

QuickAccess: Un asistente de ayuda contextual dentro de la estrategia de gestión del cambio de NTT DATA en su proceso de integración tecnológica

Así ha acelerado NTT DATA la adopción de nuevas herramientas en su proceso de integración

El cliente

La multinacional NTT DATA está especializada en servicios de consultoría tecnológica y acompaña a los clientes en sus procesos de transformación desde todos los ángulos a través de una amplia variedad de servicios.

En los últimos dos años ha tenido que abordar un proyecto de integración tecnológica dentro del contexto de la integración everis&NTT DATA EMEA, con el objetivo de unificar el mapa de aplicaciones de toda la región, definiendo un ecosistema tecnológico único para todos los usuarios. Para lograrlo, ha aprovechado todo su “know-how” para impulsar este camino de evolución, abordando un ambicioso proyecto de unificación.

Próximos pasos

Tras la adopción con éxito de QuickAccess en España, Latinoamérica, Italia y Reino Unido, el reto ahora es continuar actualizando y mejorando los contenidos de la plataforma.



Éramos conscientes del reto que suponía en términos de adopción y gestión del cambio, plantear un roadmap de integración tan ambicioso. Por eso necesitábamos una solución como QuickAccess para acelerar la adopción de los nuevos procesos y herramientas, reduciendo el impacto en negocio.

Francisco Nestares, NTT DATA EMEAL CIO

El reto

- Homogeneizar y estandarizar todo el ecosistema de herramientas tecnológicas de la región EMEAL impactando a cinco de las aplicaciones clave del negocio: SAP S/4HANA, SAP Ariba, SAP SuccessFactors, ServiceNow y Salesforce.
- Formar a un gran número de usuarios en el uso de las nuevas herramientas dentro de un contexto de alta dispersión geográfica y con unos plazos de implementación muy ajustados.

La solución

- Crear una oficina de gestión del cambio para coordinar, centralizar y adaptar todas las actividades de comunicación y formación según las exigencias de cada país y las funcionalidades específicas de cada aplicación.
- Implementar un asistente de ayuda contextual para acelerar el proceso de adopción y habilitación en el uso de nuevas herramientas corporativas.

Los resultados

- Más de 500 contenidos de habilitación y autosoprote puestos a disposición a más de 45.000 usuarios a través de un único asistente de ayuda corporativo.

Nuestro reto: capacitar a usuarios en un contexto de gran cambio tecnológico

El proyecto tenía la ambición de redefinir muchos de sus procesos core como la gestión de su ERP, el modelo de relación con el empleado, la resolución de incidencias, la gestión de oportunidades comerciales o el proceso de purchasing. Todo asegurando la integración en un nuevo mapa tecnológico con 5 aplicaciones principales (SAP S/4HANA, SAP Ariba, SAP SuccessFactors, ServiceNow y Salesforce).

Con más de 45.000 empleados distribuidos en casi 20 países, NTT DATA se enfrentó a uno de los principales retos en su plan de integración: capacitar y dar soporte a sus equipos en un contexto de gran cambio sin impactar las actividades diarias de negocio.

Un asistente que ofrece a los usuarios ayuda en el momento de necesidad

NTT DATA decidió acelerar su estrategia de gestión del cambio con la solución TTS Performance Suite (TTS PS). Dicha solución es propiedad de TTS, proveedor de NTT DATA con quien tiene una alianza desde hace tiempo.

Esta suite gestiona el ciclo de vida de los contenidos de autoformación y soporte, desde la generación del material hasta la puesta a disposición a los usuarios a través de un módulo de ayuda contextual.

El objetivo de esta solución es apoyarlos en el proceso de uso de las nuevas aplicaciones corporativas, ayudándoles a realizar las distintas operaciones cotidianas en los sistemas, reduciendo así la necesidad de formación y la dependencia de los equipos de soporte.

A través de este asistente de ayuda contextual, QuickAccess, se proporciona información de ayuda (guía paso a paso, manuales y simuladores) en el momento exacto en el que se necesita, reduciendo los tiempos de espera para obtener una respuesta adaptada y fomentando la autonomía respecto a los equipos de soporte técnico.

Una estrategia de gestión del cambio más ágil

Gracias a esta nueva herramienta, NTT DATA ha podido crear contenido muy diverso, adaptado a las necesidades de los usuarios. Para ello, el proyecto contó con expertos del Departamento de Talento y Transformación y con consultores propios del proveedor para conseguir que los más de 500 materiales generados aportasen un valor real y sirvieran para acelerar verdaderamente la adopción de las nuevas herramientas.

Mayor autonomía y productividad

Con la implementación de esta solución, NTT DATA ha cumplido su objetivo de conseguir una gran adopción en el uso de la nueva tecnología, que se ha traducido en más independencia entre los usuarios y, en consecuencia, en una mayor productividad.

Menos tiempo dedicado a realizar contenido de soporte

Gracias a la facilidad y automatización con la que se crea la información, NTT DATA ha puesto a disposición de los trabajadores un gran volumen de contenido en un espacio de tiempo relativamente corto, permitiéndoles beneficiarse del asistente desde las etapas más tempranas del proyecto, reduciendo así en gran medida las dudas funcionales que atienden los equipos de soporte.

Mejora continua en base a datos reales de consumo

Después de más de un año utilizando el asistente de ayuda contextual, NTT DATA está explotando el módulo de estadísticas de la solución para identificar nuevas demandas. Con sus más de 600 visitantes semanales, QuickAccess se ha ganado la confianza de NTT DATA para seguir expandiendo su uso con las nuevas aplicaciones que están por venir.



Con el convencimiento de ampliar la oferta de valor a nuestros clientes y de la mano de un partner de confianza como TTS, desde NTT DATA se ha capitalizado todo el aprendizaje e incluimos TTS PS como solución diferencial en nuestra propuesta de gestión del cambio para acompañar las grandes implementaciones tecnológicas de nuestros clientes.

Beatriz de la Calle, Consulting Manager de Talent & Transformation, NTT DATA Europe & LATAM