



# Transformar la experiencia de los empleados en un mundo laboral híbrido

Cómo un único proveedor de PC le puede ayudar a avanzar

## Contenido:

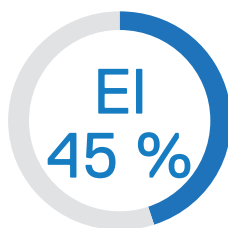
- Resumen ejecutivo 3
- El cambiante mundo laboral 4
- Los retos de TI que frenan el trabajo híbrido 6
- El impacto de un único socio de origen 7
- Conseguir un entorno de trabajo híbrido eficaz con Dell PC as a Service 9



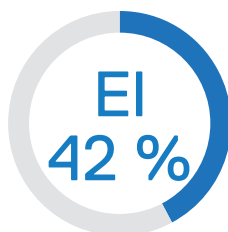


## Resumen ejecutivo

Las expectativas de los empleados han evolucionado en los últimos años, y un nuevo estudio de IDC muestra cómo se están adaptando las organizaciones para cumplirlas:



afirmó que los modelos de teletrabajo y trabajo híbrido ahora forman parte de las prácticas de trabajo aceptadas.<sup>[1]</sup>

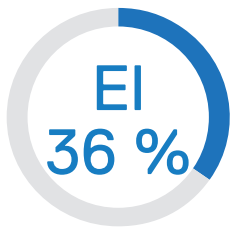


de las organizaciones opina que los lugares de trabajo digitales inteligentes ya no son opcionales, sino una necesidad empresarial.<sup>[2]</sup>

Al satisfacer las expectativas de los empleados en cuanto al teletrabajo, las organizaciones pueden ofrecer la experiencia necesaria a los empleados para atraer y retener el talento, al mismo tiempo que se mejora la productividad. En el estudio se descubrió que un factor clave para ofrecer una buena experiencia a los empleados es aprovechar los recursos externos para los servicios de TI. Cuanto más pueda externalizar y consolidar sus servicios de TI con un único socio, más podrá aprovechar la eficiencia para ofrecer una mejor experiencia a los empleados.

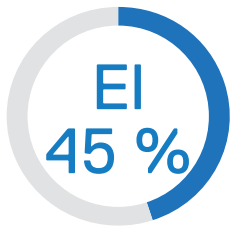
# El cambiante mundo laboral

Después de meses trabajando desde casa, tanto los empleados como los empleadores descubrieron que podían trabajar de forma remota con la misma eficacia que en la oficina. Del mismo modo, muchas organizaciones siguen reconociendo que cuanto mejor sea la experiencia de los empleados, mejores resultados obtendrán:



El 36 % afirma que su prioridad principal es aprovechar la experiencia de los empleados como motor primordial del crecimiento y la innovación de la empresa, según el estudio de IDC.<sup>[3]</sup>

Para satisfacer las expectativas de los empleados, las organizaciones han acelerado la adopción de varias iniciativas clave de transformación digital.



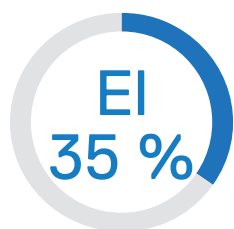
El 45 % afirmó que los modelos de trabajo distribuido ahora forman parte de las prácticas de trabajo aceptadas.<sup>[4]</sup>

En lugar de una moda pasajera, el teletrabajo y el trabajo híbrido son ahora la norma para muchas organizaciones y sus empleados.

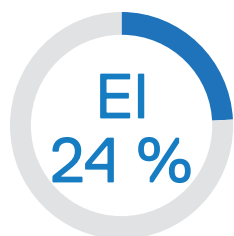
El aumento de empleados que trabajan fuera de la oficina tiene consecuencias importantes para toda la organización. Todo lo relacionado con la oficina, desde la colaboración hasta el uso compartido de la información o la asistencia técnica, debe estar disponible y ser compatible de manera digital.

**El departamento de TI continúa explorando cómo puede facilitar la experiencia de los empleados mediante la digitalización de su forma de trabajar siempre que sea posible.**

Por ejemplo, el estudio de IDC informa de que más de un tercio (el 36 %) de las organizaciones afirma que seguirá cambiando hacia tecnologías basadas en la cloud.<sup>[5]</sup> En ellas se incluye todo, desde la conectividad y las aplicaciones basadas en la cloud hasta la prestación de servicios y dispositivos de forma remota, lo que permite a los empleados trabajar con eficacia desde cualquier lugar.



afirma que está trabajando en la automatización de flujos de trabajo y tareas repetitivas.<sup>[6]</sup>



tiene previsto ofrecer acceso a los recursos corporativos mediante dispositivos móviles.<sup>[6]</sup>

Al crear un lugar de trabajo más inteligente y accesible, las organizaciones pueden ofrecer la experiencia de trabajo que los empleados anhelan, lo que les ayuda a ser más productivos y eficientes independientemente de dónde trabajen.



# Los retos de TI que frenan el trabajo híbrido

**Si bien el trabajo distribuido es una victoria tanto para los empleados como para sus empleadores, para los departamentos de TI esta evolución representa uno de los retos de transformación digital más importantes a los que se han enfrentado.**

En un mundo laboral tradicional, el departamento de TI proporciona asistencia in situ y presencial para todo, desde la implementación de dispositivos y la gestión de software hasta la asistencia técnica y la sustitución de dispositivos al final de su vida útil. Con empleados repartidos por todo el mundo, no es factible que el personal de TI vaya de casa en casa y de ciudad en ciudad para ofrecer esa misma asistencia presencial.

Según el informe de estudio de IDC, la transformación digital más importante del departamento de TI es la capacidad de ofrecer asistencia a los empleados, ya que casi la mitad (el 42 %) de las organizaciones mencionan la asistencia de TI como el mayor reto al que se enfrentan para ayudar a su personal distribuido.<sup>[7]</sup>

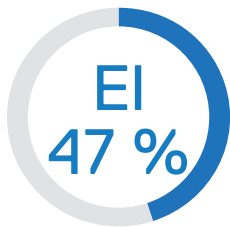
Aparte de la asistencia general, los departamentos de TI también mencionan el acceso de forma remota y segura a los datos, las aplicaciones y los contenidos (el 37 %), la visibilidad del rendimiento y la seguridad de los recursos de TI (el 35 %) y el mantenimiento de la coherencia tecnológica para todos los empleados (el 34 %) como sus principales desafíos, según el estudio de IDC.<sup>[8]</sup>



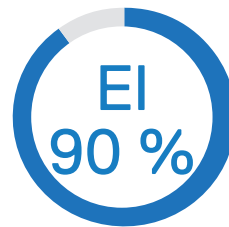
# El impacto de un único socio de origen

**Las organizaciones de TI se están dando cuenta de que ya no tienen que enfrentarse a estos retos solas. Pueden aprovechar los socios estratégicos externos para los servicios relacionados con PC a fin de suplir carencias y ampliar las capacidades de su personal.** No solo eso, sino que consideran muy valiosa la consolidación de varias funciones con un solo socio en lugar de depender en diferentes proveedores para cada tarea.

Muchas organizaciones han descubierto que cuantos más servicios adquieran de un solo proveedor, como la gestión de proyectos, la implementación física y remota, la compilación de imágenes, la configuración e instalación de aplicaciones, las operaciones continuas de sistemas y el reciclaje y la eliminación de activos, mejor será la experiencia que pueden ofrecer a los empleados. Según el estudio de IDC, casi la mitad (el 40 %) de las que utilizan un único proveedor para servicios relacionados con PC mencionan una "mejor experiencia con los dispositivos" como su principal motivo para usar un solo proveedor, lo que permite aumentar en un 37 % la satisfacción de los empleados.<sup>[9]</sup>



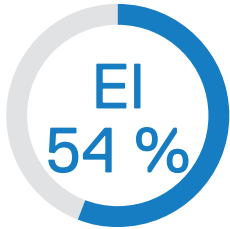
de las empresas que utilizan un proveedor para proporcionar varios servicios de TI relacionados con los equipos dice que su organización es un lugar bueno para trabajar.<sup>[10]</sup>



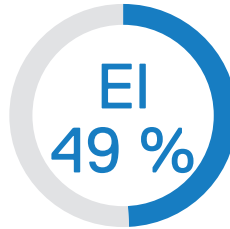
afirma que su tecnología influye en su capacidad para atraer y retener el talento.<sup>[10]</sup>



Las organizaciones que adquieren varios servicios de un único proveedor también afirman haber tenido una experiencia más sencilla a la hora de gestionar la transición al teletrabajo y al trabajo híbrido gracias a su capacidad para aprovechar la eficiencia de los servicios y a un enfoque unificado.



de los encuestados en el estudio de IDC afirma que su tecnología permitió un mayor grado de colaboración entre equipos internos y externos.<sup>[11]</sup>



afirmó que podía proteger la conectividad y gestionar los dispositivos, independientemente de la ubicación física.<sup>[11]</sup>

Al permitir que los empleados reciban asistencia más rápida, un único proveedor puede reducir significativamente la pérdida de productividad de los usuarios debido a problemas con su PC, lo que reduce un 53 % los costes anuales de la empresa.<sup>[12]</sup>

El aumento de la productividad se debe a una implementación inicial de PC un 29 % más rápida, un 16 % menos de problemas derivados de la reimplementación, un 30 % menos de tiempo de inactividad no planificado y un 70 % menos de tiempo invertido por los empleados con el soporte técnico.<sup>[13]</sup> Esto permite al departamento de TI ayudar a ofrecer mejores resultados relacionados con el personal, como una tasa de rotación de empleados un 21 % menor, según revela el estudio de IDC.<sup>[14]</sup> No solo los empleados se frustrarán menos, sino que estos ahorros se podrán reinvertir en iniciativas que mejoren aún más la experiencia de los empleados, lo que creará un ciclo virtuoso.





## Conseguir un entorno de trabajo híbrido eficaz con Dell PC as a Service

**La conclusión principal del estudio de IDC y su análisis es que las empresas que adquieren varios servicios externos para facilitar su evolución al teletrabajo tienen una capacidad mucho mayor de ofrecer una mejor experiencia a los empleados que aquellas que no lo hacen.**

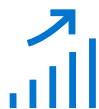
Además, queda demostrado que, cuando se adquieren más servicios a través de un solo proveedor, las organizaciones obtienen mejores resultados y ahorran costes. Al trasladar funciones importantes de TI relacionadas con PC a un único socio de servicios de confianza, también mejoran considerablemente sus capacidades de TI. Ahí es donde interviene Dell Technologies.

La experiencia en el trabajo híbrido y la cartera de tecnologías innovadoras de Dell, junto con la tecnología de los procesadores Intel® Core™ más recientes, le permiten liderar el futuro del trabajo con la mejor experiencia para sus empleados. Nuestros dispositivos inteligentes personalizados y la tecnología informática ágil modernizan su organización para atraer, retener y satisfacer a los usuarios. Gracias a las tecnologías que ofrecen una colaboración y un rendimiento perfectos, obtendrá la agilidad operativa necesaria para adaptarse y responder a las necesidades de los usuarios.

Dell PC as a Service (PCaaS) facilita a los equipos de TI ofrecer una experiencia coherente y sencilla a todos los empleados, independientemente de si trabajan de forma presencial, híbrida o remota, todo ello con un único socio tecnológico. Dell gestiona todo el ciclo de vida de computación del usuario final, desde la entrega e implementación del hardware adecuado para cada usuario hasta la gestión de la asistencia y la ciberseguridad, basada en la plataforma Intel vPro®, hasta la transición de los usuarios a los nuevos dispositivos. Dell PCaaS le ofrece lo siguiente:



**Dispositivos y software:** elija entre nuestra cartera de PC inteligentes, todos ellos basados en la plataforma Intel vPro®, para equipar a sus empleados con los dispositivos adecuados para sus funciones.



**Productividad desde el primer día:** consiga que sus empleados empiecen a trabajar más rápido con Dell ProDeploy Client Suite, que ofrece un aprovisionamiento y una implementación veloces de dispositivos.



**Asistencia proactiva:** detecte y repare los problemas de los PC antes de que lleguen a afectar a sus empleados gracias a las funcionalidades de IA de Dell ProSupport y la plataforma Intel vPro®.



**Asistencia durante todo el ciclo de vida:** planifique proactivamente el fin de la vida útil de los PC y asegúrese de que los dispositivos de su organización se reciclan de forma segura y responsable con el medioambiente gracias al servicio de reciclaje de activos de Dell.

**Optimizar las experiencias con TI y dispositivos para que los empleados puedan trabajar y colaborar desde cualquier lugar es esencial para hacer realidad el futuro del trabajo.**

Dell PCaaS no solo proporciona a los usuarios todo lo que necesitan para trabajar con eficacia en la actualidad, sino que también garantiza que los empleados puedan acceder fácilmente a dispositivos nuevos para estar siempre al día con los últimos requisitos tecnológicos.

Las actualizaciones tecnológicas más frecuentes, respaldadas por una asistencia con gran capacidad de respuesta y capacidades de plataforma como la tecnología Intel® de gestión activa con la plataforma Intel vPro®, mejoran la experiencia del usuario final, disminuyen el tiempo de inactividad y aumentan la productividad, a la vez que demuestran a los empleados que se esfuerza en ofrecer la mejor experiencia laboral posible. Todos estos beneficios le ayudan a mejorar la retención de los empleados. Dell PCaaS proporciona todo lo que necesita para los servicios de ciclo de vida de PC integrales, todo ello adaptado según sus requisitos empresariales y de usuario. Lo mejor para el departamento de TI: todo el ciclo de vida de los PC se puede gestionar a través de un único punto de contacto y a un precio fijo, lo que hace que todo sea más sencillo.



**Para obtener más información sobre Dell PCaaS, visite [DellTechnologies.com/PCaaS](https://DellTechnologies.com/PCaaS) o póngase en contacto con su representante de ventas ejecutivo de cuentas de Dell hoy mismo.**



# Fuentes

[1-14] Documento técnico de IDC patrocinado por Dell Technologies, "Lower Costs and Drive Better Outcomes with a Single Vendor for Multiple IT Services", abril de 2022, n.º de documento de IDC US48941022.

Copyright © 2022 Dell Inc. o sus subsidiarias. Todos los derechos reservados. Dell Technologies, Dell, EMC, Dell EMC y otras marcas comerciales pertenecen Dell Inc. o sus subsidiarias. El resto de las marcas pueden ser propiedad de sus respectivos titulares.