



CUSTOMER & TECHNOLOGY EXPERIENCE

# Soluciones avanzadas de gestión del puesto de trabajo digital

 Junio 2024

# Customer & Technology Experience

En los Customer & Technology Experience se analizan experiencias de éxito de clientes destacados en su sector, con el objetivo de proporcionar al mercado una **visión independiente sobre el valor** que pueden aportar diferentes soluciones, servicios o metodologías. Se exponen valoraciones provenientes de la evaluación de los datos proporcionados por el proveedor, la experiencia del cliente y el análisis realizado por los profesionales de **PENTEIO**.

Digital Workplace: entorno TI físico y/o virtual que las empresas proporcionan a sus trabajadores para que realicen su función, con el fin de soportar los objetivos de negocio y aportar valor, a través de las aplicaciones, plataformas, hardware y dispositivos corporativos y/o personales. Además, forma parte de la estrategia empresarial para impulsar el uso de los activos digitales por parte de los empleados mediante un entorno de trabajo atractivo, cómodo e intuitivo, y por tanto también productivo y que permita establecer un vínculo adicional con la organización, pues es el reflejo de la cultura de la empresa.

→ [Seguir leyendo](#)

PENTEIO

# Contexto (1/3)

- o Desde la pandemia, **se puso en primer plano el puesto de trabajo digital** para que las organizaciones y los empleados pudieran continuar con sus operaciones y tareas. A su vez, esto provocó nuevas aproximaciones al teletrabajo y al trabajo colaborativo, junto a nuevas demandas para los servicios de externalización de gestión puesto de trabajo digital.
- o La **irrupción de la IA generativa nos ha hecho entrar de golpe en la era de Inteligencia Artificial**. En el puesto de trabajo digital se materializa en asistentes y copilotos incorporados en las soluciones de productividad y colaboración, pero también están empezando a adoptarse agentes virtuales basado en modelos lingüísticos expertos en corpus específicos de información propios de las empresas
- o Las soluciones de **colaboración y productividad, movilidad, automatización, analítica avanzada de datos, inteligencia artificial, ciberseguridad, realidad aumentada o la sensorización, combinados con el soporte remoto, la monitorización y observación del comportamiento de usuarios y dispositivos, la autorreparación y la consumerización del hardware y fungibles**, son ahora **ofertas consolidadas del catálogo de los proveedores de servicios de puesto de trabajo digital**.
- o En este nuevo entorno de trabajo se busca **maximizar la capacidad y productividad de los colaboradores, y a la vez, que se tenga en cuenta su bienestar y vinculación con la empresa**. Ello conlleva que la adopción de herramientas digitales -las que permiten colaboración y comunicación a distancia- experimentan **altos niveles de adopción**.

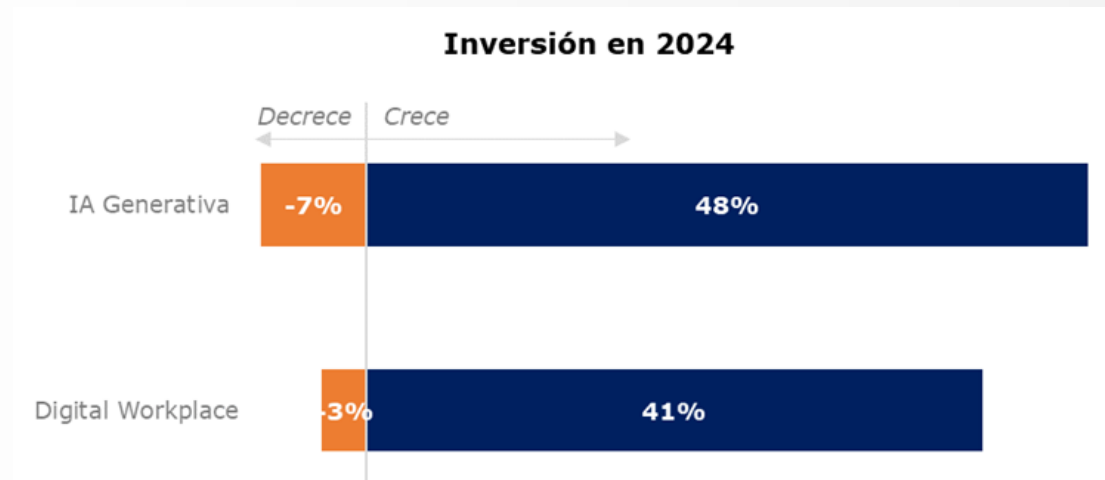


## Contexto (2/3)

- o Las **ofertas comerciales también están evolucionando, con un aumento de los contratos vinculados a la consecución de resultados empresariales y XLAs**. Estos modelos son altamente transformacionales y requieren fases de adopción para implantar los servicios (tecnología, procesos y la correspondiente gestión del cambio). A menudo, las empresas cliente quieren empezar por modelos menos disruptores, y concentrarse en la excelencia operativa y la innovación incremental con la mejora continua, hasta una transformación completa a largo plazo.
- o La **sostenibilidad energética está presente también como oferta indirecta de los proveedores**, que hacen un seguimiento de la huella de carbono en búsqueda de reducirla a cero e implementando procesos para un uso inteligente de activos y recursos, incluso hasta lograr y acreditar certificaciones específicas.
- o Los **clientes esperan ver una oferta de puesto de trabajo digital verticalizada**, que comprenda de forma intrínseca las necesidades del negocio. Los proveedores están por la labor diseñando soluciones específicas de utilidad para que sean efectiva desde el primer momento.
- o En los próximos años continuaremos viendo **la evolución el puesto a través de la automatización a escala, con personalización de los servicios para cada usuario en función de actividades pasadas y la selección de los métodos preferidos de soporte e interacción. La IA generativa será una gran aliada para ello**.
- o La provisión y gestión del puesto, es decir la experiencia de usuario ofrecida, combinado con aspectos más inspiracionales como la misión y propósito de la empresa, formarán parte de los elementos para atraer y fidelizar el talento.

## Contexto (3/3)

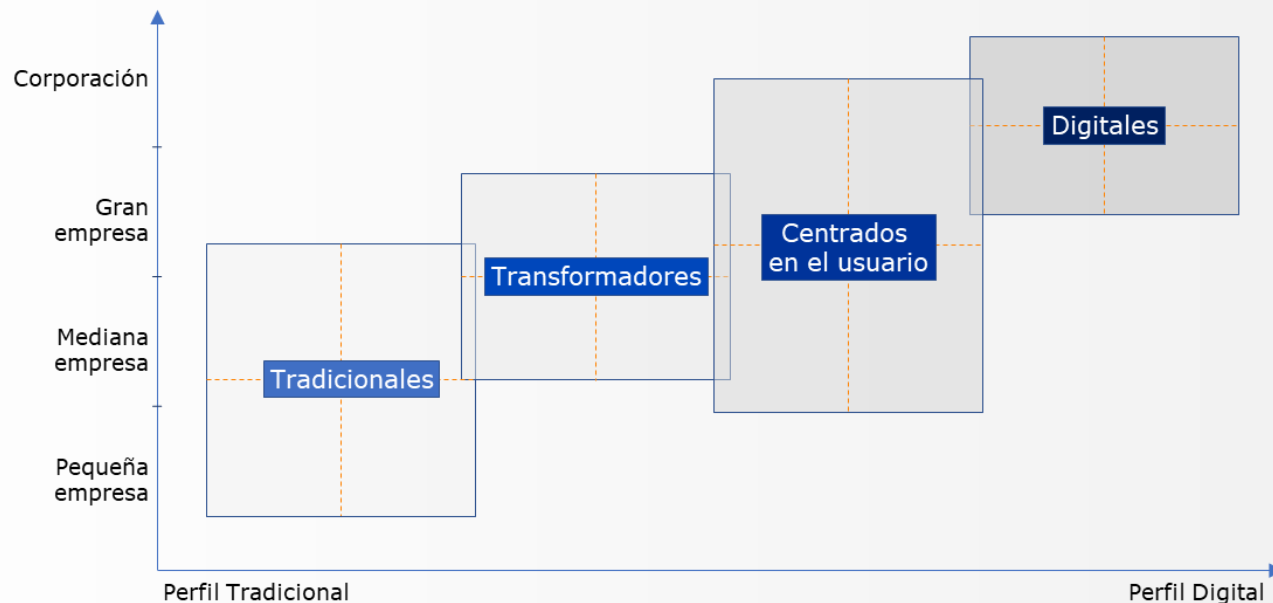
- En consecuencia este incremento también se ve reflejado en los presupuestos en tecnología de las organizaciones españolas. Prácticamente la mitad de las empresas van a incrementar su apuesta en 2024 en proyectos con esta tecnología donde **a corto plazo el foco va a ser un impulso a la productividad en el puesto de trabajo.**



# Arquetipos de clientes (1/4)

Los proveedores orientan su propuesta según tipo de cliente, de manera que no todos buscan ofrecer servicios tradicionales basados en la fuerza de trabajo, o en la gestión pura de la tecnología, por ejemplo y sí que buscan un modelo de servicio avanzado que a menudo implica un plan de transformación, cuyo éxito depende evidentemente del talante de la organización cliente.

En función del comportamiento a la hora de afrontar la evolución del puesto de trabajo vinculado a la madurez digital, los clientes pueden clasificarse en función de la complejidad del entorno del lugar de trabajo y del nivel de integración de las TI de la empresa con el negocio, en base a los siguientes modelos tipo:



# Arquetipos de clientes (2/4)

Además, cada uno de estos arquetipos de clientes podrían definirse del siguiente modo:

Tradicionales	Transformadores	Centrados en el usuario	Digitales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Focalizados en el corto plazo y en la reducción de gasto y optimización de procesos</li><li>• Soporte basado en FTEs, con inicios de automatización en procesos muy repetitivos</li><li>• Proyectos en paralelo, sin una visión agregada.</li><li>• Autoservicio básico, portales con FAQs estáticas, pero en búsqueda de soluciones para reducir los costes de soporte para trabajadores en remoto.</li><li>• Suites de productividad y colaboración en la nube, licenciamiento básico, con cierto desaprovechamiento del potencial.</li><li>• Trabajo a distancia en caso de necesidad.</li><li>• Movilidad empresarial reducida, solo lo estrictamente necesario.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Convertir a TI para ser un creador de valor para el negocio, no un operador</li><li>• Soporte basado en volumen de usuarios o dispositivos gestionados.</li><li>• Portales de autoservicio avanzados.</li><li>• Automatización selectiva, con objetivo de escalar mientras haya retorno claro</li><li>• Re-formulación de procesos, no solo optimización</li><li>• Soporte con mejora continua, analisis de lo que no ha funcionado</li><li>• Modelos as a Service</li><li>• Políticas BYOD/COPE</li><li>• Espacios de colaboración</li><li>• Movilidad / Teletrabajo en toda la organización</li><li>• Énfasis en seguridad de la información</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El usuario en el centro para ejecutar la cadena de valor de la empresa, promoviendo la destreza digital.</li><li>• Satisfacción de usuario y del cliente. Uso de analítica de datos, para mejorar.</li><li>• Despliegue de nuevas tecnologías en busca de flexibilidad y conciliación laboral</li><li>• Soporte basado en volumen de usuarios o dispositivos gestionados. Servicios industrializados</li><li>• Portales de autoservicio avanzados, con integración de agentes virtuales.</li><li>• Automatización a escala</li><li>• Espacios de colaboración</li><li>• Políticas BYOD/COPE</li><li>• Movilidad / Teletrabajo en toda la organización.</li><li>• Énfasis en seguridad de la información</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Experiencia de usuario interno y del cliente medida, más allá de la satisfacción (XLAs) y de indicadores operativos.</li><li>• Uso de analítica avanzada y en tiempo real.</li><li>• Soporte basado en volumen de usuarios o dispositivos gestionados. Servicios industrializados, con contratos de servicio vinculados al éxito de negocio.</li><li>• Portales de autoservicio avanzados, con integración de agentes virtuales.</li><li>• Automatización a escala</li><li>• Espacios de colaboración</li><li>• Smart offices</li><li>• Espacios de colaboración, armarios inteligentes y dispensadores</li><li>• Políticas BYOD/COPE</li><li>• Movilidad / Teletrabajo en toda la organización.</li><li>• Énfasis en seguridad de la información</li></ul>

## Arquetipos de clientes (3/4)

Las organizaciones que están adoptando un **perfil Digital**, pertenecen habitualmente al segmento Corporativo donde se han decidido ya las opciones estratégicas relacionadas con la forma en que se crea y captura el valor, y el empleado es parte fundamental para lograr los éxitos de la compañía. Además del “cualquier sitio, cualquier dispositivo, cualquier momento”, combinado con la colaboración, seguridad como elemento core, soporte desatendido, etc. tienen el potencial para incorporar soluciones de tipo smart office, donde los elementos físicos de la oficina (iluminación, temperatura y climatización, salas, paneles informativos) forman parte del Digital Workplace, con un soporte altamente automatizado, con soluciones de autoservicio y autoprovisión mediante máquinas expendedoras de recambios, por ejemplo, monitorización on-line de dispositivos y de la experiencia de usuario. También encontramos empresas que intrínsecamente son digitales y por tanto no comprenden el puesto de trabajo de otra forma.

Las empresas de perfil **Centrado en el usuario** son aquellas que han evolucionado desde el tipo Transformador, acelerados por recientes disrupciones, normalmente en los segmentos de la gran empresa y la mediana empresa. Buscan adoptar servicios gestionados que les permitan evolucionar y eficientar la provisión de los propios servicios, además de mejorar la experiencia de los empleados para el teletrabajo y la colaboración, con la automatización y el autoservicio como elementos cada vez más importantes para la provisión.





# Arquetipos de clientes (4/4)

Las compañías cliente del tipo **Transformador** se enmarcan normalmente en los segmentos de la gran empresa y la mediana empresa, que buscan adoptar servicios gestionados que les reduzcan la operación continua de servicios que no son el foco de su negocio, y que valoran la adopción de la tecnología un puesto de trabajo digital como un mecanismo para aumentar la eficiencia de sus empleados, pero también su vinculación con la organización. Parte de estas empresas a menudo cuentan con divisiones que adoptan un perfil Digital y que a menudo son punta de lanza para una extensión al resto de la organización. Progresivamente las empresas tradicionales están evolucionando hacia este perfil ya que la transformación digital penetra de forma inexorable en todas las organizaciones.

En la pequeña y mediana empresa se da más el tipo de organización **Tradicional**, con servicios dispares y en distintos grados de madurez más o menos avanzados. Por ejemplo, con un M365 implantado en toda la organización, pero con dispositivos obsoletos, o servicios reactivos y basados en la asistencia técnica por horas, implantados ad-hoc que buscan reducción de coste directo.

El "Digital Workplace" ha experimentado una notable evolución desde los 2 últimos años. El puesto de trabajo híbrido se ha asentado desde su aparición forzosa en 2020, con el modelo de media semana trabajando desde casa ampliamente aceptado. Las empresas se dedican a mejorar la experiencia de los empleados mediante compromisos basados en resultados con proveedores de servicios y acuerdos de nivel de experiencia (XLA) y empezando a aprovechar la IA Generativa como punta de lanza de la automatización, creando nuevas posibilidades en el lugar de trabajo, y fomentando una mayor colaboración, productividad y satisfacción de los empleados, a la vez que aumentando su destreza digital al poder usar el lenguaje natural para relacionarse con la tecnología.

# La oferta

En la oferta de mercado, los servicios de gestión del puesto de trabajo normalmente se enmarcan como una división dentro de los servicios generales de gestión de infraestructura, y actualmente son una mezcla de servicios tradicionales basados en capital humano, para la atención reactiva de peticiones (incidencias, quejas, soporte, solicitudes de servicio), combinados con elementos del puesto de trabajo digital para proporcionar servicios integrados y generalizados a los empleados.

Pero a medida que el mercado madura y evoluciona los clientes prefieren a proveedores que sean capaces de entender su negocio y sector, con una oferta de soluciones y servicios que aporten valor desde el primer momento, como por ejemplo con capacidades específicas sobre IA generativa, con recursos y experiencia para satisfacer las necesidades específicas de los segmentos de mercado individuales, incluidos los mercados verticales. Cada **requisito tiene ahora un imperativo empresarial, y los responsables del puesto de trabajo hablan cada vez más de los puntos débiles a los que se enfrentan los usuarios finales en su trabajo operativo diario.**

Es un **negocio con márgenes ajustados, y donde la escala es un factor primordial para poder ofrecer servicios avanzados e innovadores** que ayuden a las organizaciones a aprovechar todas las posibilidades de las herramientas que ya tienen a su disposición o a incorporar nuevas tecnologías.



# La solución FlexxClient (1/2)

Desde la visión de Penteo, dentro del mercado descrito destaca la solución FlexxClient del proveedor Flexible.

La compañía Flexible da servicio a numerosos clientes distribuidos uniformemente por todos los sectores de actividad, y que mayoritariamente pertenecen al segmento corporativo y gran empresa. Mediante sus productos gestionan un volumen de más de 700.000 usuarios y sus respectivos escritorios. Durante los últimos años ha experimentado un gran crecimiento, siendo un player capaz de combinar su visión con vendor de producto e integrador de servicios alrededor de Digital Workplace. Penteo ya le identificó y posicionó por primera vez como un player a tener en cuenta en su Universo de Digital Workplace 2022

Más a nivel de la solución específica, algunas de las características que resaltamos de la solución FlexxClient, encajan con las principales tendencias de mercado que describíamos:

- Comprensión profunda del entorno del cliente y en tiempo real
- Mejora de la productividad y, con ello, la reducción de los gastos generales de soporte TI
- Adopción de la automatización para liberar equipos de operaciones y mejora de la experiencia de usuario
- Mejora de la experiencia de empleados, adoptando una cultura de seguridad, velocidad, agilidad y entrega de resultados



# La solución FlexxClient (2/2)

**Visión Analista:** Flexible habilita el concepto de puesto de trabajo digital, simplificando la provisión y operación del escritorio digital, bajo un **paradigma de seguridad**. Incorpora elementos avanzados de monitorización y analítica para conseguir una experiencia de usuario satisfactoria y automatización en aquellas operaciones más habituales para el propio autoservicio del usuario y de los servicios de soporte, consiguiendo reducir la tasa de incidentes muy significativamente en relación con soluciones tradicionales gracias a una plataforma altamente automatizada y con capacidades de auto-reparación. Asimismo, el mercado identifica a Flexible como un proveedor de producto sólido, con un retorno de la inversión rápido, que aporta simplicidad en un área tradicionalmente compleja. Juntamente con las alianzas, el nivel de certificación de los ingenieros, y la innovación y desarrollo de soluciones prácticas que incorporan regularmente al producto, confieren a la compañía un perfil de alto valor tecnológico.

Además, y en línea a las características mencionadas, se identifican numerosos beneficios con su adopción:

- **Automatización** Habilita al helpdesk a resolver el 70% de incidencias en menos de 5 minutos. Resuelve el 100% de incidencias.
- **Crisis de Ciberseguridad** Rápida intervención a crisis de ciberseguridad relacionadas con el puesto de trabajo o de despliegue de aplicaciones. Con ello, se consigue securizar al 100% el puesto de trabajo.
- **Auto remediación** Detecta y auto resuelve las incidencias sin que el Usuario ni técnicos intervengan. KPI 19%.
- **Actualizaciones de Seguridad** Cubre los pilares básicos de seguridad. Mantiene todos los dispositivos actualizados, permite parchear todos los equipos según necesidad con un click o delegar tareas de seguridad al equipo de soporte. FlexxClient proporciona las herramientas para que todos los dispositivos estén actualizados y sean supervisados por un técnico



# La solución FlexxClient – principales beneficios

- **Sostenibilidad**  
Control del consumo de los equipos e impresión, con medida de CO2 y permitiendo aplicar políticas de ahorro
- **Monitorización-cuadros de Mando** predefinidos o fáciles de crear: parámetros técnicos, de seguridad, de aplicaciones, de inventarios, de ubicaciones, .....
- **Inventario automático** y gestión del parque físico y “on-line”, ligada a la ubicación del equipo
- **Inventario de aplicaciones** instaladas, su utilización y gestión de las mismas con desinstalación automática por uso, gracias a capacidades SAM (Software Asset Management)



“

**Demetri Rico – CEO de Flexible**

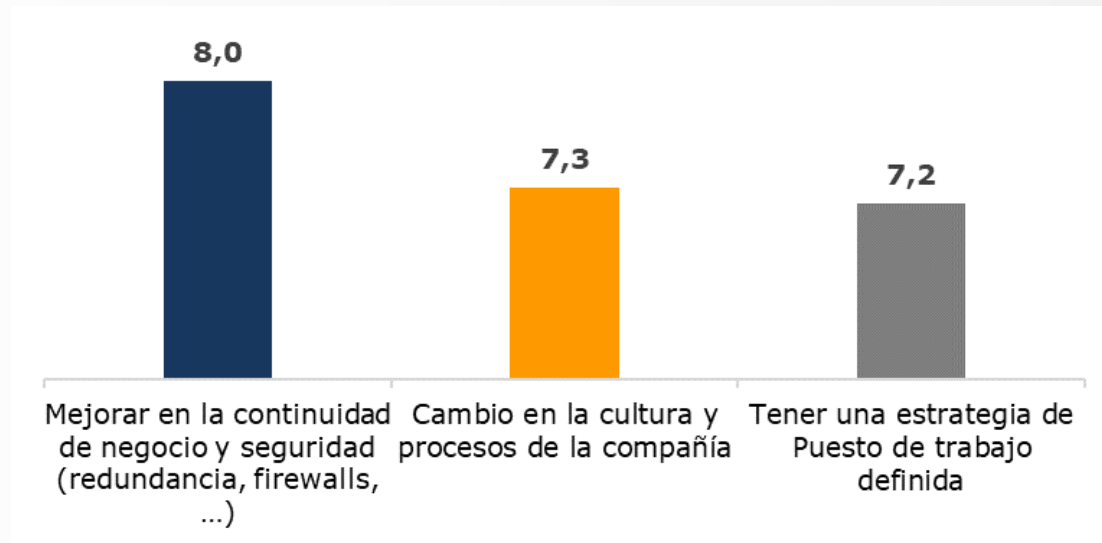
*FlexxClient da una visión extremo a extremo del puesto de trabajo híbrido y los endpoints, midiendo la experiencia del empleado, habilita la mejora inmediata y eficiencia en base a la autoresolución y acciones automáticas, asegurando que las medidas de seguridad están activas en los endpoints, ofreciendo una visión integrada de los indicadores clave y, todo ello, con una gran experiencia digital*

”

# Condicionantes

Estos principales beneficios constatados de una solución como FlexxClient y del portfolio general de Flexible como proveedor de Digital Workplace, están muy alineados con los principales condicionantes para elegir o adoptar un puesto de trabajo realmente digital.

En primer lugar, como podemos ver en el gráfico abajo, son la **seguridad y continuidad**, combinado los programas de **transformación digital** que las compañías han emprendido los últimos años, y, en consecuencia, tener una **estrategia de Puesto de trabajo** definida y por tanto contar con liderazgo y soporte por parte de la dirección de la compañía, para cambiar la cultura y los procesos. Aunque no es tarea fácil, tiene que ver más con las personas, y las inercias, que con la implementación de la tecnología para llegar a ser realmente ese arquetipo de cliente Digital.

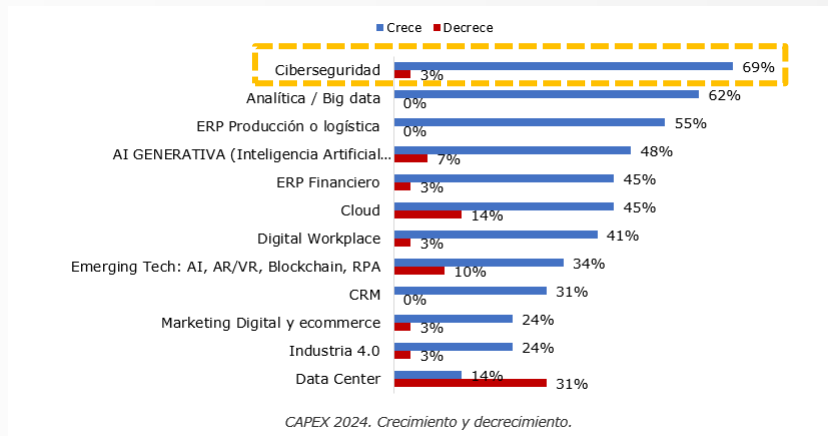
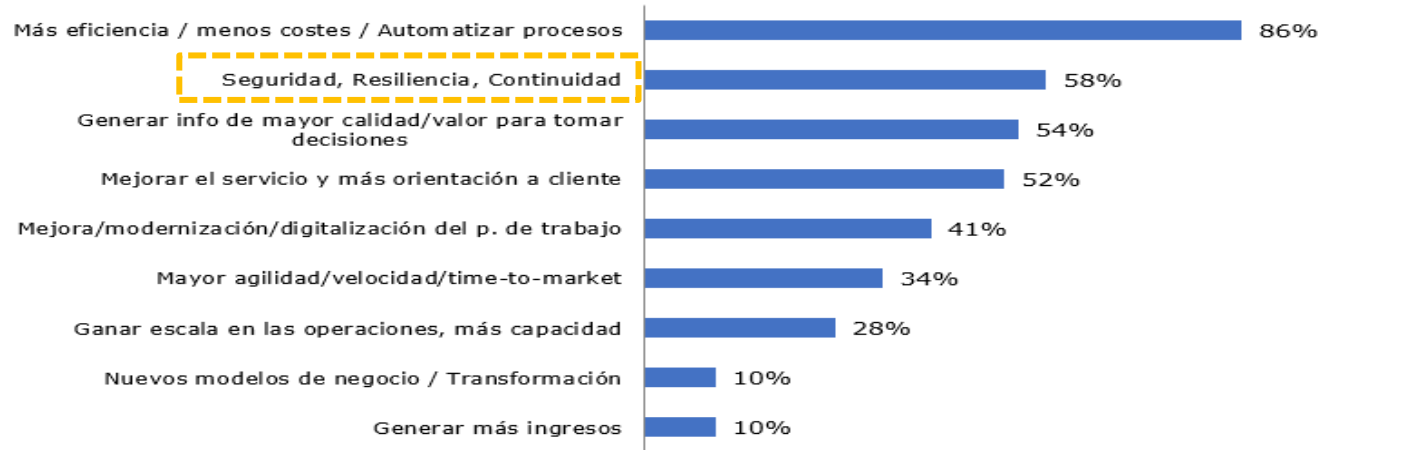


*Elementos de influencia en la selección de servicios de puesto de trabajo digital. Fuente:*

*Pentoe 2024*

# Ciberseguridad como principal driver (1/2)

Como veíamos, la ciberseguridad es el primer elemento de influencia a la hora de seleccionar y apostar por el puesto de trabajo digital. A nivel más general y estratégico, es un must-have para la mayoría de organizaciones. Como podemos ver, es **la segunda prioridad para el Negocio** de hacia donde se dirigirá la inversión para 2024 y, además, es la **partida en CAPEX para 2024 donde más organizaciones aumentan su inversión.**



# Ciberseguridad como principal driver (2/2)

Por lo tanto, y aplicado al puesto de trabajo digital que nos aplica, amplificar la seguridad del puesto de trabajo se vuelve de capital relevancia. Por ello, Flexxible, pone a disposición de sus clientes la solución FlexxSecurity, que se integra con una solución EDR para asegurar la protección del dispositivo final y la continuidad de negocio de la compañía.

A través de esta solución, los clientes obtienen los siguientes beneficios:

- **Inteligencia de defensa** con capacidades de prevención inigualables al garantizar que todas las herramientas estén siempre operativas y actualizadas
- **Gestión unificada de espacios de trabajo híbridos**, independientemente del intermediario, con visibilidad de 360º de todos los espacios de trabajo y aplicaciones
- **Capacidad de reacción ágil ante las amenazas y tiempos de asistencia reducidos** gracias a la provisión de herramientas para poder reaccionar ante las incidencias o vulnerabilidades que se detecten y poder así prevenirlas





## 3 Capacidades Esenciales para la Ciberseguridad en la Era Digital

Como sabemos, en un mundo digital cada vez más complejo y dinámico, los responsables de seguridad y CISOs desempeñan un papel fundamental en la protección de los activos de información de las organizaciones. Para tener éxito en este entorno desafiante, los CISOs necesitan desarrollar tres capacidades esenciales: **comprender, pensar y actuar**.

### 1. Capacidad para Comprender:

Los CISOs deben tener una comprensión profunda del panorama de las amenazas cibernéticas, incluyendo las últimas tendencias, vectores de ataque y vulnerabilidades. También deben comprender el negocio y sus operaciones, identificando los activos de información críticos y los riesgos asociados a cada uno. Esta comprensión profunda del negocio y de las amenazas es fundamental para la implementación efectiva del mejor framework de Ciberseguridad posible.

### 2. Capacidad para Pensar:

Los CISOs deben ser pensadores críticos y estratégicos, capaces de analizar información compleja, evaluar riesgos y tomar decisiones informadas. Deben ser creativos e innovadores, capaces de desarrollar soluciones de seguridad efectivas y adaptables a las necesidades cambiantes del negocio. Esta capacidad de pensamiento crítico es esencial para adaptar el framework escogido a las necesidades específicas de la organización.

### 3. Capacidad para Actuar:

Los CISOs deben ser líderes fuertes y asertivos, capaces de comunicar efectivamente los riesgos de seguridad a los ejecutivos y otras partes interesadas. Deben ser capaces de ejecutar planes de seguridad de manera eficiente y eficaz, y gestionar equipos de seguridad diversos y de alto rendimiento. Esta capacidad de actuación es crucial para la implementación exitosa del framework de Ciberseguridad y mejores prácticas para garantizar que se logre el nivel de seguridad deseado.



# Integrando estas capacidades en el Framework EPSD (1/2)

Un framework adecuado y que liga tanto a la aplicación del puesto de trabajo digital como perfectamente a la solución FlexxSecurity que hemos visto, es el Framework **EPSD (Endpoint Security Policy and Procedures)**

Este framework proporciona una guía práctica para implementar un programa de seguridad de endpoints efectivo. Al integrar este framework con las tres capacidades esenciales de los CISOs, se puede crear un enfoque integral para la ciberseguridad que sea sólido, adaptable y eficaz.

## **Etapas 1: Identificación de los Requisitos de Seguridad de Endpoints**

En esta etapa, los responsable de seguridad deben comprender los requisitos de seguridad específicos de los endpoints de la organización. Esto implica identificar los activos de información críticos, los riesgos asociados a estos activos y las amenazas potenciales que podrían explotar estas vulnerabilidades.

## **Etapas 2: Análisis de Riesgos de Seguridad de Endpoints (EPSA)**

Se debe realizar un análisis detallado de los riesgos de seguridad de los endpoints. Esto implica evaluar la probabilidad y el impacto de cada riesgo, y determinar las medidas de control necesarias para mitigar estos riesgos.

## **Etapas 3: Diseño y Desarrollo de Políticas y Procedimientos de Seguridad de Endpoints**

Se deben diseñar e implementar políticas y procedimientos de seguridad de endpoints que aborden los riesgos identificados en las etapas anteriores. Esto implica seleccionar las herramientas y tecnologías de seguridad adecuadas, desarrollar procedimientos de respuesta a incidentes y establecer procesos de gestión de cambios. FlexxSecurity permite asegurar la política de seguridad y con capacidades de automatización.



# Integrando estas capacidades en el Framework EPSD (2/2)

## Etapa 4: Implementación de Controles de Seguridad de Endpoints

Se implementan los controles de seguridad de endpoints seleccionados en la etapa anterior. Esto implica instalar y configurar las herramientas de seguridad, capacitar a los usuarios sobre las nuevas políticas y procedimientos, y probar la eficacia de los controles implementados.

## Etapa 5: Monitorización y Mejora Continua de la Seguridad de Endpoints

Se debe monitorizar continuamente la eficacia de los controles de seguridad de endpoints y realizar mejoras continuas en el programa de seguridad. Esto implica realizar auditorías de seguridad regulares, actualizar las políticas y procedimientos según sea necesario, y responder a las nuevas amenazas y vulnerabilidades.

En definitiva, al integrar las tres capacidades esenciales que necesitan los responsables de seguridad (Comprender, Pensar, Actuar) con el framework EPSD, las organizaciones pueden **crear un programa de seguridad de endpoints sólido y adaptable** que proteja eficazmente sus activos de información y garantice la continuidad del negocio en un mundo digital cada vez más desafiante.

Un responsable de seguridad que comprende las últimas amenazas cibernéticas (capacidad de comprender) puede utilizar el framework EPSD para identificar y evaluar el riesgo de ataques de ransomware en los endpoints de la organización (capacidad de pensar). Posteriormente, puede actuar diligentemente para implementar controles de seguridad como firewalls de próxima generación y software de detección de intrusiones para mitigar este riesgo (capacidad de actuar). Al **combinar las tres capacidades esenciales con una solución adecuada y dentro del framework de actuación EPSD** descrito, las organizaciones pueden **crear un enfoque integral para la ciberseguridad** que ayude a proteger sus activos (y de forma automática) de unas amenazas que están en constante evolución.



# Casos de éxito - FlexxClient

Por completar el análisis, Penteo ha contrastado algunas credenciales de las soluciones mencionadas en compañías españolas. Destacan especialmente las siguientes, con sus KPIs asociados y, objetivamente, obteniendo grandes resultados:

## Industria

Mejoras centradas en la eficiencia en empleados con la siguiente historia de éxito y KPIs:

- 1** **6.252** tickets anuales automatizados con FlexxClient
  - 2** **3.360** de los tickets impiden al usuario continuar trabajando (bloqueo de Usuario, contraseña olvidada o problema de Sistema)
  - 3** FlexxClient autoremedia el 95% de estos tickets en menos de 1 minuto sin intervención humana y proporciona para el 5% restante un automatismo para solucionarlo en menos de 3 minutos a través del Helpdesk
- ▶ Al no tener que esperar la resolución de 1 ticket:  
**45.243** horas recuperadas, **5665** jornadas de trabajo o **25.7** FTE de empleados

## Administración Pública

Mejora de la experiencia de usuario en una entidad con más de 50.000 puestos. Se realiza una completa transformación en 6 meses y se obtienen los siguientes KPIs:

- KPI 1** Mejora tiempo acumulado total anual de incidencias por usuario: de **224h a 51h**
- KPI 2** Tiempo de resolución reducido en un **78%**
- KPI 3** Auto resolución sin conocimiento de usuario ni intervención de técnicos: **19%**
- KPI 4** Tiempo de diagnóstico reducido: **65%**



# Casos de éxito - FlexxClient

Otro caso de éxito analizado es el proyecto que se realizó para la Sociedad Informática del Gobierno Vasco (EJIE).

La solución adoptada recoge y analiza la información de los puestos de trabajo y aplicaciones de los usuarios finales, permitiendo analizar la experiencia de los usuarios desde los distintos centros de trabajo y facilitando la resolución de incidencias de manera más rápida y proactiva

Desde nuestro punto de vista, con las capacidades analíticas y de automatización de FlexxClient se permite mejorar la experiencia de los profesionales y eliminar barreras tecnológicas



**Josu González Palacios – Dirección de servicios convergentes de EJIE**

“*Se ha notado mucho la cercanía de Flexxible, siendo una herramienta nueva para nosotros. Una vez que empiezas a ver la herramienta en funcionamiento, ves todo su potencial y casos que no se habían contemplado inicialmente que también pueden cubrirse con la herramienta.*”



# Claves de futuro (1/2)

En términos generales, el propósito fundamental del puesto de trabajo digital sigue invariable a lo largo de los años: **centralizar herramientas, recursos e información para que los empleados, sin importar su ubicación o dispositivo** desempeñen sus funciones de manera efectiva. Esta plataforma optimizada busca impulsar la colaboración, maximizar la productividad, asegurar la ciberseguridad, brindar flexibilidad y, en última instancia, mejorar la experiencia general del trabajador. Este enfoque **facilita la conexión entre los empleados y les permite alcanzar su máximo potencial dentro de un entorno moderno y adaptable**. Para ello, se utiliza la tecnología de manera intencionada para aumentar las capacidades del personal, teniendo en cuenta la diversidad generacional y las necesidades y percepciones individuales. Algunas claves de futuro:

- o **Extender el acceso al puesto de trabajo digital** a los empleados sin escritorio, principalmente a través del acceso mediante dispositivos móviles corporativos o personales.
- o **Potenciar los empleados de conocimiento proporcionando acceso a la IA generativa**, como GPTs generalistas especializados, y los asistentes de las plataformas de productividad.
- o **Fomentar la colaboración mediante el uso de las herramientas disponibles** (Teams, Meet, Zoom, etc.) desplegando todo su potencial para la comunicación y el trabajo en equipo.
- o **Centrarse en los momentos que importan en el ciclo de vida del empleado en la organización**, como la fase de incorporación, el aprendizaje regular, implementar programas de reconocimiento y potenciando las experiencias digitales.



## Claves de futuro (2/2)

- o **Avanzar hacia una experiencia digital única y coherente en el lugar de trabajo**, orientada a las necesidades de cada empleado, asegurando accesibilidad y usabilidad, y disponible en todas las aplicaciones.
- o **Desarrollar nuevas prácticas en torno a la analítica para ayudar a los equipos a impulsar la productividad**, y a los servicios de mantenimiento a operar de forma proactiva y eficiente, con el usuario en el centro.
- o La **creciente demanda de un lugar de trabajo más automatizado provoca que las empresas deban valorar cómo el uso habitual de la IA, la automatización inteligente y los robots dinamizarán la estrategia de trabajo**. Para impulsar una ventaja competitiva, se debe animar a los empleados de alto rendimiento a crear y **compartir herramientas de IA o carteras personalizadas de aplicaciones, herramientas y tecnología inteligente para elevar el nivel de destreza digital en la organización**.
- o Por último y casi más importante, la Ciberseguridad es y continuará siendo un pilar fundamental. Sin Ciberseguridad, no será posible habilitar la transformación digital en las compañías. Esta **Ciberseguridad**, debe ser **conceptualizada por diseño** en todas las soluciones y proyectos que se realicen. De este modo, minimizaremos la métrica clave en este ámbito, el **RONI: Risk Of Non Investment** en lugar del ROI.



“ **Sebastian Prat – Founder and CVO (Chief Visionary Officer) de Flexible**

*En Flexible, visualizamos un futuro donde la inteligencia artificial y la ciberseguridad convergen para crear espacios de trabajo digitales más seguros y avanzados. FlexxClient es el primer paso hacia esa visión*”

**PENTEO**

DIGITAL - INNOVATION - TECHNOLOGY



CUSTOMER & TECHNOLOGY EXPERIENCE

# Soluciones avanzadas de gestión del puesto de trabajo digital

+34 902 154 550

[info@penteo.com](mailto:info@penteo.com)

**PENTEO**