

Un informe con información destacada
sobre el liderazgo intelectual realizado por
Forrester Consulting y encargado por Dell

julio de 2020

Introducción a una experiencia moderna de tecnología para los empleados

Pasos para modernizar a un proceso de
administración del ciclo de vida de la PC a fin
de ayudar a los empleados a captar, atender
y retener clientes

La experiencia con la tecnología (TX) es un componente fundamental para lograr una excelente EX.

Introducción

Es extraño calificar algo como una buena noticia en este momento. La pandemia del COVID-19 ha puesto al mundo de cabeza. En la actualidad, no queda nadie vivo que haya experimentado algo similar. Sin embargo, este impacto está obligando a las personas y a las empresas a hacer una transición rápida hacia lo que se ha convertido en la nueva normalidad, o en otras palabras, el futuro del sector laboral. Una herramienta fundamental que puede ayudar a adentrarse en el futuro del sector laboral es la experiencia de los empleados (EX). De la misma manera en que la era de los clientes potenció a los consumidores, la tecnología personal de la actualidad permite a los empleados combinar sus virtudes personales con sus virtudes corporativas. Ayuda a desarrollar la empatía y el compromiso de los empleados y deriva en resultados de negocio de alto impacto, como la retención de talento y la promoción de la marca.

En enero de 2020, Dell encargó a Forrester Consulting una investigación de las maneras en que las organizaciones pueden mejorar las experiencias de sus empleados. Forrester realizó una encuesta en línea con dos conjuntos de grupos: 3103 analistas de datos para comprender la percepción de los empleados sobre su experiencia y 1275 tomadores de decisiones de TI para determinar las medidas que se deben adoptar a fin de mejorar esas experiencias. Gracias a nuestro estudio, se obtuvieron varios resultados:

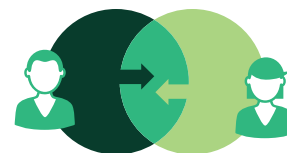
CONCLUSIONES CLAVE

- › **La flexibilidad, la elegibilidad y la comodidad son atributos que pueden impulsar la EX.** Una estrategia de EX efectiva implica tanto permitir a los empleados trabajar desde cualquier ubicación (darles esa opción) como facilitarles el acceso a los recursos que necesitan para completar sus tareas.
- › **Para entregar a los empleados una excelente experiencia con la tecnología, primero hay que establecer un enfoque centrado en la adquisición de hardware.** Las empresas que quieren ser las mejores en la entrega de una excelente EX deben estar a la altura de la experiencia comercial que los empleados tienen como consumidores. La calidad de la EX impacta directamente la productividad de la fuerza laboral y el compromiso de los empleados, y todo comienza con la tecnología.
- › **La administración moderna del ciclo de vida de las PC es la clave para lograr una excelente EX.** Las empresas pueden adoptar medidas muy específicas para modernizar la experiencia de sus empleados, desde la potenciación de los diferentes equipos de adquisición hasta la adquisición de los dispositivos adecuados para habilitar el soporte de escritorio. Esto implicaría que los equipos de TI dedicaran menos horas a la configuración de dispositivos.

Activadores de EX que inspiran, potencian y facultan a los empleados

Incluso antes de que la pandemia pusiera en jaque al mundo, los empleados ya estaban trabajando en niveles semieicientes con sus dispositivos móviles de preferencia. En algunos casos, se eliminó la necesidad de registrar los horarios de trabajo. En cambio, algunos empleados pueden completar sus tareas dentro y fuera de la oficina, durante y después del horario laboral, y en cualquier combinación que gusten.

Los avances en la tecnología móvil y en la nube implican que los empleados pueden trabajar fácilmente desde cualquier ubicación sin afectar su productividad. Mediante la investigación de Forrester, se detectó que las empresas con políticas de trabajo flexibles que incluyen el teletrabajo tienen un NPS promedio de 48 puntos más que las empresas que no tienen¹. En otras palabras, cualquier tipo de tecnología que permita el trabajo distribuido es clave para tener una buena EX en el futuro.



Ha llegado el momento de que las empresas retiren sus prácticas de EX ineficaces y desarrollen una manera que atraiga, retenga y capacite a los trabajadores modernos. Las organizaciones líderes saben que ofrecer una experiencia constantemente buena es importante en la era en que no se pueden hacer pausas en el mundo de los negocios. Cuando se piensa en los identificadores de una excelente EX, la experiencia tecnológica de los empleados desempeña un papel fundamental en la formación de sus experiencias. Identificamos tres activadores principales de una excelente TX:

- › **Flexibilidad: tecnología que permite elegir.** Las organizaciones pueden mejorar la EX mediante la implementación de tecnologías que permitan que los empleados trabajen desde cualquier ubicación, dispositivo y aplicación. Los empleados deben elegir dispositivos con fines específicos para completar sus tareas diarias, motivo por el cual el 66 % de los encuestados afirmó que requieren nuevas PC con mayor potencia de procesamiento, mientras que el 60 % afirmó tener más libertad para esto. El principio de agilidad es como el jazz: Se improvisa y permite a los empleados tener flexibilidad para resolver los problemas imprevistos del futuro de una manera que puedan tomar decisiones a nivel personal.
- › **Integración: ecosistemas que abarcan todo.** Un ecosistema que consta de los dispositivos y los accesorios adecuados, además de mayor movilidad y automatización, impacta significativamente en la productividad, lo que mejora la EX. El 19 % de los encuestados indicó que brindarles los periféricos más recientes, como monitores, bolígrafos digitales y auriculares, mejorará y desarrollará sus habilidades. Además de la selección de la PC, el 59 % de los encuestados contó que les gustaría tener más libertad para elegir el dispositivo y las aplicaciones móviles que utilizan para el trabajo cotidiano. Afirman que no solo la PC es importante, sino todo lo necesario para tener éxito.
- › **Comodidad: fácil acceso a la información crítica de las tareas.** En este punto, las aplicaciones tienen una función esencial para garantizar la productividad de la TX. Ofrece una red dinámica de entornos en que los empleados se sentirán activos en su función debido a los recursos digitales, es decir, entregándoles una variada combinación de aplicaciones en cualquier ubicación y dispositivo. Esto incluye acceso a las aplicaciones de software como servicio (SaaS), web, móviles y virtuales. La clave es que todas estas aplicaciones se entreguen de manera consolidada, a través del acceso de autoservicio. Mediante la optimización de un conjunto de tecnologías que permita el acceso oportuno y seguro a las aplicaciones correspondientes, los empleados podrán acceder a la información que necesiten. El 67 % de los encuestados afirmó que sería útil encontrar fácilmente los documentos que necesitan; el 64 % que sería útil acceder a los archivos de trabajo desde el hogar y el 63 % que sería útil acceder a la información crítica de las tareas mientras trabajan.

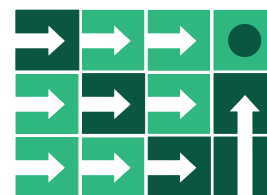
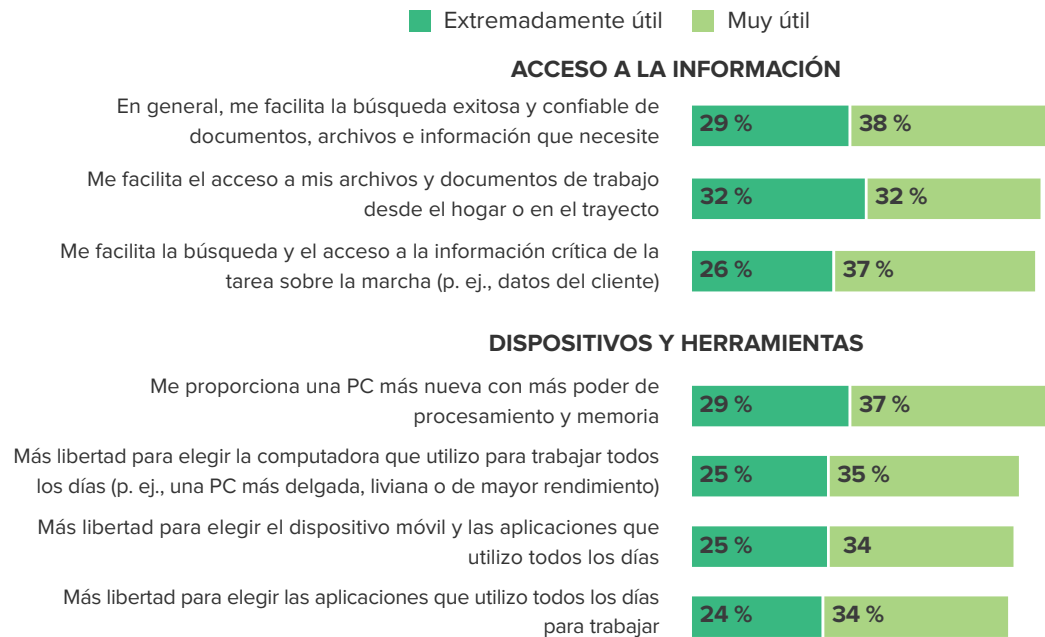


Figura 1

"En esta pregunta, queremos que imagine cómo algunas cosas podrían mejorar su vida laboral. En una escala del 1 al 5, suponiendo que tenga cualquiera de las siguientes capacidades técnicas en su entorno de trabajo, ¿qué tan útil sería cada una de ellas para ayudarlo a ser más eficaz?"



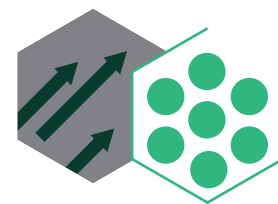
Base: 3103 trabajadores de la información que trabajan en una organización con más de 1000 empleados en todo el mundo
Fuente: Un estudio por encargo realizado por Forrester Consulting en nombre de Dell, enero de 2020

Sin embargo, el desarrollo de una práctica líder de EX requiere más factores. Los líderes empresariales deben ser conscientes de las prácticas convencionales y desafiar las que hayan quedado obsoletas. En el mundo de los negocios modernos, la calificación de progreso no se debe hacer con conceptos antiguos. Los analistas de datos de la actualidad prosperan en un entorno dinámico en el que pueden sentirse capacitados e inspirados mediante un ecosistema disponible y preparado con un espacio de trabajo digital y fluido.

Entrega de una excelente TX mediante la modernización de la PCLM

Para proporcionar una experiencia de tecnología más flexible, holística y simple, las organizaciones deben modernizar los procesos de administración del ciclo de vida de las PC (PCLM) que implican las tecnologías orientadas a los empleados. Forrester ha identificado cuatro etapas de esta transición. Las organizaciones deben pasar por cada etapa para avanzar y mejorar con éxito su experiencia con la tecnología. Cada etapa tiene diferentes grados de flexibilidad, automatización y soporte por parte de la organización. Clasificamos el desarrollo en las cuatro etapas que se indican a continuación:

Aceptable: El equipo de TI hace suposiciones sobre lo que los usuarios desean y solo les permite seleccionar hasta tres parámetros para marcar las casillas, lo que implica que los usuarios se deben encargar del ecosistema. Esto, por lo general, va de la mano con la estandarización y la administración tradicionales de la PC que se utilizan para administrar casos complejos. Tanto las experiencias móviles como las de PC se encuentran desconectadas.



Bien: Las encuestas permiten a la empresa recibir comentarios sobre la experiencia con la tecnología. La organización está comenzando a adoptar algunos elementos de la administración moderna, pero, por lo general, tiene procesos separados para la administración móvil y de la PC. Los usuarios tienen algunas funcionalidades de autoservicio para las aplicaciones, pero aún dependen del equipo de TI para algunos scripts complejos, etc.

Avanzado: El estado ideal es cuando el equipo de TI recopila datos de manera proactiva sobre las necesidades de los usuarios, en lugar de solo comentarios. Por lo tanto, el equipo de TI puede identificar los cuellos de botella para abordarlos en su próxima implementación. Las organizaciones incluyen más ajustes y factores de forma de dispositivos, y la PCLM se automatiza desde la implementación hasta el retiro. Los espacios de trabajo digitales facilitan las transferencias de un dispositivo a otro y también facultan por completo a los empleados con autoservicio.

Superior: El equipo de TI completamente proactivo, resuelve cuellos de botella y mejora las malas experiencias antes de que sucedan. Las sugerencias del equipo de TI se basan en la información sobre cuál puede ser el mejor modelo y la mejor configuración, y recomiendan e implementan nuevas tecnologías, a la vez que expanden el ecosistema. El espacio de trabajo digital es de autoservicio y no se limita a las aplicaciones principales. Ni los usuarios ni las empresas tienen que comprar directamente en línea, o a un proveedor, porque el equipo de TI ha generado y aprovechado conocimientos a fin de saber qué es lo mejor para los usuarios antes de que ellos mismos lo sepan. El equipo de TI desarrolla un equipo separado para administrar la experiencia exclusivamente.

SEA EL MEJOR CON UN ENFOQUE CONCENTRADO

La mejor TX empresarial se caracteriza por la flexibilidad, la integración y la comodidad. Esto podría implicar que si se equipa a los empleados con PC potentes y más seguras, estos puedan aprovechar diferentes entornos de trabajo. Una experiencia de fuerza laboral que no esté a la altura de la experiencia comercial puede causar mucha frustración, lo que contribuye a una deficiente experiencia laboral general. Lo cual es un gran problema, ya que la calidad de la EX impacta directamente en la productividad de la fuerza laboral y en la participación de los empleados.

En última instancia, se *puede* mejorar la experiencia de la fuerza laboral, al igual que la productividad y la participación de los empleados.

Por supuesto, hay requisitos únicos y específicos según los tamaños de las industrias y las organizaciones, pero, en mayor escala, un aspecto importante que los líderes pueden abordar de inmediato son las experiencias con el hardware. Los líderes tecnológicos que dedican el mismo nivel de atención a las EX que a las experiencias con la tecnología y el hardware de sus empleados están dando un paso monumental para potenciar la experiencia general de su fuerza laboral. Las empresas que se clasifiquen como "aceptables", "buenas" o "avanzadas" deben centrarse en un aspecto específico; en este caso, la PCLM se centra en la experiencia con la tecnología o el hardware.

Esto se enfatiza aún más en la investigación sobre EX de Forrester, en la que se revela que las empresas que brindan a sus empleados un enfoque centrado en el hardware fomentan la creatividad, la productividad y la eficiencia². De hecho, los encuestados reconocen un mayor impacto del hardware debido a este (consulte la figura 2):

- **Fomenta la colaboración.** Hoy en día, los analistas de datos tienen dificultades para comunicarse de manera efectiva con sus colegas y descubrir la información necesaria para completar sus tareas diarias. La nueva tecnología solo funciona bien cuando está incorporada o cuando cambia y mejora la manera en que las personas y los equipos trabajan. El trabajo colaborativo comienza con la búsqueda de maneras para respaldar los procesos preexistentes. Solo entonces se puede utilizar la tecnología para mejorar y generar nuevos flujos de trabajo y procesos. El 71% de los analistas de datos afirmó que es importante o muy importante la capacidad de colaboración. Y para colaborar de manera eficaz, los empleados necesitan las herramientas y los dispositivos adecuados.

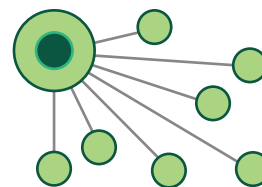
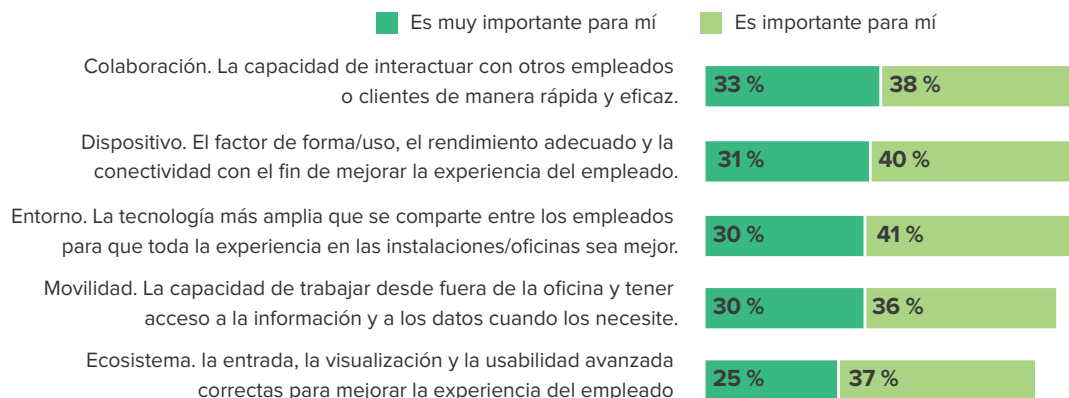


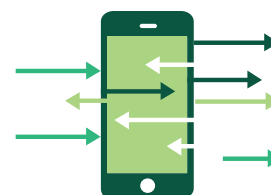
Figura 2

“¿Cuán importante es cada uno de los siguientes elementos para su organización?”



Base: 3103 trabajadores de la información que trabajan en una organización con más de 1000 empleados en todo el mundo.
Fuente: Un estudio por encargo realizado por Forrester Consulting en nombre de Dell, enero de 2020

- **Mejora la elegibilidad de dispositivos.** En la actualidad, hay muchos y variados trabajadores con diferentes funciones y responsabilidades. El rendimiento, la conectividad y los factores de forma de los dispositivos mejoran significativamente la EX y, el 71 % de los empleados reconoce que estos son factores importantes que contribuyen a una excelente EX.
- **Permite la movilidad.** El COVID-19 ha demostrado que vivimos en tiempos sin precedentes, lo que obliga a las organizaciones a permitir que sus empleados trabajen desde la comodidad de sus hogares. Eso significa que las empresas tienen que facultar a sus empleados y garantizar que cuenten con las herramientas, los dispositivos y los ecosistemas correspondientes para brindarles soporte. De hecho, en el informe de la investigación de Forrester, "El futuro de la movilidad empresarial", se concluyó que los empleados que han adoptado herramientas móviles con facilidad son más propensos a tener una visión positiva de trabajar para una empresa. Esto se enfatiza aún más con el 66 % de los encuestados que identifican la movilidad como un factor importante o muy importante para su experiencia laboral.



Pasos clave para posibilitar una experiencia con la tecnología moderna

La tecnología digital altera drásticamente el equilibrio de poder entre los clientes, los empleados y las empresas. El objetivo no es adoptar un enfoque descendente ni permitir que la tecnología determine su estrategia. En cambio, el objetivo es transformar su empresa en una empresa adaptable que se mantenga evolucionando y se ajuste en respuesta a las constantemente variables demandas del mundo laboral. Es difícil llegar a las etapas "avanzada" o "superior" sin contratar 20 empleados adicionales ni comprometer muchos recursos financieros. Entonces, ¿cómo se obtienen los beneficios de una experiencia tecnológica moderna sin todos los costos adicionales? Puede obtenerlos mediante la inversión y la revisión de la administración del ciclo de vida de la PC.

El impulso de una excelente EX requiere que vuelva a enfocar sus esfuerzos de PCLM y comience a trabajar de manera diferente con los equipos de computación para los usuarios finales. Aumente la eficiencia de los siguientes grupos con los enfoques modernos de PCLM que se indican a continuación (consulte la figura 3):

› **Potencie el soporte de escritorio para dedicar menos horas a la configuración.** La implementación sin intervención reduce el costo total de propiedad del dispositivo y del software, de modo que los nuevos empleados pueden ponerse a trabajar de inmediato en su primer día. También significa que cuando un dispositivo se descompone, se espera menos por un dispositivo de reemplazo. Según el 45 % de los encuestados, la implementación de capacidades sin intervención garantiza que no se necesita dedicar tiempo a configurar, implementar y asegurar dispositivos con una administración de infraestructura mínima. El proceso automatizado reduce la posibilidad de encontrar errores cuando los dispositivos se configuran de forma manual y permite ahorrar tiempo. Los beneficios adicionales son los que se indican a continuación:

- Mayor velocidad de instalación e implementación.
- Mejor control de calidad.
- Simplificación de procesos.

› **Inspira a los arquitectos de computación para usuarios finales (EUC) a adoptar arquitecturas de administración de PC basadas en la nube.** Según el 42 % de los encuestados, cuando se aprovechan los agentes de administración moderna, normalmente se incluyen todas las partes de la infraestructura relacionadas con la modernización de la infraestructura de la PC, incluidas:

- **Inscripciones de dispositivos.** La habilitación de la administración moderna de terminales permite configurar, aprovisionar y distribuir automáticamente las aplicaciones según la inscripción de los dispositivos. Esto se debe a que los agentes de administración moderna dependen de los datos de los usuarios almacenados en la nube, lo que permite una configuración instantánea tras el establecimiento de la identidad del usuario.
- **Configuración de políticas.** Aplique políticas basadas en MDM para los terminales del sistema operativo y aplique objetivos de políticas de grupo (GPO) específicos de la plataforma de administración⁴. La modernización con estas políticas brindará soporte a los teletrabajadores porque no se les exige que se unan al dominio de la organización, lo que significa que las funciones más recientes se pueden implementar con mayor rapidez y facilidad. También crea una experiencia similar a la de la inscripción de los dispositivos móviles, es decir, reduce la complejidad para el usuario.
- **Modernización de la administración de parches.** La definición de las aprobaciones para las actualizaciones se debe realizar de forma automática. Aproveche la infraestructura del sistema operativo como servicio (OSaaS) para crear y actualizar los anillos de distribución de los parches específicos del sistema operativo. De esta manera, se garantiza que los empleados tengan todas las funciones actualizadas y que nunca pierdan innecesariamente el acceso a sus cuentas por tener sistemas operativos desactualizados o aplicaciones de otros fabricantes en sus dispositivos.
- **Racionalización de aplicaciones.** Procure que los equipos de aplicaciones racionalicen sus proyectos de aplicaciones mediante la entrega de aplicaciones de diferentes fuentes y la identificación de cuáles se deben conservar, registrar, retirar o reemplazar. Sin duda, este proceso expondrá las aplicaciones que no se ajusten a las necesidades de los empleados y también lo obligará a invertir en herramientas que permitan una mayor productividad. Además, considere la posibilidad de reescribir aplicaciones para que se ejecuten en HTML5, de manera que se unifique el acceso del usuario y se limiten las confusiones.



> **Faculte a los especialistas de soporte para abordar de manera proactiva la experiencia del usuario final.** La administración de la experiencia del usuario final es crítica, pero la mayoría de las empresas no la hacen bien. A medida que aumenta la importancia de mejorar la EX, más empresas se interesan en desarrollar una estrategia de administración de la experiencia del usuario final que les permita comprender mejor cómo la tecnología que implementan permite a los empleados realizar su trabajo más importante. A continuación, se explican los motivos que confirman esta afirmación:

- Se proporciona una mejor experiencia a los empleados.
- Se reducen las interrupciones improductivas de los empleados.
- En este punto, se pueden recopilar comentarios útiles de la mejora de la experiencia en iteraciones posteriores.

> **Faculte a los equipos de adquisición para proporcionar opciones flexibles de compra de dispositivos.** Para pasar a la categoría "superior", deberá reconsiderar la manera en que adquiere los dispositivos. No es suficiente simplemente comprar dispositivos cada cuatro años. Necesita flexibilidad para proporcionar los mejores y más recientes dispositivos en el momento adecuado, de acuerdo con las necesidades de los empleados. Los nuevos modelos de las PC como servicio (PCaaS) pueden ser de utilidad gracias a que permiten las siguientes acciones:

- Que la empresa seleccione sus propios dispositivos.
- Que los empleados seleccionen entre una lista selecta de dispositivos.
- Que los empleados obtengan acceso a un dispositivo rápidamente si el que tienen se descompone.

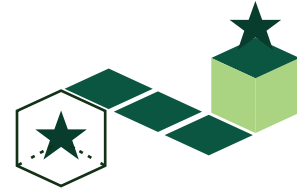
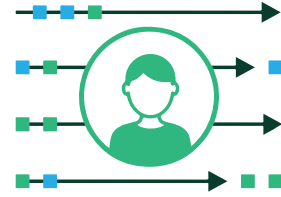
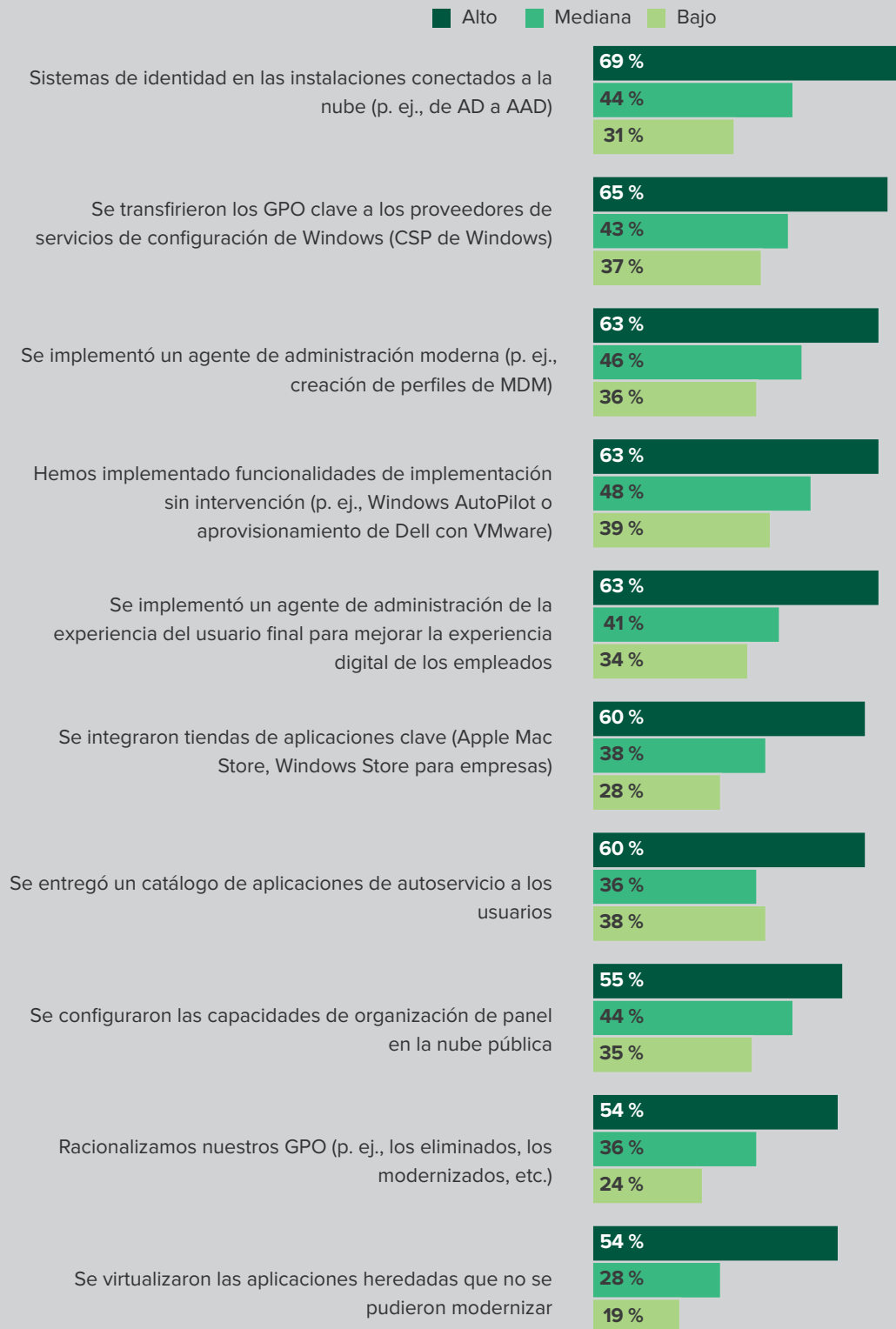


Figura 3

"¿Qué medidas relacionadas con la tecnología ha adoptado para modernizar la administración del ciclo de vida de la PC?"
 (Seleccione todas las opciones que correspondan.)



Base: 1275 directores o personas con cargos superiores de TI y con conocimientos sobre entornos de infraestructura de escritorio y aprovisionamiento de dispositivos en sus empresas

Fuente: Un estudio por encargo realizado por Forrester Consulting en nombre de Dell, enero de 2020

Recomendaciones clave

Los empleados desean progresar en sus tareas diarias y es trabajo de los tomadores de decisiones de TI permitirles. Mientras piensa en sus inversiones en hardware para mejorar la experiencia de los empleados con la tecnología, no se olvide del ecosistema más extenso que permite mejorar la experiencia de hardware en primer lugar:



Preste mucha atención a la administración de acceso e identidades (IAM). La entrega de un dispositivo directamente al usuario en su primer día es mucho más fácil si su organización almacena las identidades de los usuarios en la nube, en lugar de en las instalaciones. También permite un acceso fluido a las aplicaciones, mejora las actualizaciones del sistema operativo y permite que el equipo de TI realice la automatización sin requerir que el usuario siga un manual o deba usar una VPN en un sistema para la configuración.



Aproveche una combinación de dispositivos comprados con gastos de capital y operativos. Los plazos de las entregas de dispositivos siguen siendo importantes, especialmente en ciertas regiones geográficas. Si desea asegurarse de que tiene un dispositivo para dar a un empleado en caso de un desperfecto, contrarreste estos problemas de la cadena de suministro mediante el uso de dispositivos CAPEX para intercambiar rápidamente los dispositivos que se descompongan. Use los dispositivos OPEX para aumentar la velocidad de actualización y potenciar una mayor selección de autoservicio.



Designar otro equipo dedicado a la experiencia digital. La implementación de la tecnología es solo un paso. También necesita un equipo de dos a tres personas que puedan monitorear, medir y optimizar de manera activa la experiencia de los dispositivos con el paso del tiempo, aprovechando tanto técnicas cuantitativas como cualitativas. Estos equipos deben trabajar independientemente en todos los equipos de tecnología orientados a los empleados, incluidos equipos de computadoras de escritorio, dispositivos móviles, aplicaciones, colaboración y escritorios virtuales.



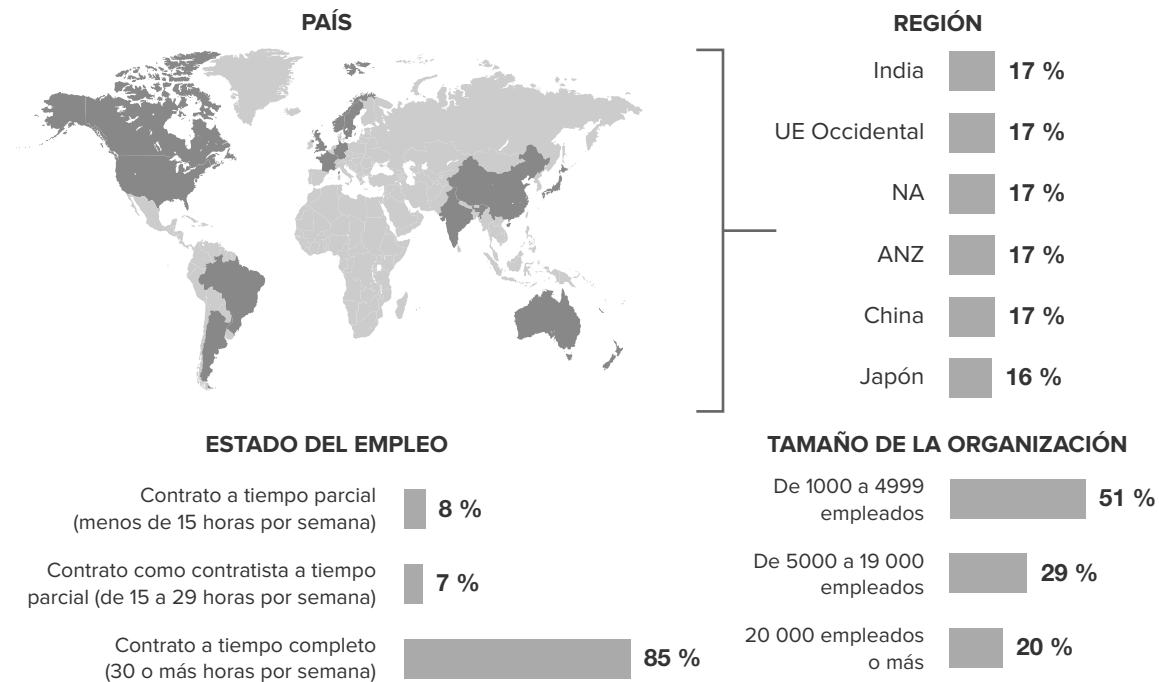
Faculte a la empresa para que apueste por la habilitación de la tecnología. Con frecuencia, las empresas saben bien lo que los empleados necesitan para tener éxito en sus respectivas funciones. Aproveche su experiencia y entrégueles un poco de poder adquisitivo a medida que avanza hacia su estrategia de experiencia con tecnología moderna. Esto podría dar más flexibilidad a las organizaciones de ventas para comprar hardware más liviano y móvil a fin de satisfacer las necesidades de su fuerza laboral en terreno, por ejemplo.

Apéndice A: Metodología

En este estudio, Forrester realizó una encuesta en línea sobre la EX a 3103 personas de todo el mundo para evaluar las percepciones de los empleados sobre su experiencia general, el nivel de compromiso, el nivel de agotamiento y las áreas que se deben mejorar. Entre los participantes de la encuesta, se incluyeron analistas de datos de diversas industrias. Además, Forrester también realizó una encuesta en línea a 1275 encargados de TI con conocimientos sobre entornos de infraestructura de escritorio y aprovisionamiento de dispositivos en sus empresas. El estudio comenzó en enero de 2020 y finalizó en junio de 2020.

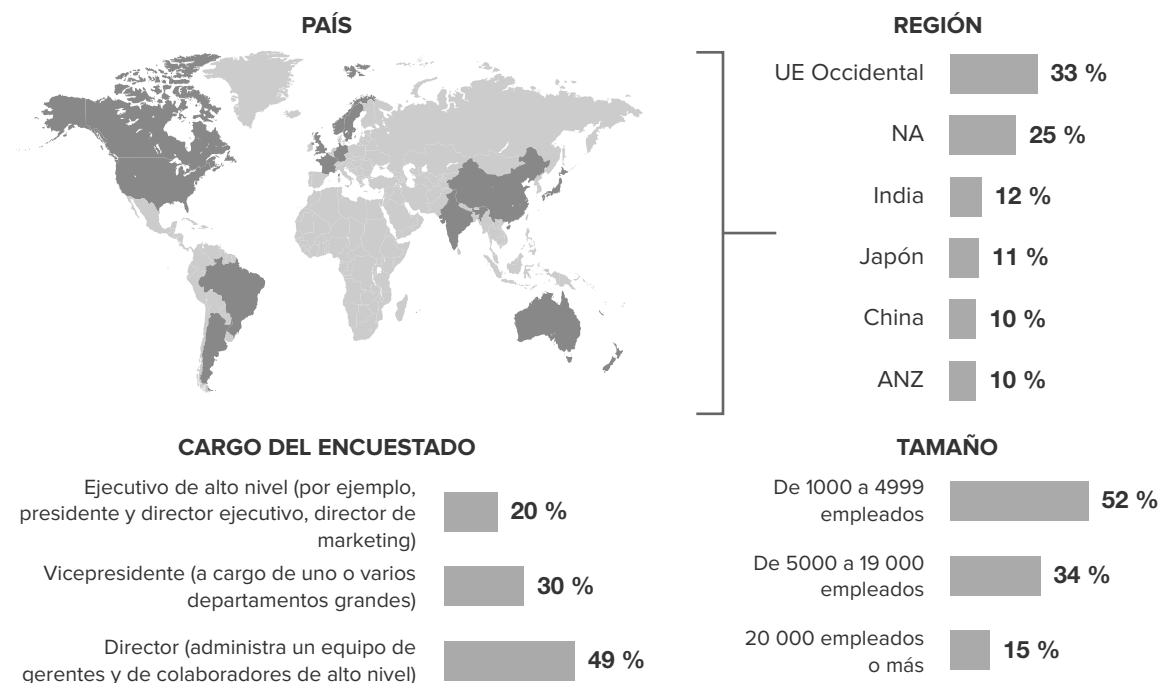
Apéndice B: Demografía/datos

EXPERIENCIA DEL EMPLEADO (EX)



Base: 3103 trabajadores de la información que trabajan en una organización con más de 1000 empleados en todo el mundo
Fuente: Un estudio por encargo realizado por Forrester Consulting en nombre de Dell, enero de 2020

MPCLM



Base: 1275 directores o cargos superiores de TI con conocimiento sobre entornos de infraestructura de escritorio y aprovisionamiento de dispositivos en sus empresas.

Fuente: Un estudio por encargo realizado por Forrester Consulting en nombre de Dell, enero de 2020

Apéndice C: Notas finales

¹ Fuente: Net Promoter y NPS son marcas de servicio registradas, y Net Promoter score es una marca de servicio, de Bain & Company, Inc., Satmetrix Systems, Inc., y Fred Reichheld; "Follow Four Imperatives To Improve The Remote Worker Experience", Forrester Research, Inc., 6 de julio de 2020.

² Fuente: "Forrester's EX Index A Deeper Look At The Data", 4 de marzo de 2020.

³ Fuente: "The Future Of Enterprise Mobility", Forrester Research, Inc., 11 de agosto de 2017.

⁴ MDM: administración de dispositivos móviles.

Directores del proyecto:

Mandy Polacek,
Consultor de impacto en el
mercado Tarun Avasthy, Consultor
senior de impacto en el mercado

Investigación colaboradora:

Grupo de investigación de
Forrester y grupo de investigación
de operaciones

ACERCA DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting ofrece consultoría independiente y objetiva basada en investigaciones que ayuda a los líderes a alcanzar el éxito en sus organizaciones. Con un alcance que varía de una breve sesión de estrategia hasta proyectos personalizados, los servicios de consultoría de Forrester establecen conexiones directas entre usted y los analistas de investigación, que aplican perspectivas expertas a los retos específicos para el negocio. Para obtener más información, visite forrester.com/consulting.

© 2020, Forrester Research, Inc. Todos los derechos reservados. Se prohíbe estrictamente la reproducción no autorizada. La información está basada en los mejores recursos disponibles. Las opiniones reflejan el criterio en el momento y están sujetas a cambio. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar y Total Economic Impact son marcas comerciales de Forrester Research, Inc. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivas empresas. Para obtener información adicional, visite forrester.com. [E-46869]