

kyndryl

# La experiencia del trabajador de hoy

Optimizar de forma continua la  
productividad y los resultados de  
negocio con un ecosistema de trabajo  
integrado, autónomo e híbrido



3	Integraciones clave necesarias para un mayor conocimiento de la experiencia del cliente y automatización
5	La evolución organizativa es necesaria para dar soporte a los servicios del usuario final
6	Crear una experiencia de usuario holística como catalizador para mejorar los resultados de negocio
6	Cómo son los servicios de soporte en el puesto de trabajo moderno
7	Conclusión

Como consumidores, interactuamos constantemente con la tecnología en nuestros hogares, en nuestros vehículos y en los espacios públicos para hacer nuestras vidas más fáciles, felices y productivas. Las organizaciones que pueden brindar a los trabajadores una experiencia de usuario eficiente y personalizada similar (una que ponga a su disposición la información, las herramientas y los accesos necesarios para hacer su trabajo sin límites) son y seguirán siendo las que prosperen y crezcan frente a los cambios y las oportunidades. La clave para lograr dicha experiencia es capacitar a los trabajadores para que sean mucho más autónomos.

Lograr esta experiencia moderna del puesto de trabajo requiere una plataforma de automatización basada en datos de telemetría de dispositivos, datos personales y la integración de herramientas de gestión. Los usuarios no solo tienen más control sobre su propia experiencia, sino que dicha plataforma también elimina de forma proactiva los problemas propios del espacio de trabajo al mismo tiempo que lo optimiza de forma continua para lograr una mayor productividad.

Tradicionalmente, el puesto de trabajo se ha considerado como un espacio informático para el usuario final. Sin embargo, el futuro tiene una consideración más holística del usuario final al tener en cuenta los patrones de trabajo, el historial, el perfil, las funciones y responsabilidades, los dispositivos, la ubicación, etc. Ofrecer una experiencia de trabajo excepcional va mucho más allá del alcance de cualquier dispositivo, plataforma o ubicación. Más bien, depende de la eficiencia, la conectividad y el rendimiento de cada elemento que forma parte del ecosistema del puesto de trabajo con el que entra en contacto el usuario final, eso significa todas las aplicaciones, servidores, plataformas, dispositivos, servicios e incluso entornos físicos.

## El ecosistema de la experiencia del usuario



### Dispositivo

- Portátil
- Dispositivo móvil: persona
- Dispositivo móvil: propiedad de la empresa
- Tableta
- Wearable



### Entorno físico

- Sistema de climatización
- Iluminación
- Acreditaciones electrónicas
- Salas de conferencias inteligentes
- Sensores medioambientales



### Back-office

- Hardware
- Aplicaciones
- Servidores

# Modelo de madurez



Existen **dos componentes críticos** a la hora de crear este ecosistema para el puesto de trabajo híbrido continuamente optimizado:

1. Una mejor integración entre la empresa y las aplicaciones SaaS, la información de RR. HH., la seguridad y los datos del entorno del espacio de trabajo.
2. La voluntad de evolucionar como organización para apoyar los cambios de paradigma en curso.

## Integraciones clave necesarias para la automatización y conocimiento profundo de la experiencia del usuario

Para cambiar la experiencia del usuario final, serán fundamentales las integraciones de la plataforma con la automatización y los modelos operativos organizativos. Estos cambios ocurrirán de forma iterativa, a medida que las organizaciones evolucionen y las capacidades tecnológicas se vayan desarrollando, brindándonos así un modelo de madurez que guíe nuestro progreso.

A medida que las plataformas de gestión de la experiencia digital (DEM, por sus siglas en inglés) crecen en popularidad, las organizaciones siguen descubriendo problemas ocultos que afectan a los usuarios, por ejemplo, pantallas azules y latencia de red. La priorización de las integraciones debe comenzar con los sensores DEM e incluir lo siguiente:

**La información de la incidencia** ayuda a correlacionar problemas con el fin de priorizar a aquellos usuarios finales que posiblemente tengan problemas similares según el perfil de dispositivo o rol del empleado.

**La gestión de la configuración** brinda la capacidad de dar un conjunto de pasos más profundos para la remediación proactiva.

**La automatización robótica de procesos (RPA, por sus siglas en inglés)** permite la ejecución de flujos de trabajo más complejos en múltiples sistemas back-end, incluyendo las aplicaciones empresariales o las tareas de nivel 2 (L2).

**Las capacidades mejoradas para la resolución automática de problemas** necesitan "scripts" que presenten características menos binarias por naturaleza y que mejoren su madurez dentro de los procesos de creación, acceso y gestión del ciclo de vida para dicha resolución. Se requieren tres avances importantes para mejorar la resolución automática de problemas: la parametrización de las secuencias de comandos o "scripts", bloques de "scripts" y la integración de los flujos de trabajo.

**La información de RR. HH. y de los empleados** requiere una mayor integración. Los entornos más avanzados del usuario final encontrarán formas de permitir la transferencia de contenido desde los sistemas de RR. HH. al lugar de trabajo con el fin de mejorar la experiencia del usuario. Este nivel de integración permite un control más estricto de los atributos que vayan a compartirse y ofrece una justificación empresarial sólida en torno a la creación de un rol de empleado más sofisticado.

**El Internet de las cosas (IoT)** ofrece una multitud de nuevas posibilidades. A medida que vamos vinculando el lugar de trabajo digital con el entorno físico, podemos comenzar a entrelazar datos de telemetría adicionales para que nuestros usuarios finales sean más productivos y tengan una mayor capacitación para trabajar de forma remota. La modernización y la evolución de los edificios e instalaciones actuará como un poderoso catalizador en la obtención de conocimientos más profundos y una mayor conciencia sobre las necesidades del usuario final. Algunos ejemplos incluyen:

- **Insignias inteligentes:** Capacidad para rastrear la ubicación de un usuario final dentro de un espacio de oficina con el fin de desbloquear salas y habilitar configuraciones óptimas de la climatización
- **Salas de conferencias inteligentes:** Iniciar pantallas compartidas y presentaciones específicas para los participantes de la reunión mediante el uso de calendarios de empleados, su almacenamiento en la nube (por ejemplo, Box y OneDrive) y preferencias de videoconferencia (por ejemplo, Microsoft Teams y WebEx)
- **Conformación de la señal Wi-Fi:** Optimización de la intensidad de la señal Wi-Fi en función de la densidad del dispositivo e incluso su personalización dependiendo de la persona específica (por ejemplo, VIP, de cara al cliente y presentadores en reuniones)
- **Sensores del entorno:** Comprender el entorno operativo en el que trabajan los usuarios finales y sus dispositivos
- **CCTV y sistemas de cámaras de oficina:** Perfiles de la distribución de los usuarios y movilidad en las instalaciones de la oficina

Este nivel de integración entre los sistemas que tienen un impacto sobre el usuario final (no se limita solamente al rendimiento de la aplicación o del dispositivo) permite una visión integral de la experiencia del empleado. Sin embargo, el lugar de trabajo digital moderno necesita más que simples conocimientos; necesita la capacidad de dar sentido y actuar sobre esos datos mediante la automatización con el fin de lograr un lugar de trabajo verdaderamente omnipresente y autónomo. Al combinar los datos, la automatización y la integración con los subsistemas individuales del entorno del usuario final (por ejemplo, un sistema de climatización, un sistema de videoconferencia o una tarjeta inteligente), el lugar de trabajo moderno es capaz de usar flujos de trabajo integrados para optimizar de forma continua la experiencia del trabajador.



## Evolución organizativa necesaria para respaldar los servicios del usuario final

Los niveles actuales de automatización están impulsando el cambio en nuestras métricas tradicionales. El lugar de trabajo del futuro se basará en algunos de los conceptos innovadores existentes, como las nuevas formas de medir el impacto (por ejemplo, los acuerdos de nivel de experiencia (XLA), la puntuación neta del promotor (NPS), el análisis semántico y de sentimiento, y la aprobación constante o retroalimentación de los usuarios finales). La capacidad de comenzar a establecer una línea de base con métricas de experiencia consistentes permite profundizar en áreas específicas con el fin de priorizar la automatización y las mejoras.

Las métricas modernas que recopilan datos sobre la experiencia del usuario final resaltan las dependencias en todo el ecosistema empresarial. El lugar de trabajo es solo una parte de lo que impulsa la experiencia y la productividad de un usuario. Las aplicaciones deben incluirse en la determinación de la productividad empresarial desde una perspectiva de usabilidad y un punto de vista de soporte. Por ejemplo, si un empleado bancario cuenta con el mejor soporte y con un dispositivo avanzado, pero su trabajo requiere el uso de un obsoleto terminal de pantalla verde, no podrá beneficiarse completamente de los resultados de la productividad empresarial en el lugar de trabajo digital moderno.

Las métricas modernas ofrecen una base que cambia la forma en que, a su vez, tendrán que evolucionar progresivamente nuestros elementos impulsores de trabajo actuales y el personal conforme vayan aumentando las capacidades autónomas. Estas ofrecen un modelo de mejora continua que acerca a los equipos de servidores y aplicaciones a los objetivos establecidos para la modernización. A medida que nos desplazamos hacia la izquierda, lo que significa que hay más cosas que pueden resolverse de forma proactiva o a través de capacidades de autoservicio, seremos testigos de lo siguiente:

- El volumen de incidencias en el centro de atención al usuario disminuye significativamente.
- El resto de problemas pendientes posiblemente sean mucho más complejos.
- Los equipos tendrán la oportunidad de abordar problemas ocultos que normalmente no se notifican.
- El tiempo de gestión promedio (AHT, por sus siglas en inglés) y el tiempo medio de resolución (MTTR, por sus siglas en inglés) aumentarán.
- El perfil de habilidades dentro del centro de atención al usuario deberá evolucionar, incluyendo la necesidad de contar con personal de soporte convergente y con múltiples habilidades dentro del equipo.



### Situación:

Hoy, Wendy está trabajando en un nuevo campus y se está preparando para una negociación con un cliente clave por Microsoft Teams.



### Problema:

Está preocupada por los posibles problemas que presente el sistema audiovisual de la sala de reuniones y su portátil va lento, lo que ralentiza su capacidad para darle el toque final a los últimos detalles de su presentación.



### Solución:

Wendy abre la aplicación del asistente de ayuda y exclama: *“Mi equipo va lento, necesito ayuda”*.

El asistente virtual utiliza los datos de gestión de la experiencia digital para evaluar su dispositivo y determinar qué proceso en segundo plano está consumiendo la CPU. Se informa a Wendy de que se va a ejecutar un “script” para mejorar el rendimiento del equipo. El rendimiento de su ordenador portátil mejora y consigue terminar los preparativos previos a la reunión.

Wendy accede al campus con su credencial de identificación inteligente. Al entrar en la sala de reuniones para esa sesión, la telemetría del edificio (sensores) identifica su presencia y activa la orquestación del flujo de trabajo para registrar a Wendy en el servicio audiovisual de la sala.

El sistema audiovisual indica un fallo en la autenticación y Wendy llama al servicio de atención al usuario. El agente, que tiene acceso a un panel integrado en el que se muestra el dispositivo de Wendy y los datos de actividad, identifica rápidamente el problema para resolverlo. La automatización del agente inicia el “widget” para restablecer el dispositivo audiovisual y reparar las conexiones: Wendy está lista para empezar su presentación.

Los equipos de soporte, que tradicionalmente se han centrado mucho en las tareas (trabajadores que reciben y completan tareas con un foco principalmente centrado en el proceso) ahora se convierten en trabajadores centrados en el conocimiento que aumentan la tasa de resolución en la primera llamada (FCR, por sus siglas en inglés). Ahora se espera que estos trabajadores no solo resuelvan un problema concreto, sino también que lo eliminen estratégicamente del entorno en su totalidad a través de actualizaciones en la configuración y correcciones a nivel de ingeniería.

Este cambio tendrá un impacto dramático en las posibilidades de brindar servicios en el lugar de trabajo a los usuarios finales. La primera línea de soporte puede convertirse en un verdadero equipo de DevSecOps. Esto tiene un impacto general significativo en la empresa, ya que se aumenta la productividad de los usuarios y se crea una mayor dependencia en la comunicación y colaboración eficaz del equipo de soporte interdisciplinario (por ejemplo, los equipos de aplicaciones e infraestructura se ubican en un mismo lugar práctico y adecuado). También mejora el posicionamiento en materia de seguridad y la agilidad de la organización para responder a nuevas amenazas, algo fundamental cuando el área de superficie de ataque corporativa aumenta conforme se van dispersando los empleados y se van adoptando más aplicaciones SaaS y de la nube para computación empresarial.

## Creación de una experiencia de usuario holística como catalizador para mejorar los resultados comerciales

Al centrarnos en la experiencia del usuario, todos los demás objetivos comerciales se perfilan, desde la mejora de la productividad hasta el aumento de los resultados comerciales y la retención del talento. El lugar de trabajo del futuro se basa en una plataforma diseñada para:

- Ser proactivo
- Eliminar los problemas antes de que ocurran
- Predecir resultados
- Conocer al usuario final cuando contraten el servicio de soporte técnico
- Ofrecer canales de participación integrados y eficientes en los puntos débiles

Al integrar múltiples subsistemas necesarios para brindar soporte a un usuario final, incluyendo IoT, telemetría de dispositivos o aplicaciones, sistemas de RR. HH. y demás, el rol del trabajador pasará de un enfoque basado en funciones a un lugar de trabajo personalizado. Los empleados ya no serán vistos y entendidos solo por el rol que desempeñan dentro de una organización, sino como individuos únicos con atributos exclusivos dependientes de su situación, historia y necesidades.

## Aspecto de los servicios de soporte en el espacio de trabajo moderno

### Barras técnicas, salas de ayuda urgente y agujeros de gusano

En los lugares de trabajo híbridos en los que el personal esté disperso, el soporte de dispositivos físicos cambiará para pasar de un enfoque basado en el escritorio a un modelo de hiperatención con socios comerciales. En lugar de contar con un equipo de soporte técnico exclusivo, las organizaciones contarán con barras tecnológicas y salas de ayuda urgente en las principales ubicaciones del campus para que el usuario final pueda encontrar soluciones siempre. Esta tecnología vendrá acompañada de la opción de utilizar las capacidades para salas de colaboración de tipo agujero de gusano. Estas son similares a nuestras salas de telepresencia actuales, pero se consideran siempre activas y cuentan con el respaldo adicional de pizarras digitales, por lo que es posible mejorar las oportunidades de colaboración con equipos que se encuentran geográficamente dispersos.

### Proveedores comerciales y minoristas

Las ubicaciones más pequeñas y los trabajadores remotos utilizarán socios comerciales como apoyo. Los usuarios finales tendrán la posibilidad de elegir cómo obtener soporte usando servicios comerciales como Genius Bar de Apple, Best Buy Geek Squad y otros proveedores minoristas. Cuando las opciones del soporte minorista sean limitadas, se utilizarán socios comerciales como FedEx, UPS, DHL y otros para conseguirle un nuevo dispositivo a los usuarios finales en un plazo de 24 horas. Este enfoque se facilitará y habilitará a través de un espacio de trabajo moderno, lo que significa que los archivos se ubicarán en la nube, las aplicaciones se reinstalarán de inmediato con herramientas de gestión modernas (por ejemplo, Autopilot) y las configuraciones se administrarán en la nube, lo que permitirá una reincorporación inmediata al trabajo una vez que el usuario haya terminado y tan pronto como el nuevo equipo esté activo.

### El trabajador capacitado y autónomo

La integración de fuentes de datos mejorará significativamente las capacidades de tipo autoservicio. La información se filtrará en función de lo que sabemos o podemos predecir acerca de la personalidad de un usuario dado. Estos conocimientos personalizados combinados con datos de telemetría en tiempo real, la visibilidad de las interrupciones globales que pueden afectar a los usuarios finales y la capacidad de activar un amplio conjunto de automatizaciones del flujo de trabajo con el fin de resolver automáticamente las solicitudes de “back-end” reducirán significativamente la necesidad de contratar servicios de soporte técnico por parte de los usuarios finales.

Con el aumento de las capacidades a nivel de ingeniería para el primer punto de contacto, un modelo de mejora continua impulsará capacidades de automatización adicionales y la mejora del conocimiento federado (por ejemplo, abrir un canal social donde los usuarios finales puedan apoyarse entre sí y encontrar fácilmente información útil). Con una mejora en el rol y la integración de subsistemas, el contenido podrá filtrarse a fin de resultar más relevante para cada usuario final específico. La introducción de la ludificación para impulsar tanto a los colaboradores como a los consumidores de los canales de autoservicio es un intento de mejorar todavía más este proceso.

## Conclusión

En el pasado, una confluencia de factores ha cambiado drásticamente las expectativas, los requisitos y las posibilidades del lugar de trabajo digital, y lo seguirá haciendo en el futuro. Los avances en el espacio de la tecnología de consumo han cambiado la experiencia empresarial tal como la conocíamos. Nuestras empresas se encuentran a la vanguardia de sus sectores. Sin embargo, la experiencia del trabajador a menudo va a la zaga de lo que observamos en nuestro propio hogar (experiencias impulsadas por la tecnología que constantemente hacen que nuestras vidas sean más fáciles, felices y productivas). Reproducir una experiencia personalizada similar en la empresa será fundamental para atraer y retener a los empleados, para mejorar la productividad ininterrumpidamente y para conseguir una ventaja competitiva.

## Para obtener más información

Kyndryl tiene una gran experiencia en el diseño, el funcionamiento y la gestión de la infraestructura tecnológica más moderna, eficiente y fiable de la que depende el mundo en la actualidad. Tenemos un compromiso serio en desarrollar la infraestructura fundamental que impulsa el progreso humano. Nos apoyamos en nuestra excelencia al crear sistemas de forma innovadora y al incorporar a los socios adecuados, invertir en nuestro negocio y trabajar codo con codo con nuestros clientes con el fin de liberar el máximo potencial.

Para obtener más información acerca de la forma en que el [lugar de trabajo digital de Kyndryl](#) puede ayudarle a crear un lugar de trabajo digital eficiente a fin de mejorar la experiencia y la productividad de los empleados, póngase en contacto con su representante de Kyndryl o visítenos en [kyndryl.com](https://www.kyndryl.com).



© Copyright Kyndryl, Inc. 2021

Kyndryl es una marca comercial o una marca registrada de Kyndryl Inc. en los Estados Unidos y / o en otros países. Los nombres de otros productos y servicios podrían ser marcas registradas de Kyndryl Inc. o de otras empresas.

Microsoft, Windows, Windows NT y el logotipo de Windows son marcas registradas de Microsoft Corporation en los Estados Unidos, otros países o ambos.

La fecha de entrada en vigor de este documento es la fecha de publicación original y el mismo podrá ser alterado por parte de Kyndryl en cualquier momento. No todos los servicios, productos y soluciones están disponibles en todos los países en los que Kyndryl opera. Los productos de Kyndryl cuentan con garantía en conformidad con los términos y condiciones de los acuerdos bajo los que se proporcionan.

Los datos de rendimiento y los ejemplos de clientes citados se presentan solamente a efectos ilustrativos. Los resultados del rendimiento real pueden variar según las configuraciones y condiciones de funcionamiento específicas.