

DEX: tendencias y predicciones para 2024

ENCUESTA ELABORADA POR VANSON BOURNE



Introducción

En colaboración con Vanson Bourne, una prestigiosa consultora independiente, hemos entrevistado a 2000 responsables de TI y empleados de oficina pertenecientes a diversos sectores en cuatro grandes mercados (Estados Unidos, Reino Unido, Francia y Alemania).

Para acceder al **informe «El estado del mercado de DEX»** completo, [pinche aquí](#).

Para consultar el **informe del análisis por país**, [pinche aquí](#). Para ver el resto de **informes sobre sectores laborales**, [visite este enlace](#).

Los datos de nuestra encuesta ofrecen un contexto único que ayudará a los equipos de TI a analizar su propio puesto de trabajo digital. En términos generales, los resultados de nuestro estudio ponen de relieve el fuerte deseo de mejorar las tecnologías y estrategias que se utilizan en la gestión de DEX.

Esperamos que estos datos le ayuden a decidir en qué tecnología invertir, necesidades de contratación y qué planes de usuario final implantar.

Contenido del informe

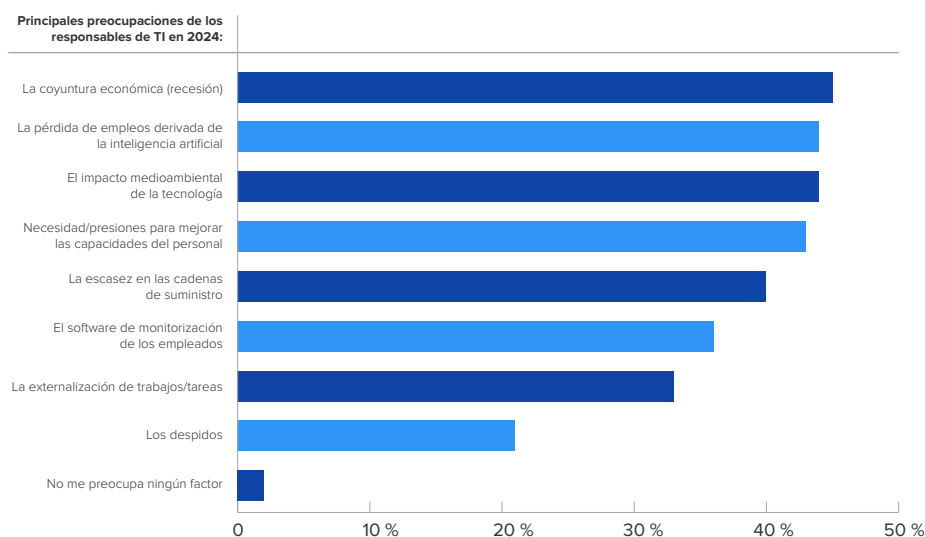
Principales preocupaciones de los equipos de TI.....	3
Presupuestos (2024-2025).....	4
Planes de inversión	5
Acerca de la encuesta	6



Principales preocupaciones de los equipos de TI

Según nuestras previsiones, en 2024 los equipos de TI seguirán encontrándose con una combinación de incertidumbre económica, avances tecnológicos y dificultades relacionadas con la fuerza laboral.

P5. Pensando en la situación de su empresa, ahora que se acerca un nuevo año (2024), ¿qué factores le preocupan más?



(Encuestados: responsables de TI)

Nuestro consejo:

Lo mejor que pueden hacer los responsables de TI ante los problemas que les afectan es pensar en cuál es la solución más adecuada para el empleado. La persona que hay detrás de cada dispositivo debería ser la prioridad absoluta de TI.

Por ejemplo, aunque es importante reducir los costes, en ocasiones son inevitables si queremos proteger (y mejorar) la experiencia digital del empleado. Por tanto, independientemente del coste de oportunidad, lo que siempre debe preguntarse el equipo de TI es si la decisión que tome va a mejorar o a empeorar la experiencia del empleado.

De igual manera, las decisiones a las que llegue sobre los últimos avances en IA deberían basarse en si la inversión en dicha tecnología mejora o no los servicios de TI y la relación que tendrá con los empleados. ¿Hay alguna tarea manual y repetitiva que pueda delegar a la tecnología de IA? ¿Una inversión así permitiría a sus agentes N1 mejor capacitados centrarse en proyectos más creativos y con más visión de futuro? Este es el tipo de pregunta que deberían plantearse los responsables de TI.

Lo mejor que pueden hacer los responsables de TI ante los problemas que les afectan es pensar en cuál es la solución más adecuada para el empleado.

Presupuestos (2024-2025)

Según los responsables de TI, el presupuesto medio para 2024 será de 210 millones de dólares. De aquí a 2025, prevemos que el presupuesto medio aumente en un 36 % (hasta los 285 millones de dólares).

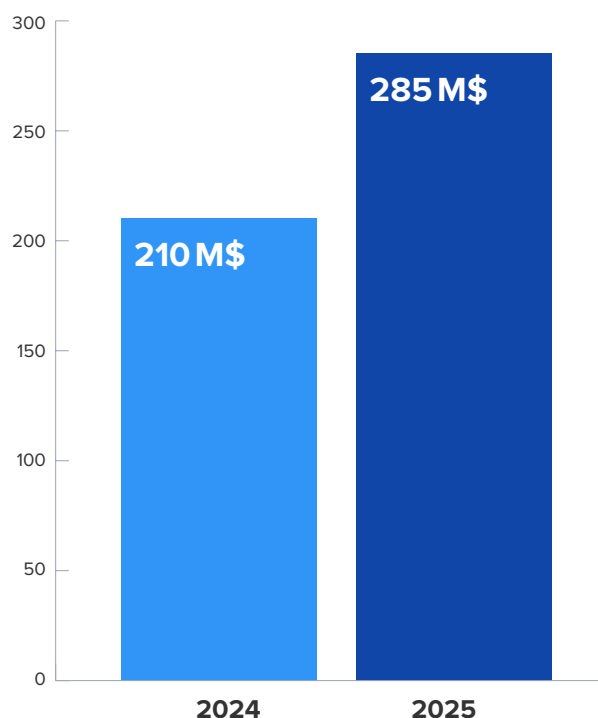
Este aumento previsto puede atribuirse a varios factores, como la evolución de las dinámicas del mercado, una competencia más fuerte y una mayor dependencia de tecnologías avanzadas (la inteligencia artificial, el Cloud computing, las medidas de ciberseguridad, etc.).

El 82 % de los responsables de TI encuestados aseguraron estar prestando más atención al ROI, tras confirmar que tienen pensado eliminar o sustituir al menos una de sus nuevas tecnologías (adquiridas en los últimos 12-24 meses).

P6. ¿De cuánto (en USD) espera que sea el presupuesto del departamento de TI de su empresa para estos períodos?

(Encuestados: responsables de TI) - En 2024, media (millones, USD)

(Encuestados: responsables de TI) - En 2025, media (millones, USD)



36 %

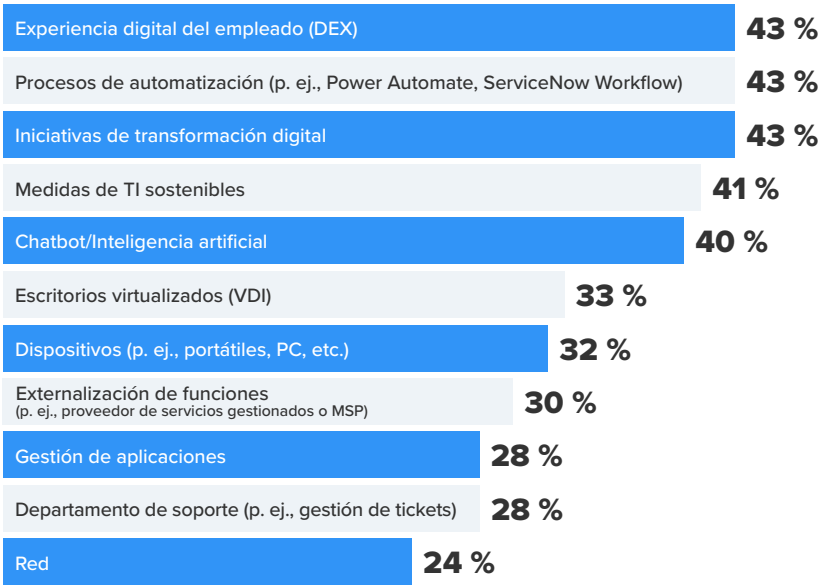
Aumento en los
presupuestos anuales
medios para TI

Planes de inversión

La práctica totalidad de los responsables de TI (el 99,6 %) invertirán en ámbitos clave relacionados con el puesto de trabajo digital en 2024 y, como era de esperar, la experiencia digital del empleado (DEX) encabeza la lista, empatando con los procesos de automatización (p. ej., ServiceNow) y las iniciativas de transformación digital.

Cada vez más responsables de TI se dan cuenta de que herramientas como Nexthink ayudan a rentabilizar antes la inversión y ahorran tiempo a los agentes N1 y N2. Cuando cada dólar y línea de código son importantes, DEX es una opción viable para que los equipos de informática del puesto de trabajo (EUC) solucionen de forma proactiva los problemas que tanto trastorno pueden causar y establecer una relación más positiva con los empleados.

P7. De cara al año que viene (2024), ¿en qué ámbitos tiene pensado invertir el departamento de TI de su empresa (o aumentar la inversión actual)?



(Encuestados: responsables de TI)

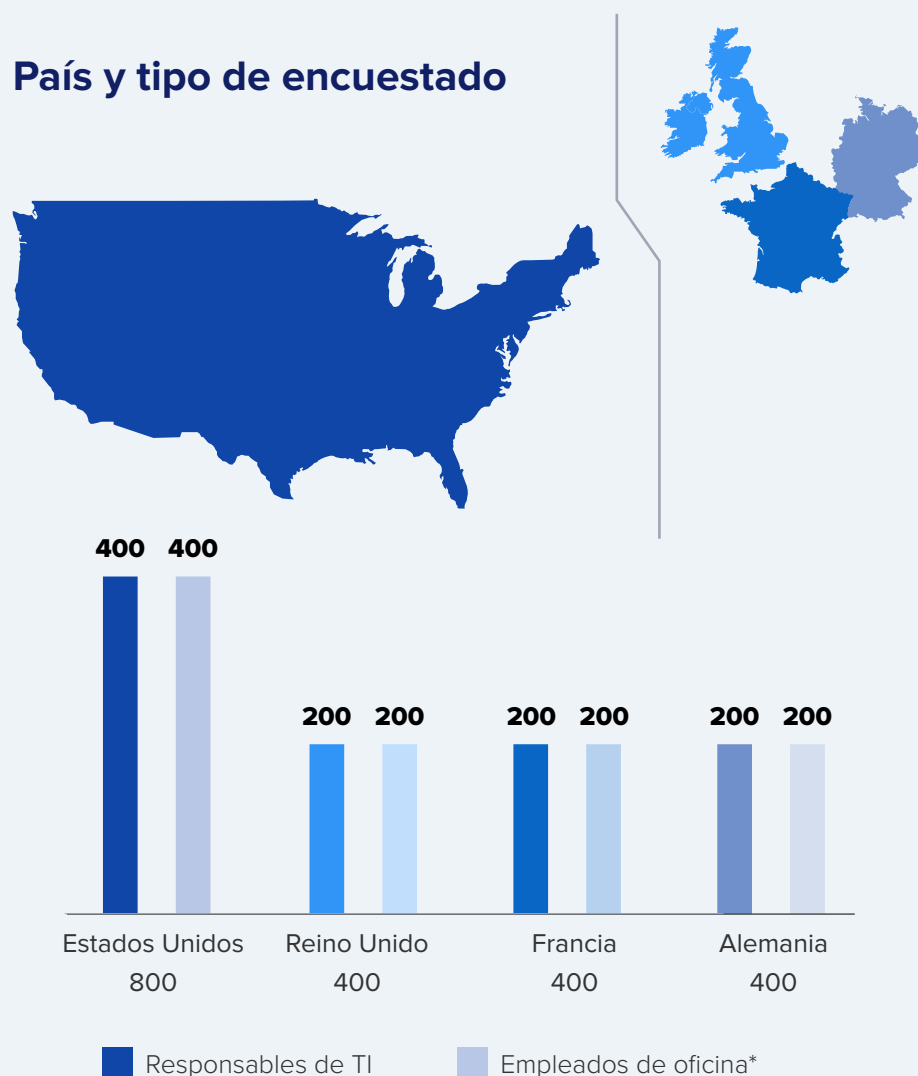
En 2024, casi todos los responsables de TI (el 99,6 %) invertirán en ciertos ámbitos relativos al puesto de trabajo digital y, como era de esperar, **la experiencia digital del empleado (DEX) encabeza la lista.**

Acerca de la encuesta

En colaboración con Vanson Bourne, entrevistamos a 1000 responsables sénior de TI y a 1000 empleados de oficina* durante el verano de 2023.

En algunos casos, hemos comparado los resultados con preguntas similares empleadas en nuestra encuesta de 2019 («The Experience 2020 Report», disponible en inglés), que incluía una muestra de 3000 personas entre responsables de TI y empleados de oficina (en la misma proporción).

País y tipo de encuestado



El tipo de encuestado se basa tanto en el área funcional como en el nivel del encuestado dentro de la jerarquía de la empresa.

* Empleados de oficina: empleados que no pertenecen a TI y que pertenecen a cualquier nivel dentro de la jerarquía de la empresa. Incluye a los que trabajan en la oficina, híbrido o en remoto.

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.

¿Tiene alguna pregunta sobre la plataforma Nexthink?

[CONTACTO](#)

nexthink

nexthink.com