

La guía definitiva para la

Reducción de costes en el puesto de trabajo digital

Cómo reducir los costes de TI sin bajar la calidad ni la velocidad: cuatro consejos de eficacia comprobada



Introducción

¿Es posible reducir costes sin que la prestación de servicios de TI se resienta, sin que se disparen los tickets de incidencias y sin empeorar la experiencia digital de los empleados?

Reducir el gasto en TI es una de las grandes prioridades de muchos responsables de TI, pero esta tarea no está exenta de complicaciones. Si se recorta donde no se debe, los problemas empezarán a multiplicarse y, en consecuencia, aumentará el estrés del personal de TI y los empleados sufrirán más interrupciones. Reducir costes sin que las consecuencias se conviertan en una pesadilla para el equipo de TI puede parecer utópico, pero nuestros clientes han demostrado que se puede hacer.

En esta guía, ponemos de relieve cuatro de las medidas más eficaces que han tomado nuestros clientes y que les han permitido ahorrar millones de euros.

Al igual que ellos, usted también puede reducir costes a corto plazo sin que ello suponga un aumento de incidencias, solicitudes de servicio, escalaciones ni retrasos. Y, lo más importante, puede lograrlo sin poner en peligro ni sus objetivos a largo plazo ni las experiencias digitales de los usuarios.

Sea cual sea la meta que desee alcanzar (recortar gastos, redistribuir el presupuesto o invertir el presupuesto de una manera más eficiente), le mostramos paso a paso cómo le puede ayudar Nextthink.

Índice

01.	Optimizar los costes en licencias de software	3
02.	Reducir los costes de hardware con menos tickets	6
03.	Disminuir los costes de soporte	8
04.	Garantizar una transformación sin riesgos y su adopción	11
05.	Conclusión	13

01.

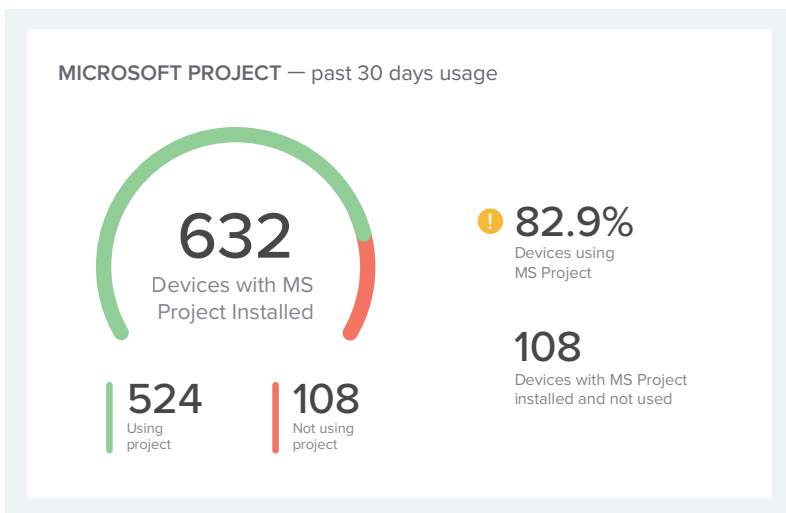
Optimizar los costes en licencias de software

Optimizar los costes de las licencias de software es una buena forma de ahorrar millones de euros, pero ¿por dónde se empieza? Realizar una gestión básica de los activos no basta: los equipos de TI deben determinar qué licencias se utilizan y cuáles no.

1. Monitorice activamente el uso que hacen los empleados del software para evitar que el coste se dispare

Auditar el uso del software de manera puntual ofrecerá información valiosa, pero no será suficiente para hacerse una idea precisa del gasto en software. Lo que el equipo de TI necesita es tener visibilidad del software para poder supervisar su uso continuamente con el objetivo de averiguar cuál se utiliza y cuál no.

Si disponen de cuadros de mando en los que se vea claramente cómo se está utilizando el software, a los departamentos de TI les resultará sencillo identificar cuál no se está usando lo suficiente y podrán decidir qué medidas tomar en consecuencia para tratar de reducir los costes en software.



¿SABÍA QUE...?

- El 50 % de las licencias de software no las utiliza ningún empleado.
- Solo el 5 % de los responsables de TI tienen una «visibilidad completa» del total de licencias de software que se usan.
- Las licencias de software que no se utilizan cuestan a los departamentos de TI unos 44 743 651 \$ al mes en más de 30 herramientas de software.

Fuente: estudio de Nextthink «Soft-WASTE»

2. Cree perfiles digitales precisos que permitan asignar las licencias de software de manera inteligente

No hay dos empleados iguales, pero para los departamentos de TI es imposible ofrecer una experiencia personalizada para cada uno; hacerlo requeriría demasiado trabajo. Las estrategias universales son fáciles de adoptar, pero no satisfacen las necesidades de todo el mundo y no son muy eficientes a la hora de gestionar la experiencia digital del empleado.

Si se hace bien, la creación de perfiles ayuda a TI a evitar malgastar recursos y fondos. A la hora de crearlos, deberá combinar características tanto binarias como variables que permitan clasificar y organizar mejor los distintos tipos de usuarios. Por ejemplo, si quiere crear un perfil para «Desarrolladores», podría incluir las aplicaciones de desarrollo concretas que están utilizando (característica variable) y también sus requisitos de consumo (característica binaria) para identificar a aquellas personas que necesiten puestos de trabajo de desarrolladores aunque, por lo general, no hagan el trabajo de un desarrollador.



¿Le interesa conocer mejor el concepto de «perfiles»?
Obtenga la certificación de Nextthink [DEX Management Certification](#) para la creación de perfiles de TI.

3. Combine las opiniones de los empleados con los datos de uso para tomar decisiones en base en los datos

Aunque cierto software se utilice solo ocasionalmente, podría ser imprescindible para algunos empleados.

De ahí la importancia de combinar los datos relativos al uso con los comentarios de los empleados. Si envía mensajes personalizados a los empleados que hacen un uso limitado de las aplicaciones, TI puede preguntarles directamente si utilizan el software y si lo necesitan. Y si corroboran estos comentarios directos de los empleados con sus hábitos de uso del software, los responsables de TI lo tendrán más fácil para reducir costes sin provocar interrupciones involuntarias que afecten a la productividad de los empleados.

4. Realice auditorías del uso del software para negociar mejor con los proveedores de SaaS

Si los responsables de TI no disponen de los datos adecuados, se sentarán a la mesa de negociación en una clara posición de desventaja. Los proveedores de software, evidentemente, intentarán convencerles para comprar el máximo de licencias; pero, si el departamento de TI conoce bien el uso que hacen del software los empleados, podrán evitar este problema y cerrar mejores tratos que, a largo plazo, ahorren dinero a la empresa.



EJEMPLO DE CLIENTE:

Cómo ahorró AB InBev 261 000 \$ en licencias de Power BI

AB InBev es la mayor cervecera del mundo tanto en términos de volumen como de ingresos, que opera en más de 150 países y produce más de 600 marcas de cerveza distintas. Cuando su equipo Global Digital Workplace se puso a buscar áreas en las que recortar gastos sin dejar de evaluar y mejorar la experiencia digital de los empleados, se centró en la optimización de las licencias de software y recurrió a Nextthink para obtener respuestas.

Sirviéndose del cuadro de mandos de gestión inteligente de activos de software de Nextthink, pudo visualizar el coste y el uso de sus licencias de software. Una de las primeras herramientas en que se fijó fue Power BI. La empresa había comprado 10 000 licencias para sus usuarios pero, gracias a Nextthink, constataron que el **99,9 % de esas licencias no se utilizaban**. Dicho más claramente, en realidad solo se estaban usando 7 de las 10 000 licencias.

Las cifras hablan por sí solas: AB InBev redujo el número de licencias de Power BI a solo las siete que necesitaba, lo que le permitió **ahorrar más de 261 000 \$** sin ninguna consecuencia negativa para la experiencia de los empleados.

MÁS INFORMACIÓN



La auditoría que realice deberá dar respuesta a una serie de preguntas relevantes sobre los patrones de uso; por ejemplo:

- ¿Qué licencias instaladas no se están utilizando?
- ¿Qué licencias se utilizan rara vez?
- ¿Qué licencias se utilizan con frecuencia?

Disponer de estos datos ayudará a los responsables de TI a negociar los contratos. Así, disminuirá el número de licencias que se quedan sin utilizar y la empresa solo pagará por las que realmente necesita.

5. Repita los pasos anteriores con regularidad para renovar, reducir o reasignar licencias de software

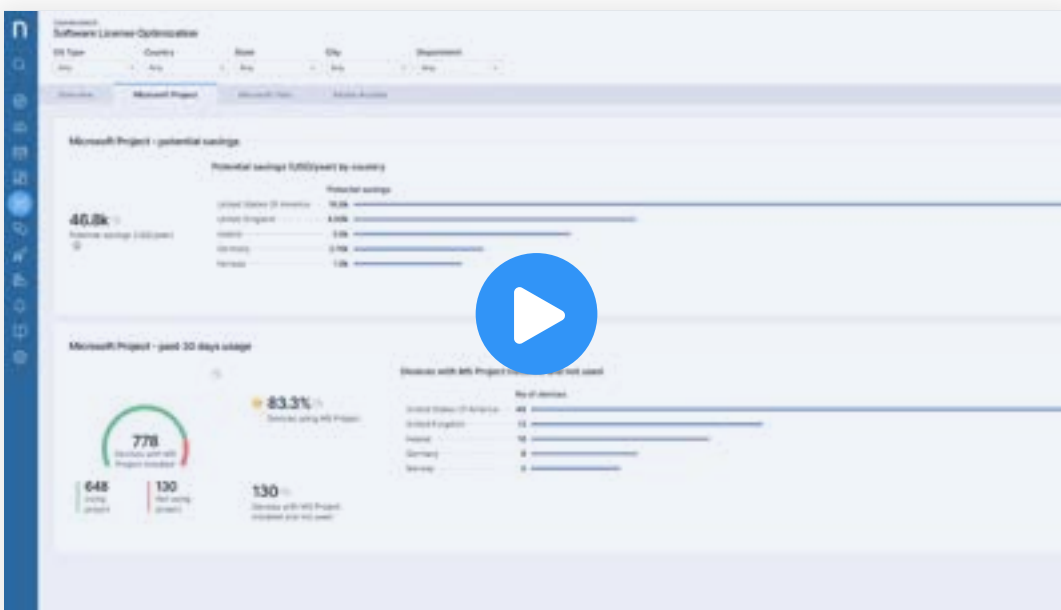
Las cuatro medidas que acabamos de ver constituyen un método eficaz para optimizar el uso de las licencias de software, pero deben repetirse cada cierto tiempo conforme vayan cambiando los hábitos de los empleados y los procesos que siguen.

Asimismo, habrá que revisar y actualizar los perfiles de los empleados. Las auditorías del uso del software deberían realizarse de forma recurrente, sobre todo cuando los responsables de TI vayan a iniciar negociaciones con algún proveedor de software. Repetir el proceso garantizará que el conjunto del software de una empresa ofrezca cada vez más valor a los empleados al menor coste posible.

“¡Un cliente descubrió que sólo 7 de cada 10.000 licencias estaban siendo utilizadas por empleados!”

Aquí le enseñamos cómo hacerlo:

OPTIMIZAR LOS COSTES EN LICENCIAS DE SOFTWARE



02. Reducir los costes de hardware con menos tickets

¿Qué es peor: gastar de más por sustituir hardware en perfectas condiciones o retrasar el reemplazo de los dispositivos antiguos?

Si sustituye hardware que funciona correctamente, estará tirando el dinero. Y si no reemplaza los dispositivos antiguos a tiempo, se estará arriesgando a que sus empleados tengan que trabajar con equipos que no funcionan bien y el departamento de TI acabará desbordado de trabajo cuando estos empiecen a fallar.

Hacer cualquiera de estas dos cosas le costará tiempo y dinero, dos bienes que cada vez escasean más.

Hemos ayudado a distintos departamentos de TI a conservar, actualizar o sustituir su hardware antiguo haciendo que se centrasen en las métricas de uso, el rendimiento de los dispositivos y los comentarios de los empleados.

✓ 1. Conservar (no los retire)

No se deshaga de ningún dispositivo que tenga un buen rendimiento técnico y con el que los empleados estén satisfechos. Entre ellos estarían los dispositivos con una alta velocidad de lectura/escritura, un arranque rápido y datos de satisfacción positivos entre los empleados.

✓ 2. Actualizar (un arreglo sencillo)

Compruebe si lo que necesitan los dispositivos no es más que una simple actualización de hardware (por ejemplo, más memoria o espacio en disco). Por ejemplo, un dispositivo que solo necesita más memoria. Fíjese bien en los parámetros más importantes de los dispositivos, como la memoria, la autonomía y el espacio en disco, para averiguar si los problemas de rendimiento tienen un único culpable.

✗ 3. Sustituir (reemplazar por uno nuevo)

Deshágase de los dispositivos con un rendimiento técnico bajo y comentarios negativos de los empleados si ya no es posible repararlos. No malgaste dinero en dispositivos que no tienen arreglo o que ya no estén en garantía, sobre todo si están haciendo que aumenten los costes de soporte. Es mejor sustituirlos por dispositivos nuevos que ofrezcan mejor rendimiento.

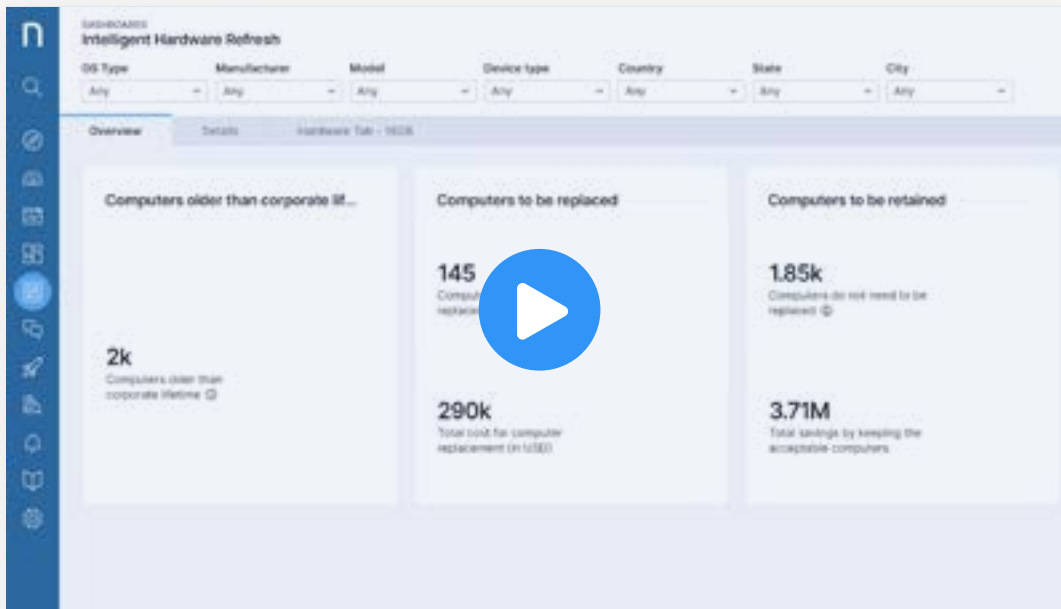


¿SABÍA QUE...?

- A partir de una muestra de tres millones y medio de dispositivos, Nextthink observó que el 20 % de los dispositivos antiguos estaban en perfectas condiciones y, por tanto, no era necesario reemplazarlos.
- A partir de una muestra de 1,38 millones de dispositivos antiguos (de más de 3 años), [Nextthink constató que solo era necesario sustituir el 2 % de ellos por hardware nuevo.](#)

Aquí le enseñamos cómo hacerlo:

REDUCIR LOS COSTES DE HARDWARE CON MENOS TICKETS



EJEMPLO DE CLIENTE:

Cómo FHI 360 ahorró casi 400 000 \$ gracias a una mayor visibilidad del hardware

El departamento de TI de FHI 360, una organización sin ánimo de lucro que ofrece programas sociales a comunidades de todo el mundo, necesita controlar cada euro de gasto. Cuando empezaron a teletrabajar, varios de los dispositivos de sus empleados empezaron a dar señales de que tenían problemas de memoria debido a la mayor actividad derivada de sus nuevas plataformas de colaboración. Sin la visibilidad necesaria, lo primero en lo que habrían pensado hubiera sido en comprar equipos nuevos (lo cual hubiera tenido un coste desorbitado).

Por suerte, tenían acceso a los datos de experiencia en tiempo real recopilados por Nextthink, lo que les permitió identificar el problema antes de que llegase a afectar a los empleados. Al ser capaces de determinar lo que estaba provocando el problema de memoria, pudieron recurrir a una solución mucho más rentable: actualizar la RAM de los dispositivos afectados.

Estos datos de Nextthink les ayudaron a obtener la aprobación de la dirección y pudieron resolver el problema por muchísimo menos dinero del que hubieran tenido que gastar. Gracias a que pudo detectar los problemas de memoria a tiempo y determinar su causa raíz, **FHI 360 se ahorró los casi 400 000 \$ que se hubieran gastado en sustituir los equipos afectados sin necesidad.**

MÁS INFORMACIÓN

03.

Disminuir los costes de soporte

El incremento de tickets de TI no significa necesariamente que tengan que aumentar los costes. Como ahora las empresas dependen de la tecnología para realizar la mayoría de sus operaciones (si no todas), es normal que haya aumentado considerablemente el volumen de incidencias de TI que se producen a diario. En lugar de ampliar el departamento de soporte, automatice las que más se repitan y proporcione más datos a sus agentes N1 para que no se vean obligados a derivar los problemas a otros equipos.

Por otro lado, los tickets de TI son solo la punta del iceberg: [los datos de Nextthink revelan](#) que solo se informa del 50 % de los problemas de TI. Si el volumen de tickets se gestiona de una forma más eficiente y los problemas latentes se detectan antes de que lleguen a afectar a los empleados, mejorará la eficiencia del departamento de soporte y disminuirán los costes. Esto es lo que debe hacer para lograrlo:

1. Automatice la detección temprana de problemas para evitar incidentes

Debido a la complejidad de los entornos de trabajo digitales de hoy en día, los departamentos de TI necesitan tener visibilidad de todos los activos digitales presentes en todos los entornos físicos y en la nube. Esto significa poder visualizar los datos de eventos relacionados con los dispositivos, las aplicaciones, las redes y las experiencias de los empleados con TI. Asegúrese de supervisar factores clave como los errores en páginas web, los dispositivos con un tiempo de arranque lento, la longitud de la cola de CPU y los dispositivos cuyo sistema falla constantemente. Estos datos resultan fundamentales para monitorizar mejor las aplicaciones, reforzar la seguridad y hacer avanzar el negocio.

Pero no basta con poder ver los datos: estos deben servir para tomar las medidas oportunas. No se olvide de configurar alertas automáticas que envíen avisos en tiempo real, que se puedan personalizar en función de cualquier aspecto de la experiencia digital del empleado y que se integren en sistemas de terceros. Al aumentar la visibilidad con alertas, podrá detectar los problemas a tiempo, antes de que se conviertan en incidentes a gran escala.



En este informe encontrará más información al respecto: [5 Tips to Detect and Remediate Issues Before A Ticket Is Raised.](#)

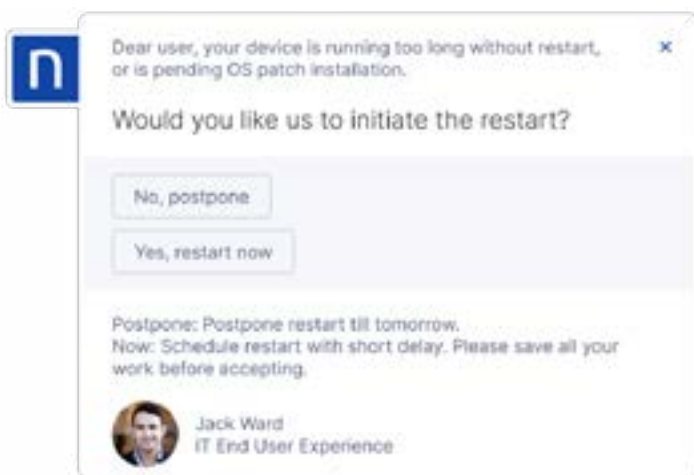


¿SABÍA QUE...?

- El coste medio por ticket en Norteamérica es de 15,56 \$, una cantidad puede dispararse hasta los **50 \$** en función de los sueldos del personal de soporte, de la complejidad de la incidencia y del tiempo necesario para resolverla.
- Forrester ha observado que, con Nextthink, los equipos de soporte de Nivel 1 y Nivel 2 ganan entre un 10 y un 20 % de eficiencia, lo que se traduce en un **valor de 5,2 millones de dólares a tres años.**

2. Deje de esperar a los empleados

Hay ciertas cosas que los agentes de soporte no pueden o no deben hacer. Por ejemplo, no pueden reiniciar el equipo de un empleado o modificar determinados permisos. Y esos retrasos a la hora de comunicarse con los empleados se van acumulando. En lugar de esperar a que los empleados hagan algo, envíeles un mensaje personalizado que aparezca en la pantalla de su dispositivo y los inste a realizar la acción deseada; por ejemplo, un recordatorio directo para que actualicen el sistema a la última versión de Windows, instalen un nuevo programa de software o reinicien el equipo para reducir el espacio en disco. A diferencia de lo que suele ocurrir con los correos electrónicos, estos mensajes cortos y directos sí logran captar la atención de los empleados y mejoran considerablemente el tiempo medio de resolución (MTTR).



3. Proporcione a los agentes N1 información unificada sobre los dispositivos y usuarios

Los agentes N1 no cuentan con la información necesaria para diagnosticar los problemas de TI con precisión porque se ven obligados a pasar de una herramienta a otra en función de lo que les vayan diciendo los usuarios finales. Si pone al alcance de sus agentes de primera línea información sobre los incidentes, listas de comprobación para el diagnóstico y herramientas para la corrección en una única vista, estos podrán resolver los problemas más rápido y no tendrán que derivar tantos a otros equipos.

EJEMPLO DE CLIENTE:

Un hospital ahorra 1,7 millones de dólares gracias a un sistema que permite resolver los tickets más rápido

Uno de nuestros clientes, un hospital de Norteamérica con mucha actividad, tenía que dedicar una gran cantidad de recursos a prestar soporte técnico in-situ a médicos y enfermeros. Calcularon que cada visita presencial les costaba 80 \$, una cifra que, a priori, no parece muy elevada pero que, multiplicada por el número de incidencias que recibía el departamento de soporte, representaba un coste abismal. A pesar de la cantidad de recursos que se dedicaban a soporte técnico, al personal sanitario seguían pareciéndoles insuficientes y esto les generaba frustración. Así las cosas, muchas veces los agentes N1 se veían en la obligación de derivar los tickets cuando los sanitarios no tenían paciencia para explicarles el problema.

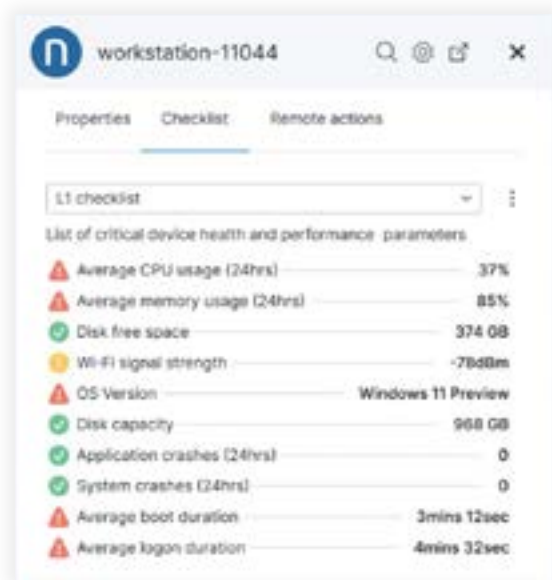
El departamento de TI aprovechó los potentes datos de telemetría que Nextthink recopila sobre los endpoints para aunar fuerzas con ServiceNow. Gracias a estos datos, los agentes N1 obtuvieron una visión global de los endpoints en una vista única, lo que les permitió detectar y diagnosticar los problemas más rápido. Se revisaron internamente todos los tickets con una tasa baja de resolución en el primer contacto (FCR) y se diseñó un sistema más eficaz para resolver también estos problemas. Esto redujo el número de tickets que había que escalar y mejoró la relación entre el departamento de TI y el personal sanitario.

En el plazo de un año, la necesidad de atender los tickets de soporte de forma presencial se redujo en un 40 %, lo que generó un ahorro de 1,7 millones de dólares en tiempo de soporte y permitió a los médicos y enfermeros ganar una cantidad incalculable de horas de trabajo. Al integrar Nextthink con su instancia de ServiceNow, el hospital logró reducir considerablemente la cantidad de tiempo que el personal sanitario tenía que dedicar a los problemas técnicos y aumentar el que pasaban con sus pacientes.

MÁS INFORMACIÓN



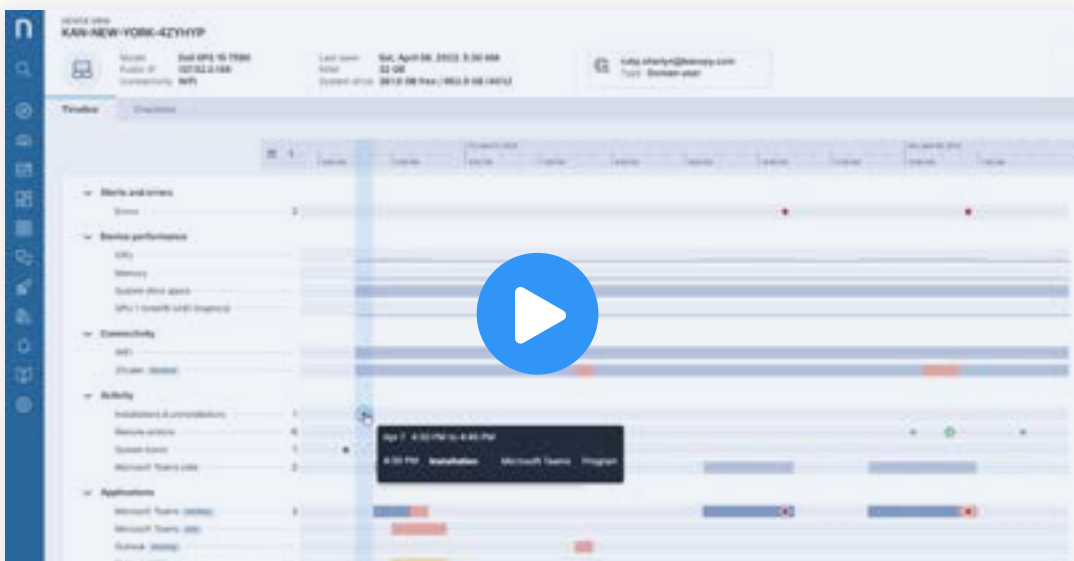
Para lograrlo, proporcioneles acceso a una fuente de información completa y unificada sobre los dispositivos y los usuarios que puedan consultar desde un solo lugar, ponga a disposición de los agentes N1 herramientas para la corrección y listas de comprobación personalizables que se puedan adaptar a cualquier función o situación.



“Después de un año utilizando Nexthink, un hospital urbano registró una caída del 40 % en el volumen de tickets, lo que derivó en un ahorro de 1,7 millones de dólares en tiempo de soporte.”

Aquí le enseñamos cómo hacerlo:

DISMINUIR LOS COSTES DE SOPORTE



04.

Garantizar una transformación sin riesgos y su adopción

Los directivos mantienen una extraña relación de amor-odio con los proyectos de transformación digital. En teoría, todo el mundo está de acuerdo en que les conviene contar con tecnologías y servicios más rápidos, eficaces y seguros. Pero, cuando toca poner en marcha un proyecto nuevo, la cosa se puede torcer rápidamente. Es sabido que las iniciativas de transformación son costosas y, a menudo, no salen como se esperaba, pero la única constante en el mundo de los negocios es el cambio, y solo saldrán ganadores aquellos que sepan adaptarse.

El departamento de TI puede eliminar los riesgos inherentes y los costes ocultos de los proyectos de transformación digital tomando las siguientes medidas:

1. Categorizar y hacer seguimiento de los objetivos antes, durante y después de la implementación

Obtenga visibilidad de los avances de su proyecto de transformación digital y vea los posibles puntos de fallo antes de que sea demasiado tarde. Si cuenta con alertas instantáneas y visibilidad de todos los aspectos del endpoint (usuario, dispositivo, paquetes, aplicaciones, binarios, acciones, eventos y percepción del usuario) desde la perspectiva del usuario, podrá supervisar la implementación de su proyecto en todo momento y en tiempo real.

2. Evalúe y supervise a los empleados con perfiles de trabajadores establecidos por el departamento de TI

Un error en el que se suele caer durante el desarrollo de los proyectos de transformación digital es tratar a los empleados como si fueran todos iguales. En lugar de eso, lo que hay que hacer es evaluar a todos los usuarios de la empresa combinando métricas objetivas con sus opiniones para ofrecer una evaluación completa de cada uno y saber cómo categorizarlos. Aunque resulte más trabajoso en un principio, su empresa estará mejor preparada para afrontar su proyecto de digitalización. Hasta que no consiga categorizar debidamente a los empleados, no podrá decidir la mejor estrategia para que adopten la tecnología.

3. Fomente la adopción por parte de los empleados con comunicaciones directas y bidireccionales

La transformación digital no se reduce a la tecnología; el factor humano también cuenta. No es posible implementar un servicio nuevo si los empleados se niegan a utilizarlo. Una vez creados los perfiles de TI, podrá establecer comunicaciones bidireccionales y personalizadas para intercambiar opiniones con los empleados, formarlos, concienciarlos y ofrecerles el soporte oportuno en función de sus necesidades específicas. Solo así logrará aumentar las tasas de adopción de los servicios nuevos.



¿SABÍA QUE...?

- El Boston Consulting Group calcula que **solo el 30 % de las empresas** logran implementar con éxito sus iniciativas de transformación digital.
- Nuestros clientes consiguen concluir sus proyectos un 28 % más rápido, por término medio, y **reducir los problemas P1 en un 95 %**. (Se clasifican como «P1» aquellas situaciones en las que se interrumpe, bien toda la actividad del negocio, bien algún sistema crítico y que tienen consecuencias económicas graves).



Aquí le enseñamos cómo hacerlo:

GARANTIZAR UNA TRANSFORMACIÓN SIN RIESGOS Y SU ADOPCIÓN



EJEMPLO DE CLIENTE:

Un fabricante alemán ahorra 1,6 millones de dólares en la migración de Windows

Migrar Windows en toda una empresa nunca es fácil. Solo auditar la preparación del hardware y el software puede llevar meses y, si tenemos en cuenta todas las comunicaciones que deberán intercambiar los empleados, el proceso puede acabar fácilmente plagado de problemas (con el coste que supone cada uno en términos de tiempo y dinero, por pequeño que sea).

La visibilidad completa que ofrece Nexthink de los activos de hardware y software, sumada a nuestras capacidades de comunicación con los empleados, ayuda a optimizar el proceso, como pudo comprobar este fabricante alemán cuando se embarcó en su proyecto de migración.

Teniendo en cuenta que en su entorno había 300 000 dispositivos, sabían que no iba a ser fácil. Y también sabían, por experiencia propia con la migración anterior a Windows 10 y los problemas que les dio, que si una parte importante de su infraestructura no estaba preparada para la migración, acabarían en serios problemas.

Así que decidieron adoptar una estrategia nueva. **Recurrieron a Nexthink para ver, diagnosticar y corregir en remoto cualquier elemento de hardware o de software que pudiera impedir la correcta actualización del sistema, lo que acabó ahorrando al departamento de TI 32 000 horas en tiempo de soporte equivalentes a 1,6 millones de dólares en costes, según sus cálculos.**

MÁS INFORMACIÓN

Conclusión

Reducir costes de TI no tiene por qué significar poner proyectos clave ni planes a largo plazo en stand-by. Esta guía es la prueba de que se puede ahorrar mucho dinero sin descuidar la experiencia de los empleados con la tecnología.

Estos son solo algunos consejos que puede seguir para estirar el presupuesto y ahorrar. La clave para ahorrar costes tiene nombre y apellidos: la monitorización continua. Todas las licencias de software que se contratan, las actualizaciones de hardware las incidencias de TI recurrentes y los proyectos de transformación digital suponen una oportunidad para determinar dónde se puede ahorrar e incorporar mejoras en la experiencia digital del empleado tanto para el departamento de TI como para el resto de la plantilla. Lo único que necesita es hacerse con la plataforma de gestión adecuada.

La guía definitiva para la reducción de costes en el puesto de trabajo digital



ACERCA DE NEXTHINK

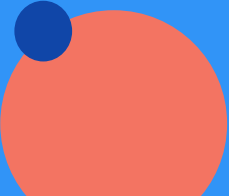


Nextthink es el líder mundial en el campo de la gestión de la experiencia digital de los empleados. Sus productos permiten a las empresas crear entornos de trabajo digitales que, al optimizar la experiencia de los empleados, multiplican su productividad. Gracias a una combinación única de análisis en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





nextthink

Nextthink puede ayudarle a ahorrar costes
y mejorar la experiencia de los empleados.
¿Desea más información?



nextthink.com