

Evitar tiempos de inactividad en cualquier ubicación

Cómo el departamento de IT puede mantener la productividad y satisfacción de los empleados en cualquier lugar.



Hace dos años, la libertad de trabajar en casa o bien era una atractiva ventaja, o bien respondía a circunstancias especiales.

Hoy en día, las cosas son muy diferentes

En función de la región, el puesto, la política corporativa o las preferencias personales, muchos empleados dividen ahora su tiempo entre el trabajo desde casa y el trabajo en la oficina. En el verano de 2021, el 92 % de los responsables de IT afirmaba que sus empresas estaban pasando a un modelo híbrido o ya lo habían hecho¹.

Adaptarse a esta nueva realidad puede ser desesperante para el departamento de IT, básicamente porque la tecnología DEFINE la experiencia de trabajo actual. Entre los responsables de IT, el 88 % considera esencial que los empleados puedan trabajar a distancia con eficacia y eficiencia².

Los retos de IT son bien conocidos, tanto para el trabajo totalmente presencial como para el trabajo totalmente remoto. Sin embargo, el trabajo híbrido es menos predecible. Esta imprevisibilidad puede crear múltiples factores de estrés para los equipos de IT.

Los principales retos del trabajo híbrido para el departamento de IT

El 63 % de los responsables de IT afirma que la gestión de la tecnología se ha vuelto más difícil en los últimos dos años⁴

El 90 % asegura que el nuevo estilo de trabajo híbrido ha provocado «muchos» cambios en sus operaciones²

Cómo el trabajo híbrido ha cambiado las IT

Mientras que muchos empleados han acogido el trabajo híbrido con los brazos abiertos, el personal de IT... no tanto. El «trabajo en cualquier lugar» viene acompañado de sus propios problemas, y el 78 % de los responsables de sistemas de información (CIO) prevé que el cambio a un estilo de trabajo híbrido se convertirá en una carga para el área de IT³.

Necesidades impredecibles del personal: los empleados trabajan en diferentes lugares y zonas horarias, con horarios distintos. También hay que tener en cuenta que, dentro de la plantilla, los empleados se encuentran en diferentes etapas profesionales, que plantean distintos objetivos y necesidades en el lugar de trabajo. Todos estos factores convierten en un reto aún mayor la necesidad de apoyarles con los dispositivos adecuados y responder en tiempo real a los problemas relacionados con la tecnología.

Riesgos impredecibles: la existencia de tantos dispositivos, usuarios y ubicaciones incrementa de manera exponencial las posibilidades de que un clic descuidado acabe convirtiéndose en un problema para toda la red. Dado que los equipos de IT carecen a menudo de la visibilidad necesaria para identificar las amenazas a la seguridad que se avecinan (o de las herramientas para defenderse de ellas), el trabajo híbrido aumenta la vulnerabilidad de una empresa.

Procesos impredecibles: si permitir el paso de los empleados al trabajo totalmente remoto fue complicado, la transición al trabajo híbrido está resultando aún más difícil. Hay más partes interesadas que antes, una mayor presión para adoptar rápidamente las plataformas digitales y una aceleración en el aprovechamiento de la tecnología para satisfacer necesidades empresariales críticas.

Con independencia de dónde se encuentren los empleados, viven en un estado de cambio constante, y la misión del departamento de IT es ayudarles a sobreponerse al caos. Es positivo saber que el departamento de IT también puede contar con ayuda: un proveedor de servicios completos y de confianza que sea capaz de proporcionar una hoja de ruta personalizada para los procesos, prioridades y recursos en este nuevo mundo de trabajo en cualquier lugar.



Las soluciones integrales mantienen la productividad del equipo de IT

Desde la configuración de los nuevos dispositivos de los empleados hasta la resolución de los problemas de los dispositivos existentes, el área de IT es la base en la que se apoyan las operaciones de cualquier empresa.

En el mundo híbrido actual ¿cómo se puede esperar que un equipo tan reducido siga haciendo tanto por tantos? Este ritmo es insostenible. Ha llegado el momento de que el departamento de IT reciba apoyo, y delegue las tareas que consumen más tiempo en profesionales y en herramientas inteligentes y automatizadas.

La colaboración con un proveedor de servicios de IT experimentado puede poner al alcance de los equipos sobrecargados las ventajas de la automatización y el análisis basados en inteligencia artificial, además de un conjunto de conocimientos especializados. En lugar de tener que lidiar con una gran cantidad de incidencias de los usuarios finales, el departamento de IT puede automatizar la resolución de problemas, o incluso evitarlos, mediante la información predictiva.

Antes, el departamento de IT tenía que reorientar todos sus recursos para atajar un fallo de seguridad. Ahora, puede confiar en la detección avanzada de amenazas, siempre activa y vigilante, que está a punto para aislar y erradicar los riesgos, sin que el personal tenga que mover ni un dedo. Si se precisa intervención humana, un proveedor de servicios cualificado dispondrá de un equipo de expertos preparados para complementar las habilidades del departamento de IT de la empresa.

Y el personal de IT no es el único que puede beneficiarse de unos servicios de asistencia sólidos. Si se evitan los tiempos de inactividad, los empleados pueden ser más productivos, en lugar de esperar su turno en la cola de asistencia del departamento de IT.

Ofrece al personal de IT el apoyo adicional que necesita

Hoy en día, las tecnologías de la información están en el punto de mira de muchos aspectos importantes. Entre ellos:

Impulsar proyectos estratégicos que contribuyan al crecimiento de la empresa

Utilizar servicios que reduzcan las exigencias de la gestión de la impresión

Tomar decisiones tecnológicas acertadas que mantengan la productividad de la plantilla, adaptando los dispositivos a cada puesto y empleado

Invertir en tecnologías interesantes e innovadoras que unifiquen y refuercen la cultura corporativa

Sin embargo, es difícil dedicarse a esas tareas cuando el departamento de IT está desbordado por las peticiones cotidianas de los usuarios finales.

Estas tareas pueden parecer pequeñas individualmente, pero juntas consumen una gran parte de la jornada laboral del personal de IT. Con el tiempo, el estrés de intentar equilibrar estas demandas contrapuestas puede llevar al agotamiento, en un momento en el que no es posible permitirse el lujo de perder talento de IT.

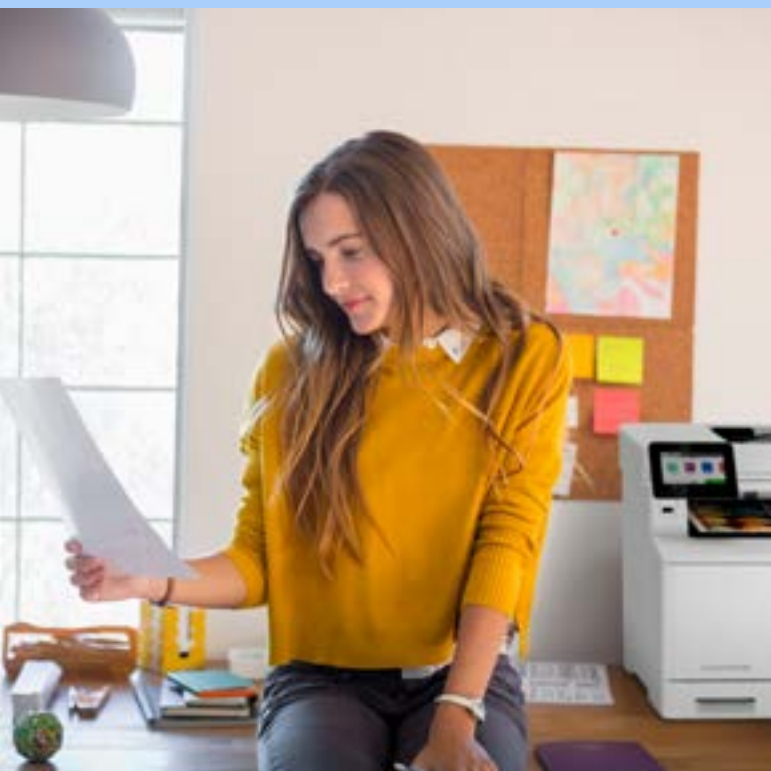
Aunque la buena noticia es que los servicios proactivos actuales están DISEÑADOS en la práctica para complementar al departamento de IT en la gestión del mundo del trabajo flexible e híbrido. Las herramientas de software y la asistencia de expertos que agilizan y automatizan los flujos de trabajo tecnológicos proporcionan a los equipos de IT la capacidad necesaria para seguir el ritmo de las crecientes demandas.

Por ejemplo, la generación automática de tickets reduce el tiempo que el personal de IT dedica a cumplimentar y hacer el seguimiento de las solicitudes de asistencia; algunos servicios incluso gestionan las solicitudes de asistencia en nombre del personal de IT. Los análisis del comportamiento de los usuarios en la nube y en tiempo real permiten medir la experiencia de los trabajadores híbridos.

Este tipo de análisis no solo puede ayudar al departamento de IT a perfilar una estrategia para el tipo de dispositivo y la asistencia que cada usuario necesita para su caso concreto, sino que el software también puede alertar al departamento de IT sobre problemas relacionados con el rendimiento de los dispositivos y las aplicaciones.

Además de los análisis, los servicios de impresión gestionada pueden disminuir significativamente la carga de trabajo del área de IT. Estos servicios reducen el número de llamadas para resolver incidencias, ayudan a que se realice un uso más eficiente del papel y la tinta, y también contribuyen a garantizar que las impresoras utilizadas por los empleados sean seguras.

El cambio a un modelo de IT moderno no solo alivia la carga de trabajo del personal de IT, sino que también facilita la automatización y el aprovisionamiento fluido de las tareas. Al librarlos de una parte de la presión, los profesionales de IT pueden dedicar más tiempo de su jornada a trabajar en objetivos más amplios de la empresa.





Garantiza un acceso seguro desde ubicaciones remotas

Tratar de mantener al día la seguridad de los dispositivos y la red cuando se tienen dispositivos repartidos por todas partes es como intentar arreglar una enorme presa a la que no paran de salirle fugas.

Y con unos recursos tan limitados y repartidos, el personal de IT no da abasto. El trabajo híbrido, con sus entornos diversos y mutantes, es percibido como lo «peor de ambos mundos» por los profesionales de la ciberseguridad⁵.

Sin embargo, algunos servicios hacen algo más que tapar las goteras: en primer lugar, no permiten que los ciberatacantes abran una brecha de seguridad.

Una solución de seguridad de dispositivos completa y basada en datos debe contar con varias capas que protejan a los usuarios, los dispositivos y los datos. Algunos servicios alertan al personal de IT de las vulnerabilidades para que puedan resolverlas antes de que se produzca un fallo de seguridad.

Otros van un paso más allá y utilizan la detección de malware y el aislamiento de amenazas basados en la IA. Incluso hay proveedores que ofrecen actualizaciones y parches automáticos para que los dispositivos estén protegidos permanentemente contra nuevos ataques. Las soluciones más avanzadas pueden recuperar automáticamente el propio firmware en caso de que se produzca un ataque.

La solución ideal, por supuesto, sería aquella que se ocupara de TODOS estos aspectos para dar tranquilidad al departamento de IT.

Evita los tiempos de inactividad imprevistos de los trabajadores en cualquier ubicación

Cuando los dispositivos tienen un mal funcionamiento (o peor aún, cuando fallan por completo), los trabajadores se quedan sin las herramientas que necesitan para hacer su trabajo.



Entonces, el personal de IT tiene que dejar lo que está haciendo y apresurarse a hacer que todo vuelva a funcionar. Pero ¿cómo puede el personal de IT solucionar problemas, reparar o incluso sustituir elementos a distancia?

Tanto si el trabajador está al final del pasillo como si se encuentra en otro país, un buen proveedor de servicios puede facilitar al departamento de IT la prestación de asistencia a una plantilla distribuida. Los servicios de asistencia tradicionales suelen ser reactivos, es decir, dependen de que los usuarios soliciten asistencia de IT cuando ya tienen un problema. (Lo que nos lleva a preguntarnos: ¿cómo envía un usuario un ticket de ayuda desde un equipo que no funciona?)

Los servicios de IT modernos adoptan un enfoque más proactivo. Las herramientas de software basadas en la IA supervisan el estado de los dispositivos, detectan automáticamente los problemas y solicitan asistencia ANTES de que los usuarios sufran una incidencia.

Sin embargo, ¿qué ocurre cuando un dispositivo falla? Los proveedores debidamente preparados ofrecen servicios rápidos de reparación y sustitución. Un técnico itinerante acude a la empresa al día siguiente o lleva un nuevo dispositivo a la casa del empleado (dondequiera que esté) lo antes posible.



Elige un proveedor con experiencia que te ayude a desarrollar un plan inteligente.

Busca un socio de servicios en el que puedas confiar para que te ayude a dar asistencia y proteger a tus empleados en un entorno de trabajo híbrido desde cualquier lugar: un socio que pueda garantizar que la tecnología de tu empresa es compatible con diversas formas de trabajar, en diferentes ubicaciones, en circunstancias cambiantes... Un socio que ofrezca soluciones seguras que no fallen en medio de los cambios repentinos.

Por encima de cualquier tecnología, debe estar la experiencia: es necesario que el proveedor de servicios cuente con la experiencia necesaria para guiar a la empresa a través de los conocimientos que aportan sus sistemas y ayudar a sus responsables a tomar decisiones basadas en las expectativas de sus empleados y las necesidades del negocio.

«Un entorno híbrido es mucho más difícil de gestionar que uno totalmente remoto o totalmente presencial, ya que abre las puertas a una especie de salvaje Oeste en el que cada uno hace lo que quiere. Si no reflexionan al respecto, para muchas empresas va a ser peor que cuando tuvieron que cambiar de repente al trabajo totalmente remoto».

Anita Williams Woolley, doctora y profesora asociada de Comportamiento y Teoría de la Organización en la Escuela de Negocios Tepper de Carnegie Mellon⁶

El trabajo es impredecible, pero las IT no tienen por qué serlo



El trabajo está en todas partes, de forma literal y figurada. Este escenario probablemente no cambiará en mucho tiempo, si es que cambia. Sin embargo, la subcontratación de un proveedor de confianza como los servicios de HP ofrece a los equipos de IT la ayuda adicional que necesitan para afrontarlo todo: desde expertos en directo hasta soluciones de IA en la nube que automatizan y simplifican los laboriosos procesos manuales y que dependen del papel. A donde quiera que se dirija el trabajo, HP ayuda a las empresas a crear una plantilla híbrida más conectada... y a reducir la lista de tareas pendientes para el departamento de IT.

HP es el socio en el que confían los profesionales de IT para prestar asistencia a los empleados y proteger los dispositivos en el actual entorno de trabajo desde cualquier lugar. Proporcionamos las soluciones, los conocimientos y la orientación que necesitan para satisfacer con facilidad las expectativas y necesidades cambiantes en todas las ubicaciones, estilos de trabajo y funciones.

Obtén más información sobre los servicios de HP en hp.com/hp-services —>

¹ Snow Software, «Estudio: el trabajo híbrido está aquí para quedarse, con su propia mezcla de complejidades», 29 de julio de 2021, <https://www.snowsoftware.com/blog/study-hybrid-work-here-stay-bringing-its-own-mix-complexities>

² Snow Software, «Informe sobre las prioridades de IT en 2022», diciembre de 2021, https://go.snowsoftware.com/rs/377-PWR-208/images/2022_Snow_IT_Priorities_Report_12.6.21_FINAL.pdf

³ Business Wire, «Los CIO se perfilan como los campeones de la pandemia, preparados para impulsar un crecimiento sin precedentes en 2022, según un nuevo informe de Snow Software», diciembre de 2021, <https://www.businesswire.com/news/home/20211207005774/en/CIOs-Emerge-as-the-Champion-of-the-Pandemic-Poised-to-Drive-Unprecedented-Growth-in-2022-Finds-New-Snow-Software-Report>

⁴ Snow Software, «Informe sobre las prioridades de IT en 2021», diciembre de 2020, https://go.snowsoftware.com/2021_ITPrioritiesReport_LP-Download.html

⁵ Infosecurity Magazine, «Protección de un entorno de trabajo híbrido: lo peor de ambos mundos», 13 de septiembre de 2021, <https://www.infosecurity-magazine.com/opinions/securing-hybrid-work-worst-both/>

⁶ Toptal, «Secretos de un modelo de trabajo híbrido de éxito», consultado el 7 de enero de 2022, <https://www.toptal.com/insights/future-of-work/hybrid-work-model>

Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones del servicio de HP aplicables proporcionados o indicados al cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables y estos derechos no se ven afectados en modo alguno por los términos y condiciones del servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionados con el producto de HP.

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de los errores u omisiones técnicas o editoriales que pueda contener este documento. Microsoft y Windows son marcas comerciales del grupo de compañías Microsoft.