



FORRESTER®

El camino hacia el éxito de la experiencia digital

Un enfoque moderno para las empresas medianas

Comenzar →

RESUMEN DE LA OPORTUNIDAD DE FORRESTER: UN ESTUDIO PERSONALIZADO ENCARGADO POR DELL | JUNIO DE 2020

Mejorar la experiencia de los empleados y las operaciones digitales de manera simultánea

El mundo del trabajo no está en medio de un cambio. Ya cambió. Las empresas que no se han subido al tren deben hacerlo ahora o correr el riesgo de quedarse atrás. En particular, las empresas medianas no deben ignorar esta tendencia. A medida que las tecnologías emergentes amplían el mercado laboral y toman control de las tareas cotidianas, las empresas medianas se esfuerzan cada vez más por atraer y mantener el mejor talento. Estas organizaciones deben acelerar sus esfuerzos para mejorar la experiencia digital interna ahora, antes de que sea demasiado tarde.

En enero de 2020, Dell encargó a Forrester Consulting evaluar los desafíos únicos que enfrentan las empresas medianas en sus esfuerzos por mejorar la experiencia de los empleados (EX). Para ello, encuestamos a 995 líderes de negocios y tecnología de la información (TI) que participaron en la toma de decisiones para la adquisición de dispositivos en las organizaciones de tamaño medio (de 100 a 999 empleados).

Conclusiones clave



Las empresas medianas adoptan sus propias variedades de servicios en la nube para aumentar la agilidad y mejorar la EX.



La seguridad y la TI permanecen enfocadas en el funcionamiento, en detrimento de la experiencia y la productividad de los empleados.



Las organizaciones modernas recurren a la administración moderna, incluidos los modelos como servicio, para mejorar la EX y las operaciones internas.

El impacto empresarial de la experiencia tecnológica

Vivimos en un mundo digital, y la tecnología digital ha cambiado nuestros productos, conocimientos, operaciones comerciales y, quizás lo más importante, a los empleados. Los empleados son y siempre serán el rostro del negocio, motivo por el cual las empresas deben asegurarse de que los empleados cuenten con todas las herramientas necesarias para lograr el éxito.

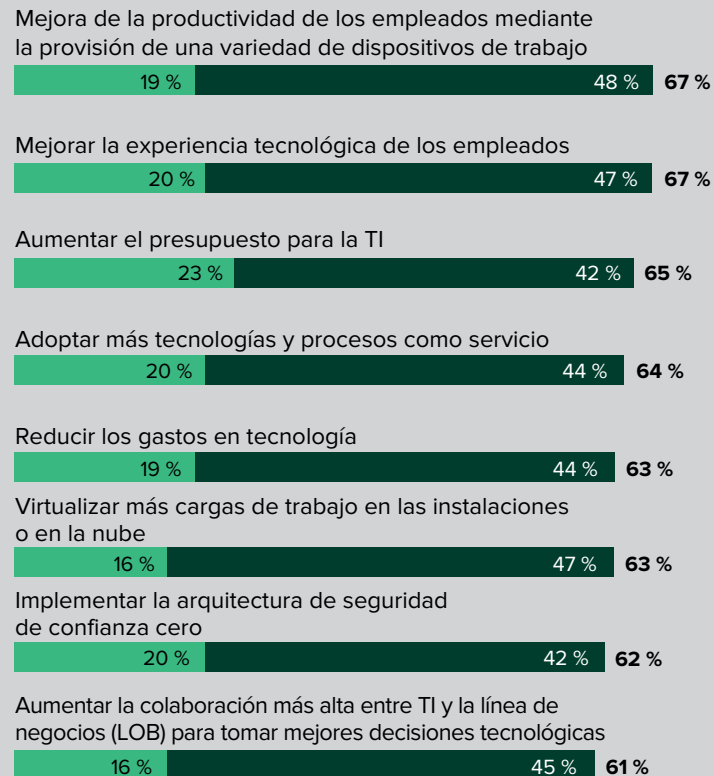
De hecho, en los próximos 12 meses, los encargados de la toma de decisiones empresariales y de TI se enfocarán en mejorar la productividad de los empleados, proporcionando una variedad de dispositivos (67 %) y mejorando la experiencia de la tecnología que enfrentan los empleados (67 %).

Los responsables de la toma de decisiones de medianas empresas saben que deben adoptar más procesos como un servicio (64 %) y virtualizar las cargas de trabajo (63 %) para tener éxito.

RESUMEN DE LA OPORTUNIDAD DE FORRESTER: UN ESTUDIO PERSONALIZADO ENCARGADO POR DELL | JUNIO DE 2020

Principales prioridades tecnológicas en los próximos 12 meses

● Prioridad crítica ● Prioridad alta



Base: 995 responsables de la toma de decisiones empresariales y de TI que participan en la adquisición de dispositivos en sus organizaciones
Fuente: Un estudio por encargo realizado por Forrester Consulting en nombre de Dell, enero de 2020

No vaya a la nube para ahorrar dinero: hágalo para aumentar la agilidad.

Se espera que el uso de la nube en los próximos tres años aumente un 67 %. Las empresas medianas continúan invirtiendo tanto en la nube pública como alojadas para expandir la agilidad. Ahora, toda la empresa desea ser ágil, ya que significa ampliar y reducir las aplicaciones de manera eficiente y responder de manera rápida y segura a los desastres y las interrupciones. Las empresas medianas también acuden a la nube para mejorar la continuidad del negocio, permitir la flexibilidad en sus organizaciones de TI y mejorar la EX al permitir que los empleados trabajen desde cualquier lugar.

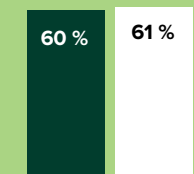


Un impulsor principal de la adopción de la nube, tanto alojada como pública, es la habilitación y la experiencia de los empleados.

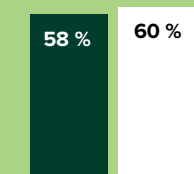
“¿Qué tan importantes fueron/son los siguientes controladores en su decisión de adoptar la nube alojada? ¿Nube pública?”

■ Impulsor muy importante/crítico para la adopción de la nube alojada

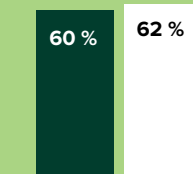
□ Impulsor muy importante/crítico para la adopción de la nube pública



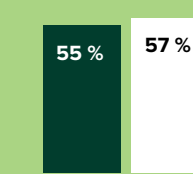
Mejor recuperación ante desastres y continuidad empresarial



Infraestructura TI mejorada fácil de administrar y flexible



Mejora de la experiencia de los empleados al proporcionar mayor flexibilidad para trabajar desde cualquier lugar



Capacidad para utilizar su máxima capacidad durante momentos de alto grado de utilización, como la temporada de vacaciones

La seguridad puede ser una amenaza para la experiencia de los empleados

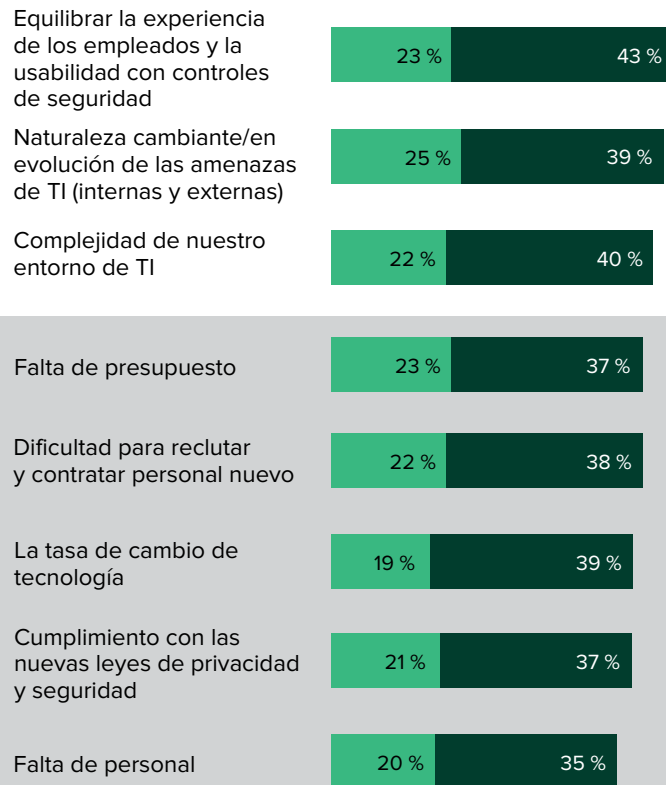
Mientras que muchas firmas han invertido significativamente en tecnologías para brindar soporte a iniciativas de experiencia digital, los responsables de la toma de decisiones empresariales y de TI citan equilibrar la EX con la seguridad (66 %), la naturaleza cambiante de las amenazas de TI (64 %) y la complejidad de los entornos de TI (62 %) como sus principales desafíos de TI.

Las prioridades de seguridad a menudo chocan con las del negocio y de otras funciones de TI. En el proceso de solucionar amenazas, la seguridad puede convertirse en su propia amenaza de EX, ya que desactiva sistemas vitales para la productividad y la experiencia de los empleados.

Los líderes de negocios y tecnología (incluidos aquellos en seguridad) deben trabajar en conjunto para anclar sus estrategias en la mejora de la EX. Si no se alinea en torno al empleado, se producirá un juego interminable de tira y afloja entre la seguridad y el resto de la organización.

Principales desafíos relacionados con la TI para las empresas medianas

● Desafío importante ● Desafío



El equipo de TI tiene un puesto en la mesa, pero no tienen la palabra.

Los objetivos empresariales y de TI están cada vez más más entrelazados, lo que significa que las organizaciones tecnológicas deben convertirse en un socio de confianza en lugar de un servicio.

Cuando pedimos a los responsables de la toma de decisiones en las empresas medianas cuáles son sus mayores desafíos de operaciones, clasificaron la configuración de la PC y la administración de dispositivos como los más importantes. Los modelos tradicionales de adquisición de dispositivos atrapan a las empresas en procesos lentos de adquisición de dispositivos que producen una experiencia tecnológica desactualizada para los empleados.¹ Los líderes de TI deben adoptar un enfoque más estratégico y orientado a la EX para la administración de dispositivos, a fin de mejorar la EX y aumentar su propia capacidad para centrarse en desafíos más complejos.

“¿Cuál de las siguientes actividades de operaciones es el mayor desafío para su organización en la actualidad?”

(Se muestran las cinco principales)



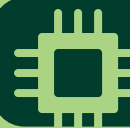
Configuración e implementación de PC



Administración de dispositivos



Distribución de aplicaciones



Desarrollo de software



Volumen de solicitudes de mesón de ayuda

No le está brindando a sus empleados la autonomía que merecen

Los empleados desean desesperadamente hacer bien sus trabajos, pero su trabajo es crear una cultura y un entorno que inspire, no que impida, la innovación y la productividad.

Al reflexionar sobre la EX y los desafíos que enfrentan los empleados, los líderes mencionaron una falta de flexibilidad para decidir dónde trabajar, un lugar de trabajo físico que no es agradable y una falta de autonomía para poder compartir ideas a fin de impulsar la innovación. Los engranajes de la cultura, la estructura, el proceso y la tecnología deben girar juntos hacia un objetivo común orientado a los empleados para abordar estos desafíos. Si los empleados no reciben las herramientas y el ecosistema adecuados para funcionar de manera autónoma, seguirán teniendo malas experiencias que dificultan el compromiso y la productividad.

“Desde su punto de vista, ¿cuáles son los desafíos más importantes con la experiencia de los empleados en la actualidad en su empresa?”
(Seleccione todas las opciones que correspondan.)



27 %

Los empleados no tienen ninguna flexibilidad para decidir dónde trabajar.



26 %

El lugar de trabajo físico no es agradable



22 %

Los empleados no sienten la libertad de expresar sus ideas, innovar o tomar riesgos.



20 %

Los ejecutivos no escuchan las preocupaciones de los empleados



19 %

Nuestra tasa de agotamiento está creciendo



18 %

Mi organización no proporciona soporte adecuado para los trabajadores remotos o para aquellos que se encuentran en movimiento.



16 %

Los empleados no se sienten valorados por sus gerentes o empresas.



15 %

No contamos con la tecnología adecuada para atraer nuevas contrataciones.



El 98 % de los encuestados experimentó al menos *un* desafío.

Las organizaciones de TI modernas adoptan una administración moderna

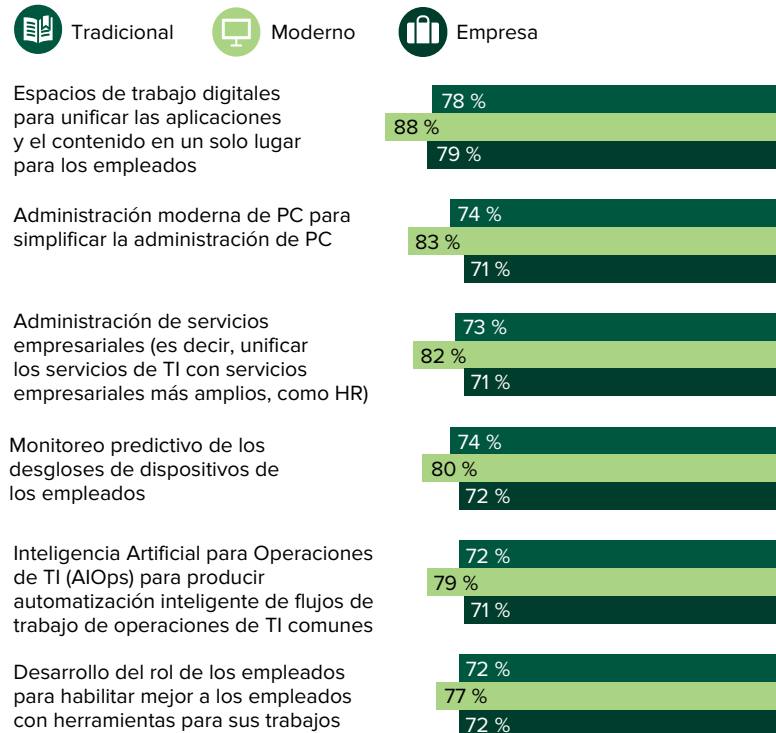
Para superar los desafíos de operaciones, los responsables de la toma de decisiones empresariales y de TI dicen que adoptarán espacios de trabajo digitales para unificar las aplicaciones y el contenido para los empleados, así como también modernizar la administración de PC. Esto se aplica aún más a las organizaciones de TI “modernas” que ya han pasado de ser un servicio a ser un socio estratégico.

La modernización de la administración del ciclo de vida de la PC (PCLM) permite a las organizaciones actualizar rápidamente dispositivos dañados o antiguos con los modelos más nuevos.

Para las empresas medianas, donde el trabajo está en constante evolución, esta es una necesidad muy solicitada. La adopción de PC como servicio (PCaaS) también ayuda a las empresas a intercambiar rápidamente los dispositivos y garantizar que la configuración personal, los perfiles y las aplicaciones de un empleado también se transfieran, lo que significa que los empleados pueden ponerse a trabajar inmediatamente después de recibir sus nuevos dispositivos.²

“¿Cuáles son los planes de su empresa para adoptar las siguientes tecnologías o iniciativas operativas para mejorar las operaciones de TI?”

(Solo se muestran las 10 principales; “Crítico” y “Alta prioridad” combinados)



Los espacios de trabajo digitales fomentan el enfoque y la productividad

Los espacios de trabajo digitales están recibiendo más atención por parte de las organizaciones que buscan centralizar sus aplicaciones y, a la vez, mantener la EX en mente.

Las aplicaciones juegan un rol fundamental en garantizar una experiencia de tecnología productiva, pero ofrecer una combinación cada vez más diversa de aplicaciones en cualquier lugar y en cualquier dispositivo es difícil. Este es el motivo por el cual los espacios de trabajo digitales están ganando atención sin precedentes, ya que pueden permitir a los empleados un acceso flexible a las aplicaciones desde cualquier dispositivo y simplificar la administración de dispositivos para TI. Sin embargo, la entrega de aplicaciones modernas es imposible sin una tecnología moderna y un pilar de arquitectura. Se necesitará tiempo para difundir nuevas prácticas, nuevos comportamientos de trabajo y cambios culturales y, al mismo tiempo, modernizar las arquitecturas y la infraestructura, así que haga que la transición a los lugares de trabajo digitales y la entrega de aplicaciones modernas sea un viaje, no un destino.³

RESUMEN DE LA OPORTUNIDAD DE FORRESTER: UN ESTUDIO PERSONALIZADO ENCARGADO POR DELL | JUNIO DE 2020

Las 5 principales razones por las que las empresas medianas están invirtiendo en lugares de trabajo digitales



Simplificación de la administración de aplicaciones



Permitir que los empleados tengan acceso flexible a las aplicaciones desde cualquier dispositivo



Simplificar la administración de dispositivos



Reducir el cambio de contexto al no obligar a los empleados a saltar entre las aplicaciones



Permitir una adhesión más estrecha a las regulaciones

Base: 995 responsables de la toma de decisiones empresariales y de TI que participan en la adquisición de dispositivos en sus organizaciones
Fuente: Un estudio por encargo realizado por Forrester Consulting en nombre de Dell, enero de 2020

Mejore las experiencias de los empleados, y las suyas propias

Mejorar las experiencias tecnológicas tiene beneficios evidentes para el negocio y los empleados. Esto incluye una mayor productividad y autonomía de los empleados. Las organizaciones de TI modernas también ven los beneficios a largo plazo de un mayor tiempo de permanencia de los empleados y mayor atractivo para nuevas contrataciones.

Un enfoque de administración moderno también puede ayudarlo a abordar los desafíos de administración, nube y seguridad de TI descritos anteriormente. Por ejemplo, la implementación de agentes de administrador de entornos de usuario (UEM) para todos los dispositivos de los empleados establece una línea de base de seguridad mediante el acceso condicional. Esto también establece el escenario para que los equipos de operaciones comiencen a experimentar con la administración basada en los servicios en la nube.⁴ En el aspecto de implementación y administración de dispositivos, los enfoques como PCaaS proporcionan la flexibilidad para escalar de forma vertical en aumento o disminución según sea necesario (p. ej., admitir un mayor número de empleados después de un aumento en las contrataciones).⁵

RESUMEN DE LA OPORTUNIDAD DE FORRESTER: UN ESTUDIO PERSONALIZADO ENCARGADO POR DELL | JUNIO DE 2020

“¿Cuáles cree que son los mayores beneficios para mejorar la experiencia tecnológica?”



Tradicional



Moderno



Empresa

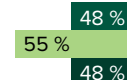
Más productividad



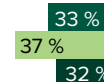
Los empleados tendrán todo el acceso a la seguridad que necesiten.



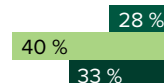
Las aplicaciones que ofrece mi empresa son valiosas y fáciles de usar



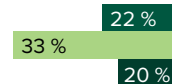
Puedo acceder a la mayoría de las aplicaciones publicadas por la empresa en movimiento, fuera de la oficina.



Atraer nuevas contrataciones



Mantenerse en sus carreras profesionales por más tiempo



Base: 995 responsables de la toma de decisiones empresariales y de TI que participan en la adquisición de dispositivos en sus organizaciones
Fuente: Un estudio por encargo realizado por Forrester Consulting en nombre de Dell, enero de 2020

Ahora es momento de brillar para la TI

Durante años, la TI ha tenido un rol secundario, mientras que otros departamentos de negocios impulsaron la innovación en sus empresas. Con el aumento de la importancia de la EX, los profesionales de TI están de vuelta en la vanguardia. Para tener éxito, deben:

Automatizar tanto como sea posible. Los líderes de TI deben considerar automatizar tantos elementos de PCLM como sea posible. Esto incluye la implementación de dispositivos, la configuración de aplicaciones, la resolución de incidentes y la eliminación de dispositivos.

Escuchar con tanta atención como puedan. A pesar de que todos los empleados valoran la autonomía en sus vidas laborales, sus preferencias son diferentes. Los profesionales de TI deben hacer el difícil trabajo centrado en las personas de identificar los desafíos únicos, crear soluciones con los empleados y ofrecer una experiencia personalizada para cada empleado.

Piense de manera integral. Una excelente experiencia de tecnología requiere más que solo un dispositivo; requiere aplicaciones, autenticación sin inconvenientes y periféricos cruciales, como los monitores. Los profesionales de TI deben esforzarse por proporcionar todo este ecosistema de tecnologías para atender mejor a los empleados.

Director de proyecto:

Tarun Avasthy, consultor sénior de impacto en el mercado

Mandy Polacek, Consultora de impacto de mercado

Investigación colaboradora:

grupo de investigación de infraestructura y operaciones de Forrester

Metodología

Esta instantánea de la oportunidad fue encargada por Dell. Para crear este perfil, Forrester Consulting complementó esta investigación con preguntas de encuesta personalizadas de 995 líderes empresariales y de TI que participaron en la toma de decisiones para la adquisición de dispositivos en sus organizaciones de tamaño mediano (de 100 a 999 empleados). La encuesta personalizada comenzó y se completó en enero de 2020.

NOTAS FINALES

¹ Fuente: "Enhance Digital Employee Experience With Device-As-A-Service (DaaS)," Forrester Research, 23 de enero de 2020.

² Ibid.

³ Fuente: "Assess And Enhance Your Modern Application Delivery Journey," Forrester Research, 16 de octubre de 2019.

⁴ Fuente: "Embrace Modern Management To Improve Employee Experience," Forrester Research, 9 de septiembre de 2019.

⁵ Ibid.

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 www.forrester.com. [E-46869]

Metodología

REGIÓN

América del Norte: 27 %

Europa Occidental: 13 %

Australia/Nueva Zelanda: 12 %

Japón: 12 %

Alemania: 12 %

APAC: 12 %

Reino Unido: 12 %

CANTIDAD DE EMPLEADOS

De 100 a 499 empleados: 67 %

De 500 a 999 empleados: 33 %

AUTORIDAD DE TOMA DE DECISIONES

Soy parte de un equipo o comité que toma decisiones en cuanto a la tecnología y los servicios de TI de toda la organización: 38 %

Soy el tomador de decisiones final para la tecnología y los servicios de TI de toda mi organización: 24 %

Soy el encargado de la toma de decisiones final para la tecnología y los servicios de TI de mi departamento o unidad de negocios: 23 %

Informo a la organización de TI, pero tomo decisiones de compra de tecnología y servicios en nombre de un departamento o unidad de negocio: 11 %

Influyo en las decisiones relacionadas con la tecnología y los servicios de TI de mi organización a través de un proceso formal de retroalimentación de tecnología de una parte interesada empresarial o la evaluación de las necesidades: 4 %

MICROSOFT 2012

Más de US\$5 000 millones: 1 %

De US\$1 000 millones a US\$5 000 millones: 7 %

De US\$500 millones a US\$999 millones: 21 %

De US\$400 millones a US\$499 millones: 18 %

De US\$300 millones a US\$399 millones: 21 %

De US\$200 millones a US\$299 millones: 16 %

De US\$100 millones a US\$199 millones: 7 %

De US\$1 millón a US\$99 millones: 9 %



FORRESTER®