

Las tendencias en movilidad redefinen el puesto de trabajo

La colaboración de TI y negocio es clave para adaptarse a la nueva cultura digital



Texto: Lores Serrano/Lucía Bonilla | Fotografía: Santiago Ojeda

10

En un entorno laboral donde todo cambia cada vez con mayor rapidez, es crítico ser capaz de adaptarse y seguir siendo un referente, sobre todo, en los aspectos de movilidad y colaboración. Las empresas tienen ahora la oportunidad de aprovechar esta tesitura para mejorar su negocio, beneficiándose de las capacidades que ofrecen los nuevos dispositivos móviles, e ir más allá de los límites actuales impuestos por la localización, roles, organización... reforzando la seguridad y aumentando el nivel de servicio del puesto de trabajo. De hecho, en esta redefinición del puesto de trabajo, se busca la mejora en el negocio apoyándose en las nuevas tecnologías de desktop, especialmente en lo relativo al rediseño de los procesos y las formas de trabajar utilizando nuevos dispositivos, nuevas maneras de almacenar, de analizar datos, y de colaborar; en definitiva, innovar para ganar en efectividad y eficiencia.

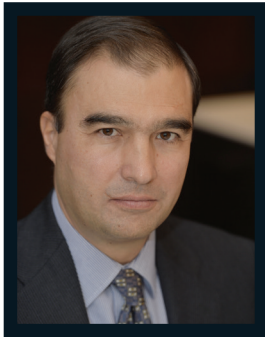
Estas han sido algunas de las conclusiones del encuentro organizado por Computing, en colaboración con Accenture, Avanade y Microsoft, y que ha reunido a los CIO de algunas de las empresas más importantes de nuestro país con objeto de compartir ideas y experiencias sobre esta nueva definición que está experimentando el puesto de trabajo.

Manuel López Ordóñez, responsable de Consultoría de Infraestructuras de Accenture, explica que actualmente

se están dando dos situaciones en general, “una de ellas, es sacar provecho y hacer eficiente el desktop tradicional optimizando la gestión y operación de los dispositivos, y reduciendo el soporte en campo. Y la otra, es crear capacidades para las unidades de negocio con herramientas nue-

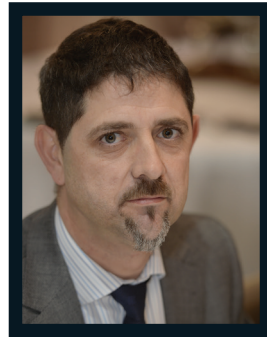
Hay una tendencia a considerar, que lo más innovador llega del mundo social

vas que permitan hacer las cosas de manera diferente. En esta segunda parte, la clave es trabajar de manera unificada con la gente de negocio para que despeguen herramientas como la telepresencia, mensajería unificada, actividades de negocio... esa colaboración de las divisiones de TI y de negocio es fundamental. A nivel de negocio es un cam-



Andrés Modet, CTO de Banco Popular

“Hay un problema con las expectativas del usuario, puesto que suelen ser mucho mayores que lo que las empresas podemos ofrecer. Sin embargo, no siempre es posible atender a esas expectativas porque hay muchas limitaciones debido, entre otras cosas, a la seguridad”.



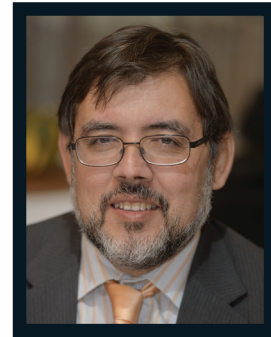
Ángel Luis Linos, responsable de Explotación y TI de Ecoembalajes España

“No sabemos muy bien por qué tipo de dispositivo o plataforma optar, pero sí tenemos bastante claro que será por un único sistema operativo, ya que es imposible tener soporte para todo. Si una persona nos demuestra que necesita un móvil, se lo facilitaremos, ya que el coste es menor que permitirle traerlo de fuera”.



Antonio Martín, Head of End User Technology Innovation Design de Telefónica

“Es preciso que la alta dirección comience a conocer las ventajas del desktop unificado, y extender el concepto de los entornos de colaboración”.



Carlos Oramas, responsable de Arquitectura de Infraestructuras de Repsol

“En el puesto cliente queremos conciliar el mundo móvil con el modelo tradicional de la empresa. Estamos apostando por infraestructuras de seguridad, comunicación y aplicaciones orientadas al nuevo mundo de las tablets y los móviles, los cuales no pueden ser gestionados como informática tradicional”.

bio cultural importante y es clave explicar bien que, en las actividades diarias la cultura digital es distinta. Pero, hay un tercer punto que no somos capaces de compaginar bien y es importante; y es combinar ambas situaciones: que lo nuevo no dé problemas y lo antiguo adopte lo nuevo”.

En esta evolución tecnológica del usuario final, afrontar esta transición hacia la movilidad implica llevar a cabo una serie de cambios internos dentro de las organizaciones, que en su mayoría, están orientadas hacia un mayor aperturismo. Así lo recomienda Joaquín Reyes, CIO de Cepsa. “Nosotros planteamos la movilidad como una oportunidad, pero también como un cambio cultural donde la tecnología es lo más importante. Dentro de este tipo de proyectos de definición de nuevas formas de trabajo, la colaboración con los empleados es muy importante; saber qué es lo que quieren y que sea algo atractivo para la nueva generación que viene a trabajar a Cepsa. Tan importante es el trabajo en equipo y colaboración, como facilitar la adopción a los cambios y la innovación, conciliando la vida personal y laboral. Esa demanda está vinculada al espacio y a la seguridad pues hablamos de un puesto de trabajo volátil, no físico, que pueda operar en cualquier punto de la empresa, con independencia de la geografía gracias a soluciones como la videoconferencia. Por tanto, para nosotros la movilidad es ubicuidad, y movilidad desde el punto de vista de aplicaciones ya que hay difusión de apps empresariales y personales. Por otro lado, hay una tendencia a considerar y es que lo más innovador no es lo que hace la empresa sino los mundos sociales”, advierte.

Igualmente opina Carlos Oramas, responsable de Arquitectura de Infraestructuras de Repsol, quien avanzaba que, “en el puesto cliente queremos conciliar el mundo móvil con el modelo tradicional de la empresa. Estamos apostando por infraestructuras de seguridad, comunicación y aplicaciones orientadas al nuevo mundo de las tablets y móviles, los cuales no pueden ser gestionados como informática tradicional. Hay que relajarlos y darles las app

que necesitan con nuevos modelos de WiFi, colaboración..., para que se comporten de forma natural dentro de la compañía, y no forzarlos a los modelos tradicionales. Por eso, estamos creando servicios específicos para este nuevo entorno y poco a poco los vamos incorporando al trabajo diario. Eso ha significado crear nuevas infraestructuras, aplicaciones, y comunicaciones específicas, y siempre integradas en toda la organización, incluyendo la cúpula directiva”.

Estandarizar el BYOD

Una de las cuestiones planteadas durante este encuentro fue la disyuntiva de si trasladar o no las mismas prestaciones de la informática de consumo al entorno profesional; y cómo separar ambos contextos. Se considera complejo en una empresa como Telefónica, por su disposición de grupo empresarial donde determinadas áreas de negocio gozan de cierta independencia. “Recientemente hemos acabado un proyecto de consolidación para unificar todos los correos electrónicos con un único directorio activo, y ha sido un reto inmenso”, indicaba Antonio Martín, Head of End User Technology Innovation Design de Telefónica. “Ahora estamos en un programa de transformación completa del puesto de trabajo basado en servicios integrados y estandarizados. En concreto, se trata de crear un directorio de todos los usuarios y máquinas, poner un puesto de trabajo común con hardware y software, y definir una imagen única para todos los puestos. Este proyecto lo hemos presentado ya en la cumbre de directivos con servicios de Office 365, Microsoft Lync, estandarización de la plataforma... a fin de que la alta dirección comience a conocer las ventajas de un desktop unificado, y para extender este concepto de la colaboración”, avanzaba.

También en este dilema se encuentra actualmente la empresa papelería familiar Saica, pues según reconocía Jordi Bel, CIO del grupo, “tenemos el puesto de trabajo estandarizado con entornos Windows 7 en los seis países en los que operamos, y está totalmente gestionado por nosotros. Hemos evolucionado para incluir smartphones

y ciertos aspectos de la movilidad, pero de momento, sólo se ciñen al correo electrónico. Muchos empleados se traen sus tablets y smartphones, y es un problema poder gestionar y controlar todos estos dispositivos. ¿Lo obviamos o estandarizamos? Estamos ahora en esa disyuntiva. Además, conseguir las mismas prestaciones de la informática de consumo en la empresarial es bastante difícil. Un CRM, Big Data... no tiene nada que ver aunque las herramientas sean las mismas. Sin embargo, creo que los usuarios sí piensan que los contenidos deben ser los mismos. De hecho, estamos valorando los casos de uso para cada uno, pero soy de la opinión de que hay que poner contenidos útiles, diferentes y que generen valor”.

Buscando una estrategia

Para conocer la opinión de un proveedor como es Avanade, José Ramón Nieto, director de Alianzas, piensa que “a día de hoy, los empleados suelen tener mejores dispositivos que los que sus compañías les pueden facilitar, y lógicamente establecer un control es complicado. Pero no imposible. Se puede conseguir abaratar los costes y una mejora de la productividad. La clave está en las comunicaciones unificadas y en la colaboración, elementos que deben facilitar las empresas”. Igualmente, Nieto hizo referencia a la evolución del puesto de trabajo, que “tradicionalmente era más de tipo transaccional, con una frontera clara entre lo tangible y lo intangible. Posteriormente, se tendió más a una visión informacional, y hoy en día es de tipo relacional o colaboracional. Y eso es algo que valoran mucho los empleados, de ahí la importancia de desarrollar una estrategia que promueva y favorezca la colaboración”, percibe.

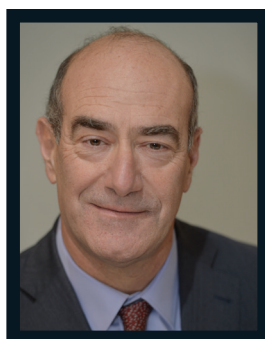
Siguiendo con esta idea de la colaboración, por su parte, Pedro Suja Goffin, director de Infraestructuras para Europa de BBVA, considera que la clave está en el directorio único. “Es muy importante, porque es lo que te permite construir todas las aplicaciones de colaboración y compartición de documentos”. En cuanto a la movilidad, el directivo piensa que “si hay un usuario que puede conectarse a cualquier PC, a cualquier aplicación, y no sabes dónde está, y encima estás obligado a garantizar la seguridad y el soporte, la gestión de todo ello finalmente resulta muy complicado”. Como quedó patente durante la tertulia, para el ámbito de las Utilities el puesto de trabajo sin límites físicos resultaba crucial, así como los entornos abiertos de colaboración ante la capilaridad geográfica de dichas compañías. Mientras que en otros segmentos como el farmacéutico o sanitario, los terminales móviles ya son el presente de su operativa diaria. En el caso concreto de BBVA, se ha apostado por “redefinir completamente el puesto de trabajo, que nosotros concebimos como un sumatorio de aplicaciones que se necesitan para que un empleado pueda desarrollar su trabajo. Todas ellas se sirven virtualizadas desde el terminal a las oficinas, porque nuestra obligación consiste en facilitar aplicaciones que permitan a alguien hacer su trabajo. Sin embargo, en este contexto, la realidad es que la seguridad y el soporte son muy complicados”, insiste.

Mientras tanto, para Andrés Modet, CTO del Banco Popular, hay otro inconveniente añadido a los anteriormente citados. “Hay un problema de expectativas del usuario, que suelen ser mucho mayores que lo que las empresas podemos ofrecer. Sin embargo, no siempre es posible atender a esas expectativas porque hay muchas limitaciones debido a la seguridad. Si no fuéramos conscientes de esas limitaciones de seguridad, quizás podríamos atender todas las demandas, pero a día de hoy es imposible. Por eso es fundamental para nosotros usar plataformas corporativas normalizadas, para garantizar tanto seguridad como so-



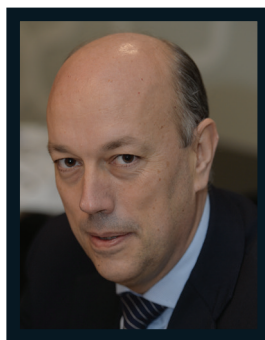
César Mejías, CIO de Garrigues abogados

“Es necesario poner ciertos límites y condiciones a la movilidad, respetando siempre la seguridad, que es fundamental. No podemos permitir cualquier cosa, porque los datos que manejamos son muy sensibles. En el futuro tenemos previsto incorporar los tablets a la compañía”.



Joaquín Reyes, CIO de Cepsa

“En los proyectos de definición de nuevas formas de trabajo, la colaboración con los empleados es muy importante; saber qué es lo que quieren y que sea algo atractivo para la nueva generación que viene a trabajar a Cepsa. Tan importante es el trabajo en equipo y colaboración, como facilitar la adopción a los cambios y la innovación, conciliando la vida personal y laboral”.



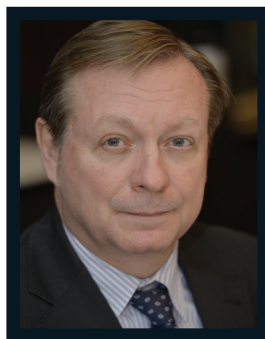
Jordi Bel, CIO de Saica

“Muchos empleados se traen sus tablets y smartphones, y es un problema poder gestionar y controlar todos estos dispositivos. Por eso, nos preguntamos si obviar este fenómeno o estandarizar todos los terminales”.



Matthias Moritz, CIO de Almirall

“Para tener plataformas de comunidades de colaboración, de investigadores e incluso informáticos, hay que renovar los equipos móviles y el software, y apostar por las comunidades abiertas dando al usuario final la libertad de escoger la mejor opción para su trabajo. Y eso es la consumerización del ambiente social”.



Pedro Suja Goffin, director de Infraestructuras para Europa de BBVA

“Hemos apostado por redefinir completamente el puesto de trabajo, que nosotros vemos como un sumatorio de aplicaciones que se necesitan para que un empleado pueda desarrollar su trabajo. Todas ellas se sirven virtualizadas desde el terminal a las oficinas, para dar las mayores facilidades”.

porte. Los usuarios cada vez están peor acostumbrados, porque demandan mucho y no son conscientes de los inconvenientes que conlleva una estrategia de movilidad”, considera. Por otra parte, Modet piensa que antiguamente un dispositivo corporativo se entregaba muy cerrado y blindado, donde el usuario asumía tácitamente una serie de reglas. Sin embargo, “hoy no pasa así porque no se puede hacer. Y supone un riesgo muy grave, ya que todavía no tenemos un control para eso. Hemos llegado a un nivel en el que no tenemos el control, lo que se agudiza con el BYOD, que puede ser peligroso. Y tampoco es posible prohibir que la plantilla utilice sus propios dispositivos. Aún así, pienso que llegaremos a un momento de madurez donde conseguiremos garantizar la seguridad”.

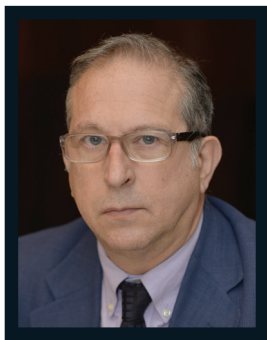
Así, vemos que la movilidad está calando en mayor o menor medida en las compañías, pero, aunque en muchos casos son conscientes de su importancia, aún hay mucho desconocimiento respecto a cómo abordar una adecuada estrategia que permita orquestar todos los dispositivos evitando fugas de información y manteniendo un control sobre los datos. “Está claro que se está produciendo un cambio de concepto”, opina César Mejías, CIO de Garrigues Abogados, añadiendo que “normalmente, los letrados suelen mostrarse más reticentes a los cambios, pero cada vez menos cuando se trata de incorporar las nuevas tecnologías. En nuestro caso, llevamos cerca de diez años siendo usuarios de dispositivos BlackBerry, y prácticamente nos han empujado a ello”, confirma. Para Mejías, una adecuada estrategia de movilidad pasa por “poner ciertos límites y condiciones, respetando siempre la seguridad, que es fundamental. No podemos permitir cualquier cosa, porque los datos que manejamos son muy sensibles”. De cara al futuro de la movilidad en su compañía, el CIO percibe que “va a haber cambios, eso seguro, y probablemente tenderemos al tablet, aunque es un proyecto que aún no ha comenzado. De momento, estamos facilitando el acceso remoto a las aplicaciones desde casa”, asegura.

“Almirall es una empresa farmacéutica con diferentes perfiles de trabajo y trabajadores. Tenemos mucha fuerza laboral móvil por lo que los dispositivos como los iPads se utilizan bastante; los laptops están condenados a desaparecer”, admitía Matthias Moritz, CIO de Almirall. “Por ello, nuestro I+D+i está muy enfocado a la movilidad, y a las soluciones móviles específicas para vendedores, CRM, aplicaciones para facilitar el trabajo y crear ámbitos sociales internos como Facebook. Tenemos plataformas sociales de comunidades de investigadores, incluso de informática donde pueden intercambiar tendencias, manuales, creando un ambiente abierto. Pero, para

Aún hay dudas sobre qué estrategia seguir para evitar la fuga de datos

tenerlo, hay que renovar los equipos móviles y el software, y apostar por las comunidades abiertas, dando al usuario la libertad de escoger la mejor opción para su trabajo. Y eso es la consumerización del ambiente social”, explica.

Por la parte sanitaria, Rafael de Santiago, responsable del área de Sistemas y Comunicaciones de la Consejería de Sanidad de Madrid (Sermas), expone su situación. “Somos una Administración Pública Autónoma muy grande con 80.000 usuarios. Trabajamos con enfermos y personal sanitario, por lo que es un servicio con muchas peculiaridades y especificaciones propias del servicio de salud, como el trabajar con datos sensibles del nivel más alto. En movilidad, estamos en pleno desarrollo ahora



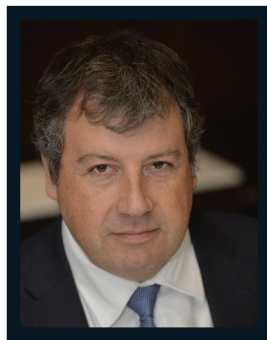
Rafael de Santiago, responsable del área de Sistemas y Comunicaciones del Sermas

“Estamos analizando el incorporar un elemento de visualización para integrar el software de los hospitales en elementos de movilidad, aunque hay temas muy delicados de seguridad y soporte de los terminales. Es complejo, pero la movilidad en el entorno sanitario es una herramienta poderosísima”.



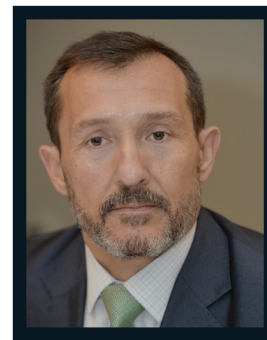
Manuel López, responsable de Consultoría de Infraestructuras de Accenture

“Actualmente, hay dos situaciones en general: una es sacar provecho y hacer eficiente el desktop tradicional optimizando la gestión de los dispositivos; y la otra, es crear capacidades nuevas para las unidades de negocio con herramientas que permitan hacer las cosas de manera diferente”.



José Ramón Nieto, director de Alianzas de Avanade

“A día de hoy, los empleados suelen tener mejores dispositivos que los que sus compañías les pueden dar, y establecer un control es complicado, pero no imposible. Se puede conseguir abaratar costes y mejora de la productividad con comunicaciones unificadas y colaboración”.



José Antonio Lorenzo, director de Soluciones y Partners de Microsoft

“Nosotros planteamos una plataforma completa y segura para cubrir todas las necesidades de un usuario desde cualquier dispositivo. Somos capaces de entender las demandas de una empresa, que son experiencia de usuario y seguridad”.



mismo, aplicado al acto sanitario como el pase de consultas que se apoya más en redes WiFi y tablets. Estamos valorando la estandarización, así como los modelos que sean más adecuados para poder dar ese servicio. Antes, en el puesto de trabajo había un PC o portátil, pero por las características del servicio 24x7 del hospital, estos eran usados por mucha gente. Ahora queremos que sea un elemento personal que se traslade de un sitio a otro. Por ello, estamos valorando la elección de tablets, y viendo el que tiene más aceptación. Por ejemplo, en enfermería es el terminal de siete pulgadas porque cabe en el bolsillo de la bata; mientras que el médico se encuentra más cómodo con un tablet más grande. No obstante, hay que controlar aspectos de seguridad, tanto en la información, como el garantizar la asepsia de los dispositivos en quirófanos... y quizás los tablets de mercado no sirvan. Luego, están los aspectos de aplicativos específicos que gestionan los datos más de hostelería y departamentales, la historia clínica electrónica, la receta electrónica... unas aplicaciones que hay que integrar en los entornos de movilidad y que requiere contemplar muchos aspectos. Actualmente, trabajamos con un gestor vertical para hospitales y una versión de movilidad de nuestro sistema de gestión sanitaria;

y ahora estamos analizando incorporar un elemento de visualización para integrar los distintos software de los hospitales en elementos de movilidad, aunque hay temas muy delicados en seguridad y soporte de los terminales. Es complejo, pero estoy de acuerdo en que la movilidad en el entorno sanitario es una herramienta poderosísima”.

Mercado expectante

“La movilidad es un cambio radical; supone un cambio social porque implica seguridad y cambio de aplicaciones”, opina José Antonio Lorenzo, director de Soluciones y Partners de Microsoft, quien aprovechó para dar a conocer la propuesta del Gigante de Redmond para abordar una estrategia de movilidad. “Microsoft plantea, como fruto de años de experiencia, una plataforma completa y segura para poder cubrir todas las necesidades de un usuario desde cualquier dispositivo. Ahí es donde podemos aportar un mayor valor porque entendemos las necesidades y demandas de una empresa, que son experiencia de usuario y seguridad, y ahí es donde Microsoft tiene mucho que decir”. A modo de ejemplo, el responsable hizo alusión a la suite Office 365 en la nube, “que ha supuesto un gran hito para

En la redefinición del puesto de trabajo se busca mejorar el negocio

nosotros, porque conocemos bien el mercado empresarial y sus necesidades, y disponemos de las herramientas para acometer ese cambio sin que suponga un quebradero de cabeza”, apostilla.

De manera adicional, Ángel Luis Linos, responsable de Explotación y Tecnología de Ecoembalajes España, también asistió al encuentro, admitiendo que aún no tienen definida en su empresa una estrategia concreta de movilidad puesto que están esperando a conocer la propia evolución del mercado. “Somos algo tradicionales y estamos expectantes. Porque a día de hoy no tenemos capacidad ni para garantizar la seguridad ni el soporte: tenemos que elegir y optar por una estrategia, y por ello estamos esperando. De momento, nuestra plataforma móvil es Windows Phone, aunque también estamos experimentando con Windows 8, pero de forma piloto e incipiente para ciertos puestos de trabajo. Al final hemos detectado que no se llevan el dispositivo a casa”, observa. Linos añade que “no sabemos muy bien por qué tipo de dispositivo o plataforma deberíamos apostar, pero sí tenemos bastante claro que será por un único sistema operativo, ya que es imposible tener soporte para todo. Además, si una persona nos demuestra que necesita un móvil para llevar a cabo su trabajo, se lo facilitaremos, porque el coste resultaría mucho más bajo que si permitiésemos que traiga su propio dispositivo. A día de hoy es inconcebible que una persona se traiga su propio ordenador de casa, ¿Y por qué un móvil sí? A lo mejor es que no nos queremos arriesgar demasiado, pero así funcionamos de momento”, reflexiona. ■