

Lo que hay que hacer y lo que no al automatizar la informática de puesto de trabajo

Mejore su estrategia de automatización
con Nexthink Flow

Introducción

Entre los profesionales de TI, la automatización despierta entusiasmo y prudencia a partes iguales. Esto se debe a que, a pesar de las ventajas que ofrece en términos de ahorro de costes y reducción de la carga de trabajo, ni siquiera las iniciativas de automatización más esperadas se libran del fracaso si no se presta la debida atención a la formación, la planificación y la gobernanza.

Las posibilidades que ofrece la automatización son prácticamente infinitas, pero no se puede decir lo mismo de los recursos necesarios para crear esas automatizaciones e implementarlas. Lo muy o poco eficaz que resulte la automatización a la hora de generar valor añadido depende de cómo y dónde se use. Para utilizarla de la mejor manera posible y que la iniciativa sea un éxito, es necesario contar con los profesionales y el plan adecuados.

Si los equipos de informática de puesto de trabajo (EUC) quieren estar a la vanguardia más absoluta y disfrutar tanto de una eficiencia mejorada como de unas estadísticas envidiables, deben responder a seis sencillos interrogantes: quién, qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.



Índice

01.	Por qué automatizar	3
02.	Quién debería automatizar	4
03.	Qué automatizar	5
04.	Dónde automatizar	6
05.	Cómo automatizar	7
06.	Cuándo automatizar	8
07.	Conclusión	9

01.

Por qué automatizar

Conocer bien las operaciones de TI y a los empleados le ayudará a identificar casos prácticos que beneficiarán al negocio.

Qué no hay que hacer: caer en la trampa de lo «cool». Por mucho que Amazon Alexa responda a cierto evento, lo cierto es que no resuelve ningún problema. **«Lo cool» rara vez es lo más necesario.**

Qué hay que hacer: centrarse en aspectos que ayuden a resolver los problemas que tienen los empleados y el departamento de TI.

Operaciones de TI

Ante un panorama en que los presupuestos son cada vez más ajustados, para seguir innovando es necesario replantearse las cosas. Intente ver los aspectos en los que más invierte TI como oportunidades de optimizar el gasto. Por ejemplo, las licencias de software constituyen uno de los ámbitos en los que más se gasta. Plántese si, automatizando la recuperación de las licencias sin utilizar, podrían ahorrarse dinero en la siguiente renovación.

Hable con los responsables del servicio de TI para saber a qué tareas manuales de corrección o aprovisionamiento dedican más tiempo sus equipos y averigüe cuánto tardan en completar cada una de ellas. Identifique las tareas que se realizan con más frecuencia y qué lleva más tiempo completar para optimizarlas con ayuda de la automatización. Por ejemplo, cuando alguien prepara el dispositivo de un empleado nuevo, pregúntese si, en lugar de pedir a otra persona que compruebe la configuración, se podría automatizar ese proceso de verificación, que suele ser lento.

Empleados

Quizás se pregunte por qué iba un responsable de TI a tener que priorizar la productividad de los empleados. Se suele decir que la productividad de los empleados está detrás del éxito del negocio, pero ¿puede influir en ella el equipo de TI? La respuesta es que sí, que los equipos de puesto de trabajo pueden tener un impacto significativo en esa productividad. Según [Microsoft](#), los empleados están un 230 % más comprometidos con su trabajo y son un 85 % más propensos a permanecer en la empresa más de tres años si disponen de tecnologías que les ayuden en su trabajo.

Lo siguiente que cabe preguntarse es cómo puede, entonces, aplicar la automatización a sus procesos de TI para mejorar la productividad de los empleados. Para empezar, fíjese en qué tipos de solicitudes son los más frecuentes en el sistema ITSM. Hay dos aspectos que convierten a las solicitudes en una fuente de valor estupenda para el negocio:

1. Muchas veces, se sigue el mismo proceso para provisionar distintas peticiones. Este es el tipo de actividad repetitiva que sería ideal automatizar, sobre todo, aquellas que requieren una y otra vez la intervención del equipo de TI o a las que hay que dedicar mucho tiempo.
2. La mayoría de los empleados envían peticiones porque están teniendo algún problema que les impide hacer su trabajo. Cuanto más tenga que esperar el empleado afectado, más aumentará su frustración y más caerá su productividad. Céntrese en las solicitudes que más tiempo llevan e identifique aspectos que podrían agilizarse con la automatización.

Teniendo en cuenta que [los empleados informan de menos de la mitad de los problemas de TI](#), otra cosa que podría hacer su equipo sería utilizar la automatización para abordar ese otro 50 % de problemas que no se notifican. Para ello, envíe encuestas que le permitan conocer la opinión de todos los empleados, y no solo de aquellos que solicitan asistencia a equipo de TI. Analizar estas opiniones y los tickets del ITSM le ayudará a identificar aspectos que pueden mejorarse rápidamente para optimizar la experiencia del empleado.

Qué hay que hacer: elaborar una lista de todo lo que se podría automatizar a partir de lo que se haya averiguado tras revisar las operaciones de TI, los tickets que abren los empleados y las opiniones recibidas y priorizar dichas automatizaciones en función del impacto que puedan tener en estos aspectos:

- **La productividad de los empleados y el tiempo que se ahorran** (porque sus solicitudes se procesan más rápido o porque sus problemas se resuelven sin que nadie tenga que contactarles).
- **El tiempo que se ahorra TI** (porque no tiene que realizar tantas tareas manuales y repetitivas).
- **El tiempo medio de resolución** o MTTR (porque el departamento de soporte resuelve los incidentes más rápido).
- **El ahorro de costes** (con la reclamación de licencias y la reducción del número de tickets).

02. Quién debería automatizar

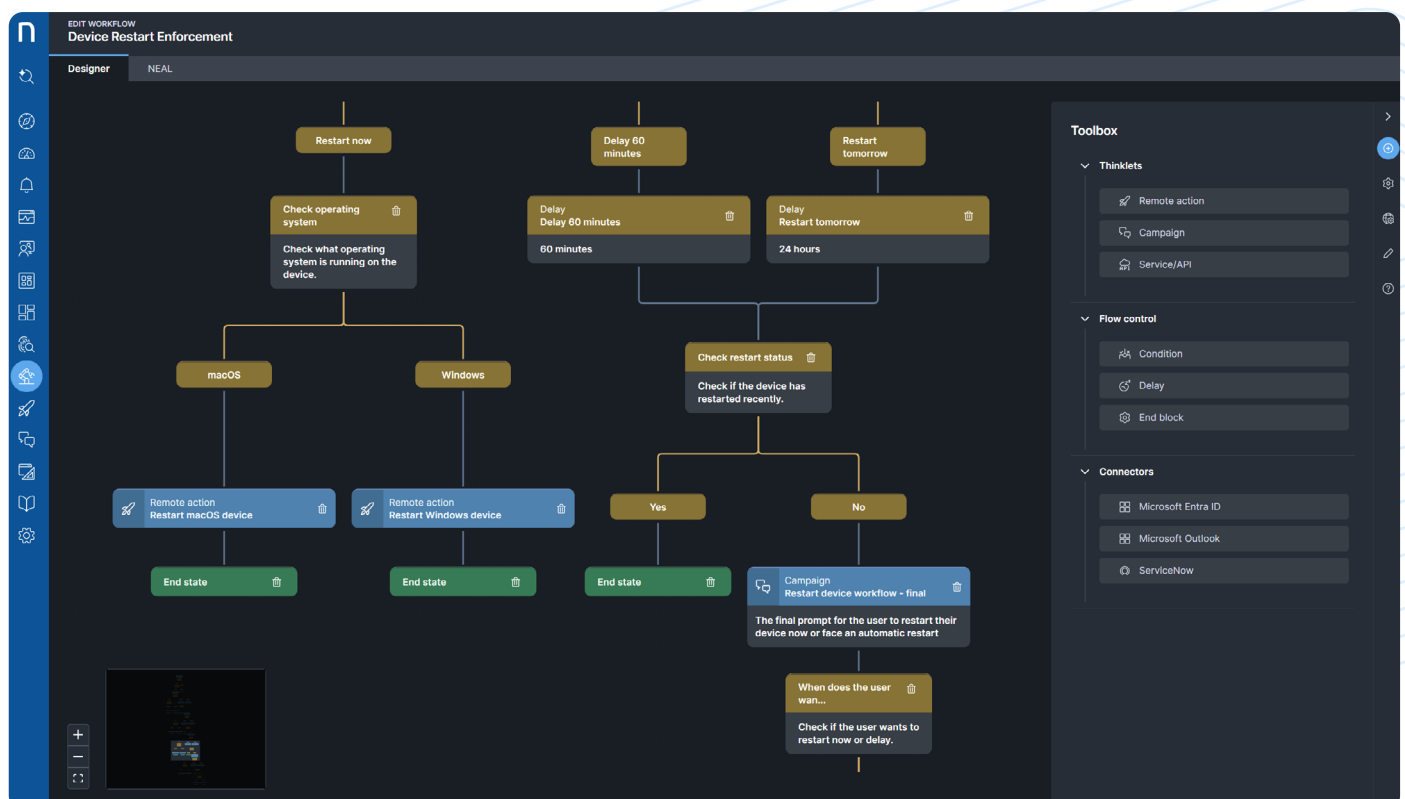
Cuanto más personas puedan aplicar la automatización, más resultados podrán conseguirse con equipos y presupuestos cada vez más reducidos.

Qué hay que hacer: democratizar la automatización.

Los profesionales que lidian con los problemas más de cerca, como los agentes N1 y N2, suelen ser los que mejor saben cómo resolverlos. No limite las capacidades de automatización a un grupo de expertos reducido. Ayude a más profesionales de TI, como estos agentes que acabamos de mencionar, a implementar la automatización. Gracias a las herramientas de automatización «low code» como Nexthink Flow, que tienen interfaces intuitivas y que no requieren ser especialista en creación de scripts, en su equipo habrá más personas capaces de desarrollar soluciones prácticas para los problemas. Los paquetes de librería listos para usar que incluyen workflows y acciones remotas son otra gran ventaja para los miembros del equipo menos experimentados, ya que les ayudan a mejorar la eficiencia y cometer menos errores.

Qué no hay que hacer: infravalorar a los equipos.

Con la herramienta adecuada, **cualquiera puede automatizar**. Los mayores interesados en solucionar los problemas —y, por lo tanto, quienes más motivados estarán para hacerlo— son quienes los sufren en primera persona. Además, nadie conoce mejor que ellos el problema en cuestión y el proceso que encierra. Limitar las responsabilidades de automatización a un pequeño grupo de personas lo único que hará será ralentizar la estrategia de automatización. Utilice permisos detallados para garantizar que los distintos miembros del equipo accedan únicamente a los recursos que necesitan para contribuir a dicha estrategia.



03. Qué automatizar

Antes de empezar a automatizar, asegúrese de tener claro por qué quiere hacerlo y qué herramientas le ayudarán a lograr esos objetivos.

Qué no hay que hacer: querer reinventar la rueda.

Al contrario de lo que pueda pensar, su negocio y los problemas que afronta no son diferentes. En Nexthink, hemos reunido los problemas a los que se enfrentan los equipos de informática de puesto de trabajo con más frecuencia y que más tiempo y recursos les consumen y hemos elaborado una serie de paquetes de librería listos para usar que los clientes pueden descargar fácilmente para empezar a ponerles solución. Cada uno de los paquetes de librería contiene workflows automatizados que incluyen acciones remotas, campañas de comunicación con los empleados, integraciones con soluciones de terceros y cuadros de mando personalizados.

Independientemente del caso de uso del que se trate — comprobación del estado de un dispositivo, reclamación de licencias o verificación del cumplimiento de las normativas—, los workflows listos para usar y personalizables le ayudan a decidir qué automatizar.

Qué hay que hacer: pensar a largo plazo.

En la actualidad, para corregir un problema, probablemente tenga scripts de acciones remotas bastante largos y que constan de numerosos pasos. Flow, por el contrario, está diseñado para utilizar scripts de acciones remotas más cortos, con la lógica integrada en el workflow por separado. Aunque puede que haya que dedicar algo de tiempo a dividir esos scripts en secciones más pequeñas, las acciones remotas resultantes, al ser más breves, pueden utilizarse como base del workflow y facilitar mucho su edición. Además, acabarán ahorrándole tiempo porque pueden reutilizarse en distintos workflows.

Los paquetes de librería reflejan problemas comunes que se pueden resolver por entero con la automatización.



Continuidad del cliente
Configuration Manager (SCCM)



Corrección de crashes de sistema



Continuidad de Intune



Corrección de un dispositivo lento



Conformidad de MS Teams



Reclamación de licencias



Conformidad de OneDrive



Desinstalación de aplicaciones de escritorio



Reinicio del sistema tras una actualización de Windows



Optimización de licencias de Microsoft 365 E5



Reinicio de un dispositivo



Programación de las sustituciones de la batería

04. Dónde automatizar

No se limite a utilizar la herramienta de automatización en sí: aproveche también las integraciones para no complicar excesivamente la solución y para no automatizar más allá del valor que va a obtener.

Qué no hay que hacer: centralizar las soluciones en exceso.

Más que para sustituir otras aplicaciones, utilice su herramienta de automatización para realizar mejoras y cubrir carencias. Aproveche las capacidades de integración de dicha herramienta para añadir funciones que puedan faltar en su conjunto de soluciones. A veces, lo único que hace falta es que las cosas funcionen bien juntas. Con Flow, puede empezar utilizando conectores predefinidos para integraciones de API como ServiceNow, Microsoft Outlook y Entra ID. Solo tiene que añadir los Connector Thinklets directamente en el workflow.

Qué hay que hacer: empezar por automatizar aspectos más simples.

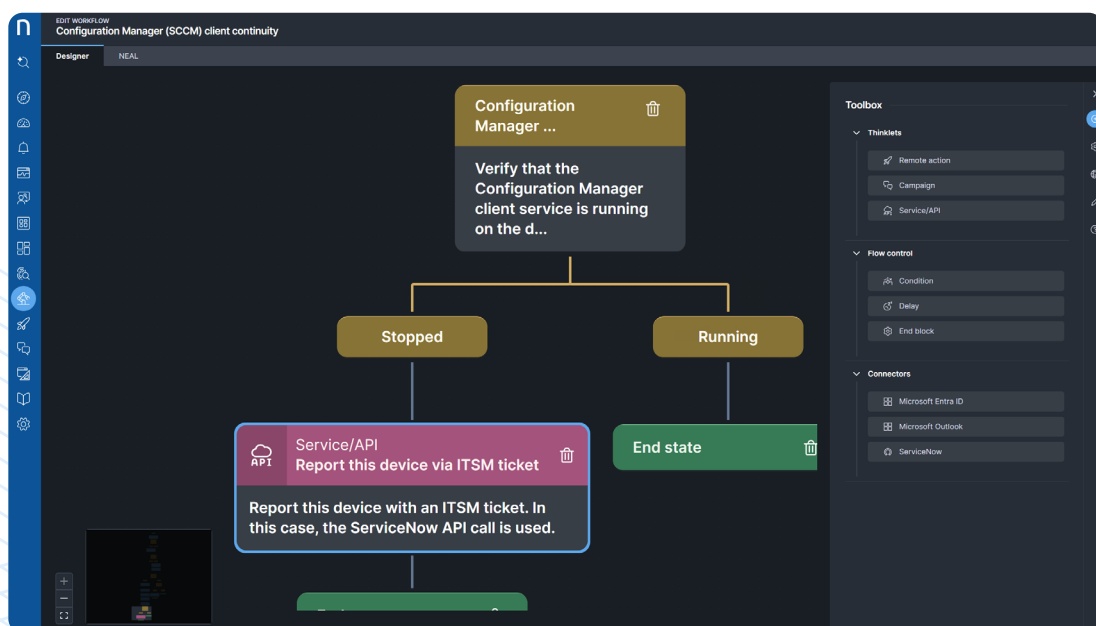
Un mismo problema o caso práctico puede requerir numerosas automatizaciones. Por ejemplo, la incorporación de un empleado no puede abordarse con un único workflow. En lugar de eso, resulta más eficaz

identificar las partes fundamentales del proceso en las que la automatización sería de gran ayuda y centrarse en ellas como mejoras más pequeñas.

Si, por ejemplo, como parte de su proceso de incorporación actual, el equipo de TI debe comprobar que el empleado nuevo tenga instalado todo el software necesario con las configuraciones adecuadas, podría automatizar esas comprobaciones y la corrección de cualquier configuración incorrecta. A continuación, podría enviar un mensaje automático para conocer la opinión del empleado acerca del proceso.

Qué no hay que hacer: excederse.

Hay cosas que es mejor dejar en manos de las herramientas y los equipos que mejor las conocen. En el caso de la incorporación de empleados, por ejemplo, el equipo de RR. HH. tiene establecidos una serie de reglamentos y procesos estrictos que habría que tener en cuenta si fuera a automatizarse. Muchas veces, basta con implementar una integración que permita recopilar información, por lo que no sería necesario rehacer el proceso por completo. Si un proceso funciona bien, no hay necesidad de cambiarlo.



05. Cómo automatizar

La eficacia de la automatización depende directamente de la eficacia de los datos en los que se basa, ya que esta información resulta fundamental para activar los workflows automatizados. Herramientas como Flow le permiten utilizar datos en tiempo real sobre los servicios de TI, el hardware, las aplicaciones y las acciones de los empleados para activar correcciones automatizadas.

Qué no hay que hacer: ejecutar automatizaciones innecesariamente.

Que algo se pueda automatizar no significa que deba hacerse. Evite ejecutar workflows innecesarios. Defina los parámetros de los workflows y las condiciones que deben cumplirse para que se ejecuten para que no se apliquen a más procesos de los necesarios, pues esto daría lugar a actividad innecesaria y datos inflados. De este modo, tendrá menos datos que clasificar y los informes que manejen serán más útiles, con lo que resultará más sencillo localizar y entender los resultados de los workflows, así como identificar aspectos susceptibles de mejora.

Qué hay que hacer: responder en tiempo real.

Si un problema está afectando a la experiencia del empleado o al cumplimiento, es necesario abordarlo en tiempo real. Con una herramienta como Flow, puede activar

workflows automatizados a partir de eventos en tiempo real, como un evento de Nexthink o alguno que afecte a un dispositivo o usuario final. Esto garantiza la respuesta proactiva ante interrupciones, riesgos de seguridad y otros eventos notorios con consecuencias importantes.

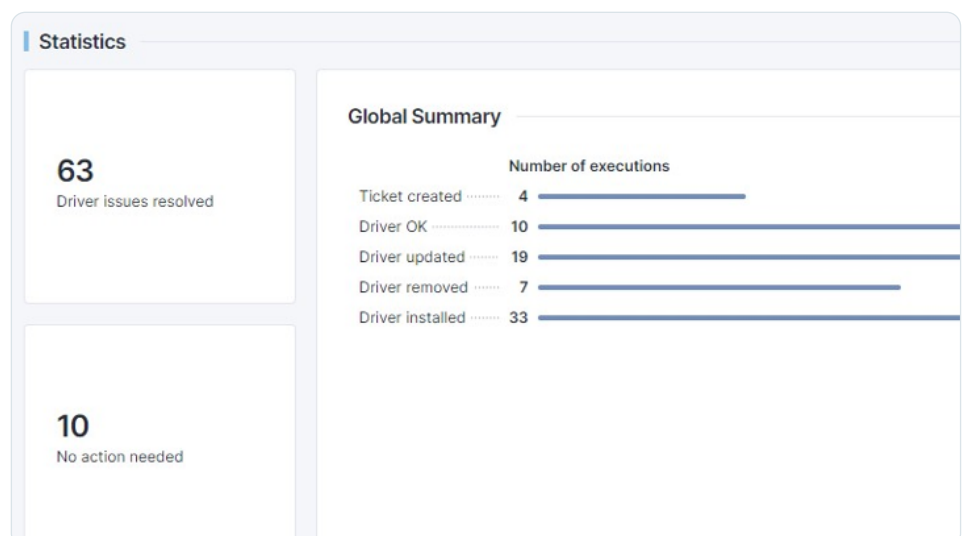
Qué hay que hacer: establecer la frecuencia adecuada.

Como pasaba con el alcance de la ejecución de los workflows, conviene también evitar los desencadenantes en tiempo real en los casos en los que un workflow manual o programado sea suficiente (por ejemplo, para casos prácticos como la reclamación de licencias, la sustitución de una batería o el reinicio de un dispositivo). Al utilizar desencadenantes solo en el momento oportuno, se evitará acabar con un enorme conjunto de datos que ni arrojan claridad ni sirven para tomar medidas.

Qué no hay que hacer: saltarse las pruebas.

Ejecute los workflows automatizados en el entorno de pruebas. Hacer esto brinda no solo una oportunidad estupenda para detectar problemas e identificar aspectos que se pueden mejorar, sino también los datos necesarios para demostrar el valor y el impacto de un workflow nuevo.

Al trabajar con menos datos, los informes serán más útiles y resultará más sencillo localizar y entender los resultados de los workflows, así como identificar aspectos susceptibles de mejora.



06. Cuándo automatizar

La respuesta a si su equipo debe automatizar o no depende de una serie de factores clave.

Qué no hay que hacer: automatizar por automatizar.

Si su equipo trabaja con sistemas poco estables que requieren actualizar scripts constantemente o utilizar datos impredecibles procedentes de sistemas de terceros que no son de confianza, no merece la pena invertir tiempo en crear automatizaciones para los sistemas o la entrada de datos. Por otra parte, en el caso de los proyectos a corto plazo, no saldría a cuenta automatizar, ya que sería demasiado trabajo para el poco tiempo que va a durar el proyecto.

Qué hay que hacer: automatizar con criterio.

Si su equipo tiene que realizar tareas repetitivas, pierde tiempo con problemas cada vez más complejos y está malgastando el dinero o recibiendo presiones para recortar gastos, la automatización puede ayudarlo a conseguir mejores resultados que estén en sintonía con las necesidades de la empresa y mejoren la productividad de los empleados y del departamento de TI.



07. Conclusión

Ante el aumento de la complejidad de la tecnología y el creciente interés que despiertan las soluciones basadas en la IA, su equipo deberá implementar sistemas proactivos y automatizados que le permitan mejorar la eficiencia y la rentabilidad. La automatización puede ayudarlo a dejar atrás la resolución de problemas manual en favor del desarrollo continuo de soluciones que corrijan los problemas de forma proactiva. Cuando de verdad entienda el quién, el qué, el dónde, el cuándo, el por qué y el cómo de la automatización, podrá tener la seguridad de que no caerá en errores habituales como la falta de formación, planificación o gobernanza. Con esta guía, usted y su equipo tienen todo lo necesario para empezar a diseñar y ejecutar su estrategia de automatización hoy mismo.

Acerca de Nexthink Flow

Nexthink Flow combina datos de inteligencia artificial con un motor de orquestación sin código y en tiempo real que optimiza los workflows complejos, monitoriza el progreso, gestiona las excepciones y garantiza que todas las tareas se completen según lo previsto de forma continua. Dedique el tiempo que normalmente invierte en solucionar problemas recurrentes a optimizar los recursos, ahorrar costes y mejorar la productividad de los empleados y el departamento de TI. Más información en www.nexthink.com/platform/flow.



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 digital 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



Nexthink puede ayudarle a mejorar la experiencia de los empleados. ¿Le contamos cómo?