

“Nextthink es la mejor plataforma de software para comprender la calidad de la experiencia digital”

PEDRO BADOS CEO y fundador de Nextthink

Nextthink es la empresa pionera y líder en soluciones para la gestión de la experiencia digital de los empleados de sus clientes. Hablamos con su CEO, Pedro Bados.



¿Cuáles fueron los orígenes de Nextthink?

Crecí en una familia de médicos, pero siempre me apasionaron los ordenadores y la tecnología. Estudie ingeniería de Telecomunicaciones en Zaragoza y en 2002 me mudé a Suiza a los 21 años para hacer mi máster. Por aquel entonces imaginaba convertirme en profesor o investigador en IA. Sin embargo, durante mis estudios, desarrollé software que podía detectar intrusiones de seguridad en los ordenadores. El Instituto Federal Suizo de Tecnología se acercó y me dijo que debería patentarlo, incluso considerar la posibilidad de crear una empresa. Ese fue el comienzo de Nextthink, que a partir de entonces creó y desarrolló la categoría de Experiencia Digital del Empleado (DEX), que hoy en día está cubierta por analistas estratégicos como Gartner y Forrester (a quienes llaman “EUEM”, Gestión de la Experiencia del Usuario Final), entre otros.

¿Cuál es la foto actual de la empresa?

Nuestra sede central está en Boston, pero tenemos otras dos sedes principales: Lausana (Suiza), donde se fundó la empresa, y Madrid, donde empleamos a más de cien personas en diferentes áreas de la empresa, como I+D, producto, in-

geniería, soporte al cliente, etc. Tenemos sedes regionales en 11 países diferentes de todo el mundo, y Nextthinkers de más de sesenta nacionalidades distintas. En total, la empresa emplea a más de mil personas.

¿A qué perfil responden sus clientes?

Casi todas las empresas hoy en día dependen de la tecnología para que sus empleados puedan trabajar, y la mayoría de ellos confían en un ordenador de sobremesa o portátil para hacer su trabajo. Esto significa que la Experiencia Digital de los empleados es fundamental, y aquí es donde Nextthink desempeña un papel crucial.

Las empresas con un gran número de empleados y aquellas con una población de empleados más heterogénea y distribuida tienen problemas más complejos, y obtendrán mucho más valor de Nextthink. Cualquier sector puede beneficiarse de Nextthink, pero nuestros clientes más destacados son grandes empresas de banca y finanzas, seguros, servicios empresariales y servicios públicos.

¿Cuál es la propuesta de valor de Nextthink en el campo de la mejora de la experiencia digital de los empleados?

Nuestra misión sigue siendo la misma que cuando creamos el mercado de Experiencia Digital del Empleado: “deleitar a las personas en el trabajo”. Para ello, proporcionamos al departamento de TI de nuestros clientes la plataforma de software más avanzada para comprender la calidad de la experiencia digital y simplificar las operaciones para el entorno de trabajo digital.

Con Nextthink, las empresas pueden ver en tiempo real cualquier problema técnico que ocurra en los puntos finales de los empleados, con capacidades avanzadas para diagnosticar problemas mediante el uso de tecnologías de IA y ML (aprendizaje automático) para solucionar problemas a cualquier escala.

¿Qué segmento de clientes obtiene más valor de la tecnología de Nextthink?

Casi todos los sectores se benefician al utilizar Nextthink, pero aquellos más dependientes de la tecnología, como finanzas, servicios empresariales o servicios públicos, le sacan más provecho debido a su dependencia del entorno de trabajo digital. En España, casi la mitad de las empresas del Ibex 35 utilizan Nextthink.

¿Hablamos de soluciones medibles y con impacto en la cuenta de resultados de las empresas?

Absolutamente. Cuando se previenen decenas de miles de incidentes e interrupciones de TI al año, se libera una enorme cantidad de productividad para toda la organización. Para dar un ejemplo concreto: en nuestra última conferencia de clientes, Roche (una farmacéutica suiza) compartió que pudieron prevenir 31.000 incidentes anuales utilizando Nextthink. Roche estimó que esto les ahorró 3.931 días para sus empleados en toda la organización.

Muchos clientes también obtienen un valor económico enorme al tener visibilidad en la utilización de software y eliminar el software poco utilizado. Además, reducir problemas y dificultades para los empleados durante su tiempo de trabajo significa un aumento en su satisfacción en la empresa, un objetivo para todas las empresas en estos tiempos.

¿Qué inversiones realiza Nextthink en España?

Desde Madrid brindamos servicios y soporte a nuestros clientes más grandes en todo el mundo. De hecho, nuestros clientes y socios españoles pueden visitar nuestras oficinas, donde tienen la

oportunidad de interactuar con los ingenieros que desarrollan el producto, con las personas que atienden sus llamadas de soporte o con los equipos de servicios que trabajan en la implementación y el mejor uso del producto.

¿Cada cliente requiere una solución personalizada o es posible una estandarización de este tipo de servicios?

Tenemos una plataforma increíblemente poderosa que puede atender a cada organización de cualquier industria en el mundo. Sin embargo, cada implementación y configuración se puede adaptar al cliente individual según sus necesidades organizativas u operativas específicas. Ayudamos y asesoramos a nuestros clientes, pero ellos deciden lo que necesitarán en su uso; al principio, pueden obtener un gran valor de Nextthink con muy pocas personalizaciones y, a medida que avanzan y descubren nuevos casos de uso, la solución evolucionará para satisfacer sus necesidades.

¿Qué diferencia a Nextthink de sus principales competidores?

Estamos extremadamente orgullosos de ser el líder reconocido en un espacio en el que también desempeñamos el papel más significativo en su invención y desarrollo. Los analistas de Forrester nos reconocen como líderes de la industria en su informe EUEM Wave del año pasado. Somos la elección de los clientes de Gartner Peer Insights, y de hecho, estamos muy orgullosos de que Gartner hoy utilice la terminología (DEX) que creamos.

Recientemente superamos la cifra de gestionar 15 millones de ordenadores para nuestros clientes en todo el mundo y este año ya hemos lanzado varios productos nuevos que aprovechan tecnologías emergentes como la IA generativa y el ML para asegurarnos de que sigamos estando muy por delante de otras soluciones y continúe ofreciendo a nuestros clientes un producto incomparable.

¿Cuáles son los retos de futuro de la compañía?

Es un momento increíblemente emocionante para Nextthink. Es asombroso ser el líder de la industria, pero no podemos dormirnos en los laureles. Gartner predice que, para 2025, el 50% de las organizaciones de TI habrán establecido un equipo y una herramienta de estrategia de DEX (frente al 15% en 2022). Esto nos brinda una oportunidad increíble para ayudar a miles de organizaciones más a deleitar a sus empleados en sus experiencias digitales.

www.nextthink.com

