

Moeve impulsa la digitalización para acelerar la transición energética

El cliente

Moeve es una compañía internacional, formada por más de 11.000 empleados, comprometida con las moléculas verdes y la química y movilidad sostenible, cuya ambición es ser uno de los motores de la transición energética en Europa acelerando su descarbonización y la de sus clientes. A través de su estrategia 2030 'Positive Motion' la energética trabaja para transformar la energía e impulsar un futuro mejor.



NTT DATA lidera el proyecto de modernización del puesto de trabajo de la compañía energética, adoptando un entorno completamente digital para impulsar su mejora continua.

La digitalización del puesto de trabajo es clave para optimizar la eficiencia, reforzar la seguridad y facilitar el acceso a los recursos corporativos desde cualquier ubicación. La adecuación de las infraestructuras permite a las empresas reducir costes y potenciar la colaboración, mientras que la automatización de procesos proporciona a la compañía un entorno más ágil y competitivo.

Moeve necesitaba evolucionar hacia el modelo de 'digital workplace', es decir, entornos de trabajo digitales. Para este proyecto confió en NTT DATA quien llevó a cabo la consultoría, transformación y gestión del cambio. Además de prestar servicio a más de 11.000 empleados ubicados en oficinas, centros e instalaciones industriales de la compañía energética en diversas geografías del mundo.

32%

de reducción de incidentes y peticiones gestionadas manualmente

24/7

Accesibilidad total sin necesidad de ubicación física

25%

reducción del servicio *on-site*

Necesidad

A finales de 2022, Moeve identificó la necesidad de modernizar el puesto de trabajo de su plantilla mediante un servicio experto que fomentara la automatización, resolución proactiva de incidencias y el autoservicio a los usuarios, así como de impulsar la experiencia digital de sus empleados y la migración a entornos *cloud*.

Solución

Para dar respuesta a esta necesidad, NTT DATA realizó un proyecto global de consultoría, migración, implantación y gestión del cambio del nuevo entorno de puesto de trabajo digital.

Para ello, implementa una solución tecnológica basada en Microsoft Intune, Android Zero Touch y Samsung Knox que permite:

- **Experiencia omnicanal del usuario:** Experiencia coherente, personalizada y sin fricciones en todos los canales de interacción a través de la digitalización.
- **Monitorización proactiva:** Reducción del volumen de incidencias por medio del tratamiento analítico de datos operacionales de telemetría de los dispositivos y de experiencia de usuario.
- **Autogestión y automatización:** Incrementar el nivel de resolución por medio de automatización y autoservicio, de forma que el usuario pueda recibir solución ágilmente y sin necesidad de abrir un ticket.
- **Optimización de la atención remota:** Optimizar la resolución de incidencias y peticiones incrementando el nivel de resolución en primer contacto y nivel.
- **Transformación de la atención presencial:** Opciones de prestación de los servicios presenciales de forma que redunde en una mayor flexibilidad, mayor cobertura horaria y agilidad, y mejor experiencia para el usuario.
- **Mejora y optimización del provisionamiento *hardware*:** mediante la implantación de una solución de *smart lockers* (consignas inteligentes) con disponibilidad 24x7 que se alinea con la estrategia de *Zero-touch*, lo que supone una interacción mínima con el soporte *On-Site* dedicado. Todo ello permite una la disminución de plazos de entrega y mejora de la experiencia de usuario.

NTT DATA diseñó e implementó para Moeve un entorno de trabajo digital basado en la tecnología de Microsoft Intune, una solución de administración de puntos de conexión basada en la nube.

Resultados

La migración a un entorno de 'digital workplace' permitió a Moeve obtener los siguientes beneficios:

- Avances relevantes en la automatización de los procesos previos con respecto a la configuración inicial del equipo.
- Reducción de actividad manual y optimización de flujos de trabajo.
- Disminución de procesos ineficientes que permitieron un ambicioso plan de eliminación de infraestructura física.
- Mejora en la experiencia del usuario y mayor flexibilidad en el acceso a herramientas corporativas.
- Servicio 24/7: Accesibilidad total sin necesidad de ubicación física específica.
- Reducción en un 24,6% del servicio *On-site*.
- Reducción de un 32% de incidentes y peticiones gestionadas manualmente.

El éxito de este proyecto ha sido posible gracias al impulso y aplicación de las nuevas tendencias digitales, identificadas por NTT DATA, y a la estrecha colaboración entre los equipos de NTT DATA y Moeve, quienes han trabajado conjuntamente en la implementación de procesos y herramientas innovadoras.

Tras los buenos resultados de esta transformación, Moeve ha confiado en NTT DATA para diseñar los siguientes proyectos de desarrollo en infraestructura tecnológica audiovisual.

Próximos pasos

Moeve y NTT DATA continuarán trabajando en la potenciación de la experiencia de usuario mediante la integración de herramientas de inteligencia artificial y automatización avanzada.