

Volando hacia la movilidad

Dell e Intel desvelan el impacto del nuevo entorno móvil en el puesto de trabajo

El cambiante entorno de las TI junto con el continuo avance de las comunicaciones ha cambiado radicalmente la manera de ofrecer aplicaciones y servicios, que ahora no solamente deben estar disponibles las 24 horas, sino que también deben ser accesibles desde cualquier ubicación. La pregunta entonces que se hacen muchos CIO es si se pueden seguir tratando los puestos de trabajo como hasta ahora.

La respuesta no es sencilla, porque impacta e invita a una reflexión profunda en muchos aspectos, desde cómo proteger la información hasta cómo servir las aplicaciones a un grupo de empleados que accede con sistemas de todo tipo y desde cualquier lugar. Sin duda, la visión más tradicional del puesto de trabajo comienza a ser insuficiente, y las empresas están comenzando a prepararse para estos nuevos cambios con mayor o menor éxito. La movilidad ha llegado para quedarse y hay que adaptarse a esta nueva realidad.

Para conocer qué se está haciendo en España en esta materia, Computing, en colaboración con Dell e Intel, han reunido a unos cuantos responsables de Sistemas para profundizar en el universo móvil así como en el BYOD (Bring Your Own Device), un fenómeno que está impactando y del que todavía se tienen muchas dudas.

Comenzando su intervención, Genaro Escudero, especialista de soluciones de End User Computing de Dell, señaló que la movilidad “es un área en la que los CIO están muy confundidos. Estábamos anquilosados, pero ahora cada vez somos más conscientes de que los usuarios importan, ya que están cada vez más tecnológicamente equipados y además la experiencia de usuario cobra una gran importancia”. Como consecuencia de esta evolución, la irrupción en la empresa de dispositivos como ultrabooks o smartphones es inevitable. “Estamos viviendo una segunda revolución, en la que ya no solamente hay PCs, sino todo un ecosistema que es complicado de gestionar”, añade Escudero.

Ricardo Labarga, consejero delegado de Dell, también asistió al encuentro para desvelar las principales conclusiones de un estudio encargado conjuntamente con Intel a la consultora TNS Global, con la intención de identificar las tendencias futuras del puesto de trabajo, así como su evolución y el papel que ha jugado la tecnología. Uno de los hallazgos más relevantes apunta a que en las corporaciones no hay una apuesta por un único dispositivo, sino que están apostando por diversas plataformas. Además, la proliferación de las tabletas podrá llegar a multiplicarse por 4.000, y por ello hay que estar preparados. Otro punto interesante tiene que ver con la retención y atracción del talento en las compañías,



Pedro Galán, CIO de Transportes Azkar



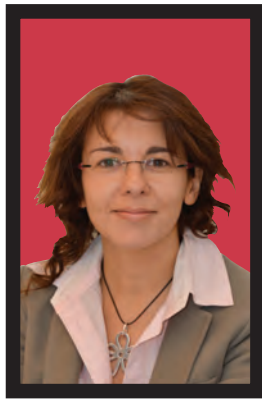
Manuel Blanco, CIO de Caser Seguros



César Mejías, CIO de Garrigues Abogados



Genaro Escudero, especialista de soluciones de End User Computing de Dell



Inmaculada César Benavides, directora de Desarrollo Corporativo de Gneis Global Services - Grupo Bankinter



Miguel Ángel Bayona, CIO del Grupo Eulen



Germán Echeverría, director de Desarrollo de Negocio de Intel



Ricardo Labarga, consejero delegado de Dell España

y es que a día de hoy la mayor retención es facilitar el trabajo de los empleados, y otorgar la mayor flexibilidad laboral posible a la hora de conectarse al entorno corporativo, independientemente de su ubicación. Igualmente, Labarga aprovechó para comentar la estrategia de Dell, que va en línea con las conclusiones del estudio. “Nos estamos adaptando a estos nuevos cambios, adaptando al formato multi dispositivo y también trabajando en todo lo relacionado con el desktop virtual, para darle más posibilidades al usuario”. Además, el CEO de Dell apunta que “hemos esperado

valorar y saber separar adecuadamente la parte de uso personal de los dispositivos de la corporativa. La consumerización es un hecho, ya que las herramientas que se encuentran a disposición de los consumidores también se quieren trasladar al puesto de trabajo”. Sin embargo, el responsable recomienda cautela y establecer una estrategia clara para que el BYOD no se convierta en un problema. “Las empresas necesitan una plataforma fácilmente gestionable y segura. Por ello, los contenidos deben generarse en dispositivos profesionales que faciliten el trabajo y favorezcan la productividad. Nosotros intentamos facilitarlo y dar garantías para integrar en un equipo profesional todas las ventajas de los personales, más otras añadidas y adaptadas al puesto de trabajo”.

¿BYOD o no BYOD? Esa es la cuestión

El hecho de que los propios empleados aporten sus propios dispositivos con usos empresariales va a ser una de las realidades imperantes en los próximos años a través de las nuevas generaciones de empleados. Y el principal punto a debatir es cómo afrontarlo. ¿Qué están haciendo las empresas para gestionar la movilidad? Nada mejor que conocer la experiencia real de los usuarios. En el caso de Gneis Global Services, firma dedicada a la prestación de servicios de Bankinter, Inmaculada César, su directora de Desarrollo Corporativo, comenta que “nosotros siempre hemos intentado ir por delante en innovación, y otorgar al usuario el papel protagonista que tiene. El usuario es el centro del ecosistema, y cada vez tiene mayor acceso a distintos dispositivos. Noso-

La proliferación de las tabletas podría llegar a multiplicarse hasta por 4.000

para sacar al mercado la nueva gama de tablets al lanzamiento de Windows 8, porque ofrece un entorno más seguro y mejor adecuado a la empresa”. Por su parte, Germán Echeverría, director de Desarrollo de Negocio de Intel, destaca que “es necesario medir,



tros tenemos que estar a la altura, hacerlo lo más seguro posible y controlar la información”, opina. Efectivamente, para Inmaculada “llevamos unos años facilitando el puesto virtual y venciendo las barreras para que los empleados puedan trabajar con sus propios dispositivos”. Al respecto también está de acuerdo César Mejías, CIO de Garrigues Abogados, al afirmar que “es verdad que la movilidad es un fenómeno imparabable, y además, resistirse a la proliferación de dispositivos personales va a ser imposible, porque generar usuarios descontentos es lo peor que podría pasar. Tenemos que dar un paso al frente”.

Sin embargo, no todos lo tienen tan claro. Muchas compañías están apostando por limitar el número de dispositivos móviles en la empresa, debido a su complejidad de gestión. Así, en otra firma de abogados, Uría Menéndez, su director de Sistemas, Santiago Gómez, muestra más dudas sobre las consecuencias del BYOD. “El concepto de ‘puesto de trabajo’ empieza a no tener sentido, porque estamos pidiendo la posibilidad de trabajar desde cualquier sitio, y para ello debemos habilitar las herramientas correctas. Nuestra preocupación es doble, por un lado, satisfacer a mi cliente para que esté contento, y por otro garantizarle el soporte”, señala, añadiendo que actualmente en Uría Menéndez se están valorando varias opciones para facilitar esa movilidad con el mínimo impacto posible.

Igualmente dubitativo se muestra Chema Calvo, CIO de Unisono. “Soy más bien resistente a darle todo tipo de facilidades ilimitadas al usuario, porque tanta flexibilidad es complicada”. Sin embargo, el responsable reconoce la importancia de la movilidad. “Sí es importante, y por ello buscamos dar alternativas, pero nos

da miedo no poder cumplir con todas las normativas de seguridad”, admite. Por su parte, Manuel Blanco, CIO de Caser Seguros, comenta que el teletrabajo es una realidad, pero reconoce que “nos debatimos entre lo que la gente busca y lo que somos capaces de darles. Está claro que los problemas de seguridad generan desconfianza, y la verdad es que yo aún no podría posicionarme a favor o en contra del BYOD”.

Para Miguel Ángel Bayona, CIO del Grupo Eulen, los usuarios son cada vez más nativos digitales, y por ello “hay que intentar estandarizar en sistemas operativos y plataformas; no en dispositivos, e implementar unas políticas de movilidad”. De acuerdo con Bayona, una cuestión importante es “identificar los puntos y niveles de acceso. Y un elemento importante para conseguir esa estandarización es apoyarse en el soporte Web, ya que todas las aplicaciones funcionan en Internet”.

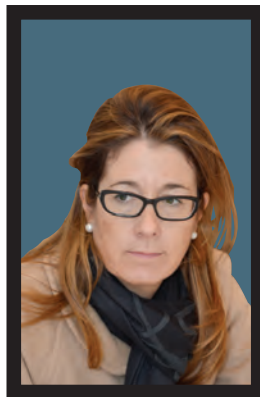
Para Santiago Gómez del despacho Uría, la movilidad no genera tanto un problema de costes, sino que el debate está “en cómo ofrecer al mismo tiempo servicio y soporte. No es posible admitirlo todo, es verdad que debemos estandarizar y satisfacer al usuario sin que los costes se disparen”. Y para poder dar ese adecuado soporte, Héctor Meré, director de Sistemas de Información de Teka, comenta que también es esencial estandarizar porque “no se puede dar a todo el mundo lo que quiera. Yo he tenido algunas experiencias bastante negativas por ese motivo”. Para evitar conflictos, Meré recomienda “establecer una serie de políticas muy claras; hay que tenerlo todo muy bien atado porque efectivamente la movilidad y el BYOD son imparables, pero conviene tenerlo todo muy bien atado”.



Fernando Galvache, CIO de Sage



Héctor Meré, director de Sistemas de Información de Teksa



Cristina Álvarez, CIO de Telefónica



Chema Calvo, CIO de Unisono



Santiago Gómez, director de Sistemas de Uría Menéndez



Félix Calero, director de Organización y Gestión de TI de Visionlab

En el caso de Transportes Azkar, también ha emprendido proyectos en movilidad. Así lo confirma su CIO, Pedro Galán. “Hace unos meses implementamos el puesto de trabajo móvil para la dirección general. Todos somos móviles, pero el problema está en valorar qué herramientas o aplicaciones deben ponerse en movilidad”. Igualmente, Galán asegura que su estrategia pasa por “la libertad multi dispositivo, aunque controlada, y limitada a ciertos sistemas operativos. No creo que la movilidad sea tan conflictiva ni que implique una problemática tan grande como se piensa”.

Mientras tanto, en Sage no solamente se dedican al desarrollo de tecnología que favorezca la movilidad, sino que también la implementan internamente. Así lo ratifica Fernando Galvache, CIO de la compañía dedicada al desarrollo de sistemas de gestión, comentando que “siempre impulsamos la movilidad y ubicuidad del puesto de trabajo, y de hecho casi todos los empleados cuentan con un móvil, ya que prácticamente no existe la telefonía fija”. Además, la conciliación laboral y la flexibilidad de horarios que permite el teletrabajo son otras premisas de la compañía, por lo que “hemos habilitado a todos los empleados con un router en su casa para que puedan trabajar ahí si lo desean. En Sage somos muy favorables a la movilidad, e intentamos hacer converger toda clase de terminales”, sentencia.

En Visionlab también se apuesta por la movilidad. “Estamos asistiendo al fenómeno imparable de la consumerización, y los responsables de Sistemas no podemos pararlo”, opina Félix Calero, director de Organización y Gestión TI de la firma. “No lo podemos parar, pero sí reconducir”, añade. “Hay que reconducir los sistemas e intentar estandarizarlos, y al mismo tiempo debemos hacer una labor de evangelización, porque los usuarios tienden a pensar erróneamente que llevarlo a cabo es muy sencillo, cuando la realidad demuestra lo contrario. Por eso, nosotros que somos profesionales de la tecnología, debemos orientarles y explicarles las ventajas y dificultades”.

De igual modo, Telefónica quiso estar presente a través de su CIO, Cristina Álvarez. “La movilidad está en el ADN de la empresa, y por ello nosotros lo tenemos más fácil al desarrollar y ofrecer este tipo de servicios a nuestros clientes. El pensar que la gente no pueda utilizar su propio dispositivo es ir contracorriente. Pero es verdad que hay que saber gestionarlo”, afirma. ¿Y cómo es posible llevar a cabo esa gestión en una compañía que cuenta con miles de empleados? Álvarez tiene la respuesta. “Estableciendo políticas a través de las necesidades que tenga cada uno, dependiendo de sus funciones y necesidades, aunque en algunos elementos se puede coincidir, como por ejemplo, el correo electrónico y el teletrabajo, dos aspectos que se tienen que garantizar porque son requerimientos mínimos”. Pero la seguridad es otro elemento muy importante. Lo mismo sucede con las aplicaciones, que “también deberían de estar en movilidad, y a eso debemos aspirar”, menciona la CIO de Telefónica. ■

ideas básicas

1

Uno de los principales mecanismos de retención de los empleados está en facilitarles al máximo su trabajo y otorgar la mayor flexibilidad laboral posible a la hora de conectarse al entorno corporativo.

2

Para evitar posibles problemas y fracasos con el BYOD y la movilidad, es recomendable tener cautela y establecer previamente una clara estrategia para definir a dónde se quiere llegar.

3

El hecho de que los empleados aporten sus propios dispositivos al puesto de trabajo es ya una realidad gracias a las nuevas generaciones, y las empresas no pueden ignorarlo, sino más bien poner en marcha nuevas políticas.

4

No todas las empresas lo tienen tan claro. Muchas de ellas apuestan por limitar el número de dispositivos y sistemas operativos debido a la complejidad de gestión que llevan aparejada.