

Texto  
Redacción Computing

RICARDO MARDOMINGO, DIRECTOR DEL ÁREA TIC DE GRUPO EULEN

# “Esta inusual situación puede ofrecer grandes oportunidades”

« El Grupo Eulen ya el día 10 de marzo se puso en marcha para asegurar el acceso remoto a los sistemas de información de la organización. Se facilitó equipamiento portátil en una clara apuesta por la movilidad. Las herramientas de comunicación y colaboración se han convertido en una pieza fundamental en la gestión de la crisis, con la prestación de servicios de soporte en el ámbito de la ciberseguridad como parte inherente.



## ¿Cuál es el papel del CIO en una situación como la actual?

El CIO debe desempeñar de una manera aún más notable que en situaciones ordinarias el papel de orquestador, gestionando adecuadamente la coordinación y comunicación de las medidas técnicas y organizacionales derivadas de una situación de contingencia tan inesperada como esta, tanto en alcance como duración.

## ¿Qué medidas adoptó el Grupo Eulen tras el confinamiento?

El Área TIC de Grupo Eulen al completo se puso en marcha desde el momento de conocerse la primera medida de suspensión de las clases en la Comunidad Autónoma de Madrid, siendo el disparador que generó el conjunto de actuaciones llevadas a cabo a partir del mismo día 10 de marzo.

Se trató en primer lugar de facilitar y asegurar la inminente posibilidad de una situación de acceso remoto a los sistemas de información

del grupo desde fuera de las oficinas de Eulen localizadas por toda España, de aquel personal de estructura (más de 1.400 personas) que soporta al personal operativo (más de 48.000 personas) que presta los servicios en nuestros clientes.

## ¿Cuáles fueron los pasos que se dieron en movilidad?

Desde el martes 10 de marzo se comenzó a trabajar en el planteamiento de facilitar de forma alternativa equipos portátiles notebooks (Windows) y Chromebooks (Chrome OS) a aquel colectivo del total del personal que dispone de PC fijos, lo que supone en toda España un porcentaje bajo del total gracias a la reciente transformación del workspace/workplace con una clara apuesta por la movilidad.

Para ello, se realizó una revisión rápida del conjunto de dispositivos disponibles en almacén que se maquetaron (en el caso de portátiles Windows) de forma centralizada en las ofi-



cinas de Madrid, así como los ya distribuidos para el renove de equipamiento planificado para 2020 por las diferentes zonas geográficas en las que se agrupa el territorio nacional en Grupo Eulen, realizando un reparto del total de equipos disponibles basado en una distribución proporcional al número de usuarios en cada una de las zonas.

### ¿Cómo se ha garantizado toda la parte de acceso?

Se contaba ya con una solución de acceso remoto basado en software cliente de VPN que se instalaba bajo petición a los usuarios que lo solicitaban a través del CAU. Ante la situación que se avecinaba, se realizó la instalación desatendida de forma remota en todos los equipos portátiles del software cliente de VPN antes incluso de que los usuarios lo solicitaran. En paralelo, se realizaron comunicados a los usuarios con instrucciones y recomendaciones para el acceso remoto, a la par que se les adjuntaba la guía de conexión.

Respecto a la mayoría de aplicativos que son de tipo web y usables directamente mediante conexión con un navegador, ya se encontraban previamente accesibles en remoto mediante enlaces seguros HTTPS, desde cualquier dispositivo de empresa o de uso personal.

### ¿Cómo han gestionado la seguridad?

Gracias a contar con una Oficina Técnica de Seguridad (OTS) proporcionada por nuestro negocio de Eulen Seguridad, que presta servicios de soporte en el ámbito de la ciberseguridad al propio Área TIC de Grupo Eulen, mediante comunicados enviados al colectivo de usuarios de los diferentes tipos de amenazas que se han ido produciendo en las últimas semanas y de las medidas de prevención/protección a adoptar.

### ¿Cómo se han comportado las herramientas de colaboración?

Las herramientas de comunicación y colaboración se han convertido en una pieza fundamental en la gestión de la crisis y en hacer realidad una situación de teletrabajo con garantías de seguridad y eficiencia en una nueva forma de trabajo para la compañía.

Google Suite, tanto con su herramienta Drive como Hangouts, en lo que a chats y sobre todo al servicio de videoconferencias Meet se refiere, se han convertido en elementos fundamentales para hacer viable y realidad una

situación que ha permitido mantener las operaciones del grupo no solo en España sino en el resto de los países donde está presente, llegando a dar servicio a un personal de estructura superior a los 2.500 usuarios que aseguran las operaciones prestadas por un total de 90.000 personas en todos los países en los que el Grupo Eulen se encuentra.

Adicionalmente y específicamente hablando de servicios de videoconferencia, la solución Lifesize Cloud ha permitido realizar y gestionar, de manera adicional a los propios sistemas de salas, la comunicación entre empleados y también con clientes/proveedores tanto en el ámbito nacional como internacional.

### ¿Cuál es el valor añadido que aportará la función TIC?

En sectores donde se considera a la función TIC como un soporte a las operaciones es difícil poner en valor la relevancia que desde un punto de vista diferencial y estratégico puede aportar al negocio.

La situación generada se puede interpretar como una amenaza a múltiples sectores y entornos empresariales, pero es cierto que otros pueden verse beneficiados y convertir esta inusual situación en verdaderas oportunidades a raíz de esta, saliendo mejor preparados para una nueva carrera en la que competir de forma más rápida y/o más eficiente apoyándose en una nueva forma de afrontar la tecnología, por ejemplo, con:

- Un espacio de trabajo con procesos de gestión documental y de contenidos realmente digitales, dando respuesta a la realidad no solo del teletrabajo sino de la ubicuidad del mismo.
- Un auténtico gobierno del dato para lograr el análisis y la obtención de información de auténtico valor para el negocio.

### ¿Cómo han abordado la problemática del cliente?

Para una compañía como la nuestra, algunos modelos completos de sus negocios como puede ser Eulen Seguridad o Sociosanitarios, o algunas actividades en estos momentos clave dentro del conjunto de los llamados Facility Services como son Limpieza o Mantenimiento, han sido considerados como esenciales en los momentos más restrictivos de esta crisis.

Por parte del Área TIC el mejor servicio a nuestros clientes ha sido asegurar el soporte a las operaciones que nuestros empleados prestan cada día en sus propias instalaciones. ■

**Podemos salir mejor preparados con un auténtico gobierno del dato para lograr el análisis y la obtención de información de auténtico valor para el negocio**