



GUÍA INFORMATIVA

De la reactividad a la proactividad: un nuevo modelo de TI



Introducción

Hoy en día, los equipos de TI tienen más dificultades que nunca para ofrecer un servicio de calidad. En muy poco tiempo, la transformación digital se ha acelerado, la tecnología para uso profesional se ha vuelto más compleja y el trabajo remoto o híbrido se ha impuesto.

Todo esto exige a los profesionales de TI un esfuerzo titánico que conduce al desánimo. Los empleados se quejan por los contratiempos que sufren y los directivos porque aumentan los costes, pero el equipo de TI recibe tantísimos tickets de soporte que no encuentra tiempo para la innovación.

Está claro que las cosas no pueden seguir así. Los entornos de trabajo digitales están evolucionando muy rápido y los equipos de soporte deben hacer lo mismo. Sin embargo, ofrecer a los empleados una mejor experiencia no es fácil. ¿Cuál es el principal impedimento?

Que los equipos de TI siguen actuando de forma reactiva iniciando la resolución de las incidencias en el momento en que los empleados informan de ellos, cuando el daño ya está hecho. Dada la complejidad tecnológica de los entornos de trabajo actuales, este enfoque es insostenible.

La solución pasa por resolver los problemas antes de que los empleados sufran las consecuencias y, además, tomar medidas para evitar que se repitan. Se trata, en definitiva, de adelantarse a los incidentes en lugar de responder a ellos.

En este documento, veremos las cinco principales ventajas de adoptar una estrategia de TI proactiva que no someta al departamento de soporte a tanta presión y mejore la experiencia digital de los empleados.

Le daremos las claves para que su equipo deje atrás una estrategia reactiva que ya no funciona y apueste por la proactividad, mucho más beneficiosa.

Índice

01.

Ver lo que está ocurriendo desde el punto de vista de los empleados 3

02.

Resolver los problemas antes de que se conviertan en incidentes con consecuencias 4

03.

Dar facilidades a los empleados para que solucionen los incidentes por sí mismos 5

04.

Optimizar la experiencia del empleado con un sistema de valoración en tiempo real 6

05.

Mejorar la situación general de la empresa gracias a la auto-remediación 7

01.

Ver lo que está ocurriendo desde el punto de vista de los empleados

Con frecuencia, los equipos de asistencia reactivos se ven atrapados en un círculo vicioso:

1. Un empleado notifica un incidente y el equipo de TI trata de investigarlo y resolverlo lo antes posible.
2. Mientras tanto, el problema empieza a afectar a otros empleados y los tickets de soporte se acumulan.
3. Para cuando el equipo de TI ha resuelto el problema a todos los empleados afectados, ya se han producido más incidentes y hay que volver al punto de partida.

Este bucle se debe, sobre todo, a que el equipo de TI solo ve los incidentes que ya han ocurrido sin saber a cuántos empleados afectan. Esta falta de información obliga a resolver cada problema manualmente, dispositivo por dispositivo, lo que resulta muy frustrante para los empleados.

El problema no es solo que el equipo de TI esté siempre apagando fuegos, sino que, además, desconoce la profundidad y el alcance de los problemas a los que reacciona.

La visibilidad es primordial para adoptar una estrategia proactiva, por lo tanto este es el primer punto a resolver. Si un equipo de TI dispone de información completa y en tiempo real sobre la actividad y el rendimiento de los dispositivos, ya no tendrá que limitarse a reaccionar y podrá:

- determinar de inmediato a cuántos dispositivos afecta cada problema del que se da parte;
- tener una visión más amplia que no solo abarque los incidentes, sino también el rendimiento de todos los componentes esenciales de los dispositivos de los empleados (el hardware, el software, las aplicaciones, las redes, etc.);
- establecer las normas mínimas que deben cumplir todos los componentes del entorno, para identificar con rapidez los riesgos que supone cada incidente.

A corto plazo, un equipo de TI que disfrute de ese grado de visibilidad podrá comprender y resolver los incidentes en menos tiempo. Pero la gran ventaja es que, además, tendrá la base que necesita para elaborar una estrategia realmente proactiva.

CASO DE ÉXITO

Nexthink visibiliza los datos de forma esclarecedora

Durante años, una de las sociedades de inversión más grandes del mundo —con 24 oficinas en distintos países y 2500 empleados digitales— tuvo que lidiar con fallos tecnológicos frecuentes y otros problemas que los equipos de soporte no lograban controlar. Según cuenta un Senior VP de la compañía, llegó un punto en que los empleados esperaban siempre lo peor.

Nexthink hizo visibles muchos endpoints y datos de los empleados que antes se desconocían. Así, la empresa entendió de pronto los problemas que arrastraba (y los que empezaban a aflorar) y pudo usar los scripts de corrección de Nexthink para resolverlos.

Llegó un punto en que los empleados esperaban siempre lo peor».

Vicepresidente senior

Sociedad de inversión

LEER EL CASO PRÁCTICO

02.

Resolver los problemas antes de que se conviertan en incidentes con consecuencias

En el camino hacia la proactividad, obtener visibilidad en tiempo real es el primer paso. El segundo es atajar los problemas antes de que los empleados los notifiquen.

Para ello, hay que adoptar lo que llamamos una filosofía *shift left*: imagíñese una línea recta que representa la progresión de un incidente; un equipo de TI reactivo solo interviene en el último tramo, pues se centra únicamente en los incidentes que ya han afectado a los empleados; un equipo proactivo, por el contrario, se mueve hacia la izquierda de esa línea para analizar las primeras fases del ciclo de vida de cualquier posible incidente, adelantándose para que los empleados no tengan que ser quienes den la voz de alarma y, por tanto, abran menos incidencias.

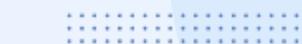


Al supervisar el rendimiento de ciertos elementos críticos en los dispositivos de los empleados, los profesionales de TI pueden determinar la causa raíz de los incidentes y, al mismo tiempo, detectar posibles problemas en tiempo real. Cualquier anomalía, aunque todavía no afecte a los empleados, es en realidad una bomba de relojería, ya que pronto dará pie a un incidente si no se corrige.

Tras identificar un posible problema, el equipo de TI tratará de resolverlo con técnicas avanzadas que permitan encontrar una solución y aplicarla automáticamente en todo el entorno, de modo que en el futuro no vuelva a suceder lo mismo.

Aunque siempre se abrirán incidencias, la proactividad consiste en detectar los problemas antes de que los notifiquen los usuarios. Así, el servicio de soporte técnico no tendrá tantas solicitudes que atender, y no se saturará.

Al adoptar una actitud proactiva y resolver los problemas antes de que se agraven, el equipo de soporte logrará mejorar en gran medida el tiempo medio entre fallos (MTBF, por sus siglas en inglés), reducir los costes de TI y limitar el efecto de los problemas tecnológicos en la productividad de los empleados.



Antes solo teníamos una forma de resolver los incidentes: controlar los endpoints de forma remota. Ahora, identificamos directamente la raíz del problema».

Frédéric Gaborieau

Responsable de la infraestructura de TI, Système U

LEER EL CASO PRÁCTICO



03.

Dar facilidades a los empleados para que solucionen los incidentes por sí mismos

Para los equipos de TI reactivos, las solicitudes de soporte son solo la punta del iceberg de los problemas que padecen los empleados. De hecho, el 45 % de los problemas de TI permanecen ocultos porque el personal no llega a notificarlos.

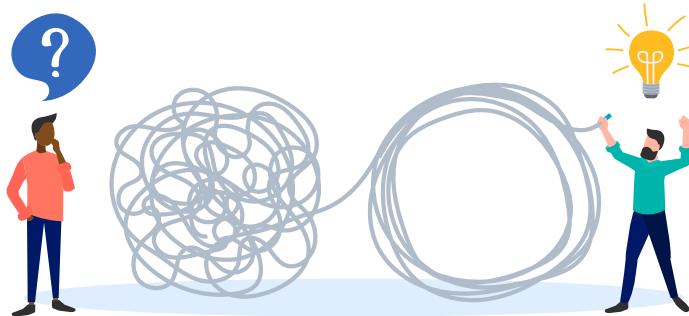
Muchos empleados ven al departamento de TI como último recurso, sobre todo si están acostumbrados a que tarde en responder o sea poco eficaz. En lugar de pedir ayuda, pierden tiempo investigando y tratando de resolver los problemas que afectan a su experiencia digital o, simplemente, se resignan a sobrellevarlos.

La resolución de problemas es responsabilidad del equipo de TI y no debería recaer sobre los empleados. Una empresa proactiva podrá minimizar las incidencias que los empleados soportan en su día a día y, a su vez, reducir la carga de trabajo del servicio de soporte técnico.

Para que a los empleados les resulte más fácil resolver los problemas por sí mismos, los equipos de TI pueden enviarles automáticamente notificaciones que les ayuden a solucionar los incidentes o incluso a evitarlos. Las notificaciones se activan mediante acciones remotas y sirven para:

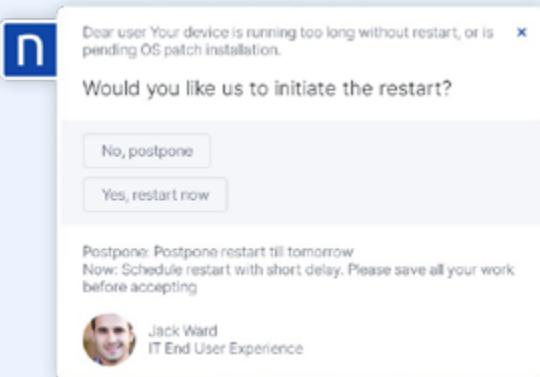
- informar a los empleados de un problema potencial o existente;
- proponer una serie de pasos para resolverlo;
- avisar a los empleados cuando esté solucionado.

Sin incomodar a nadie, estas notificaciones agilizan las limpiezas de disco, el reinicio de dispositivos o la actualización de aplicaciones y otras tareas sencillas que corregen los problemas más comunes entre los empleados.



CASO DE ÉXITO

Hace poco, el equipo de TI de una empresa internacional de minería se dio cuenta de que la experiencia de los empleados estaba empeorando por la gran cantidad de memoria que utilizaban más de 7000 dispositivos. El problema se resolvió con una campaña en la que se pedía a los empleados que reiniciaran sus dispositivos por medio de una acción automática. De este modo, el personal de TI logró ahorrarse 350 horas de trabajo.



Con este mensaje, en el que se instaba a los empleados a hacer el reinicio automáticamente, el equipo de TI se ahorró 350 horas de trabajo.

[LEER EL LIBRO ELECTRÓNICO](#)

04.

Optimizar la experiencia del empleado con un sistema de valoración en tiempo real

Como las infraestructuras de TI modernas son complejas y cambiantes, los equipos de soporte no siempre tienen claras sus prioridades. A veces no es fácil saber qué problemas son más urgentes, qué solución necesita cada empleado o cómo afecta a distintos trabajadores la adopción de una nueva tecnología, por poner unos ejemplos.

Cuando un equipo de TI no es capaz de establecer prioridades, se corre el riesgo de que la experiencia de los empleados no sea la misma en toda la empresa. Puede que los usuarios de una zona geográfica sufran más problemas que los de otra, o que un equipo o departamento no reciban la ayuda que necesitan para realizar su trabajo.

Teniendo en cuenta todo esto, ¿cómo pueden los equipos de soporte abordar la priorización de manera proactiva? Adoptando la perspectiva del empleado.

Si el equipo de TI tiene acceso a un sistema que muestre en tiempo real una valoración de la experiencia digital —resultado de combinar datos técnicos y de opinión—, tendrá una visión amplia y precisa de la experiencia de los empleados. Estas valoraciones le servirán, además, para detectar con rapidez cualquier cambio que afecte a la experiencia de empleados con ciertas características (por ejemplo, pertenecer a un departamento específico o trabajar de determinada manera o en una zona geográfica concreta), cuantificar las variaciones y hacerles un seguimiento.

Analizar las tendencias relacionadas con las valoraciones también es útil para tomar decisiones mejor fundadas y optimizar la experiencia, no solo para quienes sufren problemas, sino para toda la empresa.



CASO DE ÉXITO

Una nueva forma de prestar asistencia

El bufete británico Slater and Gordon adoptó hace hace años una estrategia de TI proactiva que incluso le llevó a cambiar la filosofía de sus equipos de soporte. Gracias al dashboard Experience Optimization de Nexthink Experience y a sus procesos guiados de detección y resolución, ahora la empresa es capaz de determinar el nivel de prioridad de sus problemas de TI y en qué orden conviene resolverlos.

Lo especial de Nexthink Experience es que, además de darnos información útil, nos da consejos para ingeniería. Es un avance increíble [...] gracias al cual mi equipo dispone de más tiempo y recursos para ayudar a la empresa a innovar».

Jon Grainger

Director de tecnología,
Slater and Gordon

[LEER EL CASO PRÁCTICO](#)

05.

Mejorar la situación general de la empresa gracias a la auto-remediación

Ya hemos visto las ventajas de enviar campañas de autoayuda, pero en algunos casos es mejor aplicar correcciones sin que los empleados lo sepan.

Las técnicas de auto-remediación proactivas permiten detectar problemas y aplicar una amplia gama de soluciones que, debido a su eficacia, se consideran prácticas recomendadas. Los equipos de asistencia pueden configurar acciones remotas para que todo esto ocurra de forma automática, de modo que los empleados no tengan que resolver los problemas por sí mismos ni pedir ayuda.

Supongamos, por ejemplo, que una aplicación falla continuamente a causa de un archivo dañado. Si los empleados solucionaran el problema, tendrían que borrar el archivo antes de reiniciar la aplicación —lo cual, además de ser frustrante, podría confundir a los usuarios con menos conocimientos técnicos—.

Con un método de auto-remediación proactivo, en cambio, un equipo de asistencia podría crear una acción remota que detecte automáticamente que la aplicación ha fallado, borre el archivo dañado y reinicie la aplicación. A los empleados solo habría que avisarlos cuando el problema ya se hubiese resuelto.

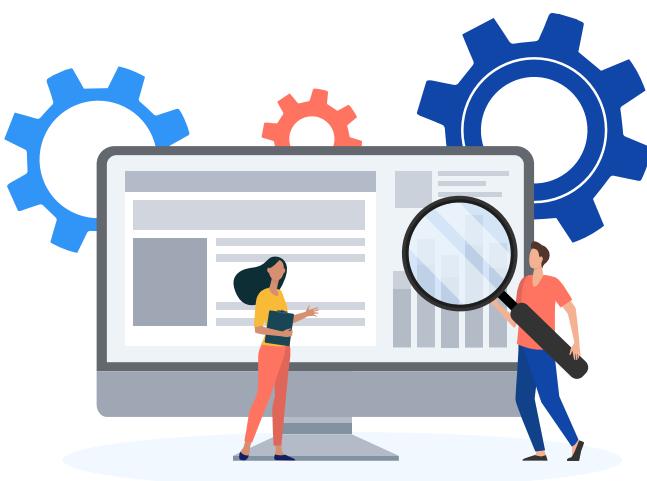
Estos métodos de auto-remediación ayudan a mantener estable el entorno de trabajo digital y son especialmente útiles para solucionar problemas a gran escala (como ocurriría, por ejemplo, si hubiera que actualizar una ruta en toda la empresa).

La información detallada que aporta Nexthink ha sido valiosísima para varios equipos de soporte con distintas funciones y ha mejorado el ánimo y la confianza de sus empleados. El personal de TI goza de mejor reputación que nunca».

Steve Amos

Responsable de operaciones de TI y gestión de la experiencia de usuario, Vitality

[LEER EL CASO PRÁCTICO](#)



Conclusión

El papel de los equipos de soporte es fundamental para que los empleados den lo mejor de sí. Ahora que los entornos de trabajo están cada vez más digitalizados, la proactividad ya no consiste únicamente en reducir los tickets y los costes. Lo importante es que el personal no llegue a tener problemas y se sienta bien atendido, de manera que rinda más y esté más satisfecho.

Nexthink ayuda a los equipos de soporte a poner a los empleados en el centro de sus iniciativas de TI. Tanto si su empresa aún está dando los primeros pasos en el camino hacia la proactividad como si está buscando formas innovadoras de seguir progresando, le daremos las herramientas necesarias para crear un entorno digital mejor y ofrecer a los empleados las experiencias que merecen.



ACERCA DE NEXTHINK

Nexthink es el líder mundial en el campo de la gestión de la experiencia digital de los empleados. Sus productos permiten a las empresas crear entornos de trabajo digitales que, al optimizar la experiencia de los empleados, multiplican su productividad. Gracias a una combinación única de análisis en tiempo real, automatización y funciones que permiten conocer la opinión de los trabajadores, Nexthink ayuda a los equipos de TI a satisfacer las necesidades de los entornos de trabajo digitales modernos.



Nexthink puede ayudarle
a mejorar la experiencia
de los empleados.
¿Desea más información?

CONTÁCTENOS