



**Mejore la experiencia digital del  
empleado y la productividad de TI  
con Nexthink**

# Mejore la experiencia digital del empleado y la productividad de TI con Nexthink

Continuamente, los equipos de TI cargan con la responsabilidad de implementar tecnologías complejas y de lidiar con las consecuencias de que algo salga mal en producción. Muchos de ellos se quejan de «estar a ciegas» en cuanto a lo que sucede en su entorno. Y la frustración que sienten por tener que depender de que los empleados notifiquen los problemas contrasta con la necesidad de reducir esos tickets y los gastos que conllevan. Estos problemas técnicos les impiden ofrecer una plataforma estable, fiable y predecible que garantice una buena experiencia del empleado.

La única forma de resolver este problema es desafiar la situación actual dando un giro a la estrategia de TI para centrarla en el activo más valioso de la empresa: las personas. Esto es lo que hacen las soluciones de experiencia digital del empleado (DEX), proporcionar a los equipos de informática del puesto de trabajo (EUC) mayor visibilidad y aumentar la eficiencia operativa centrándose en los empleados. A su vez, esto permite a las empresas reducir el impacto negativo, mejorar la productividad y reducir los costes.

## Estas son algunas de las ventajas que proporciona a las empresas un software de DEX:

- Conocimiento de la experiencia digital de los empleados: los equipos de TI obtienen visibilidad de toda la experiencia tecnológica de los usuarios con las aplicaciones web y de escritorio críticas para la empresa, y son capaces de determinar la causa raíz de los problemas y solucionarlos a escala.
- TI proactiva: en lugar de confiar en los tickets abiertos por los empleados para descubrir y comprender sólo una parte del verdadero impacto, una plataforma de DEX muestra el alcance real de los incidentes, y genera alertas personalizadas en tiempo real que informan al equipo de TI antes de que el problema afecte a los empleados en mayor escala.
- Proyectos de transformación digital optimizados: lleve a cabo transformaciones exitosas y dentro de los plazos establecidos gracias a la información sobre DEX que recibirá en cada una de las fases de los proyectos.
- Justificación de la inversión en TI: evalúe fácilmente el impacto de los cambios y documente el ahorro logrado con la optimización del software, la ampliación del ciclo de vida del hardware, y la automatización de procesos.

Nexthink es una empresa de software dedicada a ayudar a los equipos de TI a diseñar entornos de trabajo inteligentes y productivos. Gracias a una combinación única de análisis en tiempo real, automatización, y opinión de los empleados, sus productos aportan claridad a los equipos de TI. En 2022, el informe [The Forrester Wave™](#) reconoció a Nexthink como líder en la gestión de la experiencia del usuario final.

# Cómo utilizar esta guía

---

**La FASE 1** presenta una serie de preguntas y objeciones habituales con las que se puede encontrar a la hora de debatir la compra de software de experiencia digital del empleado con sus compañeros y los directivos de su empresa.

**La FASE 2** le ayuda a demostrar a las partes interesadas cómo se pueden beneficiar tanto el departamento de TI como la empresa en general de una herramienta de experiencia digital del empleado.

**La FASE 3** ayuda a exponer más motivos por los que Nexthink ocupa una posición privilegiada para ayudar a su empresa a reducir costes y obtener más visibilidad, mejorando continuamente la experiencia digital de los empleados.

## FASE 1

### Preguntas habituales

Para llegar al punto de adquirir un software de experiencia digital, debe ser capaz de responder a las preguntas y objeciones más comunes a las que se enfrentará toda su organización. Prepárese para abordar sus preocupaciones con antelación, teniendo en cuenta la información que más les importará y las necesidades de cada miembro del comité de aprobación.

#### Perfil del interlocutor: CIO/Director

Preguntas y preocupaciones habituales

##### ¿Por qué necesitamos un software de experiencia digital del empleado?

Con un software de experiencia digital del empleado, los equipos de TI tienen una idea más clara de qué está ocasionando interrupciones a los empleados y les permite hacer mejor su trabajo sin que los problemas técnicos se crucen en su camino, lo que mejora la satisfacción y el rendimiento general. Una solución de este tipo mejora la eficiencia y la resiliencia operacional, ya que introduce análisis en los procesos con los que ya trabajamos sin ningún tipo de fricción y, además, nos permite conocer la opinión de los empleados más fácilmente, al mismo tiempo que reduce los gastos de TI. Gracias a la información reveladora y completa que ofrece una solución de DEX, podremos, por un lado, mejorar la eficiencia de nuestras operaciones de TI tanto en tiempo como en coste, y por el otro, identificar dónde podemos ahorrar costes en hardware y software.

## **¿Y si no tenemos el presupuesto, el tiempo o los recursos necesarios para gestionar algo tan completo?**

La inversión inicial que hacemos en una plataforma de DEX puede acabar ahorrando dinero con el tiempo. Esto incluye iniciativas y capacidades que ayudan a impulsar la rentabilidad durante el primer año. Entre ellas estarían, por ejemplo, la renovación inteligente de hardware, la reclamación de licencias de software o la reducción del número de tickets de TI que se derivaría de la resolución proactiva de problemas, gracias a la visibilidad integral que ofrece una herramienta de DEX. Además, con una solución de este tipo, los equipos de TI lo tendrán más fácil para gestionar el puesto de trabajo digital, lo que les permitirá dedicar más tiempo y recursos a iniciativas más estratégicas, y menos a las interminables tareas que implica la resolución de problemas.

## **Perfil del interlocutor: Especialistas en informática del puesto de trabajo**

Preguntas y preocupaciones habituales

### **¿Cómo me ayuda una herramienta de DEX a prestar el mejor servicio posible a los empleados?**

Con Nexthink, es muy fácil ver qué funciona y qué no. Su software ayuda a determinar el contexto, alcance, e impacto de los incidentes para acelerar el proceso de resolución de problemas mediante machine learning y la detección de patrones.

### **¿Cómo aprovecho las herramientas para justificar la inversión que la dirección ha hecho en mi departamento?**

En el contexto económico actual, lo que quiere cualquier equipo directivo es que sus organizaciones hagan más con menos. Y esto, en los tiempos que corren, significa algo más que "trabajar de forma más inteligente". Una solución de DEX introduce cambios en los procesos del día a día que mejoran la eficiencia y, por consiguiente, ahorran dinero. Por ejemplo, con un cuadro de mando de DEX es posible reducir el número de tickets que se derivan a un agente N3 en un 40 %, lo que podría reportar a la empresa un ahorro de 100 € por ticket.

## Perfil del interlocutor: Responsables de aplicaciones y redes

Preguntas y preocupaciones habituales

### ¿Una herramienta de DEX sustituiría a las herramientas especializadas que ya tienen los responsables de nuestras aplicaciones?

No se trata de reemplazar las soluciones especializadas que ya tenemos, ni de reducir el presupuesto asignado a las herramientas de APM, de gestión de red o de virtualización. En su lugar, Nexthink proporciona datos a nivel de experiencia con las aplicaciones, de modo que el departamento de TI pueda ver el problema desde la perspectiva del usuario final. Gracias a los datos que aporta Nexthink, el departamento de TI podrá tener las conversaciones adecuadas con antelación y con todos los equipos involucrados y, en ocasiones, incluso solucionar los problemas sin necesidad de derivarlos a otros equipos más especializados cuyo tiempo sale más caro a la empresa. A veces se trata simplemente de estimular la colaboración entre equipos.

### ¿Ahorramos dinero con DEX?

Cuando se mejora la experiencia digital, se aumenta la eficiencia del trabajo diario. Los equipos de puesto de trabajo pueden resolver muchos de los problemas más acuciantes y solo escalar a los equipos de aplicaciones y redes cuando sea necesario. En última instancia, una herramienta de DEX quitará presión a los equipos de aplicaciones y redes, ya que el equipo de puesto de trabajo puede identificar el origen de los problemas antes de escalarlos. Por otro lado, adoptar una estrategia proactiva (shift-left) mediante la automatización y las opciones de autoservicio, al mismo tiempo que les permite hacer pruebas de mejor calidad para evitar los problemas, puede ayudar a mantener los costes controlados.

## Perfil del interlocutor: Profesionales de seguridad de TI

Preguntas y preocupaciones habituales

### El producto de Nexthink requiere, para su funcionamiento, la instalación de un agente en todos los dispositivos. ¿No es eso motivo de preocupación desde el punto de vista de la seguridad?

Instalar un agente es una práctica habitual entre los proveedores de DEX, y Nexthink tiene un historial comprobado en el mantenimiento de la seguridad de sus clientes. Nexthink presta sus servicios a algunas de las empresas más importantes del mundo. Tiene más de 1200 clientes y 15 millones de dispositivos que utilizan algunas de las más destacadas organizaciones internacionales, incluidos organismos públicos.

Además, ha obtenido las certificaciones FIPS 140-2 (Federal Information Processing Standard 140-2) del gobierno de EE. UU. y SOC 2 (System and Organization Controls 2) tipo 2 del Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA). Las prácticas de Nexthink en materia de privacidad, seguridad, cumplimiento y certificados se rigen por los estándares del sector y pueden consultarse en el [Centro de confianza](#) de su web.

El agente de Nexthink es tan eficiente que también puede controlar y gestionar los demás agentes del sistema y de seguridad que tenemos instalados en nuestros dispositivos, para garantizar que se estén ejecutando correctamente, que estén actualizados y que no estén afectando a la experiencia del empleado.

## FASE 2

# Perspectivas de mejora

En esta sección, ofrecemos guiones adaptados al perfil del interlocutor con los que podrá explicarle cómo una solución de experiencia digital del empleado cambiaría su organización a mejor y qué problemas resolvería a corto y largo plazo. Presente al comité de compras las mejoras que tiene en mente (empleados más contentos, experiencia del cliente optimizada, aumento de los ingresos y beneficios, etc.) para que sepa qué esperar de la solución.

## Perfil del interlocutor: CIO/Director

### **Lograremos minimizar las pérdidas de ingresos y, al mismo tiempo, optimizar la planificación presupuestaria.**

Con el software de DEX de Nexthink, podremos mejorar la velocidad de los análisis y la calidad de los cambios tecnológicos. Si creamos un entorno fiable, estable y predecible en el que no se produzcan tantas interrupciones, estaremos poniendo menos trabas a los equipos que generan ingresos y tendremos menos problemas que afecten a la productividad y, por lo tanto, a la rentabilidad.

También podremos limitar los costes asociados al mantenimiento de nuestras tecnologías y a las renovaciones del hardware, ya que sabremos exactamente qué equipos realmente es necesario retirar y cuáles se pueden seguir utilizando sin tener que realizar todavía sustituciones que obliguen a hacer grandes desembolsos.

Nexthink también nos ayudará a supervisar el uso de las aplicaciones web y de escritorio en toda la organización, lo que nos permitirá sacar a la luz datos clave que nos ayuden a optimizar las licencias para todas las aplicaciones. Al tener una idea clara de la adopción del software, podremos desinstalar las aplicaciones de los dispositivos de los usuarios que no las necesiten, con lo que conseguiríamos reducir drásticamente los costes de TI.

DEX también reporta mejoras desde el punto de vista de la huella de carbono, presenta oportunidades para su reducción y permite concienciar más a los empleados. El paquete de contenidos de la biblioteca de Nexthink sobre TI sostenible puede ayudarnos a lograr que las prácticas del departamento de TI estén en consonancia con la visión corporativa en materia de sostenibilidad.

## Perfil: Especialistas en informática del puesto de trabajo

### **Podremos ser más proactivos y reducir el número de interrupciones causadas por la tecnología.**

El software de DEX de Nexthink ayuda a los equipos de informática del puesto de trabajo a solucionar los problemas antes de que se manifiesten. Si nos aseguramos de que la tecnología no falle y somos capaces de detectar y corregir los errores a gran escala antes de que lleguen a afectar a los empleados, la percepción de estos y su nivel de satisfacción general mejorarán.

Esto se logra con una visión completa de cualquier problema que esté empezando a surgir en producción, y también con la capacidad de realizar pruebas de mejor calidad que permitan detectar la aparición de anomalías antes de llegar al entorno de producción.

DEX nos ayuda a evitar las acusaciones enfrentadas. Los equipos ya no podrán decir que no es cosa suya y derivar los tickets a otros, porque los datos clave que ofrece la solución nos permitirán ver claramente qué tecnologías están afectadas, cuándo empezaron los problemas y a quién le corresponde ponerles remedio. Así, ahorraremos tiempo de tener que hablar con unos equipos y otros y probar varias cosas hasta dar con la solución. Además, tendremos la opción de remediar las incidencias directamente en Nexthink o de derivarlos a otra persona del equipo de TI para automatizar la solución en alguna otra herramienta.

Una herramienta de DEX puede encontrar y solucionar los problemas antes de que lleguen a afectar los empleados y de que se propaguen, reduciendo las frustraciones y mejorando la experiencia diaria del equipo de TI, ya que, en lugar de tratar de resolver incidentes misteriosos o esperar a que los empleados abran un ticket, podrá centrarse en iniciativas estratégicas más importantes.

Nexthink integra recomendaciones basadas en IA. Por ejemplo, a partir de los datos recopilados de sus clientes de servicios en la nube, establece unos valores de referencia para determinar si cierto problema está afectando a un usuario en concreto o a todo el sector. Esto nos permite ahorrar el tiempo que tendríamos que dedicar a analizar el entorno y a realizar distintas pruebas para encontrar una solución. Nexthink ofrece también un asistente virtual capaz de responder a preguntas formuladas en lenguaje natural. Podríamos pedirle, por ejemplo, que nos enseñase, por orden de prioridad, todas las aplicaciones que están fallando hoy.

## Perfil: Responsables de aplicaciones y redes

### **Podremos reducir el impacto que tienen en los empleados los problemas técnicos y las llamadas a soporte.**

Podremos ofrecer un soporte completo para el creciente número de dispositivos, software, redes y nubes que monitorizamos. Nexthink ofrece una visión centralizada del entorno de trabajo en constante cambio.

Muchas veces, se culpa demasiado pronto a los equipos responsables de la red y de la VDI. Como con Nexthink podemos verlo todo en tiempo real, sabemos qué *no* está provocando el problema, lo que facilita la resolución de problemas y la asunción de responsabilidades. Esto nos ayuda a intervenir antes y ser más proactivos.

## Perfil: Profesionales de seguridad de TI

### **Podremos asegurarnos de actualizar los sistemas a tiempo.**

El equipo de TI podrá programar actualizaciones automáticas en Nexthink, lo que ayuda a reducir los riesgos de seguridad a los que se exponen las aplicaciones y el software desfasados. Este equipo se beneficiará también de la visibilidad general. Por ejemplo: con las actualizaciones automáticas, resulta más sencillo cumplir la normativa, ya que podremos crear una regla en Nexthink según la cual, cuando un empleado ejecute una instancia de Google Chrome cuya versión sea anterior a las dos últimas, la aplicación se actualice automáticamente.

### **Sabremos cuándo no funciona el software.**

Nexthink ayuda a identificar cuándo está fallando un agente de seguridad o EDR. Por ejemplo, si un agente de seguridad no está bien configurado y no puede conectarse a la infraestructura correspondiente, no puede funcionar. Nexthink señala cuándo están fallando otras soluciones para alertar del problema, solucionarlo de forma automática o desactivar ciertas funciones hasta que el riesgo de seguridad se haya resuelto.

### **Podremos tener mejor cumplimiento de directivas y demostrar que lo estamos haciendo.**

Con Nexthink, el personal de seguridad de TI ya no tendrá que trabajar basándose en suposiciones. Podrá fijar umbrales en el producto para que se ejecuten ciertas actualizaciones automáticamente, lo que mejorará el cumplimiento. Los usuarios finales, por su parte, se sentirán más cómodos con su experiencia digital y su percepción será mejor en términos generales.

## FASE 3

# Convencer y lograr el compromiso

En esta fase, el comité de compras debería entender ya cómo una plataforma de experiencia digital del empleado puede cambiar para mejor el funcionamiento de toda la empresa. Ahora, toca demostrarle su valor con casos prácticos reales. Estos guiones le ayudarán a venderles el producto a los responsables de tomar las decisiones explicándoles qué ganarán con él en su día a día.

## Perfil: CIO/Director

### Demuestre el valor para el negocio

La informática del puesto de trabajo toca cada área del negocio de muchas formas distintas. Por eso, cuando las tecnologías fallan o nos ponen dificultades, los ingresos y la rentabilidad se pueden ver afectados. Las aplicaciones web, en concreto, resultan fundamentales para la productividad empresarial. Con Nexthink sabremos enseguida qué aplicaciones web y SaaS no están funcionando todo lo bien que deberían, podremos evitar que los problemas con la tecnología hagan que los clientes tengan dudas, que los ingresos no lleguen a materializarse o que los productos se acumulen en el centro de distribución. Además, gracias a las integraciones, Nexthink puede utilizarse con otras plataformas como Qualtrics o ServiceNow.

## Perfil: Especialistas en informática del puesto de trabajo

### Demuestre el valor para el negocio

DEX puede facilitar la migración de recursos informáticos críticos (por ejemplo, pasar de Windows 10 a Windows 11 o realizar otras actualizaciones de software complejas). Con Nexthink, podremos monitorizar esas transiciones para asegurarnos de que todo vaya sobre ruedas y de que, de producirse algún problema, podamos verlo de inmediato. Así, podremos pararnos a tomar las medidas de corrección necesarias para no hacer el problema extensivo a más empleados accidentalmente.

También podremos supervisar la estabilidad de los dispositivos durante la transición a un sistema operativo nuevo, para ver si ciertos dispositivos más antiguos presentan problemas como pantallazos azules o inicios de sesión lentos. De este modo, resulta más sencillo detectar fallos en las aplicaciones y evaluar su estabilidad al trabajar con un SO nuevo y, por lo tanto, podemos actuar con rapidez y más seguros de lo que estamos haciendo.

Otra ventaja es que podremos evitar situaciones en las que distintos equipos interpreten lo mismo de forma diferente, ya que todo el mundo tendrá acceso a la misma información. Y nos evitamos también involucrar a equipos especializados sin necesidad.

## Perfil: Responsables de aplicaciones y redes

### Demuestre el valor para el negocio

DEX ayuda a garantizar que los responsables de aplicaciones y redes proporcionen a los equipos de TI todos los medios necesarios para prestar un buen servicio a los empleados y ahorrarle dinero a la empresa. Podremos demostrar al equipo directivo cómo esos cambios han supuesto, por una parte, ahorros tangibles de costes que influyen directamente en los resultados de la empresa y, por otra, una mejora en la opinión de los usuarios, que podemos conocer por distintos medios, como encuestas y comentarios generales agregados.

## Perfil: Profesionales de seguridad de TI

### Demuestre el valor para el negocio

Lograremos aumentar la eficiencia trabajando más estrechamente con otros equipos, desde los de TI hasta RR. HH. El objetivo de DEX no es sustituir a ninguna herramienta de seguridad, sino ayudar a garantizar que estamos siguiendo las mejores prácticas en esta materia.

Para obtener más información, póngase en contacto con Nexthink en  
<https://www.nexthink.com/contact>