

White Label

| Programas de Transformación

Cómo atajar los problemas antes de que sucedan y conseguir una experiencia de usuario óptima



Cliente

Empresa | Banco de ámbito internacional
Año de creación | 1857
Sector | Financiero
Número de trabajadores | 20.000 empleados

Reto

Gestionar la experiencia completa de los usuarios en su puesto de trabajo



Resultados

11.000 dispositivos monitorizados

60% Empleados responden a las campañas de engagement

Acelerar la innovación y reducir los costes

Remediación proactiva

nexthink

Programa de Transformación



User-Centric Digital Workplace



Solución

- Obtener en tiempo real, a través de *dashboards* e informes en una sola consola, una visión completa del rendimiento de más de 11.000 dispositivos y la capacidad de poder predecir incidencias para atajarlas antes de que acontezcan.
- No solo a través de datos objetivos, sino también de métricas de sentimiento que son obtenidas a través de **Nexthink** mediante *pop-ups* en los dispositivos con preguntas en los que este banco se comunica con sus empleados.
- Ejecutar acciones remotas para remediar posibles problemas con un solo golpe de ratón.



Más de 11.000 dispositivos monitorizados a golpe de clic

Uno de los sectores más importantes de la economía actual es, sin duda, el financiero. **Los bancos y entidades de crédito deben actualizarse constantemente para hacer frente a diversos desafíos tecnológicos** como son: abandonar las herramientas *legacy*, encontrar la forma de implementar soluciones ágiles y automatizadas y ajustarse al *compliance* vigente en el sector. Todo ello con la intención de **eliminar cierto tipo de acciones manuales en las que se invierte demasiado tiempo, esfuerzo y dinero**. Evitando también que esa circunstancia suponga un hartazgo entre la fuerza de trabajo que conlleve hastío y falta de compromiso.



Un solución innovadora y proactiva



Se necesitaba, por tanto, una solución novedosa para cumplir con ese deseo de empezar a destacar en el ámbito de la innovación en IT. Diferenciarse de otros bancos y ser más competitivos. Es en ese momento en el que **Nexthink**, de la mano de **SilverStorm** con su programa **User-Centric Digital Workplace**, entra a formar parte de la estrategia de Transformación Digital de esta empresa internacional del sector financiero. Con su implementación, se ha conseguido obtener en tiempo real, a través de *dashboards* e informes en una sola consola, una visión completa del rendimiento de más de 11.000 dispositivos y la capacidad de poder predecir incidencias para atajarlas antes de que acontezcan. Y no solo a través de datos objetivos, sino también de métricas de sentimiento que son obtenidas a través de **Nexthink** mediante pop-ups en los dispositivos con preguntas en los que este banco se comunica con sus empleados directamente.

¿Cómo sacar el máximo partido a los datos?

Tras ver el gran potencial de **Nexthink**, esta entidad financiera decidió extender el poder de los datos con la integración de su plataforma **ServiceNow**. A través del acceso a la CMDB de **Nexthink**, esta plataforma podrá ejecutar acciones remotas para remediar posibles problemas con un solo golpe de ratón. Todo ello gracias a que los scores y las métricas estarán disponibles automáticamente.

Sin duda, una forma de monitorizar los problemas de la manera más ágil y automatizada posible, generando un gran ahorro de tiempo e incorporando una herramienta intuitiva y sencilla en la gestión de IT para este banco.

Además, los cambios e incidencias que registre la monitorización de **Nexthink** se crearán de forma instantánea en **ServiceNow**.