

# Nexthink Experience.

La solución SaaS en la nube para gestionar la experiencia digital de los empleados



# Nextthink Experience

En un mundo que cambia constantemente, los equipos de TI no lo tienen fácil. Sus esfuerzos por innovar acaban dándoles más trabajo, ya que causan problemas a los empleados que luego hay que solucionar: un círculo vicioso del que es difícil salir. Nextthink Experience acaba con esto gracias a una combinación de análisis en tiempo real, mecanismos de corrección automatizada y capacidades que permiten conocer la opinión de los empleados. Así, el departamento de TI puede pasar de una estrategia de resolución de problemas reactiva a otra proactiva basada en la mejora continua.

## Menos suposiciones y más Nextthink.

Nextthink Experience ayuda a medir, gestionar y mejorar la experiencia digital de los empleados en todo momento. Al correlacionar los parámetros técnicos con la percepción de los empleados, por fin podrá tener una visión clara de la experiencia. Los cuadros de mando flexibles muestran información clave, mientras que la gestión de eventos permite una rápida resolución de problemas.

Con Nextthink, todo lo relacionado con la experiencia digital estará reunido en un mismo lugar. Así, ya sabrá dónde acudir cuando necesite información aprovechable y actualizada sobre los empleados y su actividad en los distintos dispositivos, aplicaciones, sistemas operativos, ubicaciones y departamentos.

- **Mejore la experiencia digital de forma proactiva:** Identificación y corrección de problemas de forma automatizada
- **Localice y corrija los problemas de TI en menos tiempo:** Solución de problemas más fácil
- **Facilite la tecnología más adecuada a cada empleado:** Despliegues de IT fáciles y exitosos

Cuando el equipo de TI tiene que conseguir a toda costa que todo funcione, hay que pensarse muy bien qué hacer. Nextthink Experience ofrece visibilidad en tiempo real para prevenir y resolver incidentes y mejorar constantemente la experiencia del empleado.

### Efecto en la empresa

**62 %**

Reducción del tiempo en detectar la causa raíz del problema

*Gran empresa farmacéutica*

**De -60 a +12**

Cambio en la puntuación NPS de empleados en menos de 6 meses

*Fabricante estadounidense*

**1,2 millones de dólares**

Ahorro en los costes en la renovación del hardware

*Proveedor de servicios sanitarios de gran tamaño*

“Nextthink nos permite entender cómo perciben los empleados su propia experiencia y tenerlo en cuenta para transformar la empresa.”

**Bruno Pinon** • Responsable de iniciativas relacionadas  
con el futuro del trabajo y los entornos de trabajo digitales • Fujitsu

# La solución SaaS en la nube para gestionar la experiencia digital de los empleados

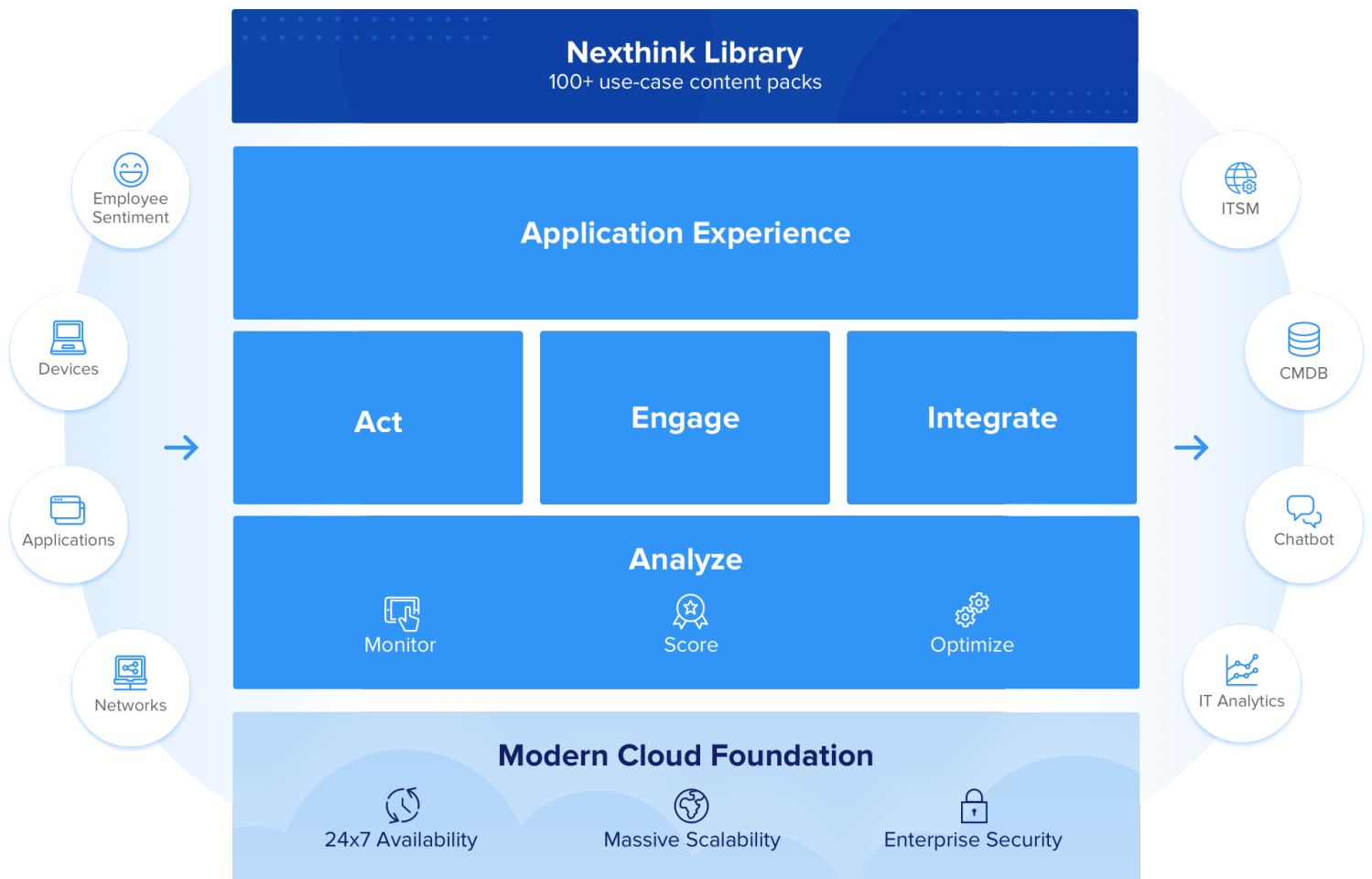
Nextthink Experience ofrece las claves para entender el uso que los empleados hacen de los dispositivos, las aplicaciones y las redes de la empresa. Mida y gestione la experiencia digital de los empleados en todo momento gracias a cuadros de mando prediseñados, análisis detallados de los eventos y visualizaciones avanzadas. Y todo con la disponibilidad 24x7, escalabilidad y el alcance global que necesitan los negocios de hoy en día.

“Siempre me he preguntado cómo sería saber de antemano qué va a ocurrir. Pues bien: ahora lo sé.”

**James Young**

*Manager, EUC Solutions Support*

Western Union



# Nexthink Analyze

## La visibilidad que necesita para entender y mejorar la experiencia digital de los empleados

Hoy en día, los datos técnicos no pueden ser el único criterio para la toma de decisiones en TI. Para conseguir el efecto deseado en la empresa, se necesita información contextualizada sobre cómo los empleados utilizan su entorno de trabajo digital.

Con Nexthink Analyze, los equipos de TI tienen una visión sin precedentes de la experiencia digital de los empleados a través de todos los componentes del ecosistema informático y pueden controlarla de manera extraordinaria. Esto no solo redundará en su propio beneficio, sino que también tiene efectos favorables en la empresa y, sobre todo, en el bienestar de los empleados.

### Monitorización

Datos en tiempo real sobre la experiencia de los empleados

Nexthink ofrece información sobre un amplísimo abanico de actividades relacionadas con la infraestructura de TI: conexiones de red, ejecución de aplicaciones, solicitudes web, uso del hardware, problemas que frustran a los empleados, interacciones de los usuarios y los fallos de los equipos. Todo es recogido gracias a un agente ultraligero que se instala de forma remota e imperceptible en todos los endpoints.

Estos datos sobre la experiencia digital de los empleados ofrecen una visión de todo lo que ocurre en la empresa y son fáciles de aprovechar gracias a las funciones de visualización patentadas y los cuadros de mando prediseñados, que ayudan a entender la percepción de los empleados y mejorar el diagnóstico de la causa raíz de los problemas.

### Principales ventajas:

- Consulte los eventos directamente desde los cuadros de mando para hacer diagnósticos en tiempo récord
- Prevenir proactivamente caídas en el rendimiento técnico y la satisfacción de los empleados
- Planifique, migre y gestione la adopción de nuevas tecnologías
- Reduzca los costes de renovación del hardware y el software
- Monitorice el rendimiento y la satisfacción de los servicios críticos

### Monitorización

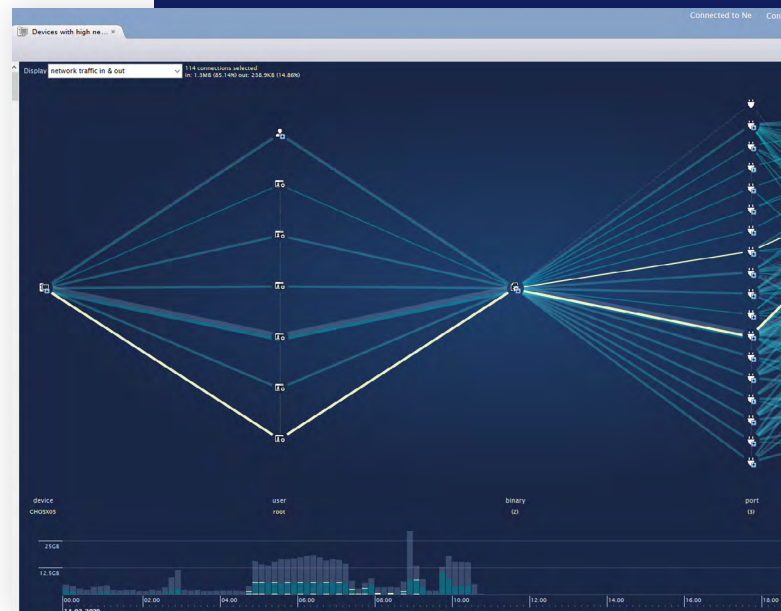
Obtenga y visualice datos únicos sobre la experiencia

### Score

Base sus decisiones en los factores que más afectan a la experiencia digital de los empleados

### Optimización

Recomendaciones basadas en IA para hacer mejoras y correcciones



## Score

Mida, gestione y actúe sobre los factores que afectan a la experiencia digital de los empleados

El Score sobre la Experiencia Digital (Digital Experience Score en inglés) es el resultado de combinar los datos técnicos con las encuestas de opinión de los empleados, y ofrece una visión contextualizada sobre los factores que más afectan a sus empleados. Desde una única vista general, puede identificar y cuantificar los problemas que actualmente afectan la experiencia de los empleados.

### Punto de partida

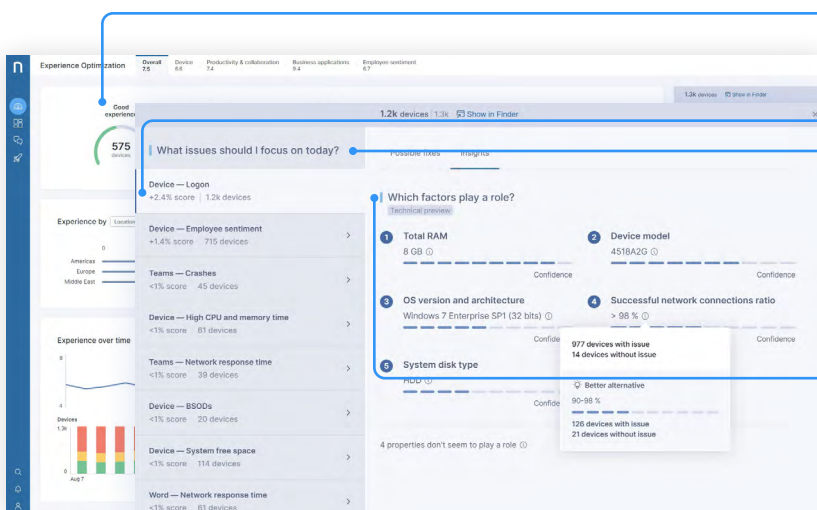
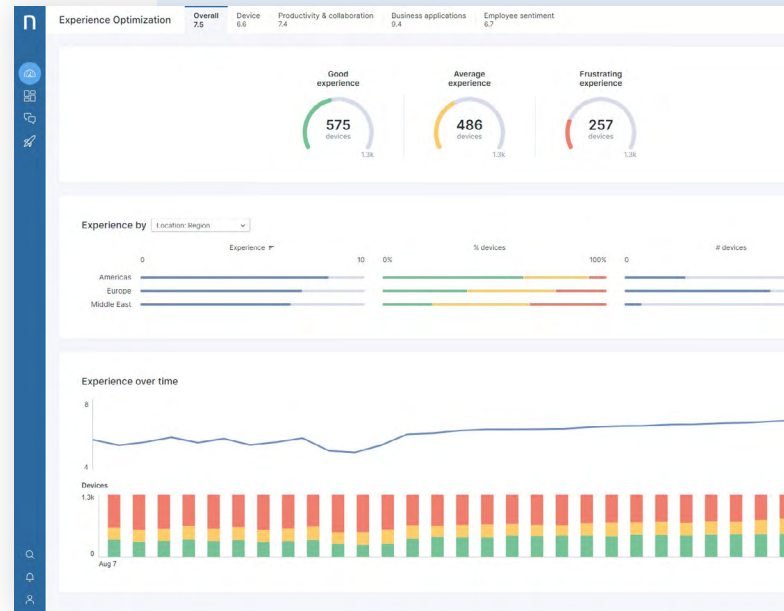
El Score sobre la Experiencia Digital proporciona un nivel de visibilidad para beneficiar a todos los interesados de TI, desde informes ejecutivos de alto nivel hasta los detalles operativos necesarios para impulsar la mejora continua y hasta el análisis granular de dispositivos o empleados individuales.

No solo puede detectar, diagnosticar y resolver problemas rápidamente, sino que también obtiene una comprensión integral del estado de la experiencia digital de sus empleados y de las oportunidades de mejora.

## Optimización

Ofrece una guía paso a paso para la mejora continua de la experiencia digital

Focalícese en los problemas más importantes, priorice las acciones correctas a tomar y solucione los problemas de manera rápida y efectiva. El componente “Experience Optimization” agiliza todas las fases del proceso de manera rápida y le permite actuar de forma eficiente, eficaz y de manera proactiva.



Visión global de 360° de la experiencia digital de toda la empresa

“IssueRank™” prioriza los incidentes y las acciones a tomar

Ofrece guías de remediación para solucionar incidentes paso a paso

CauseDetect™, con IA determina la causa raíz de los problemas de forma rápida y eficaz

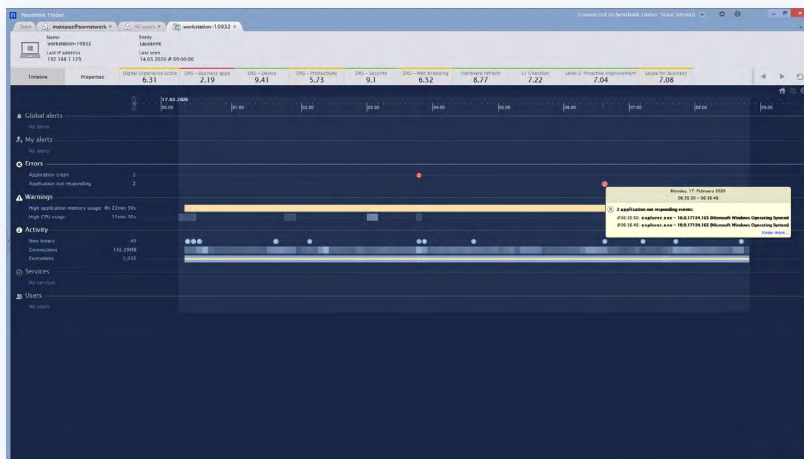
# Nexthink Act

## Solución de problemas y remediación

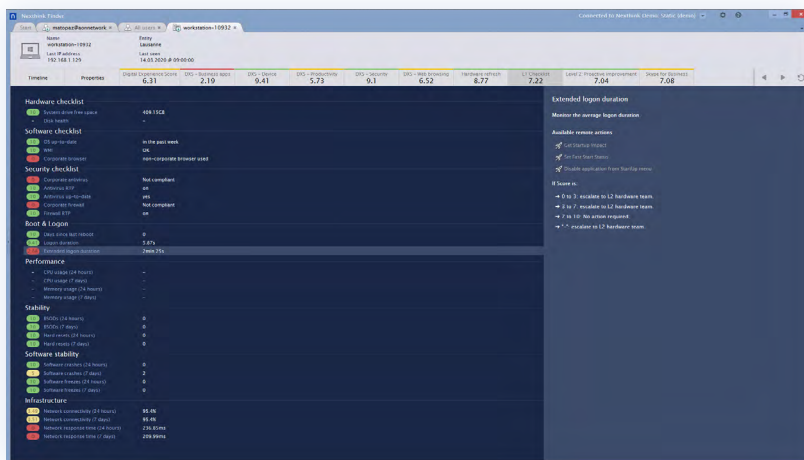
Los problemas cotidianos desbordan al equipo de TI y de asistencia técnica y frustran a los empleados. Pero no tiene por qué ser así.

Nexthink Act combina potentes capacidades de recuperación de información, diagnóstico y corrección para ofrecer resultados espectaculares en el cumplimiento y la gestión de incidentes. No solo puede reducir en gran medida el tiempo necesario para resolver los tickets de TI, sino que también puede evitar proactivamente que se abran.

### Potente, versátil y escalable



Nexthink Act proporciona las capacidades que necesita para pasar del problema a la solución en cuestión de segundos, independientemente de la ubicación del empleado. Su interfaz de fácil manejo permite importar scripts, configurarlos y programarlos para que se ejecuten en los dispositivos de los empleados.



## Corrección proactiva en el entorno de TI

### OBTENCIÓN DE DATOS

#### Los datos adecuados, en el momento oportuno

La obtención de datos personalizada permite a sus equipos de asistencia técnica obtener datos personalizados de cada caso en cuestión de segundos, lo que ofrece al personal menos especializado la información que necesita para tomar decisiones fundadas. Permite la obtención rápida de datos procedentes de uno o miles de dispositivos seleccionados.

### DIAGNÓSTICO

#### Diagnóstico de problemas a la velocidad de la luz

Obtenga información detallada del estado de cualquier dispositivo de las plataformas Windows y Mac. Mejore el diagnóstico de incidentes complejos para reducir drásticamente el número de tickets, de forma que el equipo de asistencia pueda dedicar más tiempo a otras tareas.

### RESOLUCIÓN

#### Un proceso de corrección más sencillo

Proporciona al departamento de soporte un extenso catálogo de acciones automatizadas, la capacidad de ejecutarlas de forma remota con un solo click, para solucionar problemas comunes de TI, instalar software, actualizar servicios críticos y mucho más. Personalice el catálogo de acciones automatizadas agregando sus propios scripts de corrección

### AUTOCORRECCIÓN

#### Ayude a los empleados a ayudarse a sí mismos

Capacite a sus empleados para que resuelvan automáticamente problemas comunes de TI a través de campañas específicas que brindan información de autoayuda y orientación de corrección automatizada.

# Nexthink Engage

## Comunicación bidireccional, contextualizada y avanzada con los empleados

Reduzca la brecha entre TI y empleados manteniendo a los empleados actualizados con notificaciones personalizadas enviadas a las personas correctas, en el momento adecuado. Informe a los empleados de los cambios que afectan a su entorno de trabajo digital, envíe campañas educativas para impulsar la adopción de nuevos servicios o minimizar el efecto del Shadow IT.

Nexthink Engage derriba el muro entre el departamento TI y los empleados a través de la recopilación y el análisis de percepción específicos, revelando problemas ocultos y ayudando a TI a lograr una mayor satisfacción de los empleados.

### Sintonice con la percepción de los empleados

Los datos técnicos son solo la mitad de la historia: solo sus empleados pueden informarle sobre su experiencia digital real. Recopile comentarios sobre opiniones y correlacione con métricas técnicas para comprender verdaderamente la experiencia de los empleados y detectar frustraciones y problemas de TI que no se hayan informado previamente.

### Una comunicación dirigida que favorece la mejora continua

Envíe campañas no intrusivas a empleados que tengan un problema de TI o se sientan insatisfechos con su experiencia digital. Implemente automáticamente campañas predefinidas o personalizadas con información de TI clave o capacidades de autorremediación para mantener a los empleados informados y capacitados para resolver los problemas por sí mismos.

### De la idea de campaña a los resultados en tiempo récord

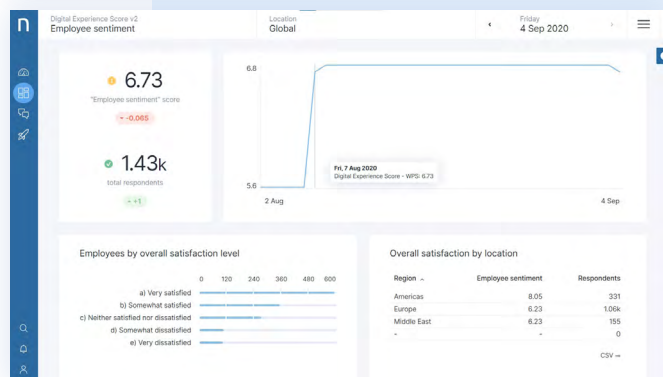
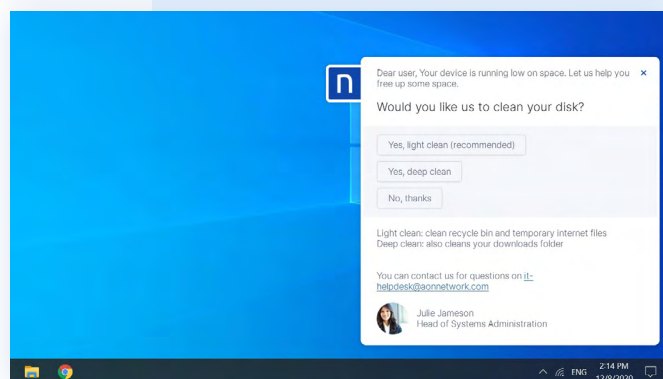
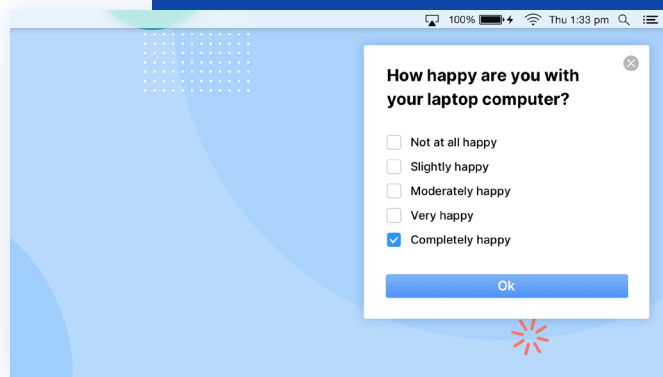
- Una interfaz fácil de usar le permite importar, configurar y programar las campañas con facilidad
- Incorpora un catálogo con campañas prediseñadas basado en casos de uso comunes de clientes
- Permite campañas puntuales y recurrentes
- Diseñe campañas eficaces gracias a los flujos de trabajo intuitivos e informes detallados
- Permite incorporar en las campañas la imagen corporativa de la empresa

“La combinación de Nexthink de datos técnicos con el sentimiento del usuario es clave para mejorar la satisfacción digital de nuestros empleados.”

**Arnaud Pire**

Senior Manager,  
IT Service Delivery and Operations

Toyota Europe



# Nexthink Integrate

## Integre Nexthink como fuente de datos en su infraestructura de TI

Los datos nunca deben estar aislados. Para que las tareas informáticas cotidianas se lleven a cabo con la mayor eficiencia posible, todos los datos recopilados tienen que combinarse y compartirse con todas las herramientas y soluciones de TI, de manera que puedan consultarse en cualquiera de ellas.

Nexthink Integrate permite compartir todos los datos de Nexthink con cualquier herramienta de terceros e interactuar con ellos fuera de nuestro entorno. La integración bidireccional se ofrece a través de una API web incorporada, lo que le permite crear consultas avanzadas para crear una integración perfecta con sus herramientas de sistemas.

### Conectores prediseñados para las principales soluciones de TI

Gracias a su colaboración con ServiceNow y Splunk, Nexthink dispone ahora de conectores prediseñados. Estos conectores permiten compartir y cruzar los datos de Nexthink con estas plataformas con el mínimo esfuerzo.

### Saque aún más partido a ServiceNow

Use los conectores prediseñados oficiales para añadir a sus consolas de ServiceNow la información más reciente sobre sus empleados. Esto le ayudará a mejorar aspectos de ServiceNow tan importantes como los siguientes:

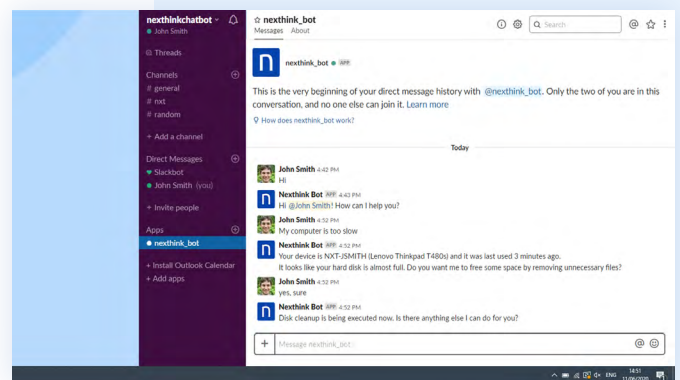
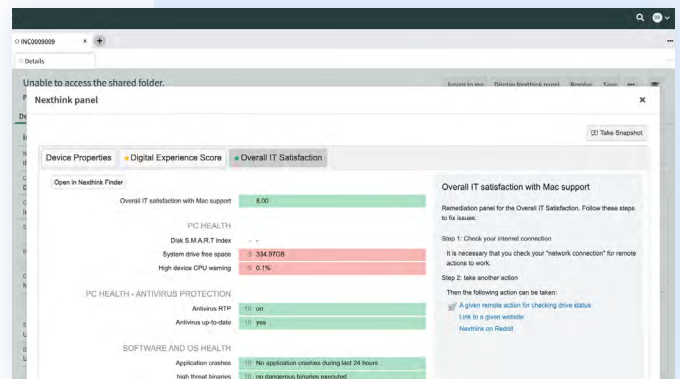
- La gestión de incidentes
- La gestión de eventos
- El agente del puesto de trabajo
- El agente virtual
- La base de datos de gestión de la configuración (CMDB)

### Nexthink para chatbots

Integre la inteligencia de Nexthink en su tecnología de chatbot preferida y amplíe sus funciones con sólidas capacidades de análisis y corrección para brindar autoayuda a los empleados las 24/7 y reducir la presión en TI.

### Azure Data Lake

Nexthink Experience puede configurarse para enviar a Azure Data Lake Storage (ADSL) Gen 2 datos de experiencia obtenidos en tiempo real. Esto permite procesar después la información enviada con herramientas de terceros, como Power BI. Esto permite a los equipos de TI recopilar y consultar datos vitales acerca de la experiencia para entender mejor situaciones concretas que afecten a la empresa o a su entorno informático y sus escenarios de negocio.



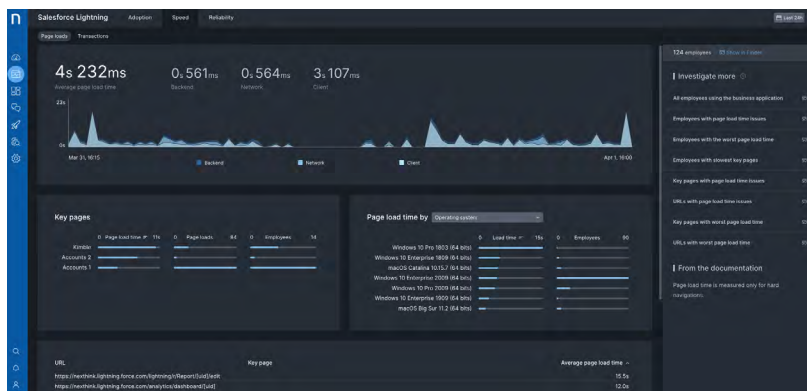


# Nextthink Application Experience

## Empleados más productivos con aplicaciones SaaS

Los departamentos de TI y los responsables de aplicaciones desconocen la experiencia de los empleados con el uso de aplicaciones SaaS. También tienen dificultades para desplegar las aplicaciones correctamente y a tiempo, y para gestionarlas a un coste asequible.

Nextthink Application Experience ofrece visibilidad absoluta de la experiencia de los empleados con las aplicaciones SaaS y su adopción. La monitorización en tiempo real le permite gestionar el estado de las aplicaciones de manera proactiva, adoptando el punto de vista de cada uno de los empleados. El diagnóstico guiado y la corrección automatizada agiliza la resolución de incidencias e incluso evitan la aparición de muchos problemas, de forma que los empleados ni siquiera lleguen a sufrirlos. Además, podrá entender la opinión de los empleados con respecto a la usabilidad y el rendimiento, lo que acelera la adopción a través de información detallada del uso real.



Con Nextthink Application Experience, además de aumentar la satisfacción y la productividad de los empleados, puede alinear los costes de licencias con el uso real. Solamente Nextthink libera todo el potencial de sus aplicaciones para ayudar a sus empleados a ser más productivos e impulsar su negocio.



## Visibilidad total de toda su infraestructura

### Conozca el estado de salud de sus aplicaciones SaaS con todo detalle

La velocidad y fiabilidad de las aplicaciones se supervisa en tiempo real y desde el punto de vista del empleado, lo que permite tomar medidas de corrección específicas. Localice y corrija los problemas de sus aplicaciones de manera rápida y automática antes de que sus empleados se vean afectados.

### Acelere la adopción y reduzca los riesgos durante la fase de implementación

A lo largo de todo el ciclo de vida, Application Experience ofrece información sobre cómo utilizan los empleados las aplicaciones SaaS, las funciones que usan y el rendimiento de estas. Además, conocer en tiempo real la opinión de los empleados ayuda a identificar y solucionar posibles problemas lo antes posible, de modo que, cuando se implementen nuevas aplicaciones, la probabilidad de éxito sea mayor.

### Un detalle más: la opinión de los empleados

Los datos técnicos solo son una parte de la historia: los empleados son los únicos que le pueden contar su experiencia con las aplicaciones. Correlacione los parámetros técnicos con datos de opinión reales para cuantificar con rigor y gestionar la experiencia de los empleados con las aplicaciones críticas de negocio.

### Visibilidad de las aplicaciones SaaS en tiempo real centrada en los empleados

Con Application Experience, Nextthink Experience proporciona visibilidad total en toda su infraestructura: Windows y macOS, física y virtual, local o remota, dispositivos y aplicaciones, incluso a nivel transaccional. Los resultados hablan por sí solos: los empleados son más productivos y se muestran más satisfechos, se entiende mejor la relación entre el coste de las aplicaciones y su uso, y se obtiene una mayor rentabilidad de las aplicaciones de negocio.

# Nexthink Library

## Casos de uso: Use contenidos prediseñados para multitud de iniciativas TI

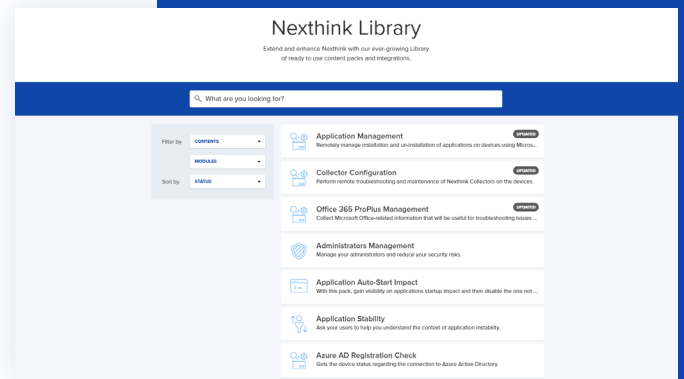
Nexthink dispone de un catálogo de más de 100 casos de uso en continuo desarrollo y crecimiento listos para usar. Con ellos, podrá sacar partido de nuestra experiencia y seguir las mejores prácticas recomendadas, lo que mejorará sus implementaciones. Esos paquetes de contenido le servirán para ampliar la plataforma de forma rápida, eficaz y adaptada tanto a sus necesidades particulares de TI como a los deseos de los empleados y las necesidades de negocio.

### Acelere sus proyectos de TI más importantes con contenido prediseñado de Nexthink

Amplíe Nexthink Experience con una amplia biblioteca de casos de uso creados para ayudarle a sacar adelante sus iniciativas de TI más complejas. Estos paquetes están diseñados para que Nexthink sea aún más rápido y fácil de usar gracias a ventajas como la recopilación de datos, el uso de cuadros de mando, las campañas de comunicación y las acciones de corrección automatizada. Así, le será aún más útil con sus proyectos de adopción y migración, o bien con iniciativas de TI específicas.

#### Estos son algunos de los casos de uso más populares:

- **Office 365**  
Gestione y agilice proyectos de implementación o adopción de Office y los servicios relacionados (o la aplicación de parches en implementaciones ya existentes)
- **MS Teams**  
Adopte Microsoft Teams para facilitar la colaboración entre los empleados y consiga que la implementación sea un éxito
- **Virtualización de escritorios**  
Evalúe sus planes de migración y tome medidas para que, en todo momento, los empleados puedan usar Citrix, Windows Virtual Desktop de Microsoft, VMware Horizon y Amazon WorkSpaces en condiciones óptimas
- **G Suite**  
Aprenda a interpretar correctamente el rendimiento del servicio y asegúrese de que todas las herramientas del paquete de productividad de Google cumplan la normativa
- **Perfil de Empleados**  
Adquiera una visión más amplia que la que ofrecen los roles definidos por el departamento de RR. HH. y descubra qué recursos necesitan sus empleados para dar lo mejor de sí, ahora y en el futuro



## Caso de uso destacado: Experiencia de teletrabajo y de trabajo híbrido

Entre los empleados, el modelo de trabajo híbrido está ganando terreno tanto por facilidad como por necesidad, pero los problemas técnicos que ocasiona pueden dificultar la colaboración y mermar la productividad y la satisfacción general.

Nexthink ayuda a los equipos de TI a flexibilizar el entorno de trabajo de los empleados y a gestionarlo mejor. La solución incluye cuadros de mando especializados, parámetros técnicos, acciones remotas y campañas de comunicación creadas para mejorar la calidad de la experiencia digital de los empleados, estén donde estén y sean cuales sean sus circunstancias.

## Principales capacidades del teletrabajo y del trabajo

### Nexthink ayuda a los departamentos de IT:

- Garantizar que la infraestructura reúne las condiciones necesarias para adoptar modelos de trabajo flexibles
- Gestionar con eficacia la experiencia digital asociada al trabajo híbrido, haciendo hincapié en los aspectos adecuados
- Monitorizar y mantener el estado y el rendimiento de los servicios críticos de TI para el trabajo híbrido
- Tratar directamente con los empleados y prestarles ayuda y asesoramiento para que, a pesar de la distancia, no se sientan aislados

# Ventajas de Nexthink

## “Score” que evalúa la experiencia en su conjunto

Nexthink cuantifica la experiencia digital de los empleados en su totalidad. Asignándole una puntuación general (Score) que resulta de correlacionar los parámetros técnicos y las encuestas de opinión y sentimiento de los empleados. Con este dato, sabrá si la experiencia está siendo o no satisfactoria y podrá gestionarla y mejorarla.

## Visibilidad y análisis de eventos en tiempo real

Los datos detallados y la visibilidad de Nexthink permiten pasar rápidamente del análisis a la acción, algo imposible con otras soluciones. Al correlacionar y analizar a fondo hasta el último detalle de los eventos, Nexthink ayuda a detectar la causa raíz de los problemas, a quién afectan y como resolverlos.

## Comunicación dirigida con los empleados

Comuníquese con sus empleados mediante campañas hiperdirigidas que le permitan recopilar sus opiniones y correlacionarlas con parámetros técnicos de manera eficaz. Este método le ayudará, además, a revelar problemas ocultos y a cuantificar la experiencia general. Con Nexthink, también es muy fácil enviar mensajes rápidamente a grandes grupos y dar indicaciones a los empleados para que resuelvan los problemas por sí mismos.

## Recomendaciones ordenadas por prioridad que hacen posible una gestión proactiva

Nexthink Experience da recomendaciones útiles para gestionar y mejorar la experiencia de forma proactiva. Así, cuando haya algún problema, sabrá a qué puede deberse y en qué debería centrarse para solucionarlo lo más rápida y eficazmente posible. Nexthink le ayudará a resolver sus problemas día tras día y a conseguir que las iniciativas estratégicas que afectan a los empleados sean un éxito.

¿Tiene alguna duda?

[CONTÁCTENOS](#)

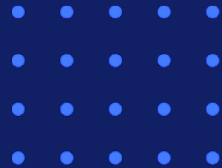
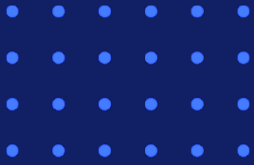
“

Hoy en día tenemos indicadores, parámetros y todo lo que queremos. Es algo que ofrecen muchas herramientas, pero Nexthink va más allá. Eso es lo más importante. No hablamos de indicadores físicos, sino también de percepciones que el empleado tiene en su experiencia digital.

**Cedric Le Coguc**

*Group IT Technical Project Manager*

MCI Group



# Nextthink Experience.

Una plataforma que permite gestionar en la nube la experiencia digital de los empleados

Con Nextthink Experience, podrá ofrecer a sus empleados la experiencia digital que merecen. Estará siempre al tanto de su opinión y dispondrá, además, de parámetros técnicos detallados: una combinación que garantiza una visibilidad total y en tiempo real de los dispositivos, las aplicaciones y las redes. Nextthink Experience le ayudará a saber qué problemas hay y cómo solucionarlos, a aplicar correcciones de manera automática y a mejorar constantemente la experiencia digital de los empleados en toda la empresa.

¿Empezamos?

[SOLICITE UNA DEMOSTRACIÓN](#)

