

Teletrabajo: un modelo que gira en torno al empleado

Nexthink ofrece la experiencia digital del empleado perfecta en cualquier lugar

Con el auge del teletrabajo en todo el mundo, adaptarse a las necesidades del empleado en remoto puede plantear nuevos retos a las organizaciones. De repente, los empleados trabajan aislados desde sus casas y necesitan herramientas digitales que les permitan ser productivos y colaborar con los demás. Por eso, ofrecer una buena experiencia digital del empleado es hoy más importante que nunca.

La dependencia de los dispositivos digitales entre los teletrabajadores, todo un reto en el momento actual

Ahora, quienes trabajan a distancia dependen totalmente de las herramientas y los dispositivos digitales. Si no funcionan correctamente, los empleados tendrán serias dificultades para ser productivos, colaborar con sus compañeros o recibir la ayuda técnica que necesitan, lo que terminará por pasar factura a toda la empresa.

La dependencia digital convierte la experiencia digital del empleado (Digital Employee Experience, DEX) en un elemento central de la productividad de quienes trabajan en remoto. Todo lo que afecte al rendimiento o la satisfacción de un empleado tendrá consecuencias en su experiencia y, por ende, en casi cualquier aspecto de la empresa, desde la cuenta de resultados hasta los índices de rotación de personal.

Cómo puede ayudarle Nexthink

La plataforma DEX de Nexthink ofrece una solución integral en la que la ubicación del empleado es lo de menos. Nexthink proporciona a los equipos de TI una visibilidad en tiempo real centrada en el empleado que combina datos objetivos y subjetivos para garantizar que todos los empleados, remotos o no, disfruten de una experiencia digital óptima.

Para mejorar aún más la asistencia técnica prestada por el equipo de TI a los empleados remotos, Nexthink ha anunciado una funcionalidad adicional que sirve para preparar, supervisar y gestionar la infraestructura de trabajo remoto. Todas ellas vienen a complementar a las de gestión de la plataforma DEX de Nexthink y se presentan en forma de un paquete de biblioteca llamado «Remote Working Experience» («experiencia de teletrabajo», en español) listo para usar.



Claves para gestionar los principales componentes de la experiencia digital

Dispositivo

Verificar las funciones y la accesibilidad del hardware para asegurarse de que los empleados pueden trabajar a distancia.

Navegación web

Supervisar y diagnosticar la calidad de la red y el acceso web, tanto desde la perspectiva del servidor como desde la del empleado remoto.

Productividad y colaboración

Garantizar que las herramientas digitales de los empleados les permitan ser productivos y mantenerse comunicados, con independencia de su ubicación.

Aplicaciones empresariales

Proporcionar a los usuarios acceso ininterrumpido a los servicios críticos para evitar que la productividad se resienta.

Seguridad

Certificar el cumplimiento normativo de la VPN y el software corporativo para garantizar que se cumplan las normas de seguridad y accesibilidad.

Satisfacción del empleado

Interactuar directamente con los empleados para recabar su opinión y responder a quienes necesiten asistencia remota.

“

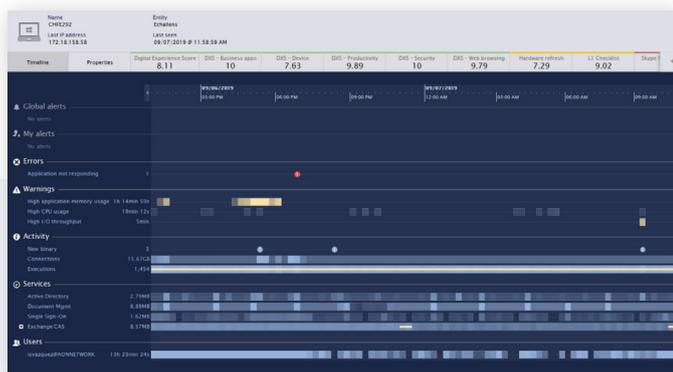
Los CIO deben preparar los sistemas de TI para gestionar de forma segura y fiable un incremento en la cantidad de empleados remotos y satisfacer las demandas digitales del mercado.

Gartner,
marzo de 2020

La experiencia del teletrabajo, en acción

Descubra cómo los clientes de Nexthink están situando a sus empleados remotos en el centro de la estrategia de TI

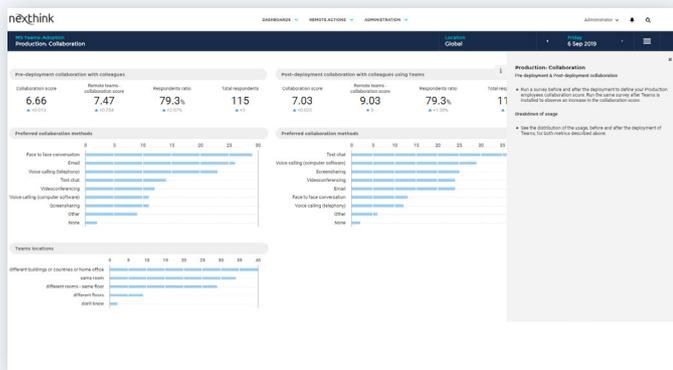
En realidad, lo que diferencia a Nexthink es la capacidad creativa de sus clientes de sacar el máximo partido a la plataforma e ir incluso más allá. De hecho, algunos de los clientes de Nexthink ya han podido implementar estrategias que ayudan a sus nuevos empleados remotos en su día a día y garantizan una transición cómoda y sencilla para la empresa, los equipos de TI y, lo que es más importante, los empleados. Veamos algunos ejemplos:



UNA CONSULTORA MULTINACIONAL

Investigación de los problemas de cada empleado

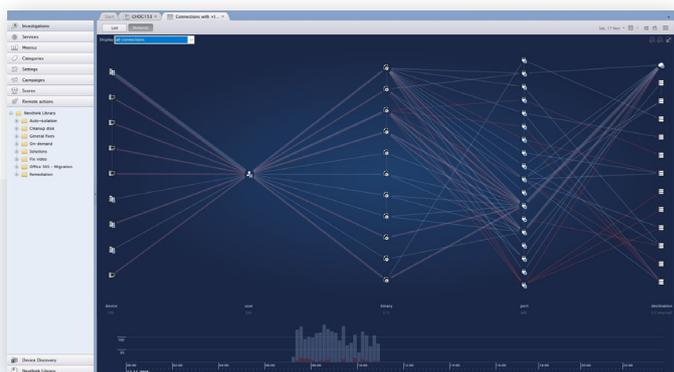
Esta empresa detectó que, aunque muchos de los empleados que trabajaban desde casa tenían multitud de problemas con su dispositivo, no eran reportados a TI. Con DEX Score, el departamento de TI detectó una caída en la experiencia digital del empleado pudo analizar a fondo los dispositivos de todos los empleados para averiguar cuál era el problema e identificar la estrategia de corrección más adecuada. La línea de tiempo de Nexthink proporcionó un historial detallado de la experiencia de los empleados que resultó muy útil al equipo de TI.



UNA EMPRESA DE SERVICIOS MÉDICOS DE LA LISTA FORTUNE 500

Adopción de MS Teams y mejora del rendimiento

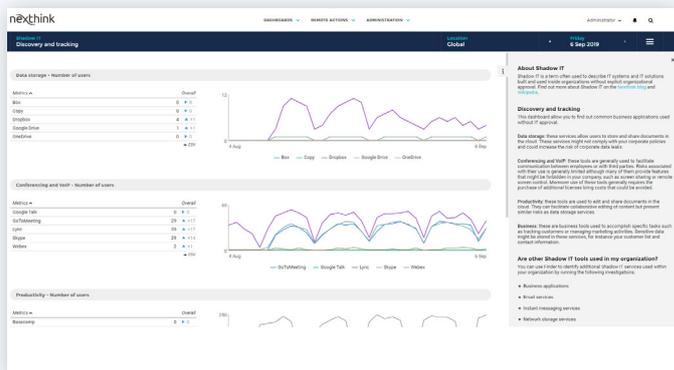
Esta empresa, cuyo número de teletrabajadores había crecido de manera muy repentina, quiso asegurarse de que todos los empleados podían colaborar y trabajar juntos como si estuvieran en la oficina. Para ello, se utilizó la biblioteca de MS Teams de Nexthink, que fomenta la adopción, el uso y la optimización de MS Teams para asegurar la colaboración de los empleados, trabajen desde casa o desde la oficina.



UNA GRAN EMPRESA MINORISTA AMERICANA

Supervisión del rendimiento de la red

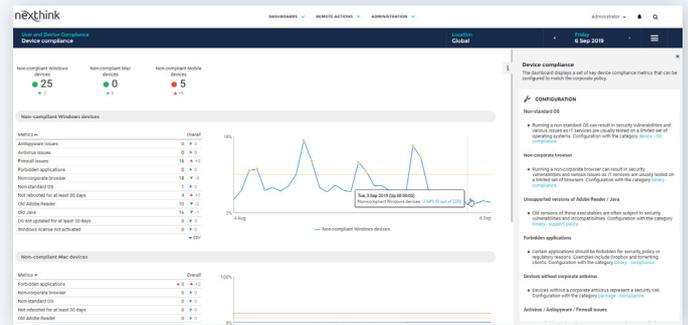
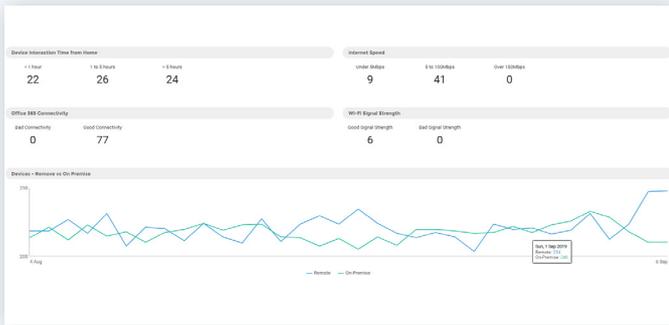
Aunque esta empresa tenía controlada su VPN, el equipo de TI quiso asegurarse de que todos los empleados disfrutaban de una conexión a Internet estable. Gracias a la vista de la red de Nexthink, única en su categoría, fue posible identificar problemas de conectividad originados en la red corporativa o la red personal de los empleados, lo que permitió tomar medidas correctivas eficaces sin que los trabajadores vieran reducida la calidad del servicio.



UNA MULTINACIONAL DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Prevención del shadow IT remoto

Cuando los empleados de esta empresa empezaron a trabajar fuera de su red, este cliente tuvo que configurar un panel especial que le permitiera supervisar y prevenir los problemas relacionados con el shadow IT. Así, logró controlar muchos problemas de seguridad vigilando el uso de aplicaciones no autorizadas, tomando medidas que forzaran la actualización de los dispositivos en remoto o desplegando paquetes de software críticos.



UNA MULTINACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS
Generación de informes para el equipo directivo

El equipo de TI de esta empresa creó un panel general de la experiencia de sus empleados remotos, para que los responsables de la toma de decisiones pudieran consultar informes de estado actualizados en cualquier momento. El director de tecnología se basó en este panel para enviar comunicaciones diarias a todos los empleados, con el fin de mantenerlos informados sobre la estabilidad de los sistemas y brindarles la ayuda que necesitaran para trabajar en remoto.

UNA EMPRESA DE SERVICIOS MÉDICOS AFINCADA EN ESTADOS UNIDOS
Vigilancia de la VPN

Un cliente necesitaba implementar a gran escala y lo antes posible toda una plantilla de empleados remotos. La plataforma de Nexthink proporcionó al equipo de TI la visibilidad necesaria para saber cuántos certificados hacían falta para gestionar la capacidad de su VPN y supervisar el cumplimiento normativo, además de permitirle asegurar que todos los empleados disfrutaban de acceso ininterrumpido a la red de la empresa.

Nextthink permite a los responsables de TI ver todos los detalles de la experiencia digital de sus empleados remotos para detectar y solucionar los problemas de TI en tiempo real y de forma remota antes de que sea demasiado tarde. Los equipos de TI disponen de toda la información que necesitan sobre la DEX, acciones remotas avanzadas y un canal de comunicación directo con los empleados, para garantizar una experiencia digital excepcional a todo el personal, independientemente de su ubicación.

Qué ofrece Nexthink a los equipos de TI

Visibilidad centrada en los empleados

Mantenga la visibilidad en tiempo real de todos sus empleados remotos. Aproveche la métrica DEX remota, datos de calidad de la red, datos de rendimiento del servicio y capacidades de participación de los empleados para detectar y reaccionar proactivamente ante problemas que afecten a la experiencia digital de sus empleados.

Gestión del rendimiento

Garantice el rendimiento de las herramientas digitales que utilizan sus empleados todos los días para que puedan ser productivos y colaborar con sus compañeros como si estuvieran en la oficina. Permita que TI diagnostique problemas rápidamente e inicie acciones remotas para resolver incidentes de TI, independientemente de la ubicación de los empleados.

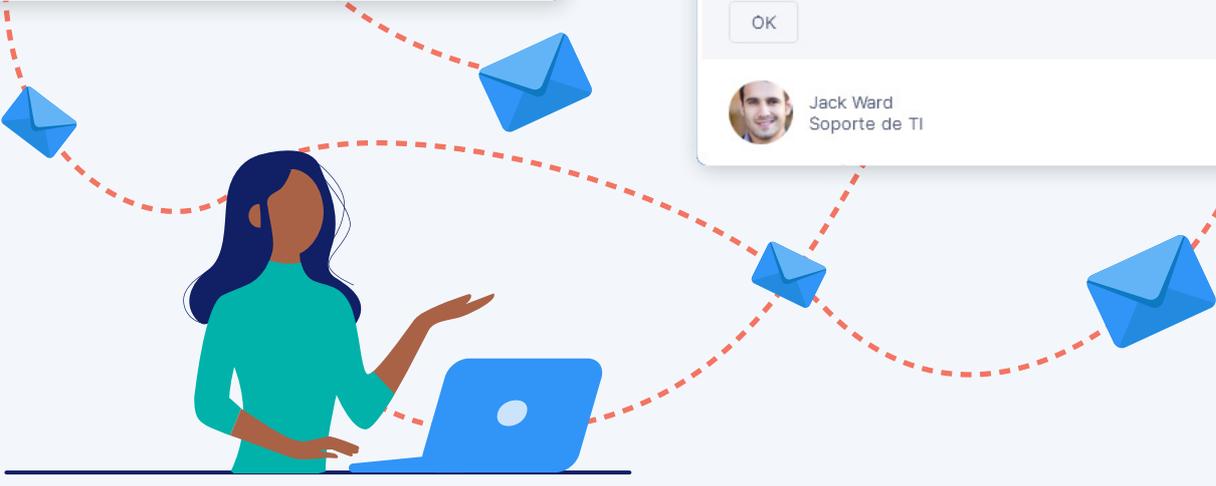
Comunicación con los empleados

Proporcione un canal de comunicación bidireccional entre TI y los empleados remotos para reducir cualquier sensación de aislamiento y para respaldar la recuperación continua del sentimiento de los empleados remotos. El equipo de TI puede combinar estos datos sobre la percepción de los empleados con los datos de la red para dar una visión integral de la DEX de los empleados remotos.

Comuníquese con los empleados

Una de las mayores preocupaciones de los clientes de Nexthink ha sido el posible aislamiento de los empleados remotos y la capacidad del equipo de TI para proporcionarles los distintos niveles de soporte directamente. Todos estos clientes hicieron un uso extensivo del módulo Nexthink Engage para llegar de manera proactiva a sus empleados remotos.

Esto significa que los equipos de TI podían enviar campañas de comunicación personalizadas a todos los empleados que no trabajaban en la oficina. Así pudieron informar a los empleados de la importancia de utilizar la VPN de acuerdo con la normativa, transmitir detalles clave de las estrategias del trabajo remoto, anunciar decisiones corporativas cruciales o, sencillamente, preguntar si todo iba bien. Además, las campañas proporcionaron al equipo de TI gran cantidad de datos sobre la opinión de los empleados, permitiéndole diseñar una infraestructura centrada en el empleado y prestarle ayuda en todo momento.



n Estimad@ user Hemos detectado una degradación en el servicio de MS Teams ✕

Problema con MS Teams - Se ha comunicado a Microsoft y están trabajando en resolverlo. Tiempo estimado: 1 hora

OK

Gracias por su comprensión. Si tiene alguna pregunta adicional, por favor contacte con soporte de TI

 Sally Smith
Dirección de Experiencia Digital

n En general, ¿Cómo de satisfecho está con su experiencia de TI cuando trabaja de forma remota? ✕

Muy insatisfecho

Algo insatisfecho

Ni satisfecho ni insatisfecho

Algo satisfecho

Muy satisfecho

Yo no estoy trabajando remotamente

Aceptar

 Sally Smith
Dirección de Experiencia del Empleado

n Estimado user Nos gustaría informarle sobre nuestra política de teletrabajo ✕

Aquí tiene una [guía práctica](#) que puede encontrar útil

Ok

Si hay algún cambio en esta política, le informaremos inmediatamente. Si tiene alguna pregunta o duda, por favor, contacte con el Help Desk

 Sally Smith
Dirección de Experiencia Digital

n Estimad@ user Hemos visto que la potencia de su señal de Wi-Fi no es óptima para el trabajo / reuniones. ✕

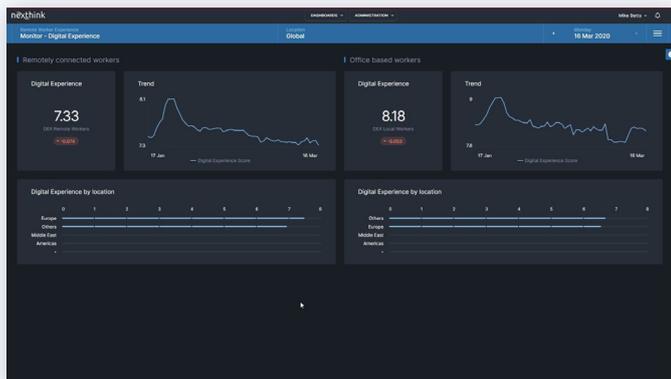
Para mejorar su experiencia digital, recomendamos colocar su dispositivo más cerca de su router o conectarse mediante un cable.

OK

 Jack Ward
Soporte de TI

El paquete de biblioteca «Remote Worker» de Nexthink

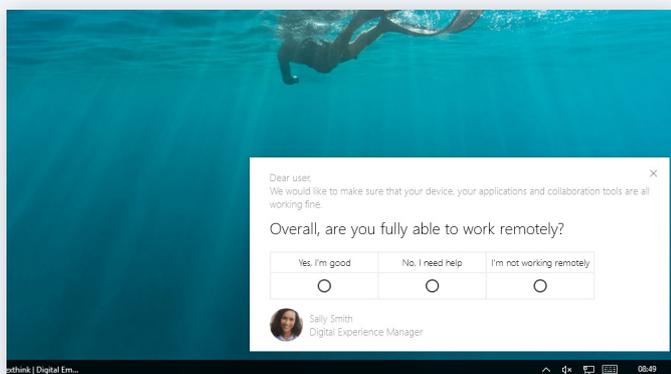
Un paquete de biblioteca listo para usar, diseñado específicamente para brindarle a TI una visibilidad centrada en sus empleados remotos, lo que le permite a TI diagnosticar y remediar proactivamente los problemas de TI independientemente de su ubicación y priorizar las cargas de trabajo para garantizar una transición al trabajo remoto sin problemas.



Supervise sus servicios críticos de trabajo remoto

Obtenga los datos que necesita para supervisar, gestionar y mantener una experiencia de trabajo remoto positiva, con información detallada del estado y la calidad de las soluciones y servicios más importantes que utilizan los empleados, como sus dispositivos, las herramientas de colaboración y el rendimiento de la red.

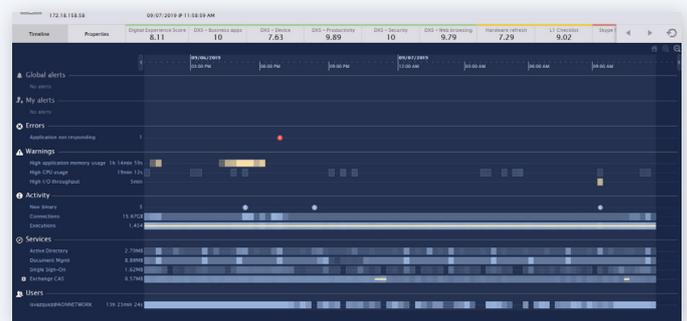
- Compruebe el estado de cada tipo de dispositivo, ya sea virtualizado o físico.
- Acceda a información útil sobre el rendimiento de las herramientas de colaboración para asegurarse de que funcionan sin interrupciones.
- Consulte cuánto tarda en responder la red a las peticiones de los empleados remotos para diagnosticar cualquier problema en el acto.
- Visualice distintas tendencias de uso y rendimiento en su ecosistema remoto.



Gestione la experiencia del empleado remoto

Acceda a paneles de información útil, parámetros y acciones remotas que permiten a los equipos de TI obtener datos únicos sobre la experiencia de trabajo remoto para tomar decisiones adecuadas y aplicar medidas correctivas que ayuden a combatir la degradación de la experiencia digital del empleado.

- Utilice DEX Scores con todos los empleados, trabajen dentro o fuera de la oficina, para valorar la experiencia del trabajo remoto de un vistazo.
- Supervise y gestione la DEX para asegurarse de que los teletrabajadores disfruten de la misma experiencia que quienes trabajan en la oficina.
- Disfrute de una vista integral de su ecosistema remoto, sus servicios esenciales y la satisfacción de los empleados.
- Aproveche la visibilidad centrada en los empleados para detectar, diagnosticar y corregir los problemas de TI.



Comuníquese con sus teletrabajadores

Recabe las opiniones de sus empleados acerca del teletrabajo a través de campañas de comunicación personalizadas. Así, el departamento de TI conocerá los niveles de productividad y satisfacción de los teletrabajadores en todo momento y podrá determinar a quién priorizar la asistencia en función de las necesidades.

- Hable con sus empleados para saber si necesitan ayuda para mejorar su experiencia digital de teletrabajo.
- Examine la línea de tiempo individual de los usuarios para diagnosticar los problemas que están experimentando los empleados que soliciten asistencia.
- Analice las preferencias y opiniones de los empleados sobre su experiencia de teletrabajo actual.
- Obtenga información de RR. HH. sobre el nivel de satisfacción de los teletrabajadores y envíe anuncios corporativos dirigidos.

[DESCARGUE EL PAQUETE DE BIBLIOTECA](#)