

Perspectiva ejecutiva de Cisco

“El cambio es lo único seguro”

“La aceleración de la consumerización de la tecnología representa el mayor desafío para los directores de informática hasta la fecha. Ir por delante requiere una arquitectura flexible, una profunda comprensión de la experiencia del usuario y una predisposición para admitir tanto las herramientas, y formas de trabajo, antiguas como las nuevas”, afirma Robbert Kuppens, Director de informática de Cisco para Europa, Oriente Medio, África y Rusia.

A los directores de informática cada vez les resulta más difícil predecir la forma en que cambiarán y se desarrollarán los requisitos informáticos de sus organizaciones, lo que significa que su mejor estrategia es estar preparados para cualquier cosa. Los analistas han especulado que, a pesar de los grandes adelantos desde la llegada de Internet, esto supone solo el 5% del camino que han de recorrer hasta lograr su máximo potencial. Eso significa que, inevitablemente, hay más cambios sísmicos por llegar que posiblemente no se puedan predecir.

En el mismo orden de ideas, los directores de informática están teniendo que adaptarse rápidamente al crecimiento de las expectativas de los empleados con respecto a la tecnología, los dispositivos y las aplicaciones que utilizan por motivos de trabajo. Los usuarios, equipados con sus propios dispositivos inteligentes y aplicaciones de libre disposición, pueden tomar el control ahora de cualquier manera, por ejemplo, evitando la colaboración interna y los procesos de intercambio de conocimientos ineficientes mediante el uso de las herramientas disponibles para todo el mundo como Twitter, LinkedIn y Facebook.

Está demostrado que, cuando una organización ha tratado de imponer una prohibición de esa actividad, ha resultado ser una estrategia contraproducente: en el mejor de los casos difícil de gestionar, y en el peor se ha ganado la enemistad del personal. Esto a su vez puede afectar a las posibilidades de la organización de ser capaz de atraer a las nuevas generaciones de talento, que hoy tienen expectativas mucho más altas en lo que respecta a su experiencia tecnológica en el trabajo.

Si los sistemas informáticos corporativos hubieran logrado estar al día con la tecnología de consumo, podría no haberse



Robbert Kuppens

Director de informática de Cisco para Europa, Oriente Medio, África y Rusia

producido la llamada revolución de la "consumerización de la tecnología". Sin embargo, la realidad es que la evolución de la tecnología de consumo ha superado a los sistemas empresariales hasta el punto de que los usuarios se sienten frustrados por la mediocridad de su experiencia informática en el trabajo. En su tiempo libre, pueden conectarse fácilmente entre sí, acceder, compartir e interactuar con contenido ilimitado, y dirigir sus vidas de manera eficiente. Durante las horas de oficina, las tecnologías obsoletas y el bloqueo del sistema les impiden tener la misma fluidez, disminuyendo la espontaneidad, la creatividad y el flujo de trabajo.

Toda esta falta de flexibilidad está minando la eficacia de las empresas y su capacidad de competir.

Visualización de los usuarios como clientes

Irónicamente, muchas organizaciones cuidan a sus clientes y partners mejor que a su propio personal. Los minoristas, bancos, aseguradoras y agencias de viajes hace tiempo que se han dado cuenta del valor de explotar canales alternativos para diferenciar sus servicios y llevar a cabo un modo de trabajar más eficaz. Las aplicaciones de autoservicio web avanzadas en combinación con los canales móviles, por ejemplo, están permitiendo a esas organizaciones poner la información oportuna y relevante en manos de los clientes, como resúmenes de cuentas, análisis de gastos y actualizaciones de stock, entregas y servicios. Esto permite a los clientes y a los partners de la cadena de suministro tomar decisiones fundadas y llevar a cabo las transacciones de manera rápida y eficiente.

Permitir que sus clientes y partners dispongan ellos mismos de la información reduce los costes internos de las empresas y les permite prestar servicios al cliente durante todo el día. Estas estrategias también se están flexibilizando más para incorporar canales móviles y redes sociales como Facebook y Twitter, por necesidad competitiva. Si los clientes no pueden encontrar lo que necesitan cuando lo necesitan participando con las empresas a través de los canales tradicionales, ahora muchos recurrirán a las redes sociales para expresar su frustración y buscar ayuda de colegas del sector. Las empresas han tenido que responder a esto, siendo cada vez más espontáneas y creativas en el uso de las redes sociales tanto para difundir las actualizaciones de servicio como para realizar un seguimiento y gestionar los comentarios de los clientes.

Pero incluso estas empresas apenas se están dando cuenta de que el mismo criterio debe aplicarse ahora a sus propios empleados, que *también* quieren más opciones en cuanto a los canales, dispositivos y aplicaciones que usan mientras realizan su trabajo.

Normas de espontaneidad

Pero, ¿qué supone esto logísticamente para las empresas? Hasta ahora la gestión adecuada de la informática se refería al *control* y a los sistemas y formas de trabajo impuestos. Pero, ¿cómo pueden los directores de informática facilitar al usuario una experiencia más natural y sensible sin exponer a la empresa a un mayor riesgo y costes de asistencia más elevados?

A nivel logístico, se trata de poner en marcha los controles y las medidas de seguridad necesarios para mantener los activos de datos confidenciales a salvo, pero a nivel empresarial, se trata de permitir una mayor libertad, fluidez y una experiencia de usuario más intuitiva en torno a la colaboración y al descubrimiento espontáneo del contenido.

La clave para lograr ambos es una arquitectura subyacente inteligente y flexible.

Consideraciones prácticas

Por su parte, el director de informática debe convertirse en un organizador de múltiples entornos, con una doble función que implique la combinación del potencial de las aplicaciones de libre disposición y la información con los procesos, las aplicaciones y la propiedad intelectual autorizados de la organización, en cualquier dispositivo, en cualquier momento y en cualquier lugar.

La función organizadora del director de informática consistirá en asegurarse de que la experiencia de las aplicaciones de la empresa es intuitiva y uniforme, y utiliza datos seguros y plataformas de infraestructura interna robustas para impulsar los procesos que pondrán a la organización por delante de la competencia. El énfasis está ahora en la red como el lugar donde se produce la convergencia, la innovación y el control razonable.

En última instancia, las competencias del director de informática consisten en proporcionar la información correcta y la experiencia adecuada a los empleados, partners y clientes de una manera segura, en el momento en que se necesite, pero también con el coste adecuado, y de un modo mejor que la competencia.

Proporcionar opciones *ilimitadas* no será factible. Esto podría conllevar una pérdida de la estructura y la cohesión, de la continuidad en el intercambio de información y de control de la seguridad. También podría ser caro en términos de asistencia. Pero eso no significa que los directores de informática tengan que limitar la flexibilidad de los usuarios.

Para lograr una puesta a punto óptima, los directores de informática tienen que trabajar en estrecha colaboración con la empresa para determinar cuáles son los verdaderos atascos y problemas. Juntos, deben determinar qué se necesita para que los usuarios puedan interactuar de manera *fluida e intuitiva* con los contenidos y servicios adecuados, y para disponer *ellos mismos* de la información que necesitan para hacer su trabajo con eficacia.

Mantener la capacidad de gestión podría significar la aplicación de la regla 80/20 a la hora de decidir qué plataformas admitir. Esto permitirá a la empresa satisfacer las necesidades de la mayoría, mientras se mantienen la administración, la seguridad y los costes a un nivel razonable.

Esta estrategia ayudará a evitar la duplicación y los retrasos, ya que los usuarios se ven obligados a buscar en varios lugares la información que necesitan. Si se conectan y comparten contenidos a través de una serie dispar de redes sociales, por ejemplo, ¿cómo puede explotarse este conocimiento combinado para un mayor potencial?

Mantenimiento de la uniformidad

Utilizar una plataforma común de colaboración empresarial social, que combine voz, vídeo y todas las formas de comunicación e intercambio de contenidos, como base para la interacción más libre podría suponer una buena solución para el dilema "libertad frente a control". A pesar de que la consumerización de la tecnología ha traído nuevas y atractivas formas de trabajo, las empresas siguen necesitando métodos estandarizados para interactuar, comunicarse y realizar transacciones si quieren ser eficientes. Con demasiadas opciones, solo puede haber caos. Con muchos sistemas de mensajería instantánea o la dispersión del conocimiento a través de varias redes sociales, por ejemplo, la información y las comunicaciones podrían volverse tan fragmentadas que la gente empezaría a desconectar y a buscar algo más global y general.

Acumular las habilidades tecnológicas adecuadas internamente es otra necesidad práctica, pero, de nuevo, es posible dar cabida a una gran cantidad de opciones a partir de una cartera limitada. HTML5 y otras nuevas capacidades son habituales en las principales plataformas móviles, por lo que al invertir en habilidades en estas áreas las organizaciones estarán bien equipadas para ofrecer el 90% de las funciones requeridas.

Cuando se trata de la aplicación de las medidas de seguridad necesarias para mantener los activos de datos confidenciales a salvo, el objetivo, a medida que la gama de dispositivos y aplicaciones prolifera también debe ser el de gestionarla de forma centralizada a través de la red. Las soluciones de gestión de dispositivos móviles, por ejemplo, permitir el borrado remoto de datos confidenciales en lugar de soluciones virtualizadas, se pueden utilizar para evitar que este contenido se descargue físicamente en dispositivos vulnerables.

Al adoptar un enfoque centrado en la red, los directores de informática pueden lograr el objetivo empresarial de ofrecer *más* posibilidades, en vez de introducir nuevas restricciones, y al mismo tiempo minimizar el riesgo y mantener los costes bajo control.

Con las combinaciones óptimas de los dispositivos compatibles, y el mantenimiento del orden a través de la red, los directores de informática pueden empezar a lograr avances reales con otras prioridades del negocio, como permitir un intercambio de conocimientos y un flujo de información más dinámicos.

Prepárese

Los directores de informática de hoy en día han de trabajar mucho para tratar de disponer de una única fuente de información en la creciente variedad de niveles de aplicaciones y datos, especialmente a medida que las empresas se acogen a las nubes privadas, híbridas y públicas.

La mejor manera de elevar al máximo las ventajas y limitar los costes y los riesgos es el desarrollo de una organización de servicios informáticos para toda la empresa que pueda ceder y flexibilizarse con los cambios en las necesidades del negocio. Una vez más, para que esto funcione eficazmente, y para garantizar que los recursos se distribuyen y utilizan de forma económica, este servicio debe estar respaldado por una plataforma flexible, inteligente y unificada.

Fundamentalmente, esta estrategia de centrarse en una infraestructura informática maleable que se pueda reutilizar, ampliar, mejorar y gestionar a través de la red, en lugar de en una serie de silos fijos, también permite a las empresas prepararse para lo desconocido. Como la velocidad de los cambios sigue aumentando, adaptarse de manera espontánea es vital.

cisco.com/go/executiveES