



“Una estrategia DEX aporta valor a diferentes áreas de una organización”



La evolución del puesto de trabajo digital se ha convertido en un eje estratégico para organizaciones de todos los sectores, impulsadas por la necesidad de operar con mayor eficiencia, reforzar la seguridad y ofrecer una experiencia más fluida a sus empleados. Durante el almuerzo ejecutivo “DEX: tecnología al servicio de los usuarios para lograr su máximo potencial en el trabajo”, organizado por DirectorTIC junto a Nexthink, en el que han participado Atento, Ayuntamiento de Madrid, FCC, KPMG España, MasOrange y el Ministerio de Trabajo y Economía Social, ha quedado patente que el *Digital Employee Experience (DEX)* ya no es un complemento tecnológico, sino un elemento esencial para mejorar la productividad, reducir fricciones y afrontar los nuevos retos de un entorno híbrido, complejo y cada vez más distribuido.

El puesto de trabajo es un punto clave para la estrategia de negocio de Atento al ser una compañía que opera en 17 países y cuenta con clientes de diferentes sectores, que usan todo tipo de aplicaciones. Así lo manifiesta Silvia Castilla, directora de tecnología e infraestructura de la compañía en EMEA. Dentro de ese puesto de trabajo señala dos elementos fundamentales: el entorno colaborativo en todos los equipos, al estructurarse en base a un

team leader que llega a gestionar hasta 300 personas en un solo equipo, por lo que necesita una colaboración constante. Y la seguridad del puesto de trabajo, que requiere de medidas elevadas, al tratar con un gran número de datos de sus clientes, “información delicada en ocasiones”, admite.

En el caso de MasOrange, Jorge Arbilla, *workplace & service desk manager* de la operadora, resalta que al estar formados por un conglo-

“El mejor incidente es el que no afecta al empleado”

merado de organizaciones y de infraestructura también ponen en valor todo lo relacionado con la ciberseguridad. “Intentamos adaptarnos al usuario, facilitándole lo que necesita dentro de unos límites marcados y muy de la mano de la ciberseguridad. Llevamos a cabo formaciones o creamos manuales para que puedan gestionarse, como el auto restablecimiento de contraseña. También tenemos un equipo de Teams al que denominamos Workplace Academy donde vamos lanzando píldoras, porque consideramos que si les facilitamos este tipo de herramientas consiguen minimizar el impacto en el día a día en todas las áreas”, reco-



“A la hora de determinar DEX hay una parte tecnológica, pero otra subjetiva sobre cualquier cosa que quiera preguntar el usuario”

noce. “Con la migración que estamos llevando a cabo de las unidades de red a SharePoint, antes de que una persona externa tuviera que acceder a nuestros documentos tenía que abrir un ticket, teníamos que crear el usuario, darle acceso a la VPN... Ahora pueden compartir con colaboradores externos una carpeta o documento”, explica.

Jose Luis Hernández, subdirector general de telecomunicaciones y puesto de trabajo del Ayuntamiento de Madrid, subraya que en esta subdirección del ayuntamiento, que cuenta con 600 sedes, más de 30.000 personas y que aglutina a bomberos, policía, temas de salud...

el puesto de trabajo tiene una gran madurez. En su opinión, DEX tiene que llevarles a ese grado de profesionalización que echa de menos en ciertas plataformas. Afortunadamente el Ayuntamiento parte de una buena base, confirma, por lo que su objetivo pasa por aumentar el conocimiento y la gobernanza de los PaaS, IaaS y SaaS con los que cuentan, porque “el puesto de trabajo no se ha convertido sólo en lo que tocas sino en una serie de capas”, dice.. Tienes que verlo como una experiencia única de usuario”, confiesa.

Otro elemento importante para el directivo es la observabilidad. “No queremos monitorizar



Silvia Castilla, directora de tecnología e infraestructura de Atento EMEA

“Nuestro asistente virtual Álvaro abre tickets, identifica, categoriza y se integra con las aplicaciones de forma conversacional”

sino observar. Esto también queremos madurarlo con DEX, elevando nuestra capacidad de



monitoreo avanzado con la posibilidad de que la integración y la sensación de SaaS, PaaS y hardware sea única”, añade. “Estamos definiendo como objetivo para 2026 que DEX, como estrategia global, aumente la productividad de todos los empleados y Nextthink es un actor interesante en nuestro camino. Tenemos un gran interés en ver cómo podemos aprovechar esas capacidades”, asegura.

El Ministerio de Trabajo y Economía Social, al igual que el Ayuntamiento de Madrid, también cuenta con un puesto de trabajo digital inteligente que siempre tiene margen de mejora de acuerdo a la experiencia de los usuarios, sostiene Pedro Hernández, subdirector general TIC de este organismo. La seguridad vuelve a ser un elemento clave y en este caso Hernández explica que ha sido reforzada como elemento defensivo ante un posible ataque. Y ahora, con el fin de mejorar la atención de sus usuarios, tanto internos como externos, han puesto un mayor foco en DEX. “En el caso del ministerio nos relacio-



Jose Luis Hernández, subdirector general de telecomunicaciones y puesto de trabajo, Ayuntamiento de Madrid

“No queremos monitorizar, queremos observar y DEX debe ayudarnos a madurar esa capacidad”

namos directamente con la ciudadanía, pero de forma más orientada a las empresas, autorida-

des laborales, representantes legales de los trabajadores... todos ellos con casuísticas laborales diferentes a las que tenemos que prestar atención, cada uno con su especificidad”, comenta. Por ello están viendo diferentes opciones, entre las que figura Nextthink. “Estamos explorando y aprendiendo cada vez con más rapidez gracias a la IA”, reconoce.

Eva Marcos, *head of people transformation & operations* de KPMG España, remarca que la estrategia de la consultora pasa por gestionar mejor el talento. “Tenemos un nivel de contratación muy alto, que requiere una gran eficiencia operativa, sin dejar de priorizar la experiencia de empleado”, manifiesta, al tiempo que confirma que el puesto de trabajo, junto a otros factores, es importante para la retención de un empleado del que siempre están atentos a las necesidades que tiene. “Intentamos cuidar mucho al trabajador, revisando y midiendo nuestros servicios, implementando mejoras continuas”, comenta.



A la hora de aplicar una estrategia efectiva en torno a DEX los C-level se enfrentan a varias barreras

Los tickets son otro elemento esencial para KPMG, por lo que cuentan con una herramienta de *ticketing*. "Observamos cómo van esos procesos para ver cómo eficientarlos con agentes virtuales, digitalizando tareas o con la IA para responder a nuestros empleados. Comprobamos cómo va disminuyendo el número de tickets que teníamos inicialmente. Adicionalmente, desde el área de Operaciones revisamos constantemente procesos, buscando ser más eficientes y adaptarnos a las necesidades del negocio, apoyándonos en la tecnología y eliminando tareas que no aportan valor", reivindica. En este sentido avanza los procesos de selección que están llevando a cabo con la IA, una inteligencia artificial que también utili-

zan para la escucha directa con sus empleados para poder atender mejor a las necesidades particulares de cada uno de ellos. Todo ello sin olvidar la seguridad, haciendo un uso responsable de la misma.

Alberto Lapeña, responsable IT área de Construcción de FCC, apunta que desde la dificultad de contar con una diversidad de puestos en diferentes países del mundo y con cada proyecto como un piloto, el reto pasa por disponer de tecnología con la que trabajar de manera rápida. "Definir un esquema, tenerlo todo preparado para que, según el proyecto, puedas tener la herramienta adecuada ante la diversidad de puestos de trabajo. Cada proyecto tiene unos socios, un cliente que exige



Alberto Lapeña,
responsable IT área Construcción, FCC

"Queremos llevar la experiencia del usuario particular a la empresa con una interfaz sencilla"

determinadas herramientas... Tenemos que adaptarnos, tener todo lo más centralizado y



controlado posible para no poner en riesgo la seguridad”, comenta, al tiempo que reconoce que el desafío de FCC estriba en trasladar las necesidades del usuario final hacia ese servicio que puede ser tanto externo como del grupo que da el servicio.

Barreras

En cuanto a las barreras que los *C-level* encuentran a la hora de aplicar una estrategia efectiva en torno a DEX, Eva Marcos señala nuevas herramientas como la IA a la hora, por ejemplo, de implementar la nueva solución para la elección de candidatos, con el fin de evitar una discriminación y de eliminar sesgos. También menciona la gran burocracia que existe hasta pasar todos los controles. “Tenemos que gestionar más las expectativas porque hay tantas opciones que debemos gestionarlas despacio. Y más con la IA, con prueba-error y pilotos controlados, midiendo el impacto que esto tiene para seguir invirtiendo o ir por otro camino.



Eva Marcos, *head of people transformation & operations, KPMG España*

“Tenemos que avanzar, probar y equivocarnos, especialmente con la IA, midiendo siempre su impacto”

Hay que moverse y equivocarse”, reivindica. Para Alberto Lapeña “el problema” es llevar el

puesto de trabajo a cualquier lugar. “Primero tienes que llegar con las comunicaciones. Tras esto conseguir que se sientan de la empresa. Eso es lo que queremos mejorar. Llevar la experiencia del usuario particular a la empresa. Queremos conseguir una interfaz sencilla”, confiesa.

Pedro Hernández observa que, en muchas ocasiones, las compañías quieren utilizar tecnología sin saber realmente si la necesitan, por lo que aconseja preguntarse, en primer lugar, si esa tecnología va a ayudarles o no, más allá de las modas. A partir de ahí ver qué soluciones tenemos que adoptar y a qué ritmo.

Hernández también advierte sobre el uso que se hace de la inteligencia artificial al ser un devoto de la ciberseguridad y la protección de datos. “En el Ministerio de Trabajo y Economía Social estamos usando la IA fundamentalmente en la gestión de grandes volúmenes documentales e iniciando a explorar en la atención al usuario interno”, comenta.



“Nextthink también se adentra en el mundo del navegador, permitiendo discernir dónde está el problema”

En la misma línea se manifiesta José Luis Hernández para quien la principal barrera estriba en no tener clara qué estrategia DEX se quiere seguir y qué acciones concretas se van a llevar a cabo. “En el ayuntamiento hemos definido esa estrategia en torno a tengo mi base, mi seguridad, pero ahora quiero conseguir una menor fricción a la hora de que los empleados puedan reportarme sus accidentes, utilizar la IA para facilitar el proceso”, aunque admite que se están encontrando con otra barrera: múltiples soluciones en el mismo lugar. También señala la rapidez a la que transcurre todo, lo que dificulta la posibilidad de implantar una estrategia sólida. “La estrategia DEX puedes aplicarla en procesos que te generan fricción

para conseguir que la experiencia del empleado sea suave”, menciona, mientras recuerda que en DEX no sólo hay IA. “Hay muchos procesos que se pueden mejorar sin inteligencia artificial”, subraya.

Jorge Arbilla opina que es muy difícil limitar esto. En el caso de MasOrange manifiesta que tras llevar a cabo una limpieza al ver que contaban con 600 aplicaciones y limitar el *tenant*, reconoce que constantemente les llegan nuevas aplicaciones de usuarios que intentan meter datos de la empresa, por lo que considera fundamental la formación del usuario para evitar esto.

El principal desafío para Silvia Castilla es la adaptación al cambio, tanto por la preocupa-



Jorge Arbilla, *workplace & service desk manager*, MasOrange

“Intentamos adaptarnos al usuario dentro de unos límites marcados y siempre de la mano de la ciberseguridad”

ción ante posibles ajustes en el puesto de trabajo como por la modificación de los procesos.



por lo que, en su opinión, la formación es un elemento fundamental. “Hay procesos que están cambiando como el soporte a los puestos de trabajo”, dice. En el caso de Atento cuentan con profesionales que atienden el *digital workplace* tanto en remoto como presencialmente. Para agilizar y reforzar su desempeño, Atento ha creado a Álvaro, un asistente virtual al que los empleados pueden plantearle consultas que él responde. “Álvaro se integra con las aplicaciones, abre tickets, establece especificaciones, categoriza e identifica. Además, tiene un lenguaje coloquial y conversacional”, describe, al tiempo que confirma que, para trabajar con este tipo de soluciones, y que realmente funcionen, hay que realizar un rediseño completo y ponerlo en común con cada área de negocio por separado porque no todas tienen el mismo grado de madurez. Posteriormente hay que distinguir los procesos *core* y ver qué cambios son necesarios. “En nuestro caso (en tecnología) el asistente al puesto de



Pedro Hernández, subdirector general TIC,
Ministerio de Trabajo y Economía Social

“Antes de aplicar tecnología
debemos preguntarnos si
realmente la necesitamos, más
allá de las modas”

trabajo: en RR.HH. se abre un mundo de oportunidades: selección, filtrado, competencias...

y, finalmente, la atención al empleado. Implementar asistentes de este tipo ayuda en gran medida a mejorar los procesos y la experiencia del empleado”, señala.

El Ayuntamiento de Madrid también cuenta con un asistente basado en OpenAI que atiende y abre los tickets, revela José Luis Hernández. Eva Marcos pone el foco, asimismo, en la sostenibilidad de la que dice tiene que estar presente. “Queremos avanzar mucho con la tecnología, pero tal vez tenemos que ir más despacio pensando en el impacto”, reflexiona.

Reforzando el entorno corporativo

Javier Rodríguez, *account executive* de Nexthink, empatiza con varios de los argumentos esgrimidos durante el debate. Sobre la necesidad de contar con una estrategia, destaca que una estrategia DEX aporta valor a diferentes áreas de una organización. “El 90 % de nuestros clientes atacan en primer lugar la mejora de la gestión del servicio de soporte”. En este



Javier Rodríguez,
account executive de Nextthink

“Nextthink ayuda a reforzar la posición de seguridad y a vigilar el cumplimiento del estándar corporativo, detectado cuando no se cumple y remediando la situación”

“Nextthink aporta observabilidad, la capacidad de preguntar, porque no se puede observar de otra manera”

sentido distingue dos partes fundamentales: proactividad y automatización. Y es que, tal y como expone “El mejor incidente es el que no afecta al empleado. Lo identificamos antes, predecimos y resolvemos. A veces abrimos el ticket y lo cerramos porque queremos dejar constancia. Es un ticket que se ha resuelto en nada, por lo que es importante definir cómo lo queremos hacer”, propone.

Rodríguez define la seguridad como un elemento fundamental y, sin ser una herramienta de seguridad, confirma que Nextthink ayuda a reforzar el entorno corporativo: “qué tengo en cada lugar y cómo lo controlo”. Y es que, tal y como avanza, “Es una plataforma que permite ver todo y notifica cuando alguien no cumple,

aportando un dato con el que se pueden tomar decisiones”.

En cuanto a la gestión de activos, tanto de hardware como de software, Nextthink incluye quién usa la herramienta y durante cuánto tiempo. También facilita descubrir software que una compañía no debería tener en caso de que lo haya limitado, pero siga estando presente.

Por otro lado, las organizaciones que reemplazan los equipos en función de su periodo de vida, pueden recurrir a otra de las opciones basadas en datos recogidos que indicarán en qué situación se encuentra el equipo y qué tipo de mejoras necesita. Quienes quieran dimensionar los equipos en función de su perfil,



tanto físico como virtual, también pueden hacerlo. En cuanto a la sostenibilidad, la plataforma ayuda a conocer el consumo y la razón del mismo.

Nexthink también se adentra en el mundo del navegador, asegura Javier Rodríguez, permitiendo discernir dónde está el problema. "Colaborando con herramientas de otras organizaciones puedes buscar la causa raíz u otro tipo de problemáticas y resolverlo", asegura.

Emilio González, *account executive* de la compañía, revela la facilidad de poner en marcha la herramienta y en su usabilidad ya que ayudan a usar la IA para que el empleado alcance una mayor productividad personal. "Nexthink aporta observabilidad, la capacidad de preguntar, porque no se puede observar de otra manera", reivindica. "A la hora de determinar DEX hay una parte tecnológica, pero otra subjetiva sobre cualquier cosa que quiera preguntar el usuario", indica. "La única manera de construir el índice de ese DEX es preguntándole. Va a



Emilio González,
account executive de Nexthink

"La plataforma puede ver en tiempo real el estado de todos los dispositivos y mediar automáticamente si algo falla"

responder. Eso vamos a traducirlo en un índice que complementaremos con la parte técnica donde estamos incluyendo la anticipación y la IA agéntica, complementándolo con lo que hacen las herramientas de ITSM. De esta manera los usuarios podrán hablar con un agente para preguntarle de forma autónoma los procedimientos a seguir, cuestiones específicas de su dispositivo, pasarle el control al agente de ITSM o abrir un ticket directamente", argumenta. Incluso va más allá al observar que los departamentos de seguridad definen una serie de requisitos para la máquina y de los agentes, pero no resulta fácil hacer el seguimiento de esto, al contrario de lo que ocurre con Nexthink. "Nuestra plataforma puede ver en tiempo real cómo están todos y si alguno no se ha actualizado bien, mediarlo automáticamente", analiza.

En definitiva, para Javier Rodríguez la plataforma DEX de Nexthink es una herramienta de mejora continua.

Nexthink lleva la experiencia digital del empleado a un modelo predictivo

El mercado de la experiencia digital del empleado (DEX) avanza con fuerza, consolidando a Nexthink como uno de los actores claves con su plataforma Nexthink Infinity. En este vídeo Emilio González, *account executive* de la compañía, señala que la misma ofrece una visión unificada de cualquier tipo de usuario y dispositivo, tanto físicos como entornos VDI, junto con la gestión del uso y adopción de aplicaciones en un entorno centralizado. Entre los hitos recientes conseguidos por Nexthink destaca la expansión internacional, con la apertura de una oficina en Japón, y la apuesta tecnológica por la IA agéntica con Spark, incorporando un agente capaz de comunicarse en lenguaje natural y anticiparse a los problemas antes de que se abra un ticket de soporte. A ello se suma AI Drive, orientado a analizar la adopción y la rentabilidad de las inversiones en IA de productividad. Una propuesta que refuerza el liderazgo de Nexthink en un mercado DEX en plena expansión.

