

PREGUNTAS Y RESPUESTAS:

MICROSOFT VIVA ENGAGE tu nuevo canal de comunicación



Compartimos contigo las respuestas a las principales preguntas que podrían surgir en este proceso. Por favor, compártelo con tu equipo y compañeros de trabajo #SomosUnSoloEquipo.

1. ¿Cuál es la noticia?

En Falabella queremos ser y trabajar como **#UnSoloEquipo**. Hasta ahora, Workplace nos ayudaba a cumplir con este objetivo al ser el principal canal de comunicación para la mayoría de las Unidades de Negocio. Sin embargo, **a partir del miércoles 14 de junio, todos migraremos a una nueva herramienta llamada Viva Engage.**

Este cambio responde a la necesidad de aprovechar al máximo los recursos ya existentes en Microsoft 365 y a simplificar la experiencia de nuestras personas al encontrar todo en un mismo lugar, en **Teams**.

Demos la bienvenida a Microsoft Viva Engage, la nueva herramienta de comunicación del Grupo Falabella.

2. ¿Qué es Viva Engage?

En un estudio realizado por Microsoft acerca de la realidad actual del trabajo, se evidenció la preocupación que tiene más del 43% de líderes respecto al desafío de mantener relaciones cercanas con el equipo y mantenerlos informados de forma oportuna haciéndolo de forma remota, híbrida y presencial.

Conscientes de esto, apostamos por **Viva Engage, una herramienta de comunicación bidireccional estilo red social y que forma parte de Teams**. En ella, quienes trabajamos en el Ecosistema Falabella, podremos:

- Encontrarnos y conectarnos en un entorno digital con el que ya estamos familiarizados.
- Estar informados de las últimas noticias, campañas, eventos, beneficios y más en tiempo real.

Viva Engage también nos permitirá aumentar paulatinamente el alcance de colaboradores que tengan acceso a la herramienta.

3. ¿Qué pasará con Workplace?

Workplace se desactivará a partir del miércoles 14 de junio a las 00:00 horas. Esto significa que tú y tu equipo ya no podrán acceder a la plataforma desde ningún dispositivo. Es posible que aquellos que intenten ingresar reciban un mensaje de error o de desactivación.

4. ¿Desde cuándo podré usar Viva Engage?

Oficialmente desde el **miércoles 14 de junio**. La experiencia y usabilidad serán muy similares a la de Workplace. Te darás cuenta de que Viva Engage tiene una interfaz muy amigable e intuitiva, es solo cuestión de navegar y usarla diariamente para que cada vez la vayas entendiendo más.

Recuerda que si tienes dudas puedes contactar a tu equipo de Comunicaciones Internas. De todas formas, ellos harán reuniones informativas para promover el entendimiento y uso de la herramienta antes de su lanzamiento.

Por políticas de seguridad de la información será necesario la descarga y uso de la **APP Microsoft Authenticator**.

5. ¿Qué pasará con los chats, archivos (bibliotecas de conocimiento) y grupos de Workplace?

Si bien Workplace y Viva Engage ofrecen funcionalidades similares, son dos plataformas distintas.

Chats: Viva Engage no asocia chats a las Comunidades (llamadas "Grupos" en Workplace y "Comunidades" en Viva Engage). Si deseas generar un chat con tu equipo u otra(s) persona(s), deberás usar Teams.

Archivos: Los archivos podrán ser alojados directamente en las comunidades o en un SharePoint y compartidos a través de su link de acceso en las comunidades.

Comunidades: Dada la gran cantidad de grupos que existían de cada negocio/país en Workplace, las áreas de Comunicaciones Internas (CCII) hicieron una selección de cuáles se trasladarían a Viva Engage. Así, solo se migrarán aquellos que tengan mayor actividad y relevancia para el negocio o para las distintas áreas.

Por esto, una vez que accedas a Viva Engage, formarás parte de algunas de las Comunidades a las que pertenecías en Workplace, pero quizás existan otras a las cuales ya no tengas acceso.

De todas formas, podrás:

- Buscar la Comunidad a la que deseas participar y ver si aún existe.
- Crear la Comunidad para el propósito que buscas. Te aconsejamos validar primero con el equipo de CCII.

¡Recordatorio!

La mayoría de las comunidades en Viva Engage (anteriormente llamadas Grupos en Workplace) serán "Cerradas/Privadas". Por este motivo los usuarios deberán pedir acceso para ingresar. Las solicitudes de ingreso estarán sujetas a la aprobación del administrador, quien puede aprobar o rechazar la solicitud. Si la rechaza el motivo es que



las Comunidades están orientadas a determinadas audiencias y puede que por el rol, perfil, negocio o país al que pertenece el usuario no le corresponda tener acceso al contenido compartido en dichas Comunidades.

Dado que existe una gran variedad de negocios/países, al momento de crear una nueva Comunidad sugerimos que te asesores con el área de Comunicaciones Internas de tu negocio/país antes de crearla para que puedan orientarte con relación al nombre, propósito, audiencia, etc.

6. ¿Dónde encontraré Viva Engage?

Podrás acceder a la herramienta desde el menú de aplicaciones de Teams y en cualquier dispositivo (desktop o móvil). Hacerlo será muy sencillo:

A) Si ya eres usuario habitual de Teams, a partir del 14 de junio:

1. Entra a Teams.
2. Haz clic en el icono de aplicaciones.
3. En "Buscar" escribe: Viva Engage.
4. Haz clic sobre el ícono de la app y después en "Agregar" o en "Abrir".

B) Si eres nuevo en Teams o nunca has tenido licencia de Microsoft antes:

1. Descarga la App Teams en tu celular.
2. Descarga Microsoft Authenticator y sigue los pasos del Anexo 1 (al final de este documento)
3. Si no se te entregan tus credenciales de acceso antes del 14 de junio, consulta a tu equipo de RRHH en tu lugar de trabajo.
4. Sigue los pasos del apartado A.
5. Disfruta siendo parte de esta comunidad.

Importante: Recuerda que para acceder a Teams/Viva Engage, al igual que con cualquier otro aplicativo de la Compañía, todos los trabajadores deberán descargar también la aplicación **Authenticator**, esto por temas de seguridad de la información. La App está disponible en Google Play y App Store. Una vez descargada, inicia sesión con las mismas credenciales para acceder a Teams.

Es posible que los equipos en la operación (Tiendas/Sucursales/Centros de Distribución) sin acceso a computador o notebook deban realizar un paso adicional. Consulta a tu equipo de RRHH local.

¿Por qué debería usar Viva Engage?

Son muchos los beneficios que nos ofrece usar esta herramienta. Podemos mencionar algunos como:

- Conectar con equipos y personas del Ecosistema Falabella alrededor del mundo.
- Informarte de las últimas novedades, beneficios o campañas y compartirlas con el equipo.
- Compartir tus opiniones, intereses y hacer preguntas.
- Interactuar y hacerte escuchar como lo harías en tus redes sociales.
- Si eres líder, Viva Engage te ayudará a impactar positivamente en la percepción que tiene tu equipo en relación con la disponibilidad de información relevante y oportuna.

7. Si soy líder de equipo, ¿qué se espera de mí en relación al cambio a Viva Engage?

En Falabella la comunicación es un elemento estratégico de nuestra cultura, por lo que es muy importante que los líderes sean los principales usuarios y promotores de la herramienta. Para esto, darle una oportunidad y conocerla bien es el primer paso. Como líder te aconsejamos:

- Participar de las reuniones informativas que se realizarán.
- Replicar a tu equipo el contenido de dichas reuniones.
- Compartir con ellos todas las piezas de la campaña comunicacional que se desplegará por distintos canales.
- Designar a alguien de tu equipo como "Vocero" o "Embajador Viva Engage" para que ayude a los demás en el acceso, uso de la herramienta y generación de contenido.
- Promover el hábito de ingresar brevemente por lo menos dos veces al día para estar actualizado e informado.
- Monitorear la recepción y uso de la herramienta para entregarle feedback a tu equipo de comunicaciones internas.

8. Si no tengo un equipo a cargo, ¿cómo puedo hacerme partícipe?

En el día de lanzamiento:

- Motiva a tus compañeros a que descarguen y usen la aplicación.
- Comparte contenido valioso y relacionado con el trabajo.
- Busca y sé parte de comunidades que sean de tu interés.
- Etiqueta (@menciona) a tus compañeros en tus publicaciones para generar sentido de comunidad.
- Interactúa creando contenido, dándole Like y/o comentando las publicaciones de otros compañeros.

9. ¿La contraseña de los usuarios caducará? En caso de que sí, ¿cómo se reinicia?

En caso de que el usuario y contraseña no sea reconocido el usuario deberá realizar el reseteo de su clave mediante el portal de Microsoft - <https://portal.microsoftonline.com> -, sección "Configuración, "Cambiar Contraseña". Si el problema persiste, el usuario deberá contactarse con la Mesa de Servicio - <https://falabella-dwp.falabella.cl/dwp/app/> o su equipo de RRHH local.

Esto aplica a usuarios con y sin correo corporativo. Pero con algún licenciamiento válido de Office 365.

10. ¿Cómo será el flujo de solicitud de cuentas (altas usuarios nuevos, baja usuarios desvinculados)? ¿Este flujo es el mismo independiente de si tienen o no correo electrónico el usuario?

Dar de baja (usuarios con y sin correo)

Es un proceso automatizado. Una vez que un trabajador deja la Compañía su cuenta se elimina del Directorio Activo (AD) y éste automáticamente pierde sus accesos no solo a Viva Engage, sino a cualquier otra aplicación de la compañía a la que haya tenido acceso.

Dar de alta (usuarios con y sin correo)

Corresponde al proceso de onboarding que tenga cada negocio. Para el caso de los negocios que se encuentren en el proceso corporativo de Onboarding la asignación de cuentas es automático, pero se debe considerar que de acuerdo al perfil/cargo puede o no tener cuenta Office 365.

Para el caso de los negocios que no se encuentran adheridos al proceso corporativo de onboarding, se mantiene el proceso de creación de cuentas Office 365 por parte de RRHH local, también de acuerdo al perfil/cargo y ver si corresponde tener cuenta Office 365.

11. Desde el mes de junio, ¿podrán acceder a Viva Engage todos los trabajadores con o sin cuenta de correo?

El proceso de habilitación y acceso a la herramienta será por etapas. En esta primera etapa tendrán acceso solo aquellos usuarios que previamente hayan usado Workplace (con o sin acceso a correo electrónico). Es posible que algunos negocios deban realizar coordinaciones/ajustes técnicos con sus equipos de TI locales antes de habilitar la herramienta. Posteriormente, se evaluará el acceso para aquellas Unidades de Negocio que nunca hayan tenido acceso a Office 365 ni Workplace como canal de comunicación.

12. ¿Qué pasa si no encuentro la app, no puedo acceder o tengo problemas técnicos?

Viva Engage tendrá soporte a través de la Mesa de Servicios Falabella. En caso de tener algún problema te puedes contactar con ellos. También puedes contactarte con el equipo de Comunicaciones Internas de tu negocio/país, el que también estará disponible para orientarte en caso lo necesites.