsoft, sin importar que estuvieran allí en persona o virtualmente.

Actualmente, el nuevo edificio de Microsoft se ha convertido en un dinámico centro de colaboración, a la vez que presta especial atención a las necesidades y rituales individuales. Según Joris Haverkort, director del Centro de Experiencias de Microsoft, «la transformación digital es lo que impulsa nuestras conversaciones con los clientes. Es lo que todos tenemos en común y, desde Microsoft, queremos compartir cómo se pueden hacer las cosas de forma diferente. Por ejemplo, hoy en día no solo se trabaja con los compañeros, sino también con los clientes y los socios. ¡Todos formamos equipo!»

La transformación digital debe abordarse desde cuatro puntos de vista, afirma Haverkort:

1. Involucra a tus clientes
2. Da autonomía a tus trabajadores
3. Optimiza tus operaciones
4. Transforma tus productos

Microsoft Netherlands identificó seis rituales locales que influyeron en el diseño del espacio. Estos protocolos ahora se utilizan como principios orientativos para que los trabajadores sepan cómo interactuar, tanto en la oficina como a distancia, mediante la tecnología adecuada:

1. Trabajar en equipo: centrarse en la creación en equipo con los partners y clientes para lograr el máximo impacto.
2. Estar abierto a todo el mundo, a la vez que se protege la información confidencial.
3. Elegir conscientemente lo que hay que hacer y con quién dentro de la red; elegir el lugar, la tecnología y el ritual más apropiados para apoyar el objetivo a conseguir.
4. Contribuir al compromiso del equipo siendo puntual, estando concentrado y participando activamente en la conversación.
5. Respetar el tiempo de concentración.
6. Dejar tiempo para recargar pilas, hacer pausas, programar reuniones de 25 o 45 minutos y cuidar la salud mental.

La combinación de estos seis rituales es lo que realmente permite que el trabajo híbrido del equipo funcione, asegura Haverkort.

«Tener éxito y ser capaces de innovar significa que debemos analizar cómo aspiramos a trabajar, colaborar y actualizarnos», señala Haverkort. «Los nuevos rituales y la renovación de los antiguos nos guiarán para trabajar de una forma más inteligente, potenciar la creatividad y lograr la serendipia que necesitamos hoy para crear valor mañana. Por eso quisimos reflexionar y tomar decisiones conscientes sobre el tipo de espacios que deseábamos crear para apoyar las diferentes actividades que se desarrollarían en este sitio. Como resultado, el Café funciona como un espacio central cambiante, un corazón palpitante alrededor del cual se ubican espacios individuales concebidos para la concentración, el silencio y la “desconexión consciente”, espacios de colaboración para el trabajo en equipo y espacios sociales para “saludarse y conocerse”».

Más del 70 % del espacio está destinado a los clientes y socios; el resto, a los trabajadores. «Concebimos todo el espacio como un centro de cliente que tiene el propósito de mostrar la visión de Microsoft. Aquí ya no hablamos de la manera moderna de trabajar, sino de la manera de trabajar en equipo, incorporando a los socios externos en nuestro proceso de creación en equipo. Por eso, soluciones como la Colección Steelcase Flex, combinadas con Microsoft Teams y Microsoft Surface Hub, nos proporcionan un entorno adecuado para la colaboración y la innovación», destaca Haverkort.

¿Y ahora, qué sucederá en el mundo pos-COVID-19?

«La pandemia nos ha confirmado que teníamos razón», concluye Haverkort. «Los trabajadores y visitantes han podido volver tan pronto como se les ha permitido, sin necesidad de hacer grandes cambios en nuestro centro. El espacio de trabajo es y seguirá siendo principalmente un entorno social, que fomenta la colaboración y la creación en equipo. Tal vez para el trabajo individual y los trabajos de concentración sean más adecuados otros lugares, pero cuando se trata de colaboración hay un límite a lo que se puede lograr on line. Necesitamos volver a la oficina.»