

En colaboración con:
Microsoft

Autor:
Isabel Tovar

Diciembre 2018



INTEGRAR A TODOS LOS EMPLEADOS EN EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN IMPULSA EL CRECIMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES

RESUMEN EJECUTIVO

El concepto de trabajo está pasando por una profunda transformación. La frase "el trabajo ya no es un lugar al que vas, sino algo que haces" refleja el cambio cultural que trae consigo una nueva generación de trabajadores.

La población de trabajadores móviles de Europa Occidental tendrá una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) del 3,5% hasta 2021, alcanzando los 120 millones de trabajadores en 2021, según datos de IDC.

Conectar de forma eficiente a los trabajadores de primera línea con el resto de los empleados de la compañía a través de la simplificación de la tecnología utilizada, mejorará los procesos dentro de la empresa y la satisfacción del cliente.

La industria de la movilidad, casi sin excepción, ha subestimado el potencial de las soluciones o plataformas de conectividad móvil para impulsar los negocios e incluso para facilitar estos cambios culturales que ya son una realidad. Ser flexibles a los cambios y adaptarse a las nuevas necesidades que puedan surgir en el negocio a través de herramientas y soluciones unificadas, integradas y conectadas dotándolas de inteligencia favorecerá la productividad, la experiencia de los empleados y, por tanto, el crecimiento de la compañía.

Según pronostica IDC, el mercado español de aplicaciones empresariales móviles alcanzará en 2022 los 81 millones de euros con una tasa de crecimiento medio de 10,7%. Del mismo modo, el mercado español de aplicaciones de colaboración entre equipos alcanzará en 2022 los 36 millones de euros con una tasa de crecimiento medio de 19,6%.

La implementación de tecnologías, de una cultura adecuada y los cambios en la gestión del personal garantizarán un mejor desempeño en el nuevo puesto de trabajo digital. La digitalización de la organización basada en la creatividad y con una imagen más innovadora permitirá a la compañía desarrollar y atraer talento.

La seguridad y el cumplimiento normativo relacionado a las soluciones y plataformas de conexión y colaboración empresarial juegan un papel fundamental evitando la fuga de información y riesgos como la pérdida o robo de datos sensibles que tanto preocupan a las organizaciones en España.

Conectar de forma eficiente a los trabajadores de primera línea con el resto de los empleados de la compañía

La digitalización de la organización basada en la creatividad permitirá a la compañía atraer talento

LA CONECTIVIDAD MÓVIL, CLAVE PARA AGILIZAR LA COLABORACIÓN E INTEGRACIÓN DE LOS EMPLEADOS DE CAMPO O DE PRIMERA LÍNEA

Dentro del proceso de digitalización de las organizaciones está teniendo una gran importancia el componente de transformación que está experimentando el entorno laboral en el que desarrollamos nuestro trabajo. Ya no importa desde dónde se realice el trabajo, en qué momento o desde qué dispositivos. La tecnología tiene que ser el habilitador o facilitador para que se pueda desarrollar ese trabajo, y debe permitir acceder a toda la información necesaria para realizarlo de forma eficiente, así como conectar a los diferentes trabajadores de la empresa tanto entre ellos como con el cliente y siempre garantizando la seguridad de la información

Además, esto debe ir acompañado de un cambio cultural empresarial y un cambio en la gestión del personal. Las organizaciones no pueden digitalizarse a menos que las personas lo hagan, el negocio está evolucionando rápidamente. La digitalización, la automatización y la incorporación de herramientas de Inteligencia Artificial hoy en día supera las habilidades de la organización y la capacidad que tiene la fuerza laboral para dominar las nuevas tecnologías.



Este replanteamiento del trabajo está transformando profundamente los modelos operativos y las tecnologías que los facilitan. A medida que los nuevos estilos de trabajo son más abiertos, flexibles y colaborativos, las organizaciones tienen que poner al servicio de los trabajadores dispositivos y soluciones flexibles, escalables y fáciles de utilizar e integrar, que permitan utilizarse en cualquier espacio de trabajo y cubrir múltiples necesidades.

Según datos de IDC, la población de trabajadores móviles de Europa Occidental tendrá una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) del 3,5% en los próximos cinco años, aumentando a 120 millones de trabajadores en 2021 de los 103 millones en 2017. Así mismo, el ratio de trabajadores móviles versus resto de trabajadores se espera que crezca al 63% en el año 2020 pasando del 55% en 2018.

No podemos olvidar que cada vez el porcentaje de trabajadores jóvenes en las organizaciones es mayor y estos tienden a ser 'mobile first', es decir, a consumir del 90 al 100% de su tiempo en red sobre una pantalla móvil.

Las soluciones de colaboración empresarial unidas a la movilidad, a la nube y a la virtualización permiten compartir documentos en tiempo real y comunicarse de

La población de trabajadores móviles de Europa Occidental tendrá una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) del 3,5% hasta 2021, con 120 millones de trabajadores en ese año

El mercado español de aplicaciones empresariales móviles alcanzará en 2022 los 81 millones de euros con una tasa de crecimiento medio de 10,7%

manera más eficiente entre individuos y grupos en distintas zonas geográficas, lo que agiliza el trabajo posibilitando la conciliación y mejorando la productividad.

La conectividad móvil es una característica fundamental para un empleado cuya "oficina" no es ya un escritorio clásico y mucho más para los trabajadores de primera línea que necesitan desarrollar su trabajo desde cualquier lugar y con equipos ligeros que le faciliten y agilicen su trabajo.

El mercado español de aplicaciones empresariales móviles alcanzará en 2022, según pronostica IDC, los 81 millones de euros con una tasa de crecimiento medio de 10,7% (figura 1).

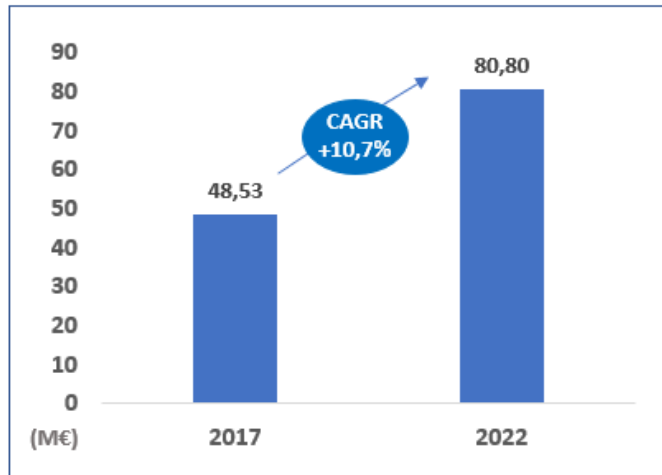


Figura 1- Mercado español de aplicaciones empresariales móviles

Fuente: IDC Worldwide Semiannual Mobility Spending Guide, 2017H2

Las organizaciones son conscientes de la necesidad de empoderar a los trabajadores de campo para poder tener éxito en la economía digital. La era de la movilidad en la que nos encontramos ofrece tecnologías inalámbricas de comunicaciones que garantizan la capacidad, rendimiento y seguridad de una conexión permanente a internet necesaria para estos profesionales de campo, ofreciéndoles una conexión e integración en los servicios de la compañía. Sin duda, los dispositivos móviles ocuparán un lugar central en este entorno de trabajo ya que los empleados podrán transformar cualquier espacio disponible en un espacio de trabajo digital. Es fundamental que dispongan de canales abiertos de comunicación y de intercambio de datos con sus responsables a través de la tecnología adecuada.

En 2021, el 60% de las empresas del G2000 habrán adoptado el puesto de trabajo del futuro, un puesto flexible, inteligente y en un entorno colaborativo virtual y físico, mejorando la experiencia del empleado y la productividad.

LAS PLATAFORMAS DE MENSAJERÍA COMO EJE CENTRAL DE LA COMUNICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS

Debido al viaje que tienen que realizar las organizaciones hacia el nuevo escenario digital y adoptar el puesto de trabajo del futuro, es necesario que

Las organizaciones deben invertir más en herramientas como la mensajería instantánea, las redes sociales, las apps móviles o comunicaciones unificadas avanzadas

utilicen plataformas de comunicación y colaboración seguras e inteligentes para todos sus empleados que permitan optimizar y mejorar procesos y operaciones a nivel empresarial facilitando la realización de tareas y las comunicaciones.

Vemos la importancia que tienen para las organizaciones las soluciones relacionadas con el trabajo colaborativo, obteniendo los siguientes resultados de una encuesta realizada a 131 CIOs en España (figura 2). Los resultados nos muestran que hoy en día deben invertir más en herramientas como la mensajería instantánea, las redes sociales, las apps móviles o comunicaciones unificadas avanzadas.



Figura 2- Soluciones actualmente desplegadas en su organización

Fuente: Encuesta realizada por IDC, 2018

De hecho, el 45% de los CIOs españoles entrevistados por IDC, indica que los dispositivos en el puesto de trabajo y la movilidad eran ya la principal prioridad de inversión en el 2017, como se ilustra en la figura 3.

El 45% de los CIOs españoles indica que los dispositivos en el puesto de trabajo y la movilidad son la principal prioridad de inversión en el 2017

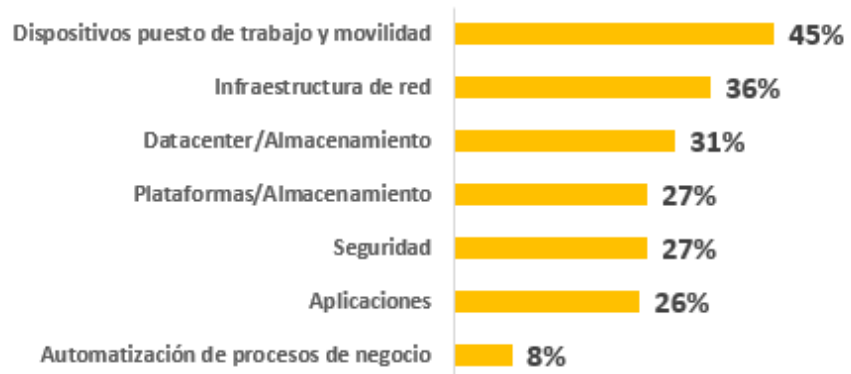


Figura 3- Prioridades de inversión

Fuente: Encuesta realizada por IDC, 2018

El mercado español de aplicaciones de colaboración entre equipos alcanzará en 2022 los 36 millones de euros con una tasa de crecimiento medio de 19,6% (figura 4).

El mercado español de aplicaciones de colaboración entre equipos alcanzará en 2022 los 36 millones de euros con una tasa de crecimiento medio de 19,6%

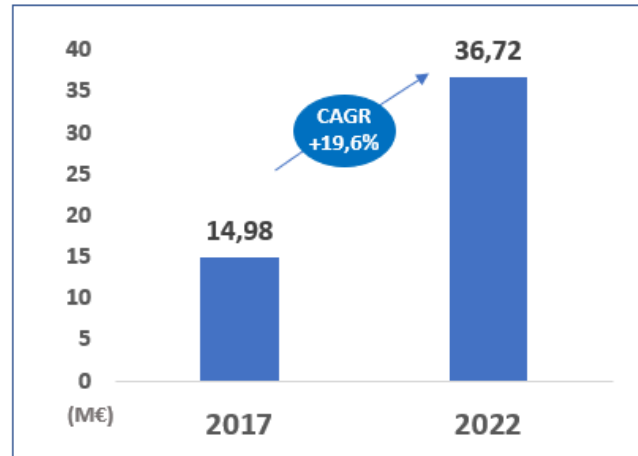


Figura 4- Mercado español de aplicaciones de colaboración entre equipos

Fuente: IDC Worldwide Semiannual Mobility Spending Guide, 2017H2

Los empleados son la fuerza motriz del espacio de trabajo digital. Utilizar plataformas de comunicación y colaboración, y más concretamente las plataformas de mensajería, facilita la interacción entre ellos compartiendo datos, contenido o conversaciones de una manera distinta, a menudo ayudados por inteligencia artificial. Esto ha provocado la disminución de reuniones y de correos electrónicos, así como un mayor compromiso por parte de los empleados, y a través de una ejecución más rápida.

No podemos olvidar que, además, el uso de plataformas de mensajería conecta de un modo más sencillo a las empresas con sus clientes, bien sea para prestar soporte técnico o postventa o para hacer las veces de canal de atención al cliente. Facilita la fidelización de los clientes existentes y, en la medida de lo posible, la captación de la atención de los potenciales.

De esta forma pueden contribuir a la mejora tanto empresarial como de servicio público, debe permitir a sus empleados charlar en tiempo real sin que la información confidencial de la empresa salga a la luz, es decir, siempre dentro de un marco de seguridad, privacidad y confidencialidad puesto que una de las principales preocupaciones de las organizaciones es la fuga de información y los riesgos que puedan derivar de ello, por lo que es importante para las organizaciones proteger sus plataformas de mensajería.

Las aplicaciones y plataformas de mensajería instantánea son una tendencia en crecimiento, serán claves para la comunicación y la digitalización de los procesos dentro de la organización.

LA IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD Y EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN ENTORNOS COLABORATIVOS

La seguridad y el cumplimiento normativo son uno de los principales factores para seleccionar una plataforma de colaboración. El uso de una plataforma

consolidada para la copia de seguridad, el archivado y la gestión de datos es clave para garantizar la protección y la disponibilidad de los datos.

La aplicación de GDPR va a afectar a múltiples tecnologías dentro de la organización, pero esto no va a detener las inversiones. Aplicar GDPR puede convertirse en una oportunidad para optimizar su gobierno de la información e incluso adquirir ventajas competitivas.

En ocasiones a los empleados se les prohíbe compartir información y usar tecnologías fuera de sus firewalls corporativos, por miedo a una posible brecha de seguridad y fugas de datos corporativos confidenciales.

Según los resultados obtenidos de una encuesta realizada por IDC a 202 organizaciones en España sobre las principales consideraciones de seguridad en el entorno de movilidad del puesto de trabajo vemos como la pérdida o robo de datos sensibles es lo que más preocupa a las organizaciones (figura 5).



Figura 5- Principales consideraciones de seguridad en el puesto de trabajo

Fuente: Encuesta realizada por IDC, 2018

Los departamentos de TI deben garantizar que las aplicaciones y datos corporativos puedan utilizarse de manera eficiente en dispositivos corporativos y no corporativos manteniendo la seguridad y los controles de configuración.

El control basado en la identidad sobre las aplicaciones y los datos se vuelve esencial ya que los dispositivos físicos se vuelven menos críticos desde el punto de gestión y cumplimiento de políticas y las aplicaciones y los datos se convierten en los activos esenciales que deben estar protegidos.

La organización debe implantar políticas que faciliten el uso de dispositivos ligeros en un entorno de movilidad e incluir herramientas de gestión de dispositivos que faciliten la monitorización y gestión de la seguridad, evitando así el uso de diversos dispositivos de uso personal sin securizar.

IDC prevé que el mercado de Seguridad corporativa móvil en España crecerá significativamente, aumentando con una tasa de crecimiento medio hasta 2022 del 9,3% y con un gasto aproximado de 39 millones de euros (figura 6).

En cuestiones de seguridad, la pérdida o robo de datos sensibles es lo que más preocupa a las organizaciones

El mercado de Seguridad corporativa móvil en España crecerá significativamente, aumentando con una tasa de crecimiento medio hasta 2022 del 9,3% y con un gasto aproximado de 39 millones de euros

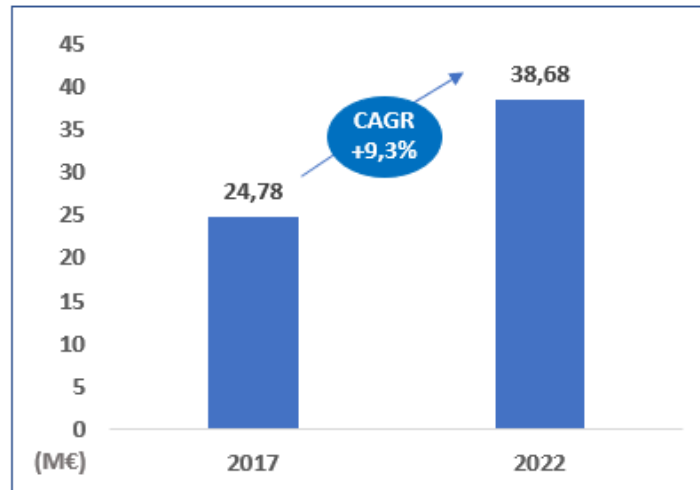


Figura 6- Mercado español de seguridad corporativa móvil

Fuente: IDC Worldwide Semiannual Security Spending Guide, 2017H2

La centralización de la infraestructura de la organización facilita la implantación de medidas concretas de seguridad. Aunque los usuarios utilicen distintos tipos de dispositivos, los datos seguirán residiendo y siendo gestionados en el entorno de la organización, lo cual puede facilitar la implementación de políticas de seguridad corporativa de forma rápida y eficiente.

LA RELACIÓN ENTRE UN ESPACIO DE TRABAJO MODERNO Y EL POTENCIAL DE CAPTACIÓN DE TALENTO

Las organizaciones deben tener en cuenta las futuras tendencias de la fuerza de trabajo en su viaje a la transformación digital para así anticiparse a sus necesidades de talento. A menudo uno de los obstáculos más relevantes al que se enfrentan las organizaciones hoy en día en su transformación digital es la adquisición de talento y mucho más poder retenerlos.

Si las empresas quieren ser más competitivas, deben adoptar enfoques más dinámicos que les permita acceder a las capacidades requeridas fuera de sus organizaciones y completar de esta forma sus capacidades internas.

Un concepto que cobra cada vez más importancia es la experiencia de empleado, entendido como una forma de atraer y retener talento. La experiencia de empleado se trata de una metodología que pone al empleado en el centro de la empresa, tratando de desarrollar y fidelizar el talento de los profesionales, donde el papel de los Recursos Humanos es fundamental.

IDC prevé que en 2021 la demanda de los perfiles con más talento habrá dado como resultado que el 65% de las compañías del G2000 ofrezcan opciones de trabajo en equipo y trabajo remoto aprovechando el acceso generalizado a las aplicaciones empresariales y de colaboración.

En 2021 la demanda de los perfiles con más talento habrá dado como resultado que el 65% de las compañías del G2000 ofrezcan opciones de trabajo en equipo y trabajo remoto aprovechando el acceso generalizado a las aplicaciones empresariales y de colaboración

Como venimos diciendo, la naturaleza del trabajo ha cambiado, las organizaciones deben crear un espacio que genere energía para centrarse en el conocimiento, la generación de ideas y el trabajo en equipo. Sólo se conseguirá si a parte del diseño de las oficinas hay un cambio en la cultura del trabajo. La implementación de las tecnologías por sí solas no garantizan un mejor desempeño en el nuevo puesto de trabajo digital, hace falta también una cultura adecuada y modificar la gestión de las personas. Esta nueva cultura debe ser impulsada desde la dirección para transformar a la compañía en función de la nueva era digital.

Los perfiles más especializados, aquellos menos generalistas y con talentos más específicos y que normalmente son los más escasos, exigen a las empresas más requisitos para trabajar allí. Acaban eligiendo aquellas organizaciones que cuentan con mejor ambiente laboral y donde el espacio de trabajo es más cómodo.

Las organizaciones de éxito, conocedoras de este hecho, aumentan su ventaja competitiva y reducen costes gracias a la transformación del lugar de trabajo. Incrementan la productividad mejorando el estado físico y mental de los trabajadores consiguiendo además mayor compromiso, abren la puerta a la contratación de nuevos talentos de cualquier parte y transforman el espacio de oficina físico en un entorno de colaboración y compromiso.

La transformación del lugar de trabajo realmente se produce cuando el espacio físico, la tecnología, los dispositivos y los comportamientos humanos se potencian para crear entornos flexibles, divertidos y colaborativos que fomenten la innovación y la creatividad permitiendo todo tipo de estilos de trabajo y haciendo este entorno atractivo para la captación del talento tan necesario y demandado hoy en día por las organizaciones.

Para 2023, IDC considera que el 40% de los trabajadores utilizarán plataformas Gig-economy y mercados para ofrecer sus servicios y habilidades digitales, cambiando de esta forma políticas, los procesos y las herramientas de recursos humanos.

IDC SPAIN

Serrano 41, 3ª
28001 Madrid
+34 91 787 21 50
Twitter: @IDCSpain
www.idcspain.com

Mención de propiedad intelectual:

This IDC research document was published as part of an IDC continuous intelligence service, providing written research, analyst interactions, telebriefings, and conferences. Visit www.idc.com to learn more about IDC subscription and consulting services. To view a list of IDC offices worldwide, visit www.idc.com/offices. Please contact the IDC Hotline at 800.343.4952, ext. 7988 (or +1.508.988.7988) or sales@idc.com for information on applying the price of this document toward the purchase of an IDC service or for information on additional copies or Web rights. Copyright 2017 IDC. Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved

Acerca de IDC

International Data Corporation (IDC) es el principal proveedor global de inteligencia de mercado, servicios de consulta y acontecimientos para la tecnología de la información, telecomunicaciones y mercados de tecnología de consumo. IDC ayuda a los profesionales de Tecnologías de la Información, ejecutivos de negocio, la comunidad inversionistas toman decisiones basándose en hechos sobre compras de tecnología y la estrategia de negocio. Más de 1100 analistas en IDC proporcionan experiencia global, regional, y local sobre la tecnología y oportunidades de industria y tendencias en más de 110 países por todo el mundo. Durante más de 50 años, IDC ha proporcionado informaciones estratégicas para ayudar a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos claves de negocio. IDC es una filial de IDG, líder en los medios de comunicación de tecnología, investigación de mercados y eventos.