

Un año en la vida de un cliente de Nexthink



Resultados tras el primer año



2 mills. de \$ Ahorro de costes relacionados con la renovación de hardware



277 Horas de trabajo ahorradadas al mes en el Service Desk



78 % Reducción de los errores de pantalla azul (BSOD)



86 % Mejora de los reinicios de dispositivos en un mes

Siga leyendo para descubrir cómo esta organización global de servicios financieros logró estos resultados tras su primer año utilizando Nexthink.

Índice

01. Objetivos del cliente al implementar Nexthink	3
<hr/>	
02. Primeros pasos con Nexthink	4
Reducir el volumen de tickets asignados al Service Desk	4
Optimizar el elevado coste del soporte técnico de campo	5
Resolver los problemas de cumplimiento relevantes para la dirección	6
Retrasar la renovación de dispositivos en el año	8
Mejorar la sostenibilidad de TI	9
<hr/>	
03. Demostración del valor para el negocio	10

01.

Objetivos del cliente al implementar Nexthink

Como muchas otras grandes empresas, esta organización global de servicios financieros con sede en EE. UU. se enfrentaba a un número cada vez mayor de problemas relacionados con el puesto de trabajo de los empleados y a unos presupuestos muy ajustados, por lo que necesitaba adoptar una nueva estrategia para optimizar el puesto de trabajo digital y mantener la productividad del negocio. Ante esa situación, el departamento de TI decidió adquirir Nexthink. El equipo de puesto de trabajo tenía la tarea de buscar estrategias para garantizar el crecimiento y la rentabilidad del negocio a largo plazo, así que planeó una transformación del puesto de trabajo digital destinada a crear sistemas y procesos más resilientes y adaptables. El primer paso de la transformación fue fijar los objetivos principales que se querían lograr con la implementación de Nexthink y establecer unos criterios para medir el éxito de la transformación del puesto de trabajo, sentando así las bases de una estrategia de TI proactiva.



Mejorar la visibilidad que tiene TI sobre la experiencia del empleado

Anticiparse a la hora de detectar incidentes y agilizar el análisis de la causa raíz.



Ahorrar tiempo a los empleados y la empresa

Impulsar la productividad de los empleados y mejorar su experiencia general con los dispositivos.



Aumentar la eficiencia operativa de TI y reducir los costes de los activos

Crear automatizaciones para resolver los problemas más rápido.



Fomentar la sostenibilidad de TI

Disminuir la huella de carbono del puesto de trabajo de los empleados.



Mejorar el cumplimiento

Mejorar la adhesión a las políticas de la empresa y mantener la actualización constante de TI (evergreen).

02.

Primeros pasos con Nexthink

En su primer año de estrategia de TI proactiva con Nexthink, el cliente quiso empezar por los casos prácticos más sencillos y de mayor impacto. El objetivo era que el equipo trabajase en casos prácticos simples para ganar confianza y soltura con la herramienta. Con esto, esperaban impulsar la popularidad de Nexthink entre los empleados y aprovechar esa situación para influenciar y mejorar otros procesos en la organización en el futuro.

Reducir el volumen de tickets asignados al Service Desk

Lo primero que hicieron fue centrarse en los elementos que más llamadas originaban al Service Desk. En su caso, los elementos que más incidencias registraban eran los accesorios y el hardware de los ordenadores,

la VPN, Outlook y Teams. El cliente se encargaba de gestionar algunos de los incidentes de forma manual y, en el resto de los casos, recurría a la automatización para replicar los procedimientos operativos estándar con el objetivo de que los usuarios resolviesen los problemas por su cuenta o a través del Service Desk.

La organización sabía que, para reducir el volumen de los tickets, era necesario garantizar el buen estado de los dispositivos de forma proactiva, por lo que no se limitó a abordar las incidencias registradas por los usuarios. Cuando detectaba un problema en un dispositivo concreto, utilizaba Nexthink para saber si había otros dispositivos en el entorno que presentasen el mismo problema y, si encontraba alguno, lo corregía de forma proactiva.

Resultados en el primer año

Resolución a la primera llamada (FCR)

La tasa de FCR subió del 72 % al 78 %. Esta mejora se logró a pesar del aumento en los tipos de tickets clasificados como «solucionables por el Service Desk».

Tiempo medio de gestión (AHT)

El logro más destacable fue la reducción del AHT. En los casos en los que se había implementado la automatización, el AHT se redujo en nada menos que un 33 % para los tickets específicos.

26 %

Porcentaje de los tickets totales que se gestionaron utilizando las soluciones de un solo clic de Nexthink

33 %

Reducción del MTTR para los tickets específicos

31 %

Reducción del volumen general de tickets asignados a los agentes N2

277

Horas de trabajo ahorradas al mes en el Service Desk

Optimizar el elevado coste del soporte técnico de campo

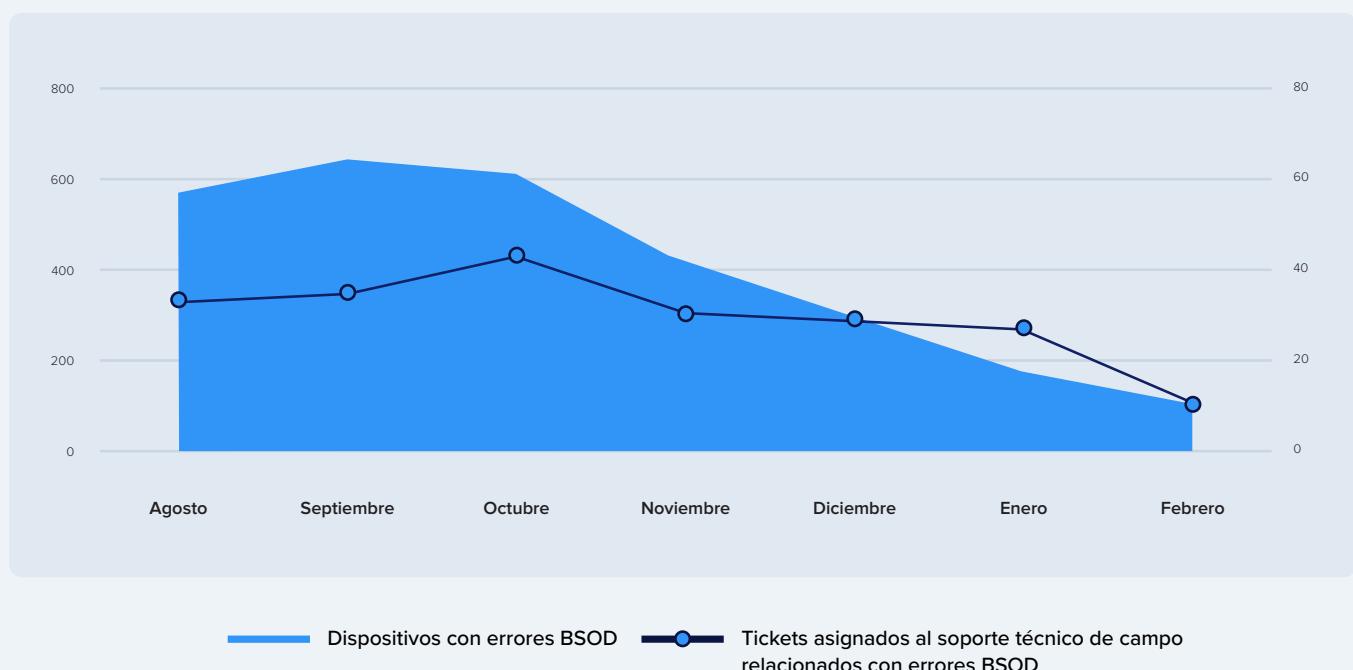
Cuando tuvo el Service Desk controlado, el equipo encargado de la transformación pasó al siguiente desafío. Lo primero que hizo fue abordar los tickets de soporte técnico del entorno que más costes generaban: los tickets de soporte técnico de campo.

Para ello, buscó el motivo principal por el que se registraba este tipo de tickets y descubrió que se trataba de los errores de pantalla azul (BSOD), que obligan a volver a crear una imagen del dispositivo. Cada recreación de la imagen cuesta al cliente entre 150 y 200 dólares, en función de la ubicación del usuario, por no mencionar el coste que acarrea la pérdida de productividad del empleado. Con Nexthink, el equipo fue capaz de identificar que las causas raíz de los errores BSOD eran los controladores (drivers) desactualizados y de implementar una solución permanente.

Resultados en el primer año

Antes de implementar Nexthink, se registraban errores BSOD en unos 700 dispositivos mensualmente, y los tickets relacionados con errores BSOD que requerían la intervención del soporte técnico de campo ascendían a una media de 44 al mes. Al monitorizar e implementar proactivamente la actualización de los drivers, el número de dispositivos que sufrían errores BSOD se redujo en un 78 %. Como resultado, los tickets relacionados con errores BSOD disminuyeron drásticamente: solo 5 al mes. Además, se aprovechó para enviar una encuesta NPS con cada actualización proactiva de los drivers. La puntuación NPS que se obtuvo en estas correcciones proactivas fue de 84, en comparación con la de 54 que se solía obtener en los tickets reactivos.

Errores BSOD y tickets asignados al soporte técnico de campo



Resolver los problemas de cumplimiento relevantes para la dirección

En el siguiente paso, el equipo de informática del puesto de trabajo abordó el cumplimiento de los dispositivos. Los dispositivos de los usuarios finales pueden plantear una importante amenaza de seguridad para las empresas. El problema surge cuando los usuarios finales no reinician sus dispositivos, ya que esto impide que se implementen las actualizaciones necesarias para cumplir las normativas. Aunque es una situación con la que los equipos de puesto de trabajo digital suelen toparse, muchas veces no tienen visibilidad suficiente del cumplimiento del dispositivo del usuario final, y dependen de canales de comunicación poco eficaces, como el correo electrónico, para cambiar el comportamiento del usuario. Este incumplimiento de las normativas puede generar graves riesgos de seguridad para las empresas.

Con Nexthink, el departamento de TI puede monitorizar el estado del cumplimiento de los dispositivos y tomar medidas para restaurar el cumplimiento sin interrumpir a los usuarios finales.



El equipo se centró primero en cubrir las carencias relacionadas con las actualizaciones. Sabían que había muchos empleados que no reiniciaban sus dispositivos de forma frecuente, lo que se traducía en carencias relacionadas con las actualizaciones y dispositivos que no cumplían las normativas. El cliente implementó rápidamente la automatización y la campaña de reinicio del dispositivo listas para usar (out of the box) de Nexthink para corregir este problema y subsanar el incumplimiento de esos dispositivos.

El segundo procedimiento operativo estándar más utilizado para aplicar actualizaciones fue resolver los problemas relacionados con el SCCM. SCCM se encarga de garantizar que los dispositivos respeten las normativas. Sin embargo, cuando el propio SCCM deja de funcionar, es muy complicado identificar que ese es el problema. La visibilidad integral del puesto de trabajo digital que ofrece Nexthink detecta fácilmente los agentes de SCCM que no cumplen las normativas, y la automatización de reparación de SCCM lista para usar puede resolver el problema con rapidez.

Por último, el equipo configuró Nexthink para monitorizar y solucionar otros retos relacionados con el cumplimiento, como el funcionamiento adecuado de su antivirus, su VPN y otros agentes de seguridad.

Resultados en el primer año

Nexthink identificó más de 14.000 dispositivos que llevaban más de 14 días sin reiniciarse. La campaña de reinicio del dispositivo tuvo un éxito arrollador: solo durante el primer mes, el número de dispositivos sin reiniciar se redujo en un 86 % y, en el mes siguiente, cayó un 47 % más.

Tendencia de los dispositivos sin reiniciar durante más de 14 días



El cumplimiento de las Directivas de Grupo (GPO) también aumentó.

Tiempo medio de aplicación de las GPO en los ordenadores



Otro logro importante fue la solución de los problemas de sincronización de Intune, que se redujeron en un 43 % utilizando la acción remota lista para usar. Esto se consiguió solucionando los problemas del cliente Zscaler, en el que los dispositivos no podían sincronizarse porque no estaban actualizados a la última versión del cliente.

Retrasar la renovación de dispositivos en el año

La renovación de dispositivos representa una carga económica nada desdeñable para las empresas, pero tampoco puede omitirse, ya que los dispositivos con problemas de rendimiento tienen un efecto negativo en la productividad de los empleados. La mayoría de los departamentos de TI siguen una estrategia basada en la antigüedad de los dispositivos y los renuevan o reemplazan cada tres años. En este caso, la organización debía renovar un 25 % de sus dispositivos, así que el equipo decidió utilizar el análisis de dispositivos que ofrece Nexthink para adoptar un enfoque más basado en datos. Así, identificaron qué dispositivos podrían aguantar un año más y cuáles debían reemplazarse de inmediato. ¿El resultado? Se determinó que el 30 % de los dispositivos eran aptos para seguir utilizándose más allá del periodo de garantía.

Una vez solucionada la renovación del hardware, el equipo se centró en evaluar el gasto que hacía la organización en aplicaciones SaaS. Para optimizar este gasto, primero revisaron las listas de aplicaciones SaaS que habían adquirido. En un entorno con 45.000 usuarios, encontraron más de 150 aplicaciones SaaS. A continuación, utilizaron la capacidad de Nexthink de medición del software (Software Metering) para hacer un seguimiento de la adopción de las aplicaciones más caras y descubrieron que todas ellas se estaban infrautilizando, es decir, nadie había accedido a ellas en los últimos 60 días. Como tenían que renovar el contrato de tres de estas aplicaciones, el equipo guardó como reserva un 20 % de las licencias de usuario y aprovechó la oportunidad para renegociar los acuerdos con los proveedores, lo que dio lugar a una reducción de las licencias del 32 % en comparación con las del año anterior.



Resultados en el primer año

En la organización, había más de 11.000 dispositivos cuyo ciclo de vida estaba llegando a su fin y estaba previsto que fueran reemplazados. Gracias a los análisis de Nexthink, se descubrió que, entre todos esos dispositivos, 2.045 tenían un Índice de experiencia digital (Digital Experience Score) superior a 70. A raíz de esto, se decidió prolongar la vida útil de estos dispositivos un año más. Gracias a esta ampliación mínima, la organización pudo retrasar significativamente bastante su inversión en hardware, que asciende a 2 millones de dólares al año. Además, esta decisión es coherente con las iniciativas de sostenibilidad de la organización, ya que, al posponer la compra de dispositivos nuevos, se fomenta el ahorro de costes y se consiguen beneficios medioambientales.

Mejorar la sostenibilidad de TI

El último proyecto del año consistió en evaluar la sostenibilidad del puesto de trabajo digital de la organización. Aunque, al principio, el departamento de TI no era consciente de qué huella de carbono podrían estar generando las actividades de los usuarios con los dispositivos, sí que sabía que cualquier reducción cuantificable contribuiría a cumplir con los objetivos de la organización para ese año.

Utilizaron el paquete de la librería «Sustainable IT» de Nexthink listo para usar para identificar oportunidades que les permitieran reducir el consumo de electricidad de los dispositivos. Una vez hecho esto, se centraron principalmente en dos líneas de actuación: usar las campañas de Nexthink para sensibilizar a los usuarios sobre la importancia de apagar los dispositivos cuando no los estén utilizando y aplicar el plan de energía corporativo a los dispositivos no conformes. La campaña tuvo éxito y se obtuvo una tasa de respuesta del 45 %. En el caso del plan de energía, se detectó que el 20 % de los dispositivos no lo estaban aplicando, por lo que se implementó una automatización para corregir esa situación y se monitorizó su impacto en el consumo de electricidad.

Resultados en el primer año

Tras ajustar los planes de energía en el 20 % de los dispositivos, el consumo general de energía de la organización bajó de 23,65 MWh a 18,58 MWh semanales, lo que supuso una notable reducción del 21 % en el uso de energía por dispositivo. Para que nos hagamos una idea, esta reducción es más o menos equivalente al consumo de energía que hacen 25 hogares medios en Estados Unidos en el transcurso de un año.

Did you know your laptop consumes around 15W in a power saving mode vs. 2W when inactive after a shutdown?

Take a load off, and don't forget to turn off your laptop at the end of the day. You could reduce your yearly emissions by 69kg CO2e by turning your laptop off daily!

[\(Source\)](#)

Ok

Jack Ward
IT End User Experience

03.

Demostración del valor para el negocio

La demostración del valor resultó evidente cuando se evaluó el impacto colectivo de todos los casos prácticos implementados. El cliente se mostró muy satisfecho al comprobar que, además de cumplir con todo lo prometido, Nexthink también había preparado el terreno para transformar la forma de entender el trabajo en la organización. Con el nuevo enfoque proactivo, además de reducir los costes, la organización ha mejorado la productividad de los empleados. Las tomas de decisiones fundadas en información basada en datos han dejado de considerarse algo puramente prudente y se han convertido en un factor indispensable para llevar a cabo la transformación del puesto de trabajo que el cliente tiene prevista para el próximo año.

Un resumen del primer año trabajando con Nexthink

Se ahorró tiempo a los empleados y a la empresa

86 %

Reducción del número de dispositivos con fallos de aplicaciones

18 %

Reducción de los dispositivos con problemas de CPU

78 %

Reducción de los dispositivos con errores BSOD

Se mejoró el cumplimiento

57 %

Reducción de los dispositivos en los que Windows no está activado (incumplimiento del SO)

79 %

Reducción de los dispositivos que no cumplen con las GPO

100 %

Cumplimiento con las versiones de Zscaler

Se aumentó la eficiencia operativa de TI y se redujeron los costes de los activos

78 %

Tasa de FCR en el Service Desk (antes, 72 %)

33 %

Reducción del AHT en el Service Desk para tickets específicos

2 mills. de \$

Ahorro de costes gracias al **aplazamiento** de la renovación de los dispositivos

Se mejoró la sostenibilidad de TI

264 MWh

Consumo de electricidad **ahorrado** en un año

Acerca de Nexthink

Nexthink es el líder mundial en 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

