

Penteo digital workplace report

Universo de proveedores de
servicios de puesto de trabajo
digital

Overview Universo

Departamento de Análisis Penteo

Septiembre de 2024



PENTEIO

ÍNDICE

1. Alcance del universo	3
1.1 Introducción.....	3
2. Servicios digital workplace	6
2.1 La oferta.....	6
3. Mapa del Universo.....	13
4. Vendor Landscape	14
Flexible.....	15
Sobre el Universo Penteo.....	19
Sobre Penteo	19

1. ALCANCE DEL UNIVERSO

1.1 INTRODUCCIÓN

Estamos entrando en la era de la Inteligencia Artificial ¹, la disrupción es tal, que por primera vez en muchos años, vemos a los comités de dirección de las empresas presionar a sus directores tecnológicos y de transformación digital para la adopción de la tecnología. La combinación de un interés a nivel ejecutivo y directivo sin precedentes, unos resultados claramente definidos y la enorme velocidad de adopción hacen que la IA generativa no se parezca a nada que hayamos visto antes. La diferenciación competitiva de las empresas se producirá más rápido de lo que esperan la mayoría de las organizaciones.

En las dos últimas décadas, el puesto de trabajo digital ha experimentado múltiples oleadas de transformación. Aunque los proveedores han demostrado flexibilidad y capacidad de respuesta a la hora de gestionar las distintas situaciones que les planteaban sus clientes, no siempre han sabido tomar el pulso a las empresas. Hasta el momento, las organizaciones han priorizado la mejora de la experiencia de sus empleados como un medio indirecto para comprender mejor los factores que influyen en su vinculación con la empresa y su productividad. Sin embargo, ahora se reconoce la importancia de comprender cómo operan los equipos de manera óptima y cómo las herramientas tecnológicas –los dispositivos y aplicaciones– influyen en la experiencia de los empleados.

Esta necesidad se ve acentuada por el impulso hacia la mejora de la productividad mediante la inteligencia artificial. El primer paso para abordar esta demanda es optimizar los llamados servicios de base en el catálogo de servicios IT de la organización, incluyendo el Digital Workplace, que por amplitud y alcance transversal en las empresas es donde se espera un impacto inicial. Los fabricantes tecnológicos rápidamente han incorporado la IA generativa en sus productos, en el ámbito las suites de productividad y colaboración, léase Microsoft Copilot y Google Workspace Duet AI, y en consecuencia los integradores han creado ofertas vinculadas para desarrollar nuevas formas de ayudar a las empresas a mejorar la experiencia de sus clientes y empleados, modificando la forma en que las organizaciones operan con IA.

En noviembre de 2023, Bill Gates en su newsletter quincenal ² compartía su visión de cómo los agentes de IA revolucionarán la industria del software, a la vez que nuestras vidas. Y la palabra clave aquí es “agente”. Un agente es fundamentalmente distinto de un bot. Estos últimos se limitan a una aplicación, sólo intervienen cuando se les pregunta y a menudo solo dejan navegar al usuario dentro de un árbol de decisión predefinido.

¹ Ver informe Strategic Report - IT Trends 2024 (enero de 2024)

² AI is about to completely change how you use computers (and upend the software industry) (noviembre 2023) → <https://www.linkedin.com/pulse/ai-completely-change-how-you-use-computers-upend-software-bill-gates-brvsc/>

También definía las principales características que cumplen estos agentes y que los distinguen de los bots que conocíamos hasta ahora:

1	Comunicarse en lenguaje natural (entender y generar lenguaje natural)
2	Investigación e interpretación de la Web, de manera que son capaces de buscar de forma autónoma información relevante en la web e interpretarla para el usuario
3	Aprender de los datos y el comportamiento del usuario, para proporcionar asistencia personalizada y proactiva
4	Poder realizar tareas en diferentes aplicaciones y plataformas, sin necesidad de que el usuario cambie de una a otra o instale otras nuevas

El auge de los agentes basados en inteligencia artificial se debe a que los aumentos de productividad son claros. El 70% de los usuarios de Copilot afirmaron que eran más productivos y el 68% que mejoraba la calidad de su trabajo, según declaran los primeros que adoptaron la tecnología a principios de 2023 ³. Específicamente en la realización de tareas administrativas como reuniones, escritura de documentos y correo electrónico, así como en tareas específicas relacionadas con el puesto de trabajo, tales como vendedores, operadores de atención al cliente o técnicos de ciberseguridad.

Pero también está apareciendo otra tendencia, los asistentes basados en GPTs ⁴ que definen una nueva fase en la evolución el puesto de trabajo todavía más inteligente y digital.

Estos modelos GPT pueden ser de uso general y transversal –OpenAI chatGPT, Google Gemini, Copilot, Perplexity, Writesonic, etc. son ejemplos– donde su versatilidad se está convirtiendo en una nueva capacidad clave en diversos sectores, desde la administración pública hasta los entornos empresariales, y como hemos mencionado integrados mediante asistentes tipo copiloto en los sistemas operativos y plataformas de productividad, a un coste razonable.

En contraposición se están también desarrollando GPTs especializadas y específicas, para los sectores de servicios profesionales, de consultoría, legales y financieros. Estos modelos especializados ofrecen una visión específica del sector o de la empresa, transformando tareas especializadas con relativa precisión. Estas GPT especializadas son ideales para sectores con requisitos y conocimiento específico y datos sensibles, como el jurídico, el financiero o el sanitario. Ofrecen funcionalidades personalizadas y mayor privacidad, atendiendo a las especificidades de estos sectores.

La aparición de las GPT corporativas marca un cambio significativo, no sólo en la eficiencia operativa, sino en la remodelación fundamental de las estructuras organizativas. A medida que

³ What Can Copilot's Earliest Users Teach Us About Generative AI at Work? (noviembre 2023) → <https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/copilots-earliest-users-teach-us-about-generative-ai-at-work>

⁴ GPT, acrónimo de Generative Pre-trained Transformer, termino popularizado por OpenAI mediante su famoso chatGPT

las empresas eligen entre GPT especializadas o de uso general, también deben replantearse sus marcos organizativos para dar cabida a estas potentes herramientas. Esta integración requiere un enfoque estratégico que equilibre las ventajas únicas de las GPT con la necesidad de entornos de trabajo dinámicos, éticos y centrados en las personas.

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.

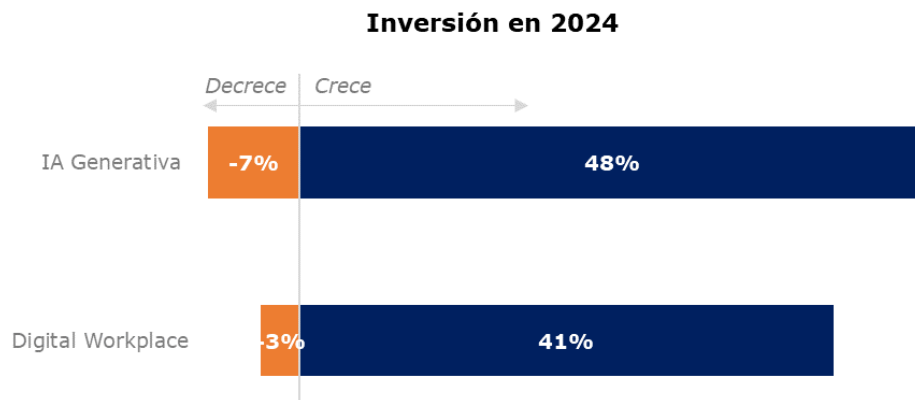


Figura 1. Volumen de empresas donde las partidas de inversión en IA generativa crecen o decrecen

Las posibilidades de futuro para la IA en el puesto de trabajo son prometedoras si de productividad hablamos, con los avances continuos se espera que los agentes basados en IA sean aún más sofisticados y capaces de realizar una gama más amplia de tareas con mayor eficiencia y precisión. Además de la integración con otras tecnologías emergentes abrirá nuevas oportunidades para la optimización de procesos y la creación de soluciones innovadoras en el lugar de trabajo. La facilidad de uso, con unas barreras tecnológicas muy bajas, facilitan la adopción y explican el entusiasmo, pero las empresas deben ser conscientes tanto de las oportunidades como de los riesgos que presenta este tipo de tecnología.

2. SERVICIOS DIGITAL WORKPLACE

En el cada vez más amplio puesto de trabajo digital exige ahora que las organizaciones superen las expectativas y ofrezcan una experiencia de empleado integral para lograr el máximo impacto. En consecuencia el puesto de trabajo digital requiere de evolución y soporte continuos que se materializan mediante servicios que combinan el soporte remoto y soporte a los dispositivos de usuario y sede, más servicios tecnológicos combinados de alta complejidad, como son el despliegue de soluciones de IA generativa, la virtualización del escritorio o las aplicaciones, la disponibilidad en cualquier dispositivo, el uso de herramientas analíticas, la seguridad, la sensorización, etc. que por sí solas ya suponen retos importantes.

Adicionalmente los servicios gestionados de soporte incorporan elementos disruptivos que permiten mejorar la percepción y la experiencia de usuario, tales como autoservicio, potenciado ahora por los GPTs especializados y GPTs de uso general, plataformas de auto provisión de software, uso de monitorización y analítica para detectar patrones para convertirse en servicios proactivos, RPA para automatizar procesos tediosos, inteligencia artificial incorporada en herramientas específicas que reducen dificultades para informar de problemas por ejemplo, el uso de bots basados en IA para una primera respuesta cualificada, o interfaces que permiten el uso de lenguaje natural, etc. También incorporan la gestión de servicios de sede, tales como salas de reuniones, auditorios y equipos de videoconferencia, impresoras multifunción, armarios inteligentes, etc. que cambian el panorama sobre cómo se definen, se implementan y se operan los servicios, que empiezan a incorporar XLAs para medir la bondad de los servicios y su impacto en la organización.

2.1 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 (sin tener que comprar nuevas) o a incorporar las nuevas tecnologías que influyen en el mundo del consumo privado trabajo. Por ejemplo, en los próximos años veremos un enfoque cada vez mayor en la realidad aumentada (por ejemplo, las Apple Vision Pro y dispositivos similares, pasarán a ser un dispositivo final de usuario), los avatares y los espacios virtuales deberían crecer (aunque el hype del metaverso ya ha pasado), con nuevas empresas que están surgiendo para ofrecer una experiencia de oficina virtual que contrarreste el mundo “plano” de las videoconferencias y las soluciones de colaboración.

Los servicios digital workplace incluyen diversas herramientas y tecnologías digitales que permiten a las organizaciones gestionar sus operaciones, mejorar las capacidades empresariales y la eficiencia general y donde la oferta de servicios de los proveedores se organiza e incluye los siguientes elementos, entre otros:

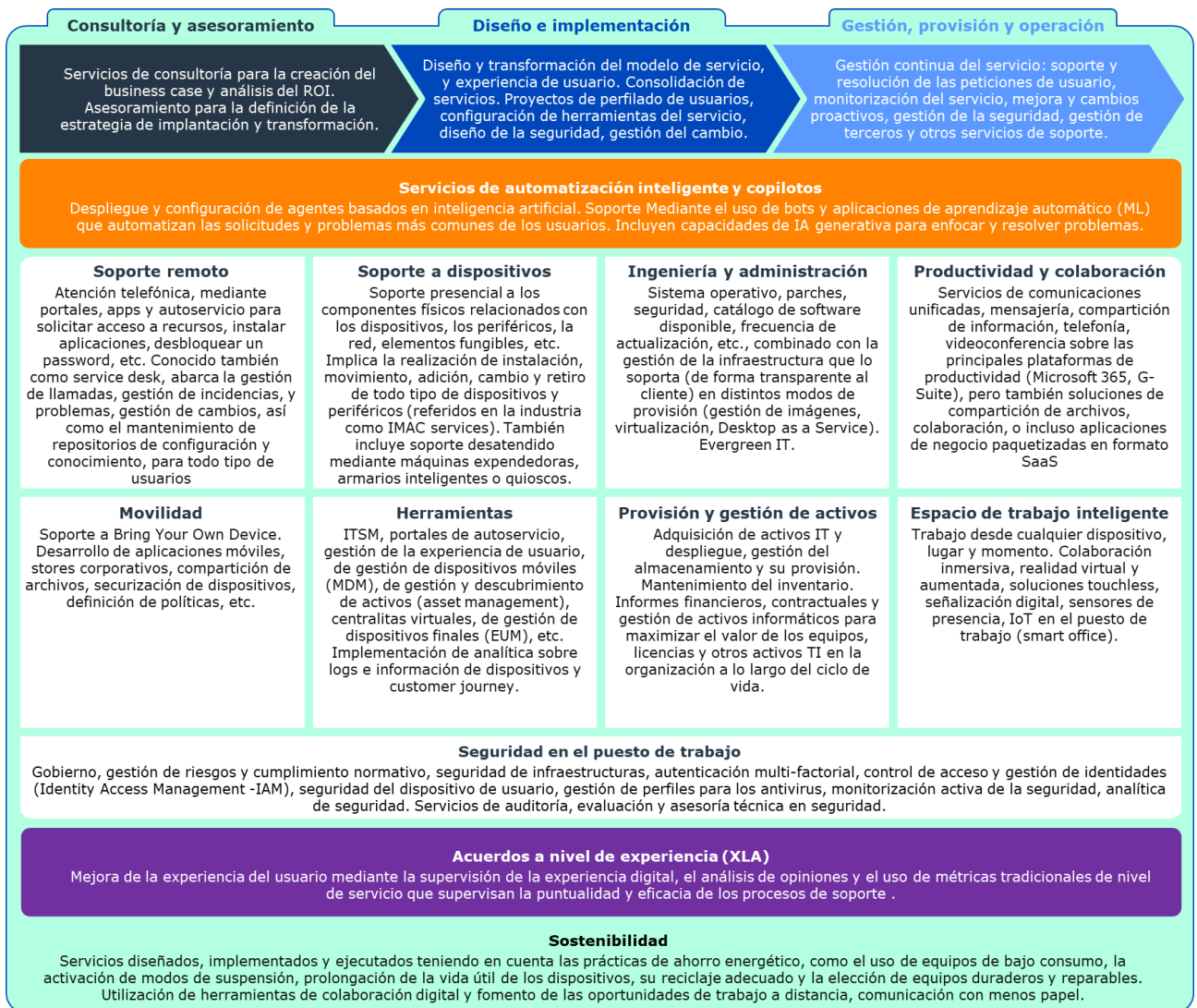


Figura 2. Servicios de puesto de trabajo gestionados

Consultoría y asesoramiento

La consultoría del puesto de trabajo digital se centra en las estrategias de optimización del puesto de trabajo, últimamente impulsadas por la incorporación de asistentes y copilotos basados en IA. Los módulos incluyen el soporte y el asesoramiento para definir una estrategia de puesto de trabajo, diseñar la arquitectura y crear la hoja de ruta para definir y validar el caso de negocio en torno a la transformación, y el retorno de la inversión (ROI). La consultoría y la evaluación del puesto de trabajo son partes esenciales de la oferta del puesto de trabajo digital de los integradores y a menudo se ofrecen independientemente de los servicios gestionados asociados.

Diseño e implementación

Habitualmente como parte de la fase inicial de transición y transformación, suelen incluir la evaluación detallada del entorno actual del puesto de trabajo, el diseño de la transformación centrada en el usuario final, la segmentación y perfilado de los usuarios finales, la configuración de las herramientas iniciales de soporte y operación, así como la gestión del cambio. Dicha gestión del cambio tiene implicaciones organizacionales y puede incluir la reingeniería de los procesos con el objetivo de impulsar la adopción por parte de los usuarios de nuevos enfoques de trabajo y garantizar que éstos se utilicen plenamente, para obtener el máximo de los potenciales beneficios.

Gestión, provisión y operación

Los servicios gestionados para el puesto de trabajo digital incluyen todos los servicios gestionados relacionados, según lo que se decida contratar. Por ejemplo, un soporte remoto de nivel 1 y 2, combinados con el soporte a dispositivos y servicios de auto resolución y auto ayuda al usuario. Lo relevante en la gestión de servicios continuos de puesto de trabajo digital, es el uso de herramientas, soluciones y activos que permiten convertir la gestión en un elemento de alto valor al poder ser esta automatizada, en momentos desatendida (cada vez más), y sobre todo proactiva mediante el uso de analítica y técnicas de inteligencia artificial sobre información en tiempo real de los dispositivos, el comportamiento de los usuarios, la correlación de eventos de seguridad y otras fuentes de información.

Servicios de automatización inteligente y copilotos

En los últimos años y principalmente con la irrupción de la IA generativa a todos los niveles, se ha vuelto un imperativo la combinación de las tecnologías de RPA, IA y Machine Learning para automatizar tareas, optimizar flujos de trabajo y liberar a los equipos para que se concentren en tareas de mayor valor para los negocios. Aunque adoptar la tecnología a través de productos finales es sencillo, no lo es tanto la gestión adecuada incluyendo su alineamiento con los objetivos estratégicos, la evaluación del nivel de madurez o la definición de unos principios rectores que definan unas políticas de uso responsable. Por tanto, forman parte de las etapas de consultoría y asesoramiento, diseño e implementación y posteriormente de los servicios de gestión, provisión y operación.

Soporte remoto

El soporte remoto incluye la asistencia al usuario, que tiene a disposición varios canales (teléfono, correo, chat, herramienta ITSM, Apps en el dispositivo móvil, etc.) para la solicitud, a la vez que dicho canal también puede ser usado para recibir la resolución de sus peticiones. Sin olvidar los mecanismos de atención desatendida y auto resolución mediante los chats basados en IA generativa (GPTs), los catálogos de servicios automatizados, las bases de datos de conocimiento (documentos, infografías, videos) de acceso público en la organización, chatbots para consultas simples, o publicación de resolución en los hilos de una red social de forma automatizada. Además, este soporte se puede llegar a personalizar, no solo por tipo de usuario (no tienen la misma necesidad un agente comercial en movilidad, que un directivo, que un operario en la cadena de producción), sino también por el propio usuario según su histórico de peticiones, comportamiento en el uso de los recursos del puesto de trabajo, nivel de vinculación con la empresa, etc.

Soporte a dispositivos

El soporte a dispositivos incluye la atención física sobre los distintos dispositivos finales de usuario, así como los dispositivos y espacios de oficinas (típicamente impresoras, salas de reuniones, sistemas de videoconferencia, sistemas de audio y presentación en auditorios, etc.). También suele incorporar soporte en sedes más pequeñas, mediante presencia regular o a demanda, reforzado por máquinas expendedoras de accesorios o fungibles, y taquillas inteligentes donde se puede llegar a recoger un ordenador de sustitución, y dejar el actual, para acelerar el reemplazo de los dispositivos. Otra modalidad es mediante centros de atención físicos distribuidos en la empresa, donde acercarse para solicitar soporte, con o sin cita previa, en un entorno agradable, y donde el equipo de atención explica al usuario como resolver la petición, o si se trata de un problema técnico se lo soluciona.

Ingeniería y administración

Definición y administración técnica del puesto de trabajo, para operar y explotar las plataformas y elementos del puesto de trabajo, con visión extremo a extremo. Típicamente comprende la administración del tenant de Office 365 (Gestión de identidades y directorio activo, Exchange on-premises, Exchange on-line, inTune, Sharepoint, Teams, Microsoft Defender ATP, Azure Information Protection, ...), Azure Virtual Desktop (AVD), Google Workspace, VMware Worskpace One y VMware Horizon, Citrix Workspace Suite, etc. Administrar todos los sistemas software del puesto de trabajo, tales como: antivirus, inventario, distribución de programas, virtualización, monitorización, etc. También puede incluir migraciones a Windows 11, gestión de servicios evergreen IT ⁵, homologación de dispositivos, generación y distribución de maquetas, etc.

⁵ Evergreen IT, se refiere a mantener los sistemas y aplicaciones siempre al día mediante actualizaciones continuas para una experiencia de usuario más fluida.

Productividad y colaboración

Soluciones integradas que combinan herramientas de colaboración con redes sociales corporativas, las soluciones de intranet, las comunicaciones unificadas y las plataformas de productividad (Microsoft 365 y Google Workspace, como máximos exponentes) que contemplan la gestión del conocimiento, el correo electrónico, las conferencias, los flujos de actividad, el microblogging, etc. potenciadas por la IA generativa. Estas soluciones garantizan que las personas de un equipo o proyecto estén conectadas independientemente del dispositivo o la ubicación. Permiten crear espacios de trabajo y salas virtuales accesibles, la colaboración a través de chat, audio y vídeo, integrarse en el ecosistema corporativo y habilitan la gestión del conocimiento. Adicionalmente y con la proliferación de las soluciones en SaaS de los vendedores de software independientes más conocidos, también pueden ofrecer un primer soporte sobre aplicaciones de negocio como los ERPs, CRMs, Gestores documentales, etc.

Movilidad

Con la creciente aceptación de la movilidad y la cultura de BYOD/COPE ⁶ los servicios de movilidad se han ampliado para abarcar la gestión segura de dispositivos, la gestión de aplicaciones y contenidos móviles, el despliegue de aplicaciones y la accesibilidad relacionada con las funciones y la política de acceso. Los servicios de movilidad gestionados incluyen el soporte a la gestión de dispositivos móviles (MDM), la configuración de políticas, la configuración de dispositivos, el kit de dispositivos, el ciclo de vida de los dispositivos y la gestión de los gastos de telecomunicaciones. También incluyen aspectos más amplios de la gestión de la movilidad empresarial, como la gestión de aplicaciones móviles (MAM), la seguridad móvil, la gestión de la experiencia digital del usuario y los servicios basados en la nube.

Herramientas

La implementación del conjunto de herramientas ⁷ que permitirán operar, monitorizar, evolucionar y gestionar los servicios de manera proactiva, industrializada y escalable. Desde la solución ITSM, los canales de contacto, y la herramienta de soporte remoto en su vertiente clásica, hasta la monitorización de todos los dispositivos de usuario, el comportamiento y experiencia de usuario, logs y eventos de seguridad para recogerlos e incorporarlos como datos en las plataformas de observabilidad ⁸ o en los sistemas de analítica predictiva, y poder prevenir incidentes. Automatización para resolución de peticiones habituales mediante scripts, RPA y motores como Ansible o Powershell. Herramientas de reporting y visualización avanzada de indicadores.

⁶ BYOD/COPE, acrónimo de Bring Your Own Device / Corporate Owned Personally Enabled. BYOD: La organización permite a los trabajadores usar sus dispositivos personales para trabajar y conectarse a la red y recursos corporativos. COPE: La organización proporciona los dispositivos a sus empleados y permite que éstos los utilicen como si fueran de su propiedad.

⁷ Ver informe Penteo: DRK – Automatización de servicios (julio de 2022)

⁸ Ver informe Penteo: DRK – Plataformas de observabilidad (febrero de 2024)

Provisión y gestión de activos

Gestión y ejecución de la provisión, incluyendo la compra, el almacenamiento y logística del aprovisionamiento de dispositivos, accesorios, recambios y fungibles asociados, así como de su devolución y logística inversa, consecuencia de planes de renovación, por obsolescencia, o sustitución por malfuncionamiento en las distintas oficinas y ubicaciones. También la renovación, y ampliación por crecimiento orgánico del software de puesto de trabajo y el licenciamiento asociado. Control de uso y optimización de las licencias. Aplicar el marco operativo e indicadores, para garantizar la calidad de la provisión. Participar en la homologación de productos, construcción y actualización del catálogo de provisión de software de usuario y software de back-office. La gestión de activos de TI es fundamental para apoyar los procesos de ITIL, incluida la gestión de cambios, incidentes y problemas. Además, mantiene la información actualizada en un único lugar, creando una fuente de información fiable. La gestión asociada de stocks e inventarios en caso de tratarse de activos físicos, y de utilización de licencias, son elementos que ayudan a evitar compras innecesarias de activos, reducir los costes de licenciamiento, refuerza el cumplimiento de políticas de seguridad y regulaciones normativas.

Espacio de trabajo inteligente

Smart offices con uso de elementos de oficina conectados para crear lugares de trabajo que respondan a su uso (IoT), mediante el control automático de la calefacción, la iluminación, el aire acondicionado. Uso de tecnologías inmersivas AR/VR para la asistencia remota, señalización digital, etc. Uso de tecnología "touchless" (impresoras, puertas, botones de ascensores, reconocimiento facial, etc.), identificación de volumen de personas, sensores de temperatura de los empleados, señalética digital, etc. Inclusión de nuevos dispositivos como smart watches, wearables, gafas de realidad aumentada o dispositivos de IoT en el lugar de trabajo que garanticen la seguridad y el bienestar de los empleados mediante mecanismos de seguimiento y control de la calidad del aire para evitar propagación de virus aéreos.

Seguridad en el puesto de trabajo

Las necesidades de seguridad del puesto de trabajo digital han cambiado, Los métodos de seguridad tradicionales que se basan en perímetros establecidos, autenticación de contraseñas y gestión manual de permisos han quedado obsoletos. Los empleados trabajan a distancia más que nunca, utilizando aplicaciones móviles de terceros y sus propios dispositivos para realizar funciones laborales cotidianamente. Las soluciones de gestión unificada de puntos finales (UEM) seguirán centrándose en el creciente número de wearables y dispositivos del Internet Industrial de las Cosas (IIoT) que entran en el lugar de trabajo. La introducción de 5G y Wi-Fi 6 tendrá un impacto positivo en el trabajo remoto con un mayor enfoque en el Edge Computing y en la gestión de servicios de acceso seguro (SASE) en una única consola de gestión integrada. Además, a medida que las aplicaciones empresariales se entregan en modo SaaS, estas requieren un aprovisionamiento y un despliegue seguros -en todos los dispositivos- para una experiencia sin

figuras y un enfoque contextual de confianza cero ⁹. Los sistemas de seguridad deben basarse en incorporar autenticación sin contraseñas, mediante biometría, tokens o combinaciones; Prevención de pérdida de datos redundante, que combine varios métodos de protección; Aplicaciones protegidas con enfoque de seguridad de confianza cero que busque verificar todos los aspectos de una conexión -incluyendo el dispositivo, las aplicaciones en el dispositivo, los usuarios y las redes- antes de permitir el acceso; La microsegmentación de redes que implementa protocolos de seguridad para cargas de trabajo individuales dentro de una red; y analítica robusta para correlacionar patrones y diagnosticar potenciales problemas.

Acuerdos de nivel de experiencia

Los proveedores más avanzados incorporan nuevas mediciones de servicios en forma de métricas basadas en la monitorización de la experiencia de usuario, analítica de sentimiento, bienestar del trabajador, y métricas operativas más tradicionales que agregan los resultados analíticos en la medida de la experiencia del usuario (XLAs). A medida que aumenta el número de usuarios finales que interactúan con GPTs, sitios web, apps, chatbots u otras automatizaciones, la necesidad de contar con unos servicios centrados en el usuario es mayor que nunca. Parte de las ventajas de los XLAs es que miden la entrega de servicios (en contraposición a medir la entrega de un producto) y en este sentido es algo más intangible porque miden el resultado y el valor del servicio. Los XLA no tienen una fórmula universal que las empresas deban seguir, en su lugar, los XLA deben focalizarse a los puntos problemáticos relacionados con las IT de una organización, y entender que valor y resultados se quieren obtener, por tanto hay que incluirlos inicialmente en las etapas de consultoría y asesoramiento, para su diseño e implementación para su seguimiento y evolución en las etapas de operación.

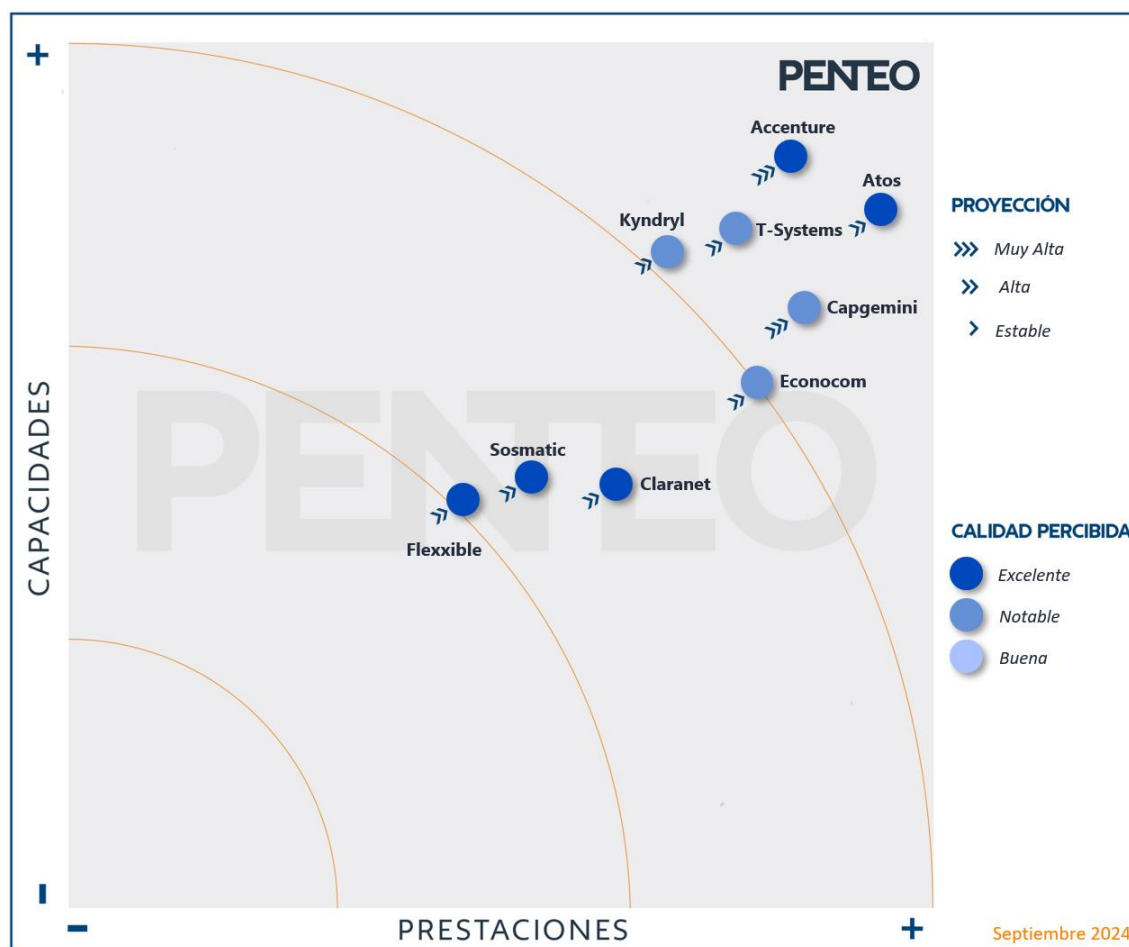
Sostenibilidad

La sostenibilidad del puesto de trabajo digital pretende reducir el impacto medioambiental de la tecnología, por ejemplo los dispositivos finales de usuario emiten entre 1'5 y 2 veces más carbono que los centros de datos ¹⁰. Los integradores desempeñan un papel crucial en este sentido promoviendo equipos energéticamente eficientes, el uso responsable de dispositivos y el reciclaje de residuos electrónicos. Además, contribuyen fomentando el trabajo a distancia mediante herramientas de colaboración, reduciendo el uso de papel mediante la gestión digital de documentos y orientando a las organizaciones hacia prácticas digitales respetuosas con el medio ambiente.

⁹ Una arquitectura de confianza cero (Zero-trust) es un marco de trabajo de seguridad desarrollada por John Kindervag en 2010. Asume que cada conexión y dispositivo final es una amenaza. El marco protege contra estas amenazas, ya sean externas o internas, incluso para aquellas conexiones que ya están dentro de la red. En pocas palabras, una red de confianza cero: Registra e inspecciona todo el tráfico de la red corporativa; Limita y controla el acceso a la red; Verifica y asegura los recursos de la red.

¹⁰ McKinsey The green IT revolution: A blueprint for CIOs to combat climate change (Setiembre 2022)
<https://www.mckinsey.com/capabilities/mckinsey-digital/our-insights/the-green-it-revolution-a-blueprint-for-cios-to-combat-climate-change>

3. MAPA DEL UNIVERSO



Dimensiones evaluadas

- Las CAPACIDADES evalúan el volumen de negocio en la línea de servicio, las alianzas y activos para proporcionar los servicios, la estructura y cualificación del equipo, y la aproximación al mercado que realiza.
- Las PRESTACIONES evalúan la amplitud y cobertura del porfolio, el alcance de los servicios ofrecidos, las herramientas y metodologías utilizadas, así como casos de uso públicos, las referencias, su distribución por segmento y sector de actividad, así como el alcance y variedad de los proyectos en dichas referencias.
- La PROYECCIÓN evalúa la trayectoria del proveedor en los últimos 3 años combinado con las innovaciones realizadas tanto a nivel de compañía como a nivel de la línea de servicios, y el roadmap previsto, y su reconocimiento y tracción como proveedor de servicios de Digital Workplace.
- La CALIDAD PERCIBIDA evalúa la satisfacción de sus clientes en el proceso comercial, en el delivery del servicio, en la flexibilidad y desviación de precios y tiempos, así como la relación valor precio. También en la incorporación de innovación en los servicios que permitan obtener un valor diferencial o eficiencia en la ejecución de los proyectos o servicios.

VENDOR PROFILE



FLEXXIBLE

Company profile

- **Fundación:** 2008
- **Inicio de operaciones en España:** 2008
- **Propiedad:** Repartida entre los fundadores de la empresa.
- **Ingresos último año fiscal:**
 - España: 27 M €
 - Mundo: 41 M €
- **Empleados:**
 - España: ~66
 - Mundo: ~120
- **Oficinas:**
 - España: Presencia en Madrid, Bilbao, Sevilla y Barcelona.
 - Resto del Mundo: Estados Unidos, Reino Unido, Brasil e India.
- **Principales actividades de negocio:** Digital Workplace technologies, Remote Management and Monitoring, Digital Experience Monitoring, Security, DaaS
- **Descripción de la compañía:** Plataforma híbrida de gestión automatizada del puesto de trabajo, tanto en formato físico como digital y aseguramiento de la seguridad y la auto-reparación, basada en observabilidad y monitorización de la experiencia del usuario y de las plataformas.

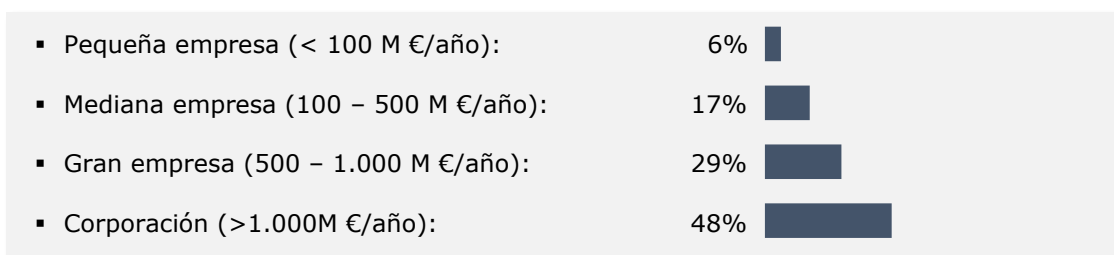
Service profile

- **Inicio de prestación de servicios de Workplace en España:** 2009
- **Plantilla dedicada a servicios Digital Workplace:**
 - España: ~58
 - Mundo: ~112
- **Red de centros de innovación y soporte a servicios de Workplace:** En Terrassa (Barcelona), se realiza el desarrollo de producto y activos relacionados.
- **Red de centros de delivery:** Mediante los Global Service Centers, con sede central en Terrassa y centros en Raleigh (Estados Unidos) y Mumbai (India). Adicionalmente cuentan con presencia en Madrid, Brasil y Londres.
- **Offerings, activos, propiedad intelectual y soluciones propias (no exhaustivo):**
 - FlexxClient: Solución DEX (Digital Employee Experience) y RMM (Remote Monitoring and Management) para simplificar la gestión y administración de espacios de trabajo físicos y

virtuales, aumentando la seguridad y la productividad y reduciendo las fricciones de TI, ofrecida en formato SaaS, ofrece un panel unificado para la gestión de todos los dispositivos, con soporte para una amplia gama de sistemas operativos, brokers e hipervisores. Adicionalmente, mide la huella de carbono y consumos, permitiendo la gestión tanto de puestos de trabajo como de impresoras.

- FlexxWorkspaces: Módulo para los equipos de soporte de primer y segundo nivel, ofrece una vista única para cada dispositivo de usuario final, físico o virtual, permitiendo incrementar las tasas de resolución desde el primer nivel de servicio con optimizaciones y automatizaciones. Permite definir de manera ágil autoremediaciones y flujos de automatización y resolución automática (Flows).
- FlexxAnalyzer: Módulo que proporciona una visión integral de las métricas de uso de aplicaciones, VDI y dispositivos físicos. Mediante los datos de los eventos capturados se convierten en acciones automatizadas para impulsar la productividad de los empleados o medir la experiencia de usuario.
- FlexxAutomation: Módulo que permite la integración con soluciones ITSM, con un catálogo estándar para realizar más de 100 operaciones automatizadas, puestas a disposición del propio usuario de la plataforma y todos los niveles de soporte.
- FlexxMonitoring: Módulo de monitorización y observabilidad de la plataforma. Cuenta con Dashboards predefinidos (Técnico, Aplicaciones, Seguridad, Rendimiento, Inventarios ligados a la ubicación, SAM, Control de SLA, ...).
- FlexxDesktop: Solución Desktop as a Service que permite combinar plataformas de virtualización, clouds privados y cloud públicos para ofrecer escritorios virtuales tanto on-premises como en clouds públicos, facilitando la gestión unificada, la provisión, la automatización y auto-resolución de incidencias.
- FXXOne, solución equivalente a FlexxClient enfocada a segmento de la pequeña y mediana empresa, con comercialización mediante canal indirecto con mayoristas.
- FlexxBeat: Solución basada en IA, facilita la gestión de infraestructuras de TI híbridas, promoviendo una mejor integración entre recursos locales y en la nube desde el punto de vista del usuario final, identificando si requieren atención y comprendiendo su situación.
- FlexxSecurity: Combina automatización, capacidad de observación y la integración con herramientas de seguridad para garantizar que las organizaciones aprovechan todas las herramientas de que disponen para contener los ataques y reaccionar en caso de necesidad. Permite monitorizar y asegurar que los dispositivos de una organización son “compliant” con las políticas de seguridad y automatizar su cumplimiento.
- **Experiencia declarada:** Flexxible da servicio a más de 80 clientes distribuidos muy uniformemente por todos los sectores de actividad, donde destaca ligeramente el sector público. Dichos clientes mayoritariamente pertenecen al segmento corporativo y gran empresa. Mediante sus productos gestionan un volumen de 700.000 usuarios y sus respectivos escritorios, sus servicios de soporte -asociados al producto- a menudo están incorporados en servicios de mayor envergadura de proveedores de servicios gestionados de puesto de trabajo o infraestructura.

○ Segmentación de la cartera de clientes de servicios workplace:



Claras fortalezas

- Flexxible habilita el concepto de puesto de trabajo digital con su especialización en gestión de espacios de trabajo híbridos, combinación de dispositivos físicos, virtuales, oficinas y puestos domésticos para usuarios en formato teletrabajo. Sus soluciones simplifican la implementación y gestión del escritorio virtual bajo un enfoque de seguridad y observabilidad. Además incorporan funcionalidades avanzadas de monitorización y análisis para garantizar una experiencia satisfactoria del usuario y automatizar las tareas más comunes, tanto para el propio autoservicio del usuario como para los equipos de soporte. Gracias a una plataforma altamente automatizada y con capacidades de auto-reparación, Flexxible logra reducir la tasa de incidentes entre un 20 y un 30% en comparación con soluciones tradicionales, con un enfoque más reactivo. Además, para asegurar una implementación exitosa, la empresa ofrece herramientas analíticas que permiten diagnosticar la situación de los clientes, elaborar el business case y diseñar la hoja de ruta de transformación.
- Flexxible es una compañía en crecimiento, con incrementos sostenidos en la facturación de doble dígito y expansión internacional. Como especialista en su nicho de mercado, se han posicionado como un elemento clave en las organizaciones donde prestan servicio, debido a los cambios del modo de trabajo –del puesto fijo al trabajo en remoto o híbrido– surgidos durante los últimos años que han acelerado la adopción de soluciones de desktop as a service, en búsqueda de flexibilidad, simplicidad en la operación, proactividad para adelantarse a posibles problemas y garantizar la continuidad de negocio. También para mejorar la experiencia de los empleados con la tecnología para que los procesos de trabajo sean más fluidos, eficientes y productivos especialmente en dichos entornos de trabajo remotos e híbridos.
- La innovación para aportar simplicidad en un área tradicionalmente compleja se materializa por ejemplo en la incorporación de FlexxSecurity, que permite obtener las trazas y los datos relevantes -de acuerdo con los equipos de ciberseguridad del cliente- para identificar acciones o patrones que puedan comprometer la seguridad del dispositivo. Estos datos se incorporan al catálogo de métricas granulares e indicadores de valor para las organizaciones (XLAs como el User Experience score o el Device Reliability score) que por defecto se aportan, juntamente con el módulo de analítica facilitando a las empresas gestionar proactivamente la experiencia del usuario.

A tener en cuenta

- Flexxible con sus servicios y productos va un paso más allá en la gestión del dispositivo y la experiencia de usuario final sin fricciones, pero es probable que las organizaciones cliente precisen además de un proveedor de servicios gestionados para complementar aspectos como la atención al usuario -remota o presencial-, las herramientas de productividad y colaboración, la provisión y operación de dispositivos físicos, control de licenciamiento o smart offices por ejemplo. Flexxible se posiciona como un actor habilitador que trabaja juntamente con los integradores y proveedores de servicios gestionados para configurar con cada uno de los clientes la mejor solución para la explotación más adecuada del producto.
- Dentro del mercado de servicios Digital Workplace, Flexxible no suele aparecer en el top of mind de las empresas españolas a la hora de afrontar proyectos y servicios de workplace. Deben aprovechar las bondades de sus productos, las alianzas tecnológicas y continuar su posicionamiento para extender su rango de influencia mediante el canal, los marketplaces digitales, o como parte de la solución en contratos de alcance más amplio e incrustados dentro las líneas de negocio de integradores y proveedores de servicio. El reciente lanzamiento de FXXOne, su solución específicamente pensada para el entorno de la pequeña y mediana empresa pensada para ser comercializada a través de mayoristas también ayudará en este sentido.
- Lógicamente cuando hablamos de proveedores de puesto de trabajo digital, el mercado piensa en integradores de servicios. Flexxible al tener un origen de proveedor de producto -comercializado como servicio y en pago por uso- puede ser una opción muy válida para empresas que dispongan de servicios de soporte en toda la cadena de valor del puesto de trabajo y que quieran ir más allá de la gestión tradicional reactiva. En este sentido Flexxible, destaca por su muy notable relación valor-precio, al permitir implantar una gestión proactiva para reducir el número de incidencias y el tiempo de resolución de aquellas que se producen. La innovación y la incorporación de soluciones al catálogo, juntamente con las alianzas estratégicas otorgan a la compañía un perfil de excelencia y alto valor tecnológico. Gracias a las características de la solución de Flexxible (resiliencia, eficiencia, monitorización y medida de CO2, Transformación digital, ...) algunos clientes, especialmente del sector público, aplican Fondos Europeos para la financiación de esta solución.

Sobre el Universo Pentoe

En el Universo Pentoe se posicionan a los principales actores en España de un servicio TI, previa evaluación independiente de Pentoe en 4 dimensiones: Capacidades, Prestaciones, Proyección y Calidad. Este análisis es un referente que tiene amplia difusión y llega prácticamente a la totalidad de la comunidad TI en España. Está disponible en las siguientes plataformas:



Sobre Pentoe

Pentoe es el analista TI independiente que lidera la mayor Comunidad de Conocimiento TI de España, y ofrece un servicio especialmente diseñado para Directivos con influencia o responsabilidad en las decisiones TI-Negocio, ayudándoles a garantizar el acierto de sus decisiones, compartiendo conocimiento, asesorándoles y facilitándoles hacer networking. Y para proveedores TI, Pentoe aporta información del mercado sobre tendencias y posicionamientos, y proporciona apoyo experto con el que maximizar el éxito en sus estrategias.

Desde hace más de 25 años damos servicio a más de 200 compañías e instituciones de primer nivel del mercado español. Un servicio con el que minimizar riesgo, tiempo y coste, y extraer de las TI y las Tecnologías Digitales el máximo valor para el negocio.



Tu asesor TI de confianza que proporciona conocimiento y apoyo experto e independiente

PENTEO

DIGITAL - INNOVATION - TECHNOLOGY

+34 902 154 550

info@penteo.com

penteo.com

