

**Texto**
R. Contreras**Vídeo**
Jorge Pariente**Fotografía**
Santiago Ojeda

LA EXPERIENCIA DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL

Se busca líder para modernizar el desktop

La transformación del puesto de trabajo es uno de los puntos más candentes dentro de las estrategias corporativas, abanderada en muchos casos por los departamentos de TI, y en muchos otros por Recursos Humanos e incluso, por la dirección general de la empresa. El argumento que más barajan estos agentes decisores es la productividad, si bien las ventajas cuantitativas son más etéreas y difíciles de contrastar, y no es fácil presentar un business case con datos categóricos. Pues el factor emocional es el que puede hacer triunfar o fracasar un proyecto. Por mucho presupuesto y tecnología que se ponga a disposición de la implantación, si la dirección no toma partido o si la plantilla no asume el reto, el resultado defraudará las expectativas más optimistas. Estas fueron algunas de las principales conclusiones del Executive Lunch 'Workplace Digital Experience', organizado por Computing en colaboración con VMware, y la participación activa de responsables tecnológicos de importantes compañías usuarias.

La premisa con la que partió el debate fue definir lo que realmente se entiende por 'digitalización del workplace', y que consiste, según Pablo Tejeira, Enterprise Sales Director de VMware, en movilidad, escritorio virtual (siempre que sea eficaz), herramientas colaborativas, catálogo de aplicaciones, ubicuidad...

Y a partir de este punto, Alberto López Rodríguez, director de Sistemas de Información y Ciberseguridad de GSS, señaló que "somos una empresa de BPO y de procesos de negocio. Hacemos contact center y nuestras necesidades son muy particulares. Queremos facilitar el trabajo a las personas con herramientas de colaboración, pero también con automatización y facilitando interfaces de los sistemas que utilizan. No queremos reemplazar a la gente sino ayudarle a trabajar. Dotar de mayor potencial a nuestros empleados".

Por su parte, Jorge Tomé Hernando, director de Arquitectura, Servicios y Puestos de Usuario de Prisa Tecnología, mostró sus dudas en torno a la "transformación digital del puesto de trabajo, que ni resulta transformación digital ni puesto de trabajo". Desde su punto de vista, es un cajón de sastre; para una editorial de la naturaleza de Prisa nada está claro en lo que se refiere al lugar de desempeño de sus periodistas: "Tengo reporteros que sacan fotos con el móvil en la calle;





otros que trabajan en la redacción; pero mi problema es dar servicio a corresponsales que no sabes dónde se encuentran (tal vez en Irán; y se las ven y se las desean para enviar sus contenidos)”.

“Otro cliché -se lamentó Tomé- es que a los informáticos nos llaman ‘toolmen’, ya que todo lo arreglamos con herramientas, pero estas no son un fin sino un medio. Y al final tener que descartar una herramienta de nuestro portfolio resulta ‘doloroso’ para el área de TI, y ya quisiera moverme tan rápido como la tecnología”.

Sector público

Más lenta es la adopción de herramientas en el sector público, debido a las condiciones de todos conocidas. Así lo constató Milagros López Nieto, jefa del Servicio de Informática del Hospital Universitario La Paz: “Te encuentras con soluciones poco amigables vinculadas a un hardware específico. Lo ideal es realizar el mismo trabajo en cualquier dispositivo o plataforma con seguridad. Deben ir a la par la evolución del hardware y del software”. Como ejemplo, se pensó instalar pantallas en las camas hospitalarias, pero no cuajó por trabas operativas y por no ser amigables, válidas para

ver una radiografía pero inoperantes para emitir por ejemplo una prescripción”.

En este sentido, Eugenio Gil, End User Computing Account Executive de VMware, aconsejó sacar valor de este tipo de proyectos, yendo a favor de la consumerización y de la potencia de las nuevas soluciones, “si esperamos, perderemos el tren”.

Si la dirección no toma partido o si la plantilla no asume el reto de la digitalización del puesto de trabajo, el resultado defraudará las expectativas más optimistas

Pedro Navas, director de Informática de Pons, recomienda estar muy atentos a las necesidades de los empleados: “El usuario usa navegador, suite ofimática y tira de ahí porque no puede o porque no tiene la herramienta adecuada. Es importante acompañarle en su función con la solución más acorde, facilitándole

PABLO TEJEIRA, ENTERPRISE SALES DIRECTOR DE VMWARE



“PROPONEMOS UNA PLATAFORMA ÚNICA DE GESTIÓN MUY SENCILLA”

Hoy día, una de las prioridades que hay en la agenda de cualquier director general, de RRHH o cualquier CIO es la digitalización del puesto de trabajo. El puesto físico tradicional no tiene sentido con el nuevo talento digital y las generaciones que se incorporan al mercado laboral; es imposible concebirlo así. El espacio de trabajo es el lugar donde los empleados pueden desempeñar su labor, ya sea en la oficina, en su casa, en el aeropuerto o en lugar que ellos decidan. Las empresas están focalizadas en darles a sus empleados un puesto de trabajo flexible, pues hay una pelea gigantesca por la atracción y retención del talento. Desde VMware proponemos una plataforma única con la que gestionar el puesto

de trabajo, tanto físico como móvil, apps propias y de otros fabricantes... y gestionar todo ello de una forma sencilla. No es utilizar una solución para cada problemática pues no se consigue así una experiencia 360. Lo que está demostrado es que las empresas que han transformado su puesto de trabajo han conseguido mayores beneficios de productividad y una sensible mejora de su cuenta de resultados.

Hay usuarios con mejor equipamiento informático en casa, pero hemos apostado por la comunicación segura y las aplicaciones potentes

el acceso a las aplicaciones y contribuyendo a cambiar los procesos”.

He ahí otro quid de la cuestión, el cambio de los procesos de negocio. Para Fernando Oviol, Global Head Infrastructure & Security and Global IT PMO de Telepizza, “la solución no pasa por adaptar la herramienta al proceso. Es el proceso el que tiene que cambiar. Las empresas son disruptivas porque cambian el modelo de negocio. En Telepizza operamos igual desde hace veinte años y ahora estamos en fase de cambiar estos procesos. En teoría, cocinar una pizza consiste en la misma rutina, pero quizá no debe ser así y tienes que intervenir en el proceso de producción de la pizza, priorizando a determinados clientes con ayuda de la tecnología”.

Miguel Álvarez, director de Tecnología y Operaciones de Banco Pichincha, distinguió entre los procesos de negocio y los procesos internos. “Tradicionalmente se ha buscado la eficiencia y nos hemos centrado en el soporte, la facturación y el pago, ahora las nuevas generaciones piden teletrabajo y abrir las puertas de la entidad... pero corremos riesgos, y 2019 ha sido un buen ejemplo de todo ello. La ubicuidad implica mayor exposición y mayores peli-

gros. En un banco no puedes dejar que tu core quede visible, a merced de hackers”.

Herramientas caseras versus corporativas

En cualquier caso, cada cual opina según le va la feria, y ese es el parecer de Claudio Escudero, Workplace/Service Desk en FCC. “Es una realidad que nuestros usuarios utilizan aplicaciones en sus casas que luego no pueden disfrutar en el entorno corporativo. Son soluciones que usan millones de consumidores en todo el mundo y esperan que esas funcionalidades se repliquen en sus apps corporativas, y eso nos cuesta llevarlo al nivel profesional”. La informática de casa supera en rendimiento a la de la propia empresa. En esta realidad coincidieron los contertulios de forma unánime.

Un caso diferente llegó de la mano del director de Servicios de Tycos España, José González Osma, que abandonó sus responsabilidades TI y ha ido más allá validando el puesto de trabajo para todo el mundo. “Hay usuarios con mejor equipamiento informático en casa, pero hemos apostado por la comunicación segura y las aplicaciones potentes. Hemos logrado un nivel de satisfacción óptimo y hemos explicado cómo usar esas herramientas, con apps potentes y reuniones de formación semanales”. Su estrategia parece haber funcionado, han pasado de 20 delegaciones a cinco en España, gracias en parte a su política de teletrabajo que ha demostrado que el rendimiento no baja, incluso ha subido el beneficio de la compañía.

El teletrabajo ha demostrado que la gente se comporta con mayor fidelidad a su compañía, incide Osma. “Hay conciliación y la gente está contenta, asumiendo los controles necesarios. Y la corporación se ahorra dinero en facilities ya que no tenemos que albergar a un tiempo a los 2.000 empleados que somos. Tenemos 200 técnicos que reciben por correo sus partes de trabajo y saben dónde tienen que cubrir el servicio”.

Cambio de sede

Una consultora inmobiliaria como Savills Aguirre Newman ha pasado por su prueba de fuego con el cambio de sede, una iniciativa que partió del área de Recursos Humanos, sin olvidar el apartado de seguridad. Las políticas de compliance son los principales condicionantes de esta compañía, algo que Carlos García, director de Sistemas de Información y Seguridad, no considera un ‘stopper’, sino más bien un desafío: “Ya no existe un puesto físico, la gente demanda conciliación familiar y un espacio



ASISTENTES

1 Miguel Álvarez, Banco Pichincha | 2 Claudio Escudero, FCC | 3 Carlos Peña, FROB | 4 Alberto López Rodríguez, Grupo Comar | 5 Alberto Elías Salgado, GSS | 6 Milagros López, Hospital Universitario La Paz | 7 Jaime Mauri, Nippon Gases | 8 Pedro Navas, Pons | 9 Jorge Tomé, Prisa Tecnología | 10 Carlos García Hermida, Savills Aguirre Newman | 11 Fernando Oviol, Telepizza | 12 José González Osma, Tyco | 13 Eugenio Gil, VMware

Un puesto moderno es más barato que uno antiguo y además mucho más seguro, reduce espacio y minimiza riesgos

colaborativo, en un hábitat de cambio generacional difícil de gestionar". Para este portavoz se cumplen dos requisitos: "Ganas en productividad y ahorras costes".

Por su experiencia, Alberto López, director de Sistemas de Información y Ciberseguridad de Grupo Comar, conoce los ámbitos tecnológico y de seguridad y ratificó el axioma de que el 80% de los problemas provienen de los usuarios. En su visión, "la digitalización es una rama de los procesos y aprendimos en la universidad que la transformación va encaminada a mejorar la productividad. Yo estuve en el BBVA y en las Tablas impusimos que cada usuario contara con dos monitores, aparte de todas las herramientas colaborativas, y la productividad aumentó un 20 por ciento. Cambiamos el paso a los usuarios y lo agradecieron. No le sobrecargamos con aplicaciones y todo fue rodado".

Otro argumento que se puso sobre la mesa, de la mano del representante de Tyco, fue el de la contribución a la sostenibilidad: "Mis trabajadores no contaminan, no gastan en transporte y rinden desde su casa".

Como explicó Jaime Mauri, IT Service Operations Manager de Nippon Gases, "una empresa como la nuestra está muy concienciada con la seguridad. Hemos visto lo de la planta química de Tarragona y todo se aplica a los procesos. Si hay algo que pone en riesgo la seguridad de una persona, hay que apartarlo, y también a nivel informático. En estos tiempos que prima la ubicuidad, la flexibilidad y la movilidad, creo que la transformación digital tiene que ver con los procesos, y se apoya en TI, pero no es el área del CIO quien tiene que cambiar los procesos y las aplicaciones cuando se consideren".

En último término, Carlos Peña Alonso, jefe del Departamento TIC del FROB, comentó que el cambio climático y la mejora de los procesos son factores básicos en la transformación, "pero me quedo con la idea de que tiene que ser la dirección la que se implique en el proyecto, si no cree en él, no puede acabar bien. Un puesto moderno es más barato que uno antiguo y además mucho más seguro, reduce espacio y minimiza riesgos. Qué más se puede pedir". ■