



INFORME DE INVESTIGACIÓN CON INFORMACIÓN VALIOSA DE ESG

Medición del valor de la entrega del espacio de trabajo digital moderno

Un análisis detallado en el que se cuantifican los beneficios para el negocio de un enfoque mejorado respecto del aprovisionamiento, la administración y la seguridad de dispositivos

Por Mark Bowker, analista sénior de ESG y Adam DeMattia, director de investigación

Mayo de 2020

Este informe de Research Insights de ESG fue encargado por Dell Technologies y se distribuye bajo licencia de ESG.

Contenido

Resumen ejecutivo	3
Establecimiento de etapas de madurez del espacio de trabajo digital	4
La forma en que la madurez creciente en el espacio de trabajo digital permite mejorar los flujos de trabajo en el entorno de dispositivos tácticos	4
La automatización es clave para la eficiencia de la administración de cambios y el aprovisionamiento	5
Aprovisionamiento de dispositivos para usuarios nuevos	5
Administración de cambios con el tiempo	6
La unificación es clave para la efectividad del soporte y la administración	7
Reducción del tiempo promedio de resolución	7
Actualizaciones de aplicaciones: proporcionar las aplicaciones más recientes a los usuarios de forma rápida y sin problema	8
La forma en que la madurez creciente en el espacio de trabajo digital facilita una seguridad efectiva	10
Evitar problemas antes de que ocurran	10
Aceleración de la corrección	11
El resultado: Menos pérdida de datos	12
La forma en que un mayor espacio de trabajo digital impulsa la experiencia de usuario y el rendimiento comercial	13
Beneficios financieros directos de una experiencia mejorada: Productividad e ingresos	14
Beneficios financieros indirectos de una experiencia mejorada: Reclutamiento y retención	15
Recomendaciones	16
The Bigger Truth	18
Examinar el posicionamiento competitivo general para dar unidad al conjunto	18
Apéndice I: Metodología de investigación y demografía	19
Apéndice II: Niveles establecidos de madurez en el espacio de trabajo digital utilizados en este informe	22

Resumen ejecutivo

Las organizaciones están lidiando con la necesidad de misión crítica de maximizar la productividad del usuario final, independientemente de su ubicación. El cambio en la visualización de la optimización de la experiencia de los trabajadores remotos, que pasó de ser una capacidad "importante" a una "obligatoria", ha sido brusco. Pero, en tiempos de interrupciones, también existen las oportunidades. Las organizaciones mejor posicionadas para adaptarse al cambio, en función de procesos desarrollados e inversiones históricas realizadas, son las que se encuentran en mejor posición de prosperar en tiempos de incertidumbre. El objetivo de este informe, y la investigación que lo sustenta, es desarrollar un marco para que las organizaciones sigan las experiencias relacionadas con los dispositivos digitales que deben ofrecer a los usuarios finales. Otro objetivo del informe, igualmente importante, corresponde a cuantificar lo que las organizaciones, que en la actualidad ofrecen una experiencia optimizada de dispositivos del espacio de trabajo digital, han ganado en función de los datos empíricos de investigación principal.

Este informe se basa en investigaciones realizadas por The Enterprise Strategy Group (ESG) en asociación con Dell Technologies en el primer semestre de 2020. La parte fundamental de la investigación es una encuesta de 1000 profesionales de TI que tienen conocimientos y son responsables de los niveles de satisfacción y los requisitos de los dispositivos del usuario final, además de experiencia de soporte y flujos de trabajo de administración. En el apéndice de este informe se presentan otras descripciones de la metodología de investigación y de la demografía de la encuesta.

El objetivo de la investigación era validar si las organizaciones con enfoques más sofisticados respecto de la entrega del espacio de trabajo digital cuentan con operaciones de dispositivos más eficientes, operan en entornos más seguros, consiguen una mejor satisfacción y capacitación de los empleados, y contribuyen al éxito de sus negocios, y en qué medida lo logran. Para llevar a cabo lo anterior, ESG creó un modelo impulsado por datos que segmenta a los encuestados en cuatro niveles de madurez en la entrega del espacio de trabajo digital: organizaciones "rezagadas", organizaciones "de mayoría tardía", organizaciones "de seguimiento rápido" y organizaciones "líderes". Mediante la comparación de los resultados de la encuesta entre estos niveles, el modelo nos permitió usar datos para cuantificar las diferencias en los resultados de tecnología y negocio que existen a medida que el nivel de madurez mejora.

La parte fundamental de nuestra hipótesis es la creencia de que las organizaciones que ofrecen a los usuarios finales una experiencia moderna y segura de dispositivos, que sea fácil de administrar, respaldada por herramientas consolidadas y altamente automatizada, deberían alcanzar resultados de dispositivos muy superiores. Las organizaciones que se representan en nuestra categoría "líder" cumplen con estos criterios y disfrutan de lo siguiente:

- Procesos de aprovisionamiento casi un 20 % más eficientes, lo que permite que el equipo de TI y, lo que es más importante, los usuarios, ahorren una cantidad significativa de tiempo en los procesos de cambio de funciones y de incorporación.
- Flujos de trabajo de soporte ágiles y efectivos; manejo de tickets aproximadamente un 23 % más eficiente y revisión de aplicaciones un 37 % más frecuente.
- Una ventaja de productividad aproximada de 18 semanas por persona al año en actividades de corrección de dispositivos, en comparación con las organizaciones "rezagadas".
- La calificación de la experiencia de usuario es 10 veces más alta que en las organizaciones "rezagadas".
- Hay una mayor probabilidad de que la experiencia de usuario final que ofrezcan maximice la productividad de los empleados, lo que fomenta la satisfacción del cliente y respalda la innovación. Por último, ESG estima que los entornos de dispositivos en las organizaciones "líderes" impulsan US\$316 000 000 más en ingresos anuales en comparación con las organizaciones "rezagadas".

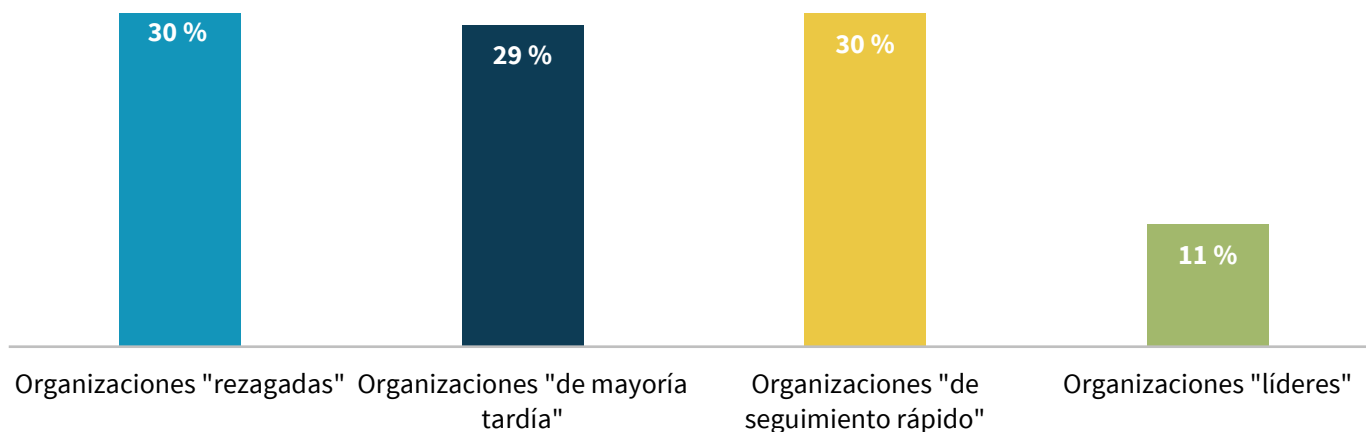
Establecimiento de etapas de madurez del espacio de trabajo digital

En el modelo de madurez de ESG se utilizaron 9 preguntas de la encuesta como información en el modelo para determinar las calificaciones de madurez de las organizaciones. Con estas 9 preguntas, se midió un amplio conjunto de características de seguridad, administración, aprovisionamiento y perfil de dispositivos de las organizaciones. ¿Qué tan antiguo es el conjunto de dispositivos? ¿En los dispositivos se suele ejecutar el sistema operativo más reciente e importante disponible? ¿Qué procesos están en curso para aprovisionar y reconfigurar dispositivos? ¿Qué herramientas se utilizan para respaldar y administrar dispositivos con el tiempo? ¿Cuál es la perspectiva de seguridad de dispositivos de la organización y con qué efectividad se emplean controles de seguridad en estos? En función de las respuestas a estas y otras preguntas, las organizaciones encuestadas podrían ganar entre 0 y 70 puntos de madurez.

Las organizaciones representadas por la calificación más baja, es decir, un 30 % de los encuestados, se colocaron en la categoría de menor madurez, "rezagadas"; el siguiente 29 % se agrupó en la categoría de "madurez tardía"; el siguiente 30 % se categorizó como "de seguimiento rápido"; y quienes se ubicaron en la principal calificación del 11 % se ubicaron en la categoría de "líderes". Consulte la Figura 1 y el *Apéndice II: Niveles establecidos de madurez en el espacio de trabajo digital utilizados en este informe* para obtener más información.

Figura 1. El estado actual de madurez en el espacio de trabajo digital

Organizaciones encuestadas según el nivel de madurez de la entrega del espacio de trabajo digital. (Porcentaje de encuestados, N = 1000)



Fuente: Enterprise Strategy Group

La forma en que la madurez creciente en el espacio de trabajo digital permite mejorar los flujos de trabajo en el entorno de dispositivos tácticos

En una jerarquía de valores, es posible que "mejorar la calidad de vida del personal de TI" no se encuentre de las primeras en la lista de prioridades más amplias de las organizaciones. Sin embargo, como centro de costos, el equipo de TI sabe que la optimización de la eficiencia y las operaciones diarias es importante, y mejorar de forma significativa los procesos frecuentes y repetitivos puede generar un gran impacto en los costos operativos.

Además, evaluar los costos operativos de forma independiente descarta el verdadero valor para la organización. Si los sobrecargados departamentos de TI se sumergieran menos en el aprovisionamiento manual de dispositivos y en el trabajo de administración, dispondrían de más tiempo para avanzar en iniciativas estratégicas, como la habilitación en la nube o

la modernización de aplicaciones. Además, mejorar los flujos de trabajo de TI también tiene un efecto positivo en los usuarios finales. El soporte y aprovisionamiento eficientes y optimizados de dispositivos se traducen en una experiencia más fluida para los usuarios finales, lo que acelera su tiempo de productividad y garantiza que, una vez que estén en marcha, podrán mantener el ritmo. Si bien la administración táctica de dispositivos puede dar lugar a que nadie advierta los esfuerzos del equipo de TI, sí tiene un impacto en la organización; los datos indican que las organizaciones "líderes" han realizado un significativo avance hacia este anhelado estado final.

La automatización es clave para la eficiencia de la administración de cambios y el aprovisionamiento

Uno de los datos del esquema de madurez de ESG corresponde a la proporción de tareas de aprovisionamiento de dispositivos que el personal de TI ha automatizado a través de scripts u otros medios, o que ha destinado al fabricante, a fin de que tales tareas se realicen antes de que el dispositivo abandone la fábrica. A las organizaciones que han automatizado o externalizado más del 75 % de las tareas de aprovisionamiento, como el ajuste de dispositivos, la configuración y la instalación de software, se les otorga la máxima cantidad de puntos de madurez. Por el contrario, las organizaciones en las que estos procesos son en gran medida manuales no reciben puntos de madurez. Con esto, no sorprende que la investigación revele que las organizaciones "líderes" dedican significativamente menos horas-persona en aprovisionamiento de dispositivos e, igual de importante, reconfiguraciones de dispositivos (por ejemplo, cambiar la configuración de un dispositivo con base en un cambio en la función del usuario o las aplicaciones en uso).

Aprovisionamiento de dispositivos para usuarios nuevos

La experiencia de incorporación de una nueva contratación es crítica. Mientras más rápido pueda el equipo de TI prepararlo para comenzar, mejor será la experiencia para el empleado. La optimización de la primera impresión de un empleado nuevo respecto de la experiencia en tecnología en su nueva organización es un esfuerzo que vale la pena realizar. ESG les consultó a los encuestados cuántas horas del esfuerzo del equipo de TI se invierten en tareas de aprovisionamiento de dispositivos para los nuevos contratados, en ubicaciones centrales (como sedes corporativas) y ubicaciones remotas (como sucursales pequeñas). En cualquier caso, el proceso en las organizaciones "líderes" es más eficiente, ya que requiere un 19 % menos de tiempo de TI por dispositivo para los usuarios en la sede central y un 18 % menos de tiempo de TI por dispositivo para los usuarios remotos (en comparación con las organizaciones con menos madurez; consulte la Figura 2).

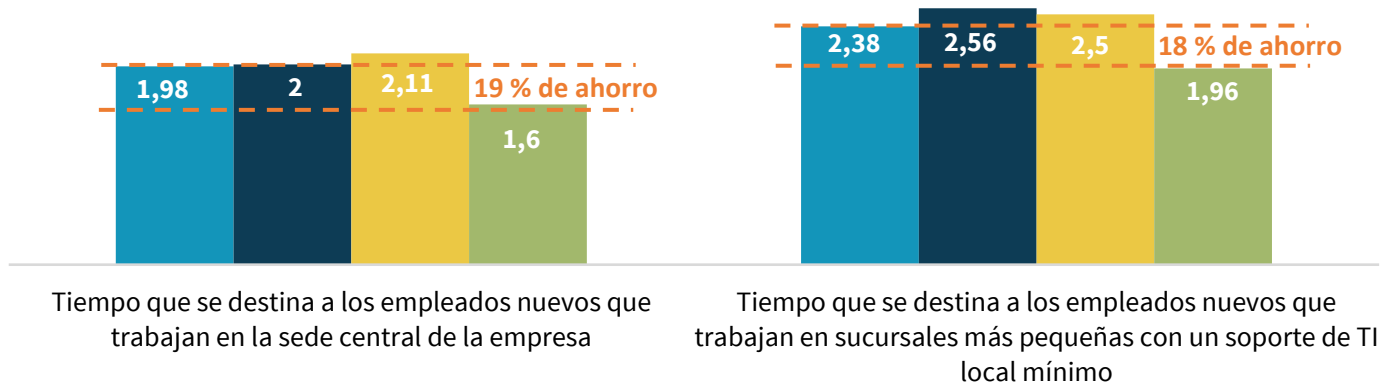
Este punto de datos proporciona una excelente oportunidad para ejemplificar el impacto en términos de productividad de ser un "líder" en la entrega del espacio de trabajo digital en comparación con una organización "rezagada". Consideraremos una situación en la que una organización requiere incorporar a 1000 usuarios con el tiempo; 500 en la sede central y 500 trabajadores remotos. Si se multiplica por 500 el tiempo promedio ahorrado que disfrutaron las organizaciones "líderes" frente a las "rezagadas" por cada tipo de usuario, vemos que las organizaciones "líderes" pueden esperar ahorrar casi 10 semanas por persona de tiempo de TI por cada 1000 usuarios incorporados. Y eso no considera ningún tipo de beneficio potencial en cuanto a la productividad para los usuarios finales. En función del análisis de ESG, estas mejoras se traducen en una oportunidad significativa para emplear al sobrecargado personal de TI en otros proyectos.

Las organizaciones "líderes" pueden esperar ahorrar casi 10 semanas por persona de tiempo de TI por cada 1000 usuarios incorporados.

Figura 2. Eficiencia de TI en el proceso de aprovisionamiento de dispositivos según la etapa de madurez

Cuando se contrata a un nuevo empleado, ¿cuántas horas en total del tiempo del personal de TI se destinan a ajustes y configuración de dispositivos (instalación de sistema operativo, configuración de permisos/perfil de usuario, instalación y configuración de la aplicación, etc.)? (promedio de horas)

■ Organizaciones "rezagadas" ■ Organizaciones "de mayoría tardía" ■ Organizaciones "de seguimiento rápido" ■ Organizaciones "líderes"



Fuente: Enterprise Strategy Group

Administración de cambios con el tiempo

Por supuesto, una vez que se aprovisiona un dispositivo, es posible que se produzcan varias otras situaciones en las que se requiera una modificación por parte de TI. En la investigación de ESG se muestra que estas situaciones son habituales y, en algunos casos, requieren de trabajo intensivo como en los procesos de aprovisionamiento iniciales.

En primer lugar, en la investigación se analizaron las reconfiguraciones solicitadas por el usuario. Cuando ESG les preguntó a los encuestados qué porcentaje de los nuevos contratados se comunican con el personal de TI para reconfigurar su dispositivo dentro de un mes a partir de su fecha de inicio, la respuesta promedio fue un 48 % de los que se ubican en la sede central y un 54 % de los que trabajan de forma remota. Además, estas tareas pueden requerir tanto tiempo de trabajo como el que se destina en los procesos de aprovisionamiento iniciales. Sin embargo, las organizaciones "líderes" informan una mayor eficiencia, puesto que requieren de un 9 % a un 18 % menos de horas de TI, en promedio, para responder a las solicitudes (en comparación con las organizaciones con menos madurez).

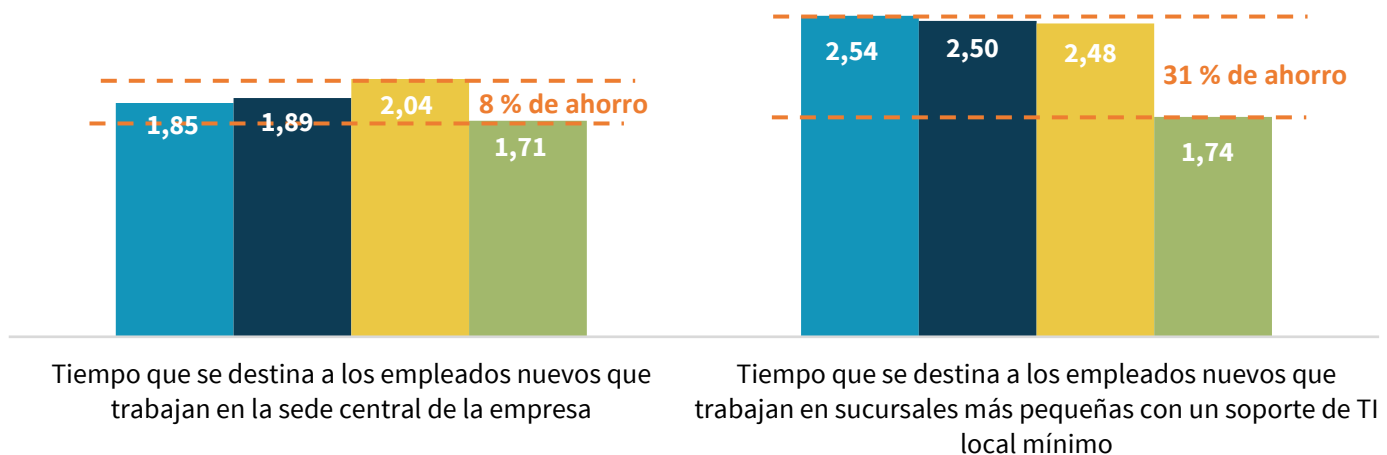
En segundo lugar, la investigación profundizó en los cambios de configuración de dispositivo que se requieren en el cambio de función de un usuario. Cuando la función de un usuario cambia, su dispositivo suele cambiar también, es decir, pueden instalarse nuevas aplicaciones, se puede modificar el acceso a datos o redes, se puede actualizar el dispositivo, o se pueden requerir todas estas acciones a la vez. La velocidad y la eficiencia con las que las organizaciones pueden hacer estos cambios nuevamente es importante para la experiencia de usuario. Y estos cambios también conllevan implicancias de seguridad. Cuando se cambia la función de un usuario, a menudo también cambian sus permisos. La capacidad de hacer coincidir rápidamente los permisos con una función es una práctica recomendada crítica para la posición de seguridad general de una organización. Cuando ESG les preguntó a los encuestados cuántas horas-persona requerían estos tipos de reconfiguraciones de dispositivos basadas en funciones, las organizaciones "líderes" informaron un promedio de un 8 % y un 31 % menos en el caso de los empleados con base en la sede central y los empleados remotos, de forma respectiva (en comparación con las organizaciones menos maduras, consulte Figura 3).

En ambos casos, los "líderes" disfrutaron de una ventaja de eficiencia significativamente mayor cuando se ofrece soporte a los trabajadores remotos. Con tantas organizaciones haciendo hincapié principalmente en la productividad del trabajador remoto, este hallazgo destaca la importancia de la automatización de la configuración y el aprovisionamiento como un componente crítico de la madurez general del espacio de trabajo digital.

Figura 3. Eficiencia del equipo de TI en la reconfiguración de dispositivos para modificar funciones según la etapa de madurez

Cuando cambia la función de un empleado existente, ¿cuántas horas en total del tiempo del personal de TI se destinan a ajustes y reconfiguración de dispositivos (por ejemplo, modificación de perfil de usuario, permisos, instalación de aplicaciones de negocio, etc.) para incorporar la nueva función del empleado? (promedio de horas)

■ Organizaciones "rezagadas" ■ Organizaciones "de mayoría tardía" ■ Organizaciones "de seguimiento rápido" ■ Organizaciones "líderes"



Fuente: Enterprise Strategy Group

La unificación es clave para la efectividad del soporte y la administración

Otro aporte del esquema de madurez de ESG corresponde al uso de una solución de administración de terminales unificada (UEM) para controlar y administrar el conjunto de dispositivos de la organización. Las UEM permiten que los administradores administren computadoras de escritorio, laptops, teléfonos inteligentes y tabletas de una forma conectada y coherente a partir de una sola consola. Esto permite que los administradores, entre otros aspectos, sean más eficientes y efectivos a la hora de aplicar políticas de acceso, instalar actualizaciones, implementar aplicaciones y realizar auditorías. Dado que tres cuartos de las organizaciones "líderes" utilizan o están poniendo a prueba una solución de UEM, no es sorprendente advertir que la investigación indica que tengan una mejor capacidad de respuesta rápida a los problemas de los usuarios y actualización más frecuente de aplicaciones.

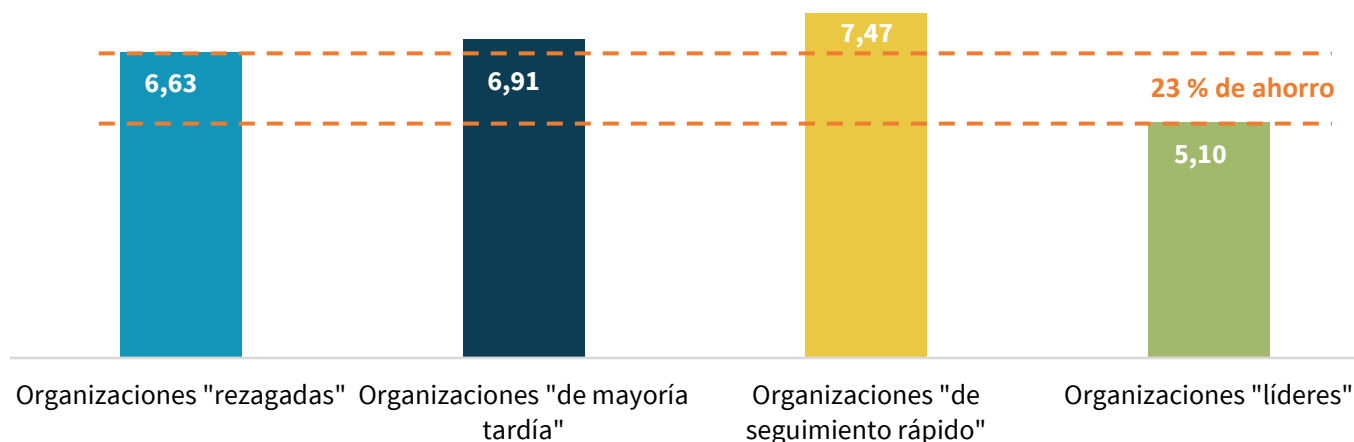
Reducción del tiempo promedio de resolución

Como se mencionó antes, en ocasiones, llevar a cabo un buen trabajo de TI se traduce en ser "invisible" para los usuarios, cuando la tecnología simplemente funciona como está previsto. En realidad, a veces sí surgen problemas, y los usuarios envían tickets cuando detectan problemas. En estos casos, llevar a cabo un buen trabajo de TI significa obtener una resolución para un usuario lo más pronto posible. Reducir el tiempo promedio de resolución es otra operación táctica de TI con un beneficio doble para la organización: la eficiencia disminuye los costos operativos de TI (es decir, la mano de obra) y los usuarios obtienen más rápido su solución. En la investigación, ESG les preguntó a los encuestados cuántas

horas suelen transcurrir desde que los usuarios envían tickets relacionados con dispositivos hasta que tales tickets se cierran de forma satisfactoria. En promedio, las organizaciones "líderes" son capaces de cerrar tickets un 23 % más rápido que las organizaciones rezagadas, lo que corresponde a un ahorro de más de 1,5 horas por ticket (consulte la Figura 4).

Figura 4. Tiempo promedio de resolución de tickets según la etapa de madurez

Cuando un usuario final envía un ticket de soporte/mesa de ayuda, ¿cuántas horas de trabajo suelen transcurrir antes de que se cierre correctamente el ticket? (promedio de horas)



Fuente: Enterprise Strategy Group

Actualizaciones de aplicaciones: proporcionar las aplicaciones más recientes a los usuarios de forma rápida y sin problema

Otra función clave de dispositivos para la TI (no tan visible como los usuarios disgustados esperando la solución de un problema) es la aplicación de revisiones y la actualización de sistemas y aplicaciones. La aplicación frecuente de revisiones es fundamental debido a una gran cantidad de motivos. En primer lugar, significa proporcionar nuevas funciones y capacidades más rápido a los usuarios. Las organizaciones requieren que su personal sea el impulsor de la transformación, y la única forma de liberar el mejor potencial es a través del aprovisionamiento de las mejores herramientas. En segundo lugar, la aplicación de revisiones es un componente crítico de una buena protección de la ciberseguridad. Las revisiones a menudo cierran vulnerabilidades conocidas y otros defectos de seguridad. Si se realizan revisiones con más frecuencia, las organizaciones reducen el riesgo.

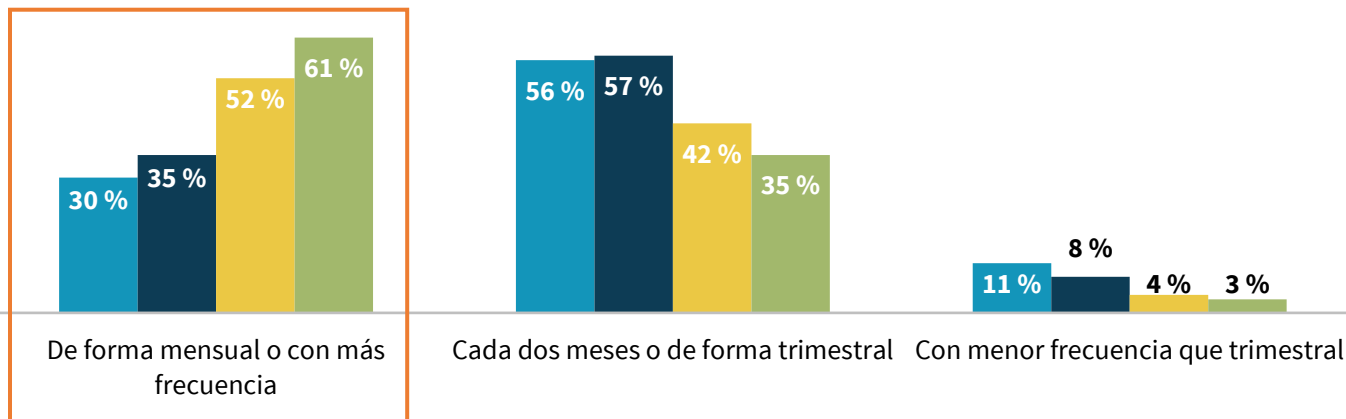
En la investigación se revelaron dos formas clave en que las organizaciones "líderes" superan a sus contrapartes con menos madurez respecto de las actualizaciones y la aplicación de revisiones:

1. Para evaluar la frecuencia de revisiones de las organizaciones, ESG les preguntó cuán a menudo revisan las aplicaciones típicas de misión crítica. Las organizaciones "líderes" tuvieron el doble de probabilidades de revisar aplicaciones de misión crítica de forma mensual (consulte la Figura 5). Esto significa que transcurre menos tiempo desde la presentación de la aplicación hasta su actualización, a fin de que los usuarios obtengan la función más rápido y se minimice el tiempo que las vulnerabilidades conocidas se permitan en producción.

Figura 5. Frecuencia de aplicación de revisiones de aplicaciones críticas según etapa de madurez

¿Con qué frecuencia se actualizan/revisan las aplicaciones de misión crítica habituales de su organización? (Porcentaje de encuestados)

■ Organizaciones "rezagadas" ■ Organizaciones "de mayoría tardía" ■ Organizaciones "de seguimiento rápido" ■ Organizaciones "líderes"



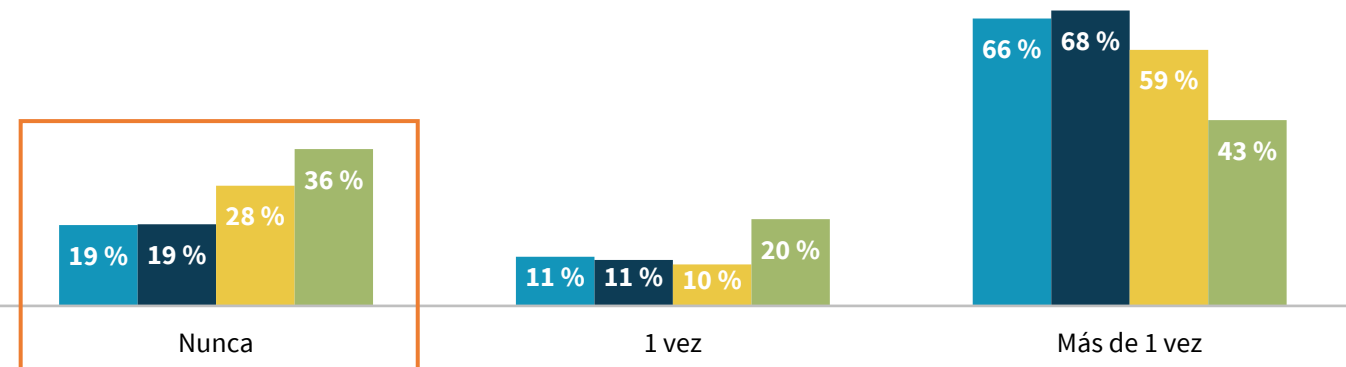
Fuente: Enterprise Strategy Group

2. Cuando se trata de la aplicación de revisiones, si bien la velocidad es importante, si esta no es precisa, se pueden generar problemas que invalidan cualquier posible ventaja. Si bien es evidente que las organizaciones "líderes" gozan de una ventaja en términos de velocidad, es interesante advertir que también tienen una ventaja en cuanto a la precisión. ESG les preguntó a los encuestados cuán a menudo en los últimos 12 meses las organizaciones debieron revertir la revisión de una aplicación crucial debido a problemas como deterioro de rendimiento, desajustes de compatibilidad o tiempo de inactividad. Las organizaciones "líderes" presentaron casi 2 veces más probabilidades que las organizaciones "rezagadas" de afirmar que esto no había ocurrido en su entorno. Por otro lado, todos los grupos, a excepción de los "líderes", informaron que estos tipos de medidas extraordinarias de reversión de aplicaciones habían ocurrido varias veces (consulte la Figura 6).

Figura 6. Frecuencia de reversiones de revisiones de aplicaciones críticas según etapa de madurez

En los últimos 12 meses, ¿en cuántas ocasiones ha debido su organización revertir una revisión de una aplicación de misión crítica debido a problemas imprevistos (rendimiento, compatibilidad de software, tiempo de inactividad, etc.)? (Porcentaje de encuestados)

■ Organizaciones "rezagadas" ■ Organizaciones "de mayoría tardía" ■ Organizaciones "de seguimiento rápido" ■ Organizaciones "líderes"



Fuente: Enterprise Strategy Group

La forma en que la madurez creciente en el espacio de trabajo digital facilita una seguridad efectiva

La mayoría de los datos del esquema de madurez del espacio de trabajo digital de ESG que se analizaron hasta el momento tienen un impacto implícito en las capacidades de seguridad de una organización. El aumento de la automatización de configuraciones se traduce en menos posibilidades para el error humano. Las operaciones de soporte eficientes se traducen en que los equipos se pueden enfocar en recursos como la respuesta y detección de terminales. Una aplicación más frecuente de revisiones cierra vulnerabilidades conocidas más rápido, mientras que los sistemas más recientes, en los que se ejecutan las últimas versiones de sistemas operativos y aplicaciones, tienden a aprovechar las capacidades más recientes de seguridad de dispositivos.

Sin embargo, el esquema de madurez de ESG también se define a través de atributos de seguridad *explícitos*. Estas organizaciones *se preocupan* por la seguridad. ESG les preguntó a los encuestados por la importancia de una amplia gama de capacidades para garantizar la seguridad de la organización. Cuando se identificó qué capacidades eran importantes entre las capacidades de seguridad a nivel de BIOS, el monitoreo continuo de seguridad, la autenticación adaptable que reacciona al comportamiento anómalo de un usuario y el cifrado de datos, un 71 % de las organizaciones "líderes" seleccionaron la opción "Todas las anteriores" en comparación con solo un 21 % de las organizaciones "rezagadas". Y el enfoque da lugar a la ejecución. Cuando se describieron las capacidades de la organización en estas áreas, las organizaciones "líderes" presentaron 3 veces más probabilidades, en comparación con las organizaciones "rezagadas", de informar que la eficacia fue "excelente". Si bien esta evaluación es cualitativa y subjetiva, los datos cuantitativos de la investigación respaldan estas evaluaciones.

Independientemente del nivel de seguridad de un dispositivo, y de cuántos controles preventivos estén implementados, los usuarios seguirán exponiéndose a riesgos que darán lugar a incidentes de seguridad y vulnerabilidades del sistema. Aunque la primera labor del equipo de seguridad es evitar la mayor cantidad posible de eventos de tales características, su segunda labor es corregir estos problemas tan pronto como sea posible. En ambos casos, los datos indican que el rendimiento de las organizaciones "líderes" supera al de sus contrapartes de menor madurez.

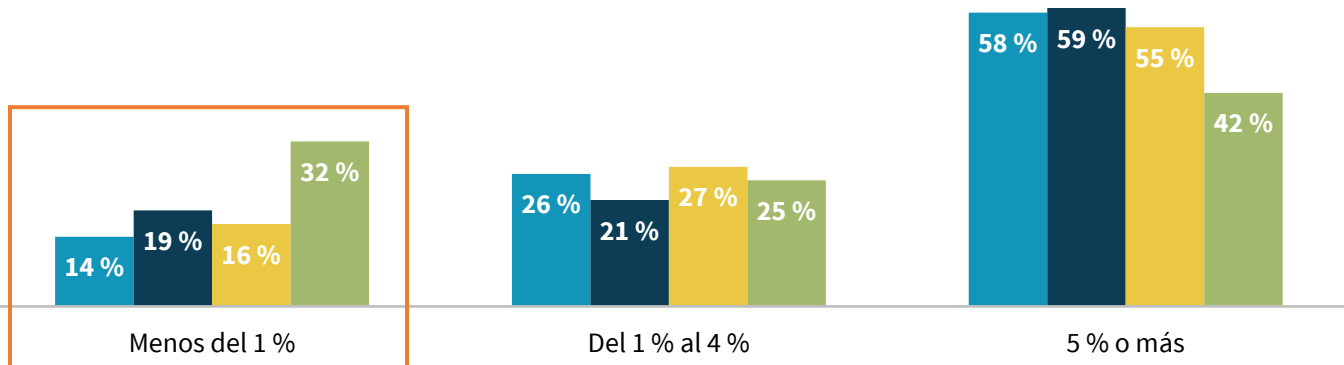
Evitar problemas antes de que ocurran

Para evaluar el nivel de efectividad de las organizaciones a la hora de evitar incidentes de seguridad de dispositivos, ESG les preguntó a todos los encuestados por la cantidad de usuarios que han debido restablecer sus dispositivos debido a una vulnerabilidad o infección del sistema. Las organizaciones "líderes" presentaron 2,3 veces más probabilidades que las organizaciones "rezagadas" de informar que menos de un 1 % lo tuvo que hacer. En el otro extremo del enfoque preventivo, la mayoría de los grupos informó que un 5 % o más de la base de usuarios solicitó el restablecimiento de sus dispositivos en los últimos 12 meses. Claramente, las organizaciones "líderes" son más eficaces en la disminución de la frecuencia de vulnerabilidades de dispositivos en su entorno.

Figura 7. Tiempo que se requiere para restablecer un dispositivo según la etapa de madurez

En los últimos 12 meses, de todos los usuarios de computadoras de escritorio/laptop de su organización, ¿aproximadamente qué porcentaje de ellos ha tenido que restablecer su dispositivo debido a un problema de seguridad, una amenaza o una infección?

■ Organizaciones "rezagadas" ■ Organizaciones "de mayoría tardía" ■ Organizaciones "de seguimiento rápido" ■ Organizaciones "líderes"



Fuente: Enterprise Strategy Group

Aceleración de la corrección

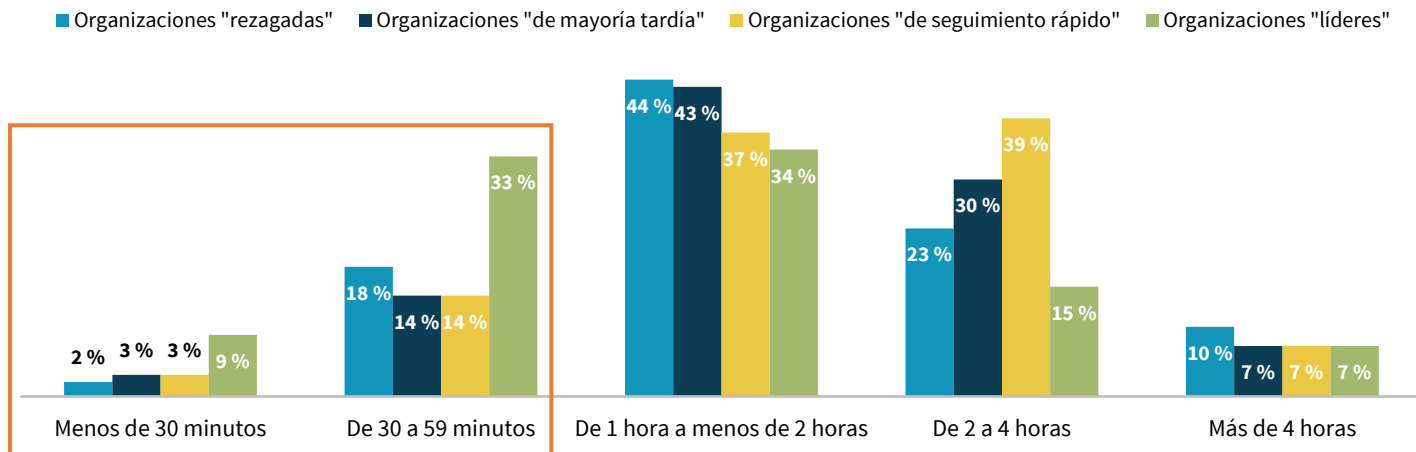
Además de prevenir infecciones, cuando se presentan los problemas de seguridad, las organizaciones "líderes" son capaces de reaccionar de forma más eficiente. Cuando ESG les preguntó a los encuestados cuánto tiempo tarda el restablecimiento del dispositivo de un usuario final, las organizaciones "líderes" presentaron 2,1 veces más probabilidades que las organizaciones "rezagadas" de hacerlo en menos de una hora (consulte la Figura 8).

Estos dos puntos de datos específicos de restablecimiento proporcionan otra oportunidad de ejemplificar el impacto de la productividad de ser un "líder" en la entrega del espacio de trabajo digital frente a las organizaciones "rezagadas". Si se multiplica la cantidad promedio de usuarios finales en las organizaciones por la cantidad promedio que requiere el restablecimiento de sus dispositivos por año, da el total de las operaciones de restablecimiento. Si multiplicamos esa cifra por el tiempo promedio que se requiere para realizar tales operaciones y, luego, multiplicamos el resultado por 2 (para justificar el tiempo de TI y de productividad perdido por el usuario final), nos da el total de horas-persona perdidas por corrección de dispositivos. En el análisis de datos de ESG, se indica que los "líderes" disfrutaban de una ventaja de productividad de casi 18 semanas por persona al año en actividades de corrección de dispositivos, en comparación con las organizaciones "rezagadas".

Las organizaciones "líderes" gozan de una ventaja de productividad de casi 18 semanas por persona al año en actividades de corrección de dispositivos.

Figura 8. Tiempo que se requiere para restablecer un dispositivo según la etapa de madurez

En promedio, ¿cuánto tiempo tarda restablecer un dispositivo de un usuario final en su organización? (Porcentaje de encuestados)



Fuente: Enterprise Strategy Group

El resultado: Menos pérdida de datos

El conjunto de dispositivos de la organización a menudo representa su mayor superficie de ataque. La seguridad efectiva de dispositivos desempeña un gran papel en la mejora (o el daño) del perfil de riesgo general de una organización. Y las apuestas son altas, dado que ninguna organización quiere ser la próxima gran marca que sufra una vulneración de datos de miles de registros de clientes, información privada ni otro tipo de información confidencial. Ciertamente, para muchas organizaciones, la pérdida consiguiente de confianza del cliente y las posibles sanciones normativas pueden ser una amenaza existencial. Una vez más, los datos indican que las organizaciones "líderes" tienen mejor rendimiento, sobre todo cuando se trata de evitar la pérdida de datos. ESG les preguntó a los encuestados cuántas veces en los últimos 12 meses la organización sufrió la pérdida o filtración de información confidencial, en específico, debido a una infección de malware u otra vulnerabilidad de dispositivos de usuarios finales. Las organizaciones "líderes" presentaron casi el doble de probabilidades que las organizaciones "rezagadas" de informar 0 episodios de pérdida de datos (consulte la Figura 9).

Figura 9. Frecuencia de pérdida de datos causada por dispositivos según etapa de madurez

En los últimos 12 meses, su organización ¿en cuántas ocasiones ha sufrido la pérdida o filtración de información confidencial debido a una infección de malware u otro problema de laptop/computadora de escritorio? (Porcentaje de encuestados)



Fuente: Enterprise Strategy Group

La forma en que un mayor espacio de trabajo digital impulsa la experiencia de usuario y el rendimiento comercial

Este informe se enfoca en diversos eventos y flujos de trabajo específicos de TI. Si bien esos datos son convincentes, hay consideraciones de un panorama más general que dejan en claro que la entrega de un espacio de trabajo digital maduro es fundamental. La declaración de la misión de todos los equipos que utilizan dispositivos es optimizar la experiencia de usuario: los usuarios satisfechos participan más y son más productivos. Aunque a menudo se perciben como un centro de costos, los equipos de TI saben que la habilitación de los usuarios es una de las formas clave mediante las cuales pueden contribuir de forma directa al rendimiento comercial de la organización.

Para medir la experiencia de usuario, ESG les preguntó a los encuestados cómo creen que su comunidad de usuarios calificaría, en una escala de 0 a 10, su nivel de satisfacción con la experiencia de espacio de trabajo digital que la organización entrega. Las diferencias según el nivel de madurez fueron extremas: La mayoría de las organizaciones "líderes" (54 %) indicaron que los usuarios están altamente satisfechos y calificaron la experiencia con los dispositivos como un 9 o 10, en comparación con solo un 28 % de las organizaciones "rezagadas". ESG utilizó una metodología tipo promedio de puntaje neto (NPS) para evaluar la satisfacción de los usuarios, en la que se comparó la proporción de "promotores" (calificación 9 o 10) frente a los "detractores" (calificación de 0 a 6) a los que se hace referencia en esta investigación como puntuación de experiencia neta de usuario (NUXS). Como grupo, las organizaciones líderes obtienen un NUXS de +51, con lo que logran una puntuación de satisfacción de usuario final 10 veces más alta que las organizaciones "rezagadas" (+5, consulte la Figura 10).

Figura 10. Satisfacción del usuario con la experiencia de espacio de trabajo digital según la etapa de madurez

En términos generales, ¿cómo categorizaría el nivel de satisfacción de los usuarios finales de su organización con respecto a su experiencia general con el espacio de trabajo digital? (Porcentaje de encuestados)



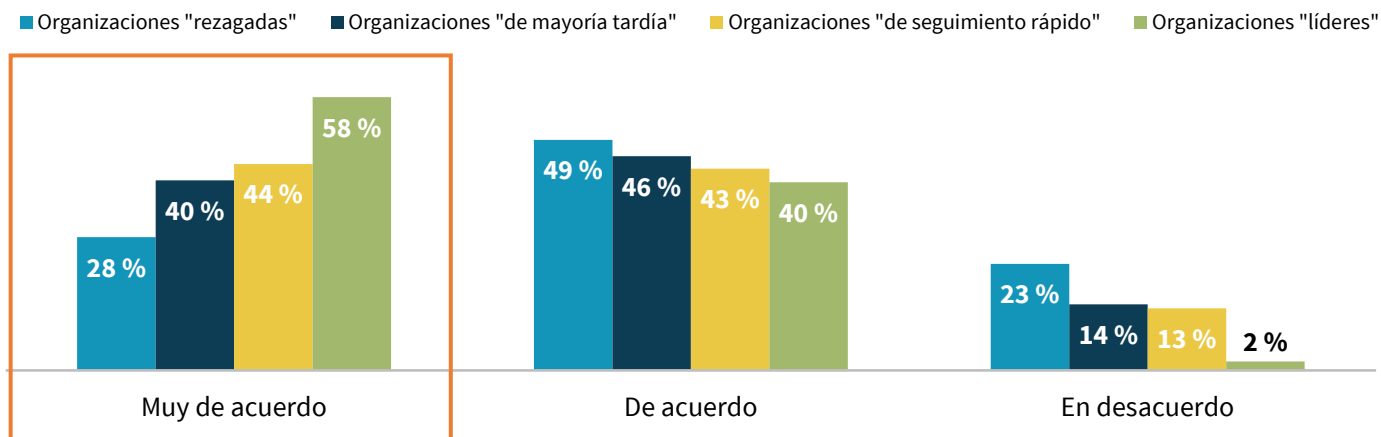
Fuente: Enterprise Strategy Group

Beneficios financieros directos de una experiencia mejorada: Productividad e ingresos

Los usuarios requieren una experiencia con los dispositivos que sea independiente de la ubicación: necesitan mantener la productividad ya sea en casa o en la oficina. También esperan conseguir un excelente rendimiento de la tecnología; es decir, que funcione tal como lo necesitan. Solo si se cumplen estos dos requisitos, las organizaciones pueden liberar la máxima productividad del usuario final. La investigación de ESG demuestra que, cuando se trata de productividad, las organizaciones "líderes" obtienen más de sus usuarios que las contrapartes menos maduras. A través de un enfoque cualitativo, ESG les preguntó a los encuestados si están de acuerdo o en desacuerdo con la siguiente declaración: "Creo que la experiencia de espacio de trabajo digital que ofrecemos permite maximizar la productividad del usuario". Las organizaciones "líderes" presentaron 2,1 veces más probabilidades que las organizaciones "rezagadas" de estar muy de acuerdo (consulte la Figura 11).

Figura 11. Entrega de una experiencia de usuario que maximiza la productividad según la etapa de madurez

Califique qué tan de acuerdo está con la siguiente declaración: Creo que la experiencia de espacio de trabajo digital que proporcionamos permite maximizar la productividad del usuario. (Porcentaje de encuestados)



Fuente: Enterprise Strategy Group

En la investigación de ESG, se cuantificó aún más esta aparente brecha de productividad. Se preguntó a los encuestados qué porcentaje de los ingresos de su organización se atribuían directamente a la productividad generada por los dispositivos de los usuarios. Este concepto se aclaró parentéticamente para los encuestados como la estimación del porcentaje de los ingresos diarios que se perderían si los trabajadores expertos de la organización no pudieran utilizar sus dispositivos durante el día. En promedio, las organizaciones "líderes" estimaron que un 50 % de sus ingresos se perdería, mientras que las organizaciones "rezagadas" estimó un 39 % de sus ingresos. En función del tamaño promedio de la organización, y que los ingresos anuales de este conjunto de datos fueron de aproximadamente US\$3000 millones, ESG estima que las organizaciones "líderes" destinan US\$316 000 000 más de sus ingresos directamente en la productividad facilitada por dispositivos. Por supuesto, es probable que las organizaciones "líderes" como grupo dispongan de una mayor cantidad de modelos de negocio centrados en el usuario final; sin embargo, ESG considera que una parte importante de esta brecha de los ingresos se atribuye a la experiencia de usuario superior que ofrecen las organizaciones "líderes".

ESG estima que las organizaciones "líderes" destinan aproximadamente US\$316 000 000 más de sus ingresos de forma directa en la productividad facilitada por dispositivos.

Beneficios financieros indirectos de una experiencia mejorada: Reclutamiento y retención

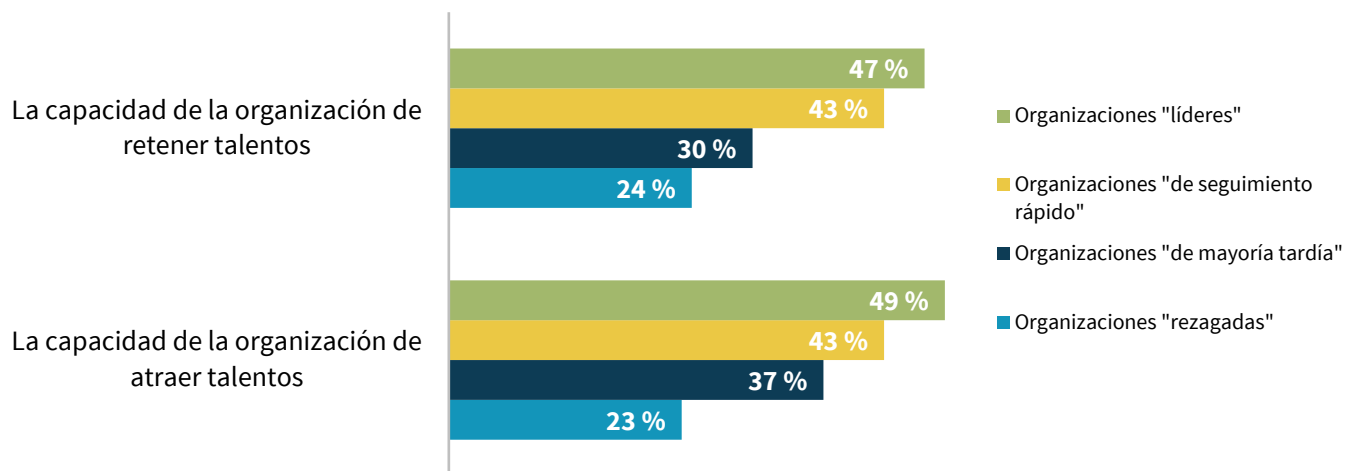
En la investigación de ESG, el rendimiento directo de los ingresos no fue la única manera en que se intentó cuantificar el impacto de proporcionar la mejor experiencia de usuario posible a los empleados. La investigación también procuró evaluar el impacto en los resultados medibles de la satisfacción del usuario, es decir, la retención y el reclutamiento de empleados. ESG les preguntó a los encuestados la manera en que la experiencia de espacio de trabajo digital del usuario final de su organización genera un impacto en la capacidad de la organización de atraer y retener talentos. En ambos casos, las organizaciones "líderes" estuvieron mejor facultadas para informar un significativo impacto positivo:

- Las organizaciones "líderes" presentaron 2,1 veces más probabilidades que las organizaciones "rezagadas" de informar que su experiencia en el espacio de trabajo digital genera un significativo impacto positivo en el reclutamiento de empleados.
- Las organizaciones "líderes" presentaron 2 veces más probabilidades que las organizaciones "rezagadas" de informar que su experiencia en el espacio de trabajo digital genera un significativo impacto positivo en la retención de empleados.

La competencia ganadora de los mejores talentos es fundamental, y muchos trabajadores con más demanda evaluarán estrechamente la experiencia en tecnología ofrecida por los futuros empleadores. Además, la rotación de empleados es costosa, puesto que conlleva costos de reclutamiento y capacitación e incorporación de nuevos contratados. En ambos casos, la experiencia de espacio de trabajo digital que ofrecen las organizaciones pueden darles un impulso a las empresas, tal como se evidencia en las organizaciones "líderes".

Figura 12. Impacto de la experiencia de usuario final en la atracción y retención de talentos según la etapa de madurez

En su opinión, ¿de qué forma genera un impacto la experiencia de espacio de trabajo digital actual que ofrece al usuario final en la capacidad de su organización de atraer y retener talentos? (porcentaje de encuestados que afirman que ha tenido un "significativo impacto"



Fuente: Enterprise Strategy Group

Recomendaciones

Reconocer que los entornos de dispositivos maduros han pasado de ser una opción a una obligación. Los eventos recientes que han tenido lugar en el mundo han evidenciado lo urgente que es proporcionar una experiencia de usuario final flexible e independiente del lugar de trabajo. A medida que la fuerza laboral está menos centralizada y es cada vez más remota, las organizaciones requieren formas efectivas y escalables de aprovisionar, administrar y solucionar problemas de dispositivos remotos. Mejorar la entrega de un espacio de trabajo digital garantiza que las operaciones puedan continuar, y continuar con la mínima interrupción posible, lo que es una capacidad fundamental en tiempos de incertidumbre.

Buscar oportunidades de externalización cada vez que sea necesario. Para muchas organizaciones, incluso para aquellas con excelentes capacidades, hay aspectos de la administración de dispositivos en los que es necesario realizar externalizaciones. Consideremos, por ejemplo, el concepto de "aprovisionamiento de fábrica": una empresa proporciona la configuración y las aplicaciones de los usuarios a un fabricante de dispositivos, a fin de que este pueda cargar aplicaciones y configurar el dispositivo en la fábrica, lo que permite que el dispositivo esté listo para el empleado a partir del primer uso. Cuando ESG probó este concepto, el 67 % de los encuestados afirmó que su organización exploraría o aumentaría el nivel de "aprovisionamiento de fábrica" de dispositivos. Incluso las organizaciones "líderes" presentaron probabilidades de explorar e incorporar este enfoque en los próximos 24 meses.

No se puede mejorar lo que no se puede medir. Obtener una comprensión precisa de la experiencia de dispositivos que su organización ofrece en la actualidad es fundamental para mejorar. ¿Cuáles son las fortalezas de su organización? ¿Cuáles son sus debilidades? ¿Y dónde puede aprovechar al máximo su dinero? Para ayudarlo a comprender la posición actual de su organización, Dell está poniendo esta investigación a disposición en formato de evaluación de autoservicio. Comience el viaje hacia la transformación de su experiencia de dispositivos, a fin de maximizar la eficiencia y optimizar hoy la experiencia de usuario final.

¡Iniciar la evaluación ahora!

The Bigger Truth

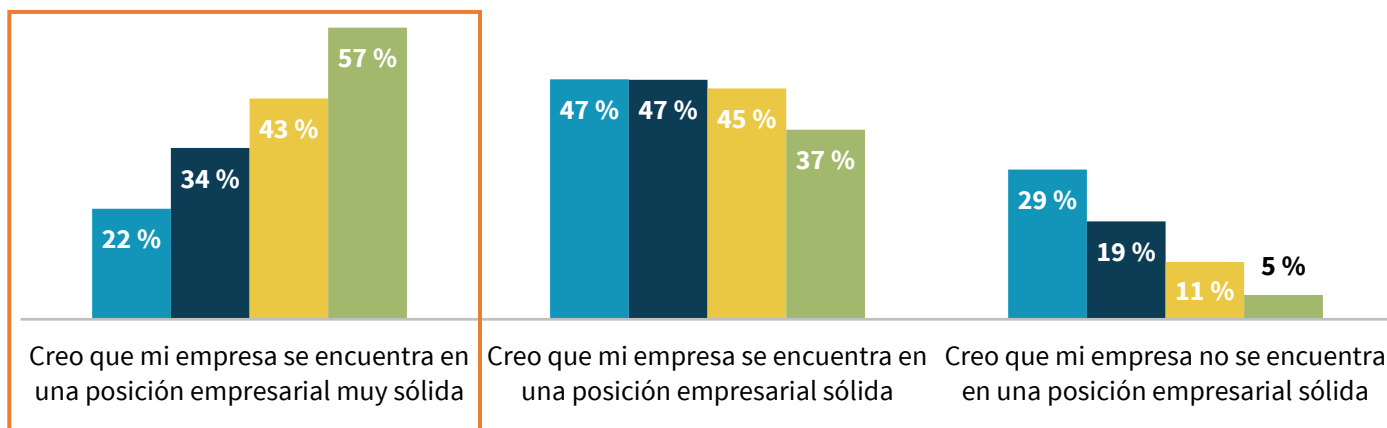
Examinar el posicionamiento competitivo general para dar unidad al conjunto

En esta investigación, hemos visto cómo las organizaciones "líderes" superan a sus contrapartes en una gran variedad de maneras, que van abarcan la eficiencia de TI, la posición de seguridad y la experiencia de usuario final. En última instancia, uno o todos estos factores podrían contribuir al éxito comercial general de la organización, y esta relación ha sido corroborada por la investigación. ESG les preguntó a los encuestados qué tan bien creen que su empresa está posicionada para desempeñarse en los próximos años. Casi tres quintos de los encuestados de las organizaciones "líderes" creen que su empresa se encuentra en una posición comercial muy sólida, lo que corresponde a 2,6 veces la proporción de encuestados que trabajan en organizaciones "rezagadas" (el 22 %, consulte la Figura 13).

Figura 13. Posición de rendimiento comercial según la etapa de madurez

En general, ¿cómo cree que su empresa está posicionada para operar en los próximos años en cuanto a su capacidad de competir y tener éxito en los mercados? (Porcentaje de encuestados)

■ Organizaciones "rezagadas" ■ Organizaciones "de mayoría tardía" ■ Organizaciones "de seguimiento rápido" ■ Organizaciones "líderes"



Fuente: Enterprise Strategy Group

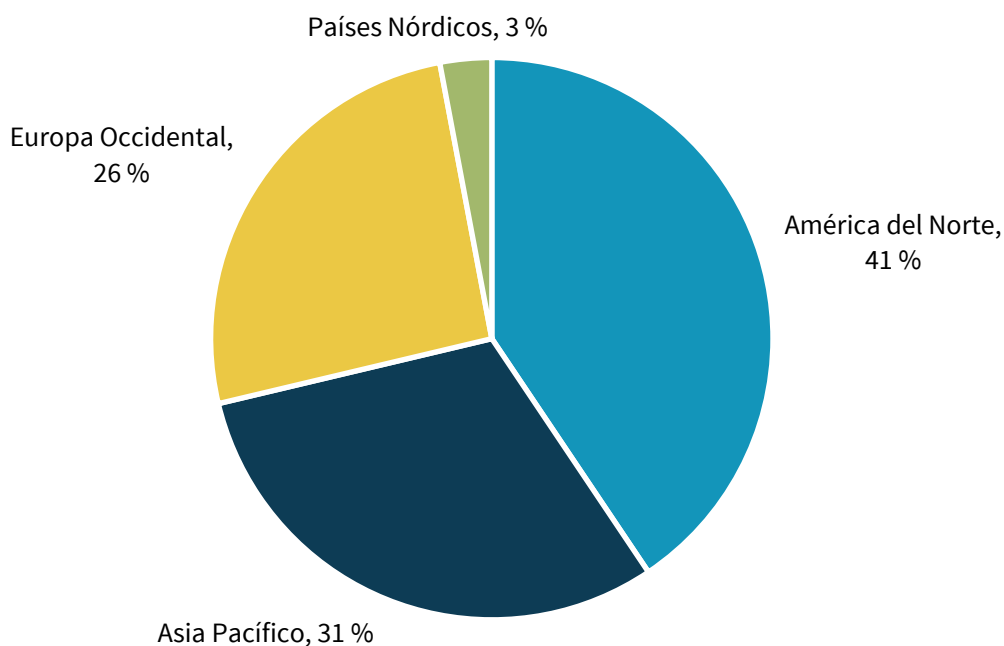
Apéndice I: Metodología de investigación y demografía

Para recopilar datos para este informe, ESG llevó a cabo una encuesta integral de profesionales de TI expertos en requisitos de dispositivos, experiencia de soporte, satisfacción del usuario final y flujos de trabajo de administración en sus organizaciones. Las organizaciones representadas se extienden por todo el mundo, incluidos Norteamérica, Europa occidental, los países nórdicos y Asia. Las organizaciones representaron asimetría respecto de las empresas, con un 93 % que cuenta con más de 1000 trabajadores y un 7 % que cuenta con entre 500 y 999 trabajadores. La encuesta se realizó entre el 10 de diciembre de 2019 y el 23 de enero de 2020. A todos los encuestados se les proporcionó un incentivo para completar la encuesta en forma de premios en efectivo o equivalentes.

Después de filtrar a los encuestados no calificados, eliminar las respuestas duplicadas y analizar las respuestas restantes (según varios criterios) para garantizar la integridad de los datos, se estableció una muestra final de 1000 encuestados. En las cifras que se presentan a continuación, se detalla la demografía de la base de encuestados, lo que incluye su región, función y áreas de responsabilidad. La firmografía incluye la cantidad total de empleados, la industria principal y los ingresos anuales de las organizaciones. Nota: Es posible que los totales que aparecen en las figuras y tablas de este informe no sumen el 100 % debido al redondeo.

Figura 14. Ubicación de la base de encuestados

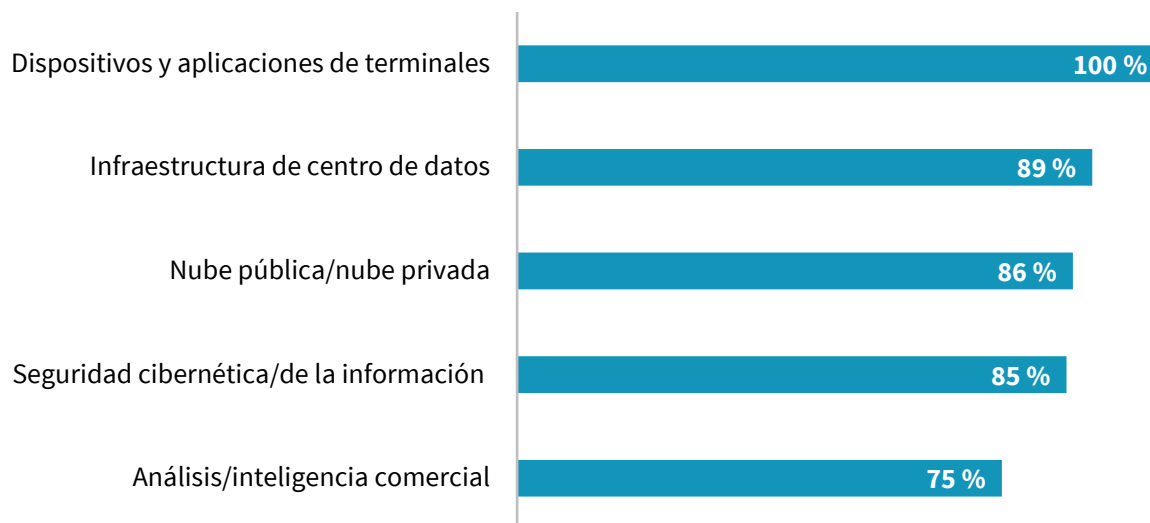
Encuestados por región. (Porcentaje de encuestados, N = 1000)



Fuente: Enterprise Strategy Group

Figura 15. Áreas de responsabilidad de los encuestados

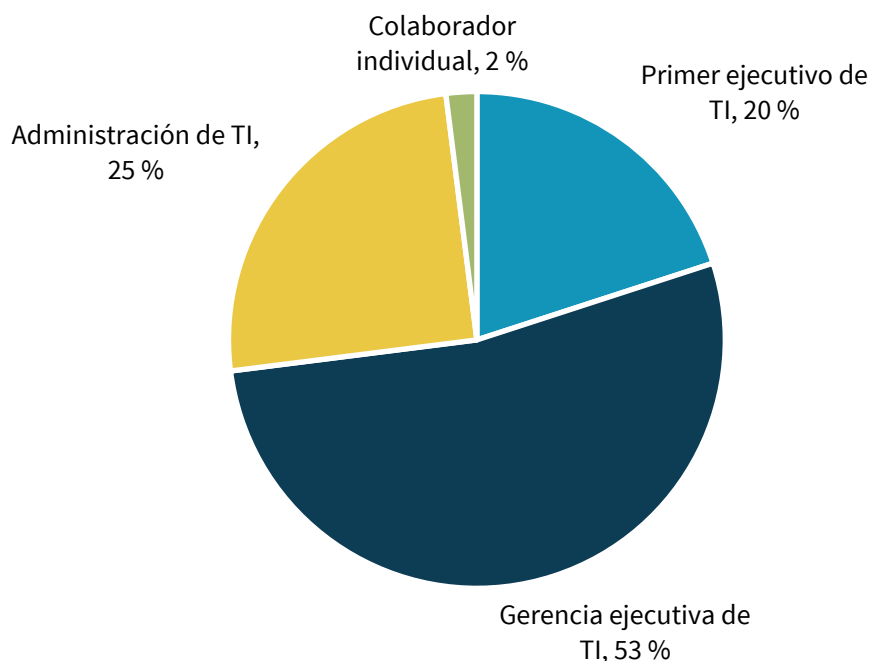
¿En cuál de las siguientes áreas de TI tiene una participación significativa en el proceso de compra para su empresa? (Porcentaje de encuestados, N = 1000, se aceptan múltiples respuestas)



Fuente: Enterprise Strategy Group

Figura 16. Antigüedad de los encuestados

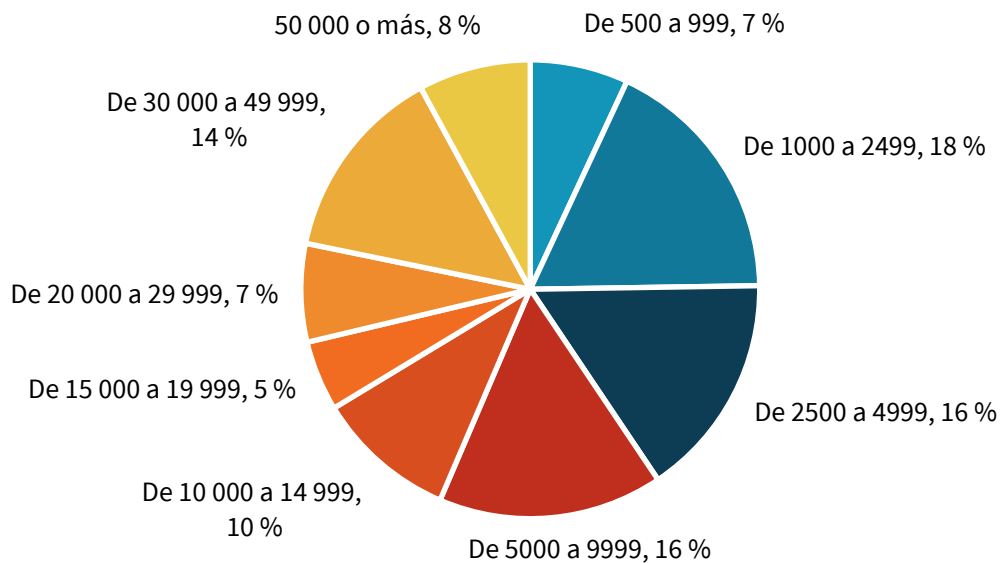
¿Cuál de las siguientes opciones representa con mayor precisión su cargo? (Porcentaje de encuestados, N = 1000)



Fuente: Enterprise Strategy Group

Figura 17. Tamaño de la empresa (cantidad de empleados)

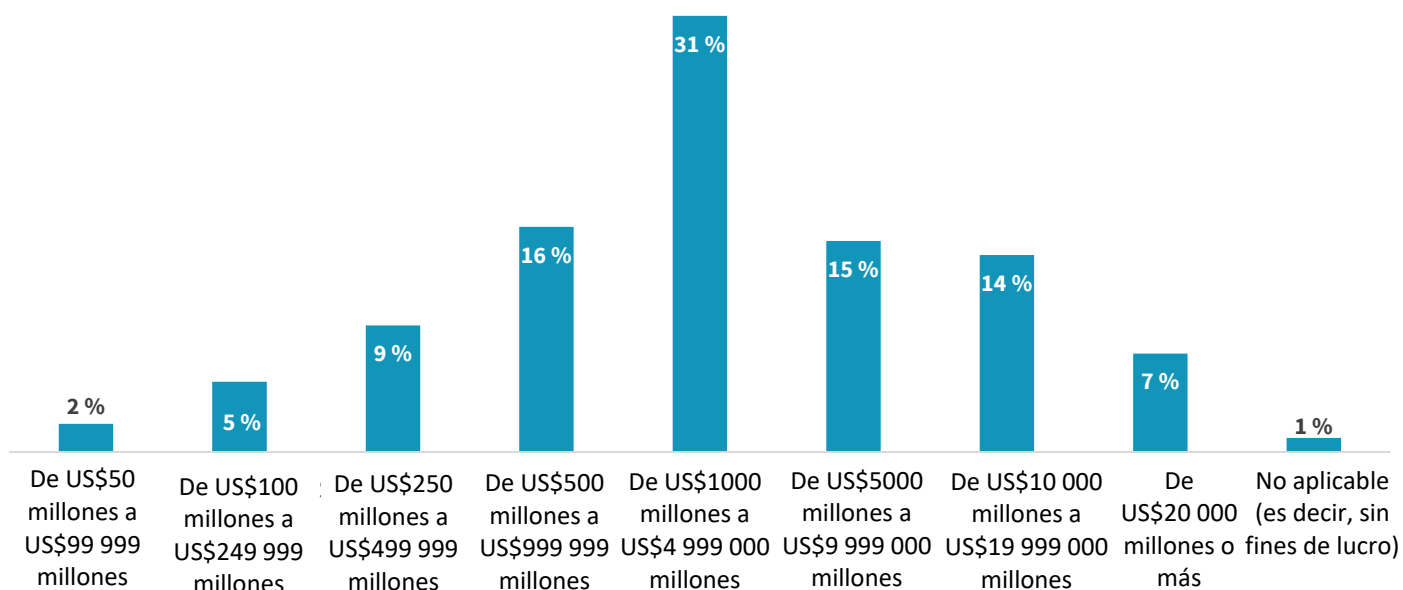
**¿Cuántos empleados en total tiene su empresa a nivel internacional?
(Porcentaje de encuestados, N = 1000)**



Fuente: Enterprise Strategy Group

Figura 18. Tamaño de la empresa (ingresos anuales)

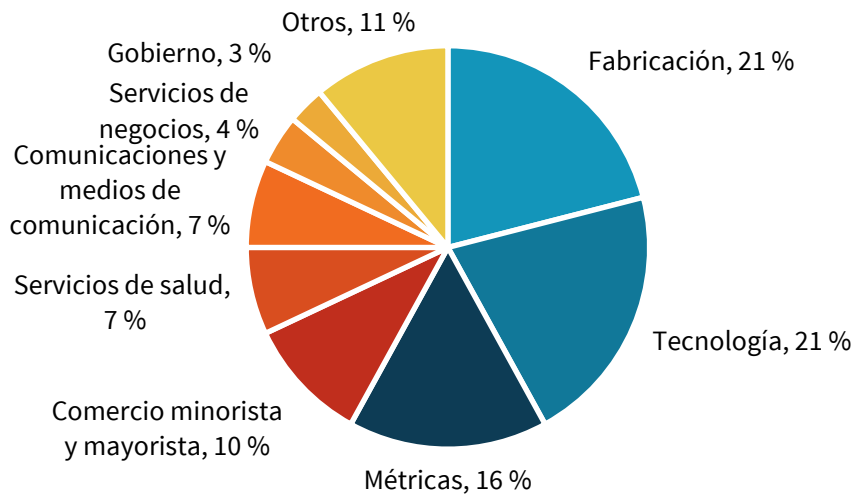
¿Cuáles son los ingresos anuales totales de su empresa (US\$)? (Porcentaje de encuestados, N = 1000)



Fuente: Enterprise Strategy Group

Figura 19. Sector de la empresa

¿Cuál es la industria principal de su organización? (Porcentaje de encuestados, N = 1000)



Fuente: Enterprise Strategy Group

Apéndice II: Niveles establecidos de madurez en el espacio de trabajo digital utilizados en este informe

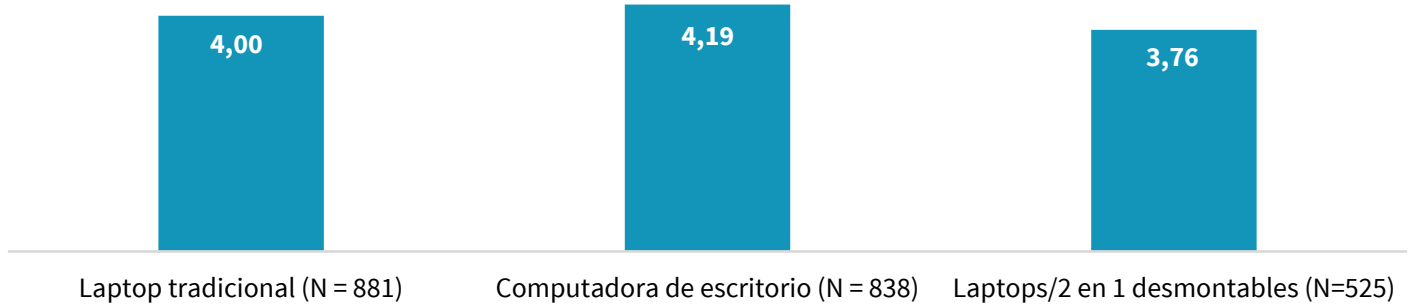
En el modelo de madurez de ESG se utilizaron 9 preguntas de la encuesta como información en el modelo para determinar las calificaciones de madurez de las organizaciones. Con estas 9 preguntas, se midió un amplio conjunto de características de seguridad, administración, aprovisionamiento y perfil de dispositivos de las organizaciones. En función de las respuestas a estas y otras preguntas, las organizaciones encuestadas podrían ganar entre 0 y 70 puntos de madurez. Las organizaciones representadas por la calificación más baja, es decir, un 30 % de los encuestados, se colocaron en la categoría de menor madurez, "rezagadas"; el siguiente 29 % se agrupó en la categoría de "madurez tardía"; el siguiente 30 % se categorizó como "de seguimiento rápido"; y quienes se ubicaron en la principal calificación de 11 % se ubicaron en la categoría de "líderes".

En las siguientes cifras, se destacan las preguntas de calificación que ESG les realizó a los encuestados, la distribución general de respuestas y las respuestas alineadas con la cantidad máxima de puntos de madurez por pregunta.

Figura 20. Encuestados según antigüedad de dispositivos

¿Cuál es la edad promedio de los diversos dispositivos informáticos que utilizan los usuarios finales en su organización para llevar a cabo sus labores diarias? (Media)

Puntos de madurez máxima si tienen menos de 2 años

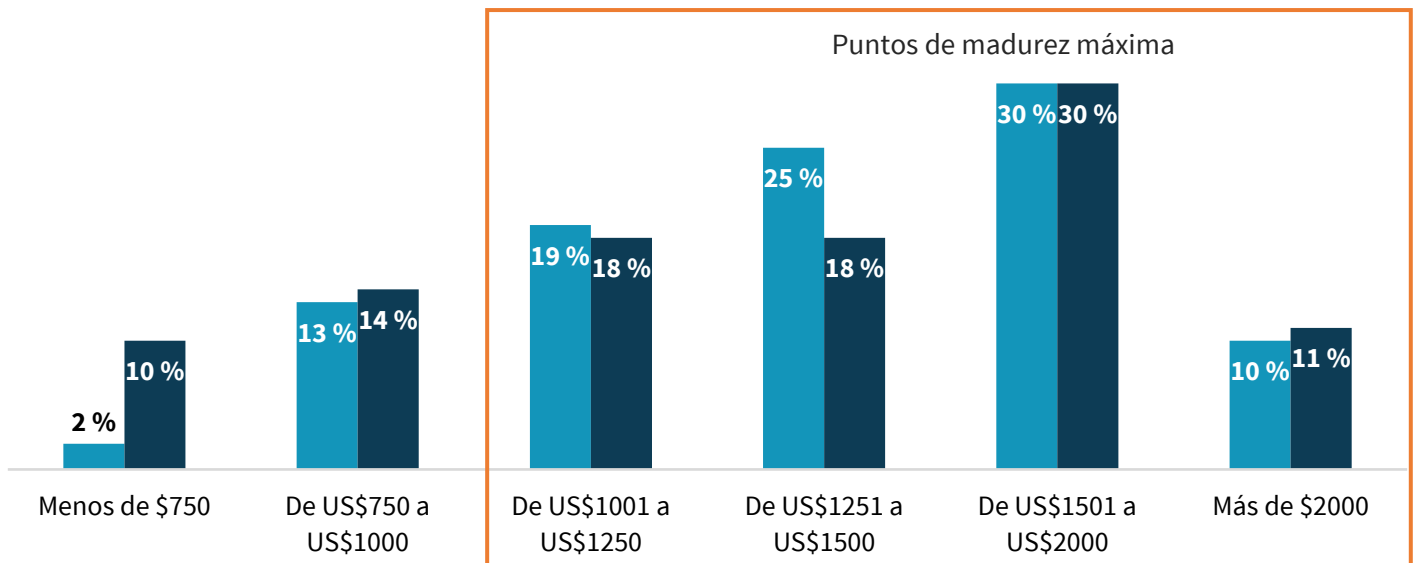


Fuente: Enterprise Strategy Group

Figura 21. Encuestados según inversión en dispositivos

¿Cuál es el costo de adquisición promedio (US\$) de computadoras de escritorio/laptops/2 en 1 desmontables que utilizan los usuarios finales en su organización para llevar a cabo sus labores diarias? (Porcentaje de encuestados)

■ Laptops/2 en 1 desmontables (N = 947) ■ Computadoras de escritorio (N = 838)

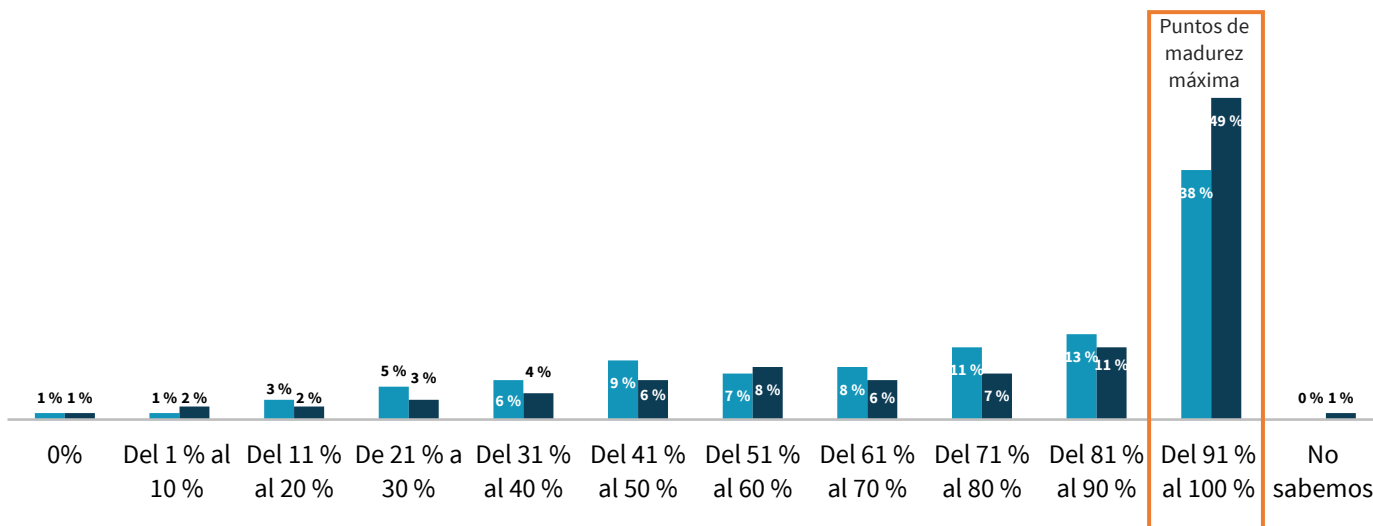


Fuente: Enterprise Strategy Group

Figura 22. Encuestados según sistema operativo de dispositivos

Considerando el conjunto de laptops, computadoras de escritorio, estaciones de trabajo y 2 en 1 desmontables de su organización, aproximadamente ¿en qué porcentaje se ejecuta el sistema operativo Windows 10? En los próximos 18 meses, ¿en qué porcentaje espera que se ejecute el sistema operativo Windows 10? (Porcentaje de encuestados, N = 1000)

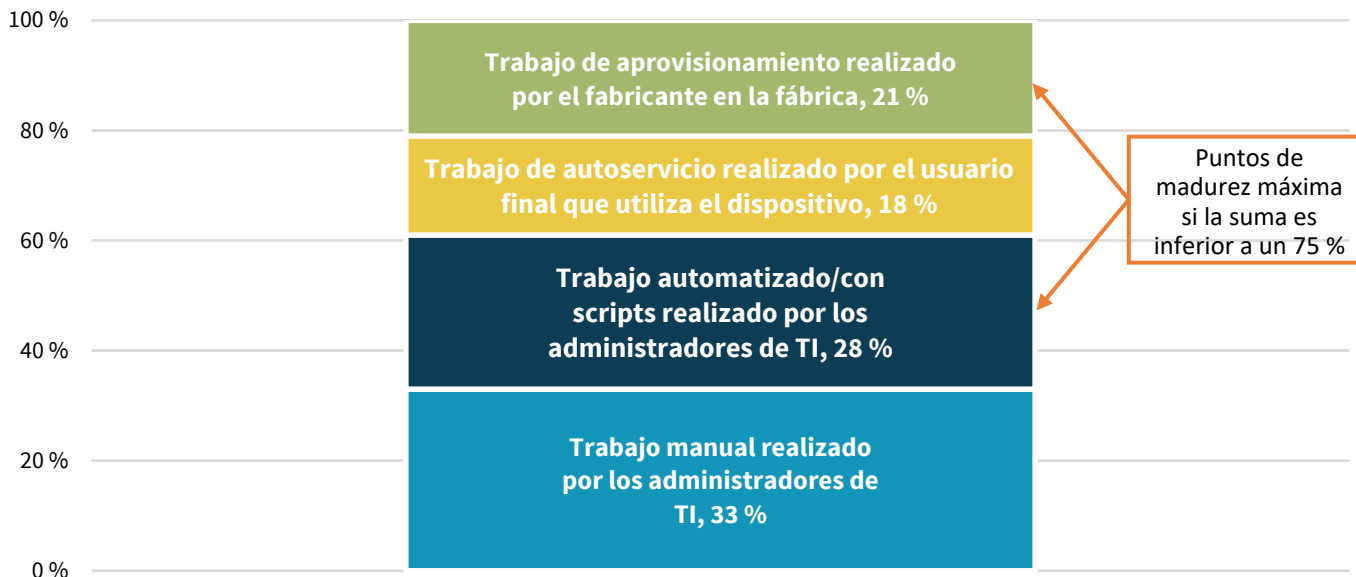
- Porcentaje de dispositivos en los que se ejecuta Windows 10 en la actualidad
- Porcentaje de dispositivos en los que se espera que se ejecute Windows 10 dentro de 18 meses a partir de ahora



Fuente: Enterprise Strategy Group

Figura 23. Procesos de aprovisionamiento de las organizaciones para empleados centralizados

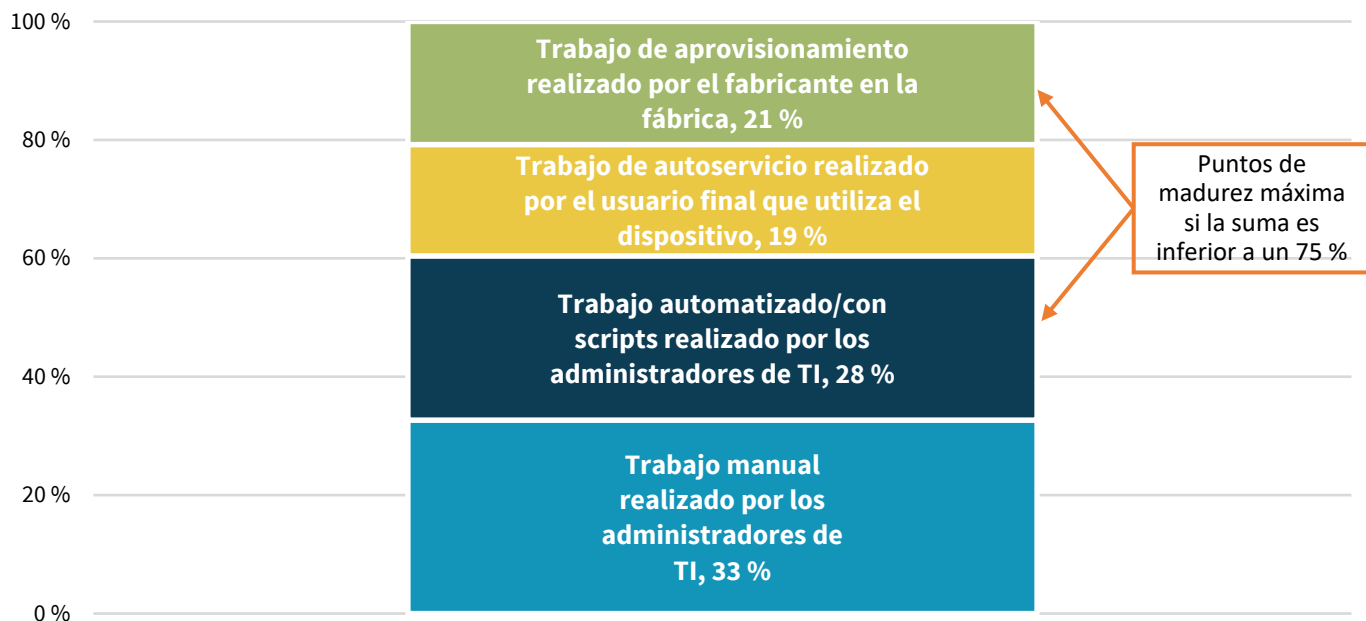
Considere a los empleados que pasan la mayor parte del tiempo en una instalación de propiedad de la empresa y que trabajan en la sede central de la organización o en otra ubicación grande con un amplio soporte de TI local. Aproximadamente ¿qué porcentaje de tareas de aprovisionamiento de dispositivos (ajustes, configuración, instalación de software, etc.) suelen manejarse en cada una de las siguientes formas? (Promedio: N = 1000)



Fuente: Enterprise Strategy Group

Figura 24. Procesos de aprovisionamiento de las organizaciones para empleados remotos

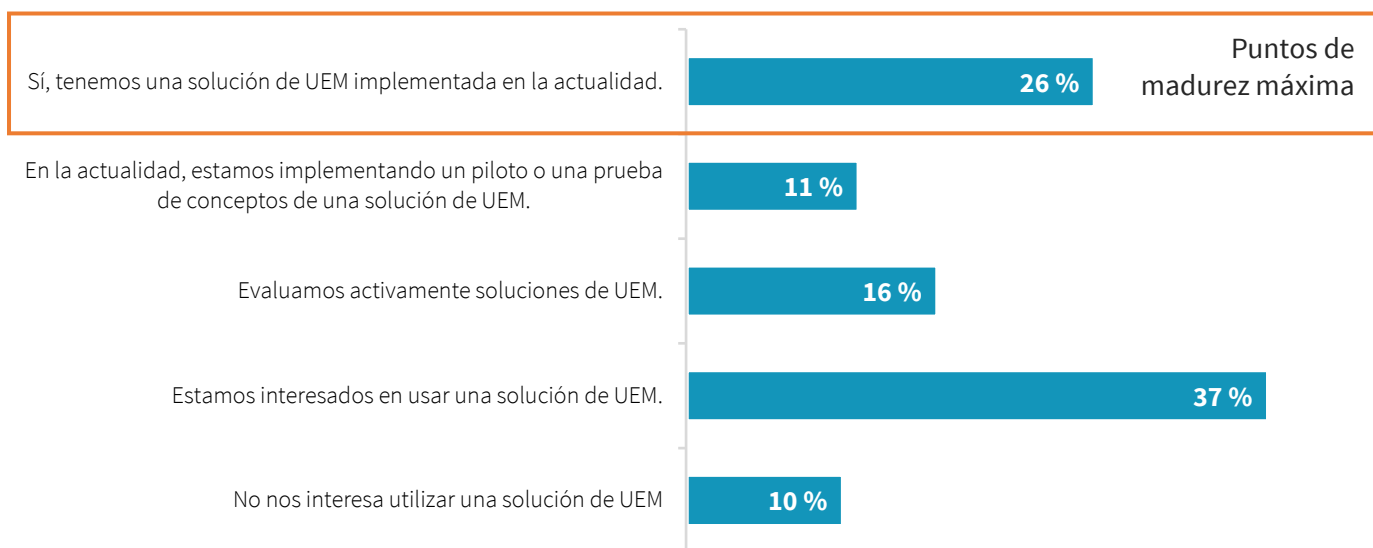
Considere a los empleados que pasan la mayor parte del tiempo en una instalación de propiedad de la empresa, pero que trabajan en una sucursal pequeña/instalación remota con un mínimo soporte de TI local. Aproximadamente ¿qué porcentaje de tareas de aprovisionamiento de dispositivos (ajustes, configuración, instalación de software, etc.) suelen manejarse en cada una de las siguientes formas? (Promedio: N = 870)



Fuente: Enterprise Strategy Group

Figura 25. Uso de soluciones de UEM por parte de las organizaciones

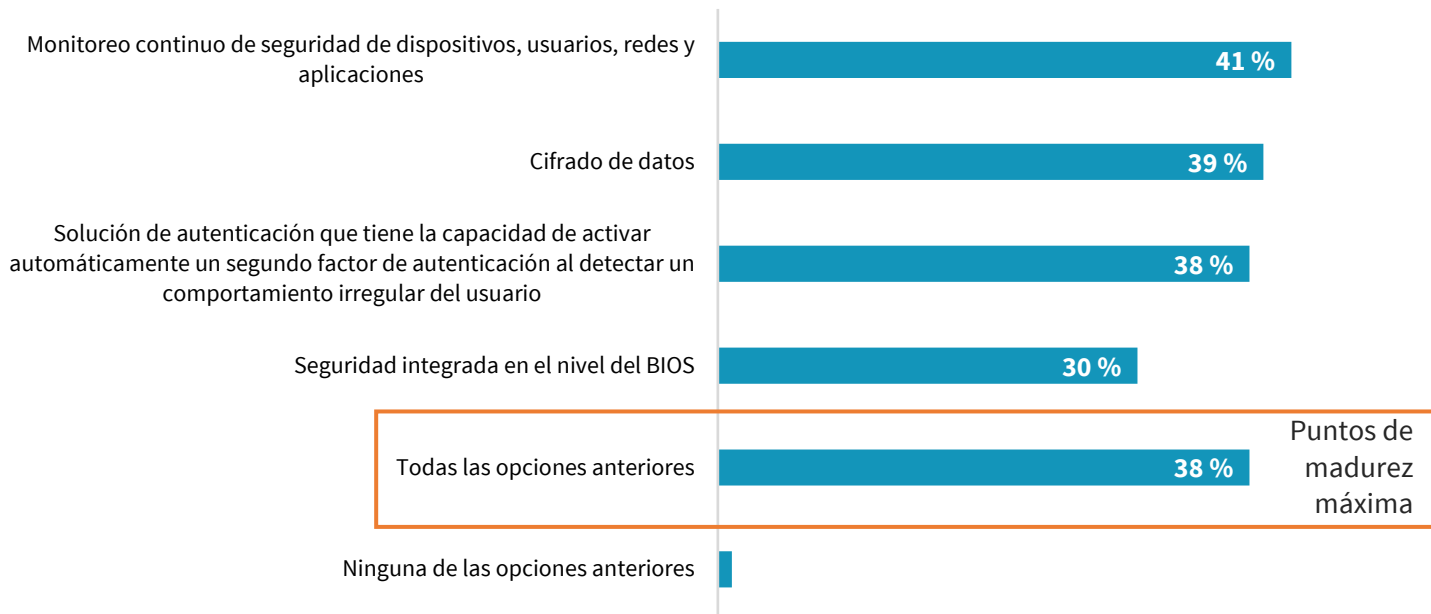
¿Su organización usa una solución de UEM en la actualidad? (Porcentaje de encuestados, N = 1000)



Fuente: Enterprise Strategy Group

Figura 26. Importancia de las capacidades de seguridad

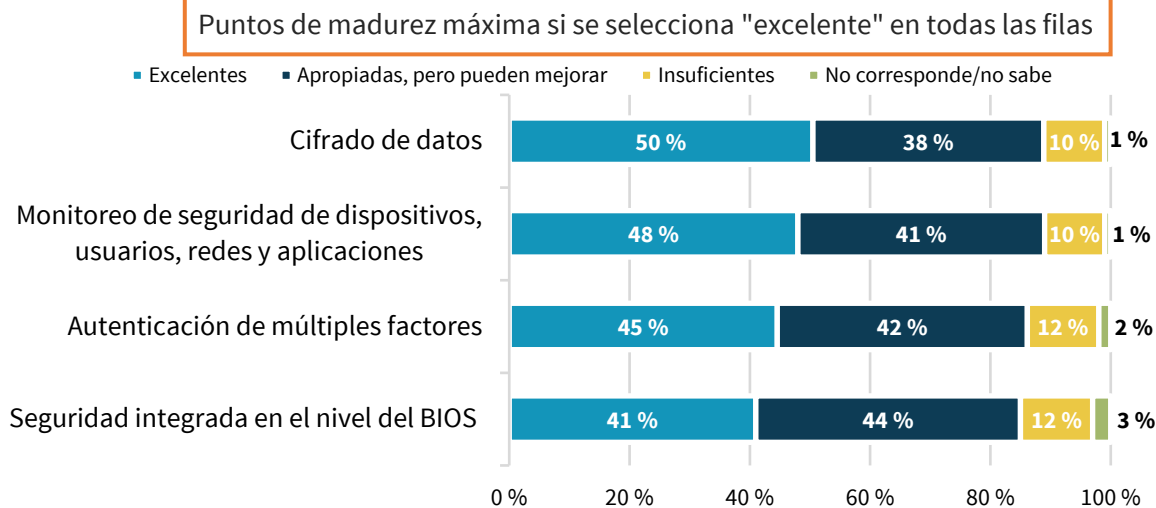
¿Cuáles de las siguientes funcionalidades de seguridad de laptop/computadora de escritorio cree que son de vital importancia para la posición de seguridad general de su organización? (Porcentaje de encuestados, N = 1000, se aceptan múltiples respuestas)



Fuente: Enterprise Strategy Group

Figura 27. Capacidades de los dispositivos de las organizaciones

**¿Cómo describiría las funcionalidades de seguridad de los dispositivos de su organización en cada una de las siguientes áreas?
(Porcentaje de encuestados, N = 1000)**



Fuente: Enterprise Strategy Group

Todas las marcas comerciales son propiedad de sus respectivas empresas. La información que contiene esta publicación se obtuvo de fuentes que Enterprise Strategy Group (ESG) considera confiables; sin embargo, ESG no ofrece ninguna garantía. Esta publicación puede contener opiniones de ESG que están sujetas a cambios. Los derechos de esta publicación pertenecen a The Enterprise Strategy Group, Inc. Cualquier reproducción o redistribución parcial o total de esta publicación, ya sea en formato impreso, electrónico o de otro tipo, a personas no autorizadas para recibirla sin el consentimiento expreso de The Enterprise Strategy Group, Inc., constituye una violación de las leyes de derechos de autor de los Estados Unidos y estará sujeta a una acción por daños civiles y, si corresponde, a un juicio penal. Si tiene preguntas, comuníquese con el área de relaciones con los clientes de ESG al teléfono 508.482.0188.



Enterprise Strategy Group es una empresa de análisis, investigación, validación y estrategia de TI que ofrece inteligencia de mercado e información útil a la comunidad mundial de TI.