

MOVILIDAD, SEGURIDAD E INTEGRIDAD MARCAN SU EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA

La transformación llega al puesto de trabajo

Texto

Redacción Computing



**Se ven
realmente
ventajas con la
estandarización
que se puede
conseguir y con
los servicios
prestados**

El puesto de trabajo forma parte del engranaje de cualquier organización moderna que quiera evolucionar e incrementar la productividad de sus empleados. Su transformación y la provisión de servicios demandados están en la mente de los departamentos TIC. Pero no todo es tan fácil, ya que el desarrollo tecnológico a la hora de proveer dispositivos y servicios a los usuarios, ha empujado a adoptar soluciones que no siempre están totalmente alineadas con las necesidades, ya sea porque no las cubren totalmente, como por la dificultad de adoptar

cambios de acuerdo a la rapidez exigida y con la solidez requerida.

Según Jaime García Cantero, analista independiente, existen diferentes velocidades: “todavía está la problemática de que hay organizaciones que tardan dos semanas en poner un PC a un empleado nuevo, mientras que otras empresas tienen en mente implantar smart watches”. Son dos extremos que conviven actualmente, “aunque -continúa García Cantero- lo que sí está claro es que se está produciendo un cambio en las entidades, y en el concepto del puesto de trabajo”. Esto es así porque el trabajo ya no es un lugar, este es cada

vez más irrelevante, teniendo en cuenta una connotación importante como es la flexibilidad una vez que las necesidades del trabajo cambian, las aplicaciones y los dispositivos.

Como se decía anteriormente, las necesidades no cesan de crecer con la irrupción de la movilidad y la ubicuidad exigida actualmente, y al mismo tiempo la oferta de soluciones, muchas de ellas parciales, complejizan el escenario, la gestión y la toma de decisiones. Algunos planteamientos que se realizan están relacionados con las siguientes cuestiones: ¿se tienen los servicios que se necesitan y son lo suficientemente flexibles?, ¿es la experiencia del usuario la correcta?, ¿se automatizan las tareas de forma eficiente para que el coste sea razonable?

El hecho es que ya casi todo empleado es móvil; esto es presente “y somos incapaces de definir en ocasiones los temas de movilidad por lo que el problema es que el 95% de los empleados son ‘excepciones’ para muchas empresas que no ven todavía la irrupción de la movilidad”, reafirma Jaime García.

Por otro lado se encuentra la experiencia de usuario, algo que está muy ligado a cómo se está evolucionando en el servicio que se ofrece; así como la seguridad, toda vez que, por poner un ejemplo, siete de cada 10 empleados de este país desconocen la normativa en torno al desktop que utilizan; “es decir, no se puede confiar en ellos, y esto acaba siendo un problema, no hay concienciación con este tema”, subraya el analista.

Ejemplos prácticos

Ignacio Rodríguez, subdirector de TI Atención a Usuarios de Repsol, entiende que una pregunta que habría que contemplar en primer lugar está relacionada con las expectativas que tienen los propios usuarios: “tenemos usuarios evolucionados, otros menos expertos, más jóvenes, menos jóvenes, somos una compañía grande y tenemos de todo, la pregunta es si externalizamos o no, y qué herramientas se dan a cada uno”. Ante esta disyuntiva, Jaime García Cantero ilustra el panorama con la referencia a un estudio que apunta que es ahora cuando más generaciones se van a juntar laboralmente; “y lo importante es saber cómo se gestiona esa biodiversidad, tiene mucho que ver con cómo gestionamos la flexibilidad, las diferencias culturales y las geográficas”.

Para José Luis Sánchez, CIO de Halcourier, la experiencia de usuario también depende del

sector. “En mercados tan competitivos como en el que estamos en Halcourier, nosotros buscamos un coste optimizado con un compromiso de servicio adecuado, ahí es donde realmente vemos ventajas con productos gestionados de puesto de trabajo”, afirma el directivo, quien dice tener claro que “hay una diferencia significativa entre lo que puedes conseguir estandarizando y lo que puedes ofrecer a los usuarios en cuanto a experiencia de usuario”.

En cuanto a la gestión, José Luis Sánchez cree que “el solo hecho de la estandarización, normalización y automatización justifican la adopción de una solución unificada de puesto de trabajo por todas las incidencias que dejan de producirse, y por los problemas que se evitan, por ejemplo, a la hora de desplegar una nueva aplicación o al ofrecer servicios existentes a usuarios desplazados y que acceden desde redes que no son seguras, etc. Ahí es donde nosotros sí vemos que una buena gestión del puesto de trabajo otorga una ventaja competitiva lo suficientemente importante”.

En cambio, sobre la movilidad, para los usuarios de PDA o smartphones de la unidad de negocio de transporte o logística, considera que tiene más importancia la experiencia de usuario: “en Halcourier tenemos bastantes usuarios en movilidad con perfiles diferentes y para estas soluciones, las aplicaciones han de ser nativas y con una solución de gestión centralizada específica, válida solo para unos pocos terminales certificados, ya que han de soportar operativas específicas de clientes”.

Otro punto de vista lo aporta Federico Sáez, gerente de Informática de la DGT. Esta organización cuenta con unos 4.500 empleados; tiene todo externalizado, tanto la atención del puesto de trabajo como la microinformática. Su percepción es que hay que diferenciar entre el ámbito público y el ámbito privado. Esta puntualización se debe a que, desde su punto de vista, “todo debería externalizarse porque desgraciadamente tenemos dificultades para reponer el personal que sale, en el área de Informática hemos disminuido en un año unas quince personas y la única solución es tener todos los servicios externalizados y con acuerdos de niveles de servicio”. Federico Sáez observa que hay que ser muy riguroso con los SLA en puestos de trabajo; por otra parte, quiere aclarar que es un error mantener los centros de



Antonio Antúnez,
Bergé



Federico Sáez,
DGT



José Luis Sánchez,
Halcourier



Jaime García,
Analista



Ignacio Rodríguez,
Repsol



Santiago Cordero,
T-Systems

datos propios, “no es el negocio de la Administración, está reservado para las empresas, el negocio de la Administración está en otro sitio no en mantener la commodity, en cambio, el puesto de trabajo sí lo tenemos integrado porque aporta valor”.

Bergé es una compañía de unos 1.500 usuarios y que en 2009 acometió un proyecto de modernización y cambio; como parte del mismo se solucionaron problemas asociados a la integración, la movilidad y la seguridad. “Lo hicimos antes de tener la necesidad”, declara Antonio Antúnez, responsable de Comunicaciones, Seguridad y Puesto de Trabajo de Bergé. Pero al hablar del puesto de trabajo matiza que “ahora estamos saliendo al mercado y no terminamos de encontrar lo que andamos buscando, ... queremos dar un paso más allá en torno a la virtualización total”. Bergé dispone su infraestructura en modo think client, con 274 aplicaciones virtualizadas, “y queremos modificarla, externalizarla, lo tenemos en nuestro CPD y el objetivo es llevarlo por completo a la nube”.

Movilidad y seguridad

Cuando aborda el tema de la movilidad en torno al puesto de trabajo las preguntas que surgen son: ¿qué utilizamos de BYOD? ¿Es usar el correo en tu dispositivo móvil? ¿Es que el empleado use su propio dispositivo? ¿Qué lo haga como desktop? El responsable de Bergé afirma no tener estadísticas ni respuestas idóneas al respecto, aunque “es algo en lo que estamos trabajando, estamos pensando en un sistema que soporte el acceso desde todas las plataformas, para homologar, comprar y proveer dos-tres modelos de equipos, porque ya estamos permitiendo todo”. Como conclusión, declara que Bergé “busca un sistema que tenga la inteligencia de mostrar la versión de la aplicación que mejor se adapte en cada momento, pero también dependemos del usuario, hay que valorar a los ‘Millennial’ que trabajan mejor en aplicaciones que solo se desarrollan en entorno móvil”.

La movilidad es un quebradero de cabeza para estas y otras organizaciones. Hay quienes sitúan incluso aplicaciones tipo WhatsApp como parte del puesto de trabajo, o al menos surgen dudas sobre su utilidad, al igual que ocurre con otras. La DGT, por ejemplo, se está planteando disponer tabletas nuevas para toda la agrupación e incluir una aplicación tipo WhatsApp.

El problema que se encuentran los departamentos tecnológicos está ligado a la seguridad y al manejo de aplicaciones no controladas de forma conveniente. En respuesta, lo adecuado es saber qué demandan los usuarios de las organizaciones, cómo está preparada una compañía para atenderlos y cubrir sus necesidades, ... “porque hay que dar soluciones seguras ya que si no, el usuario va a buscar su propia respuesta”.

La percepción que se tiene es que la consumerización de los dispositivos ya la han sufrido todos y ahora se está en la consumerización de las soluciones, por lo que hay que buscar una solución más estandarizada. Y esto tiene mucho que ver con el soporte que se da a los usuarios teniendo en cuenta que hay que diseñar un plan adecuado de seguridad.

El puesto de trabajo es, como se puede apreciar, de gran criticidad para cualquier tipo de empresa, pública o privada, de igual modo que lo son las aplicaciones; hay que tener en cuenta que en ocasiones los usuarios requieren integrar sus aplicaciones con el resto de la organización.

Como respuesta al tipo de servicio que se ofrece en torno al puesto de trabajo hay entidades que optan más por acometer un proyecto integrado, algo que también “es complicado, porque hay varios niveles, se integran segundos niveles, terceros, ..., a lo que hay que sumar que cuando se coge cierto grado de madurez es difícil encontrar algo que llame la atención”.

Visión del integrador

Y como reflexión de un proveedor de estos servicios la visión es que “los proveedores de servicios sobre el puesto de trabajo intentamos estandarizar en lo posible los servicios de soporte a usuario, gestión remota y virtualización, y con ello dotarnos de las capacidades necesarias para luego, con cada uno de nuestros clientes, customizar el servicio con estas piezas ya predefinidas. Es verdad que el encaje 100% en todos y cada uno de los casos no siempre es posible, o la relación de requerimiento específico/coste no es la adecuada, pero sí nos permite dar solución a la mayoría de las situaciones en cualquier geografía del mundo”, comenta Santiago Cordero, director Preventa Soluciones ICT y Portfolio de T-Systems, uno de los principales proveedores de servicios alrededor del puesto de trabajo en todo el mundo. ■