GoTo Resolve

Tres cosas que quitan el sueño al equipo de TI

(y una manera de resolverlas)

El modelo laboral flexible ha desterrado oficialmente al trabajo en la oficina y esto ha dificultado la labor del equipo de TI. Un nuevo estudio mundial de GoTo encargado a IDG revela los retos que deberán abordarse y cómo hacerlo.

La predicción de TI basada en la ubicación ya es cosa del pasado.

Dado que menos de la mitad de los profesionales tienen previsto trabajar desde una oficina a jornada completa en 2022, la dificultad para TI radica en mantener el control sobre una situación dinámica.

Panorámica del modelo laboral flexible a día de hoy.

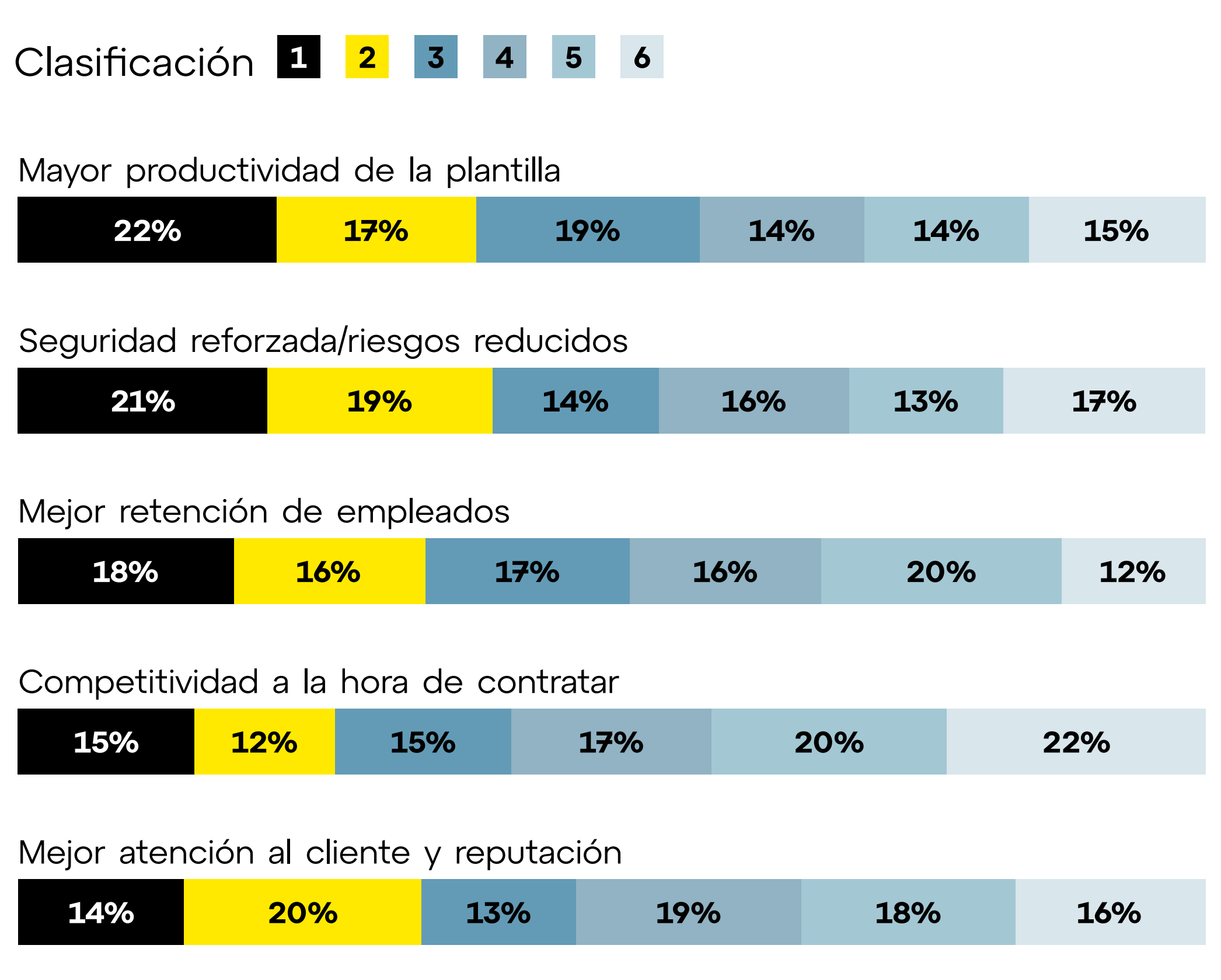
45% de los empleados trabaja de forma presencial

29% de los empleados trabaja de forma semipresencial

26% de los empleados teletrabaja

La principal preocupación de TI: ofrecer una asistencia fiable y coherente.

Las ventajas de ofrecer una asistencia equitativa:



Clasificación 1 2 3 4 5 6

	1	2	3	4	5	6
Mayor productividad de la plantilla	22%	17%	19%	14%	14%	15%
Seguridad reforzada/riesgos reducidos	21%	19%	14%	16%	13%	17%
Mejor retención de empleados	18%	16%	17%	16%	20%	12%
Competitividad a la hora de contratar	15%	12%	15%	17%	20%	22%
Mejor atención al cliente y reputación	14%	20%	13%	19%	18%	16%
Estrategia y herramientas estandarizadas para brindar asistencia a los equipos	11%	17%	22%	18%	15%	17%

¿Cómo puede el equipo de TI ofrecer una asistencia fiable y coherente? Veamos...

1

Flexibilidad

Haga más con menos.

La expansión tecnológica es un hecho y está complicando el trabajo de TI. Ahora más que nunca, se necesita un panel centralizado que permita a los agentes ser más ágiles y que al mismo tiempo les proporcione un mayor control.

El 87% usa varias herramientas de asistencia en remoto, con estas dificultades:

50% La necesidad de alternar entre distintas tecnologías está afectando a la productividad del servicio de asistencia.

48% El historial y los datos contextualizados están dispersos en varias herramientas.

42% Se paga por herramientas de tecnología que no se utilizan o a las que no se saca partido.

49% El número de tecnologías en uso aumenta los riesgos de seguridad.

45% La gestión de varias herramientas implica más gastos y tiempo.

3% Ninguna de las opciones anteriores.

Obstáculos para la consolidación:

1. Percepción de la necesidad de soluciones de copia de seguridad en caso de problemas de fiabilidad.
2. Preocupación por la integración en la infraestructura existente.

2

Seguridad

Gane el pulso.

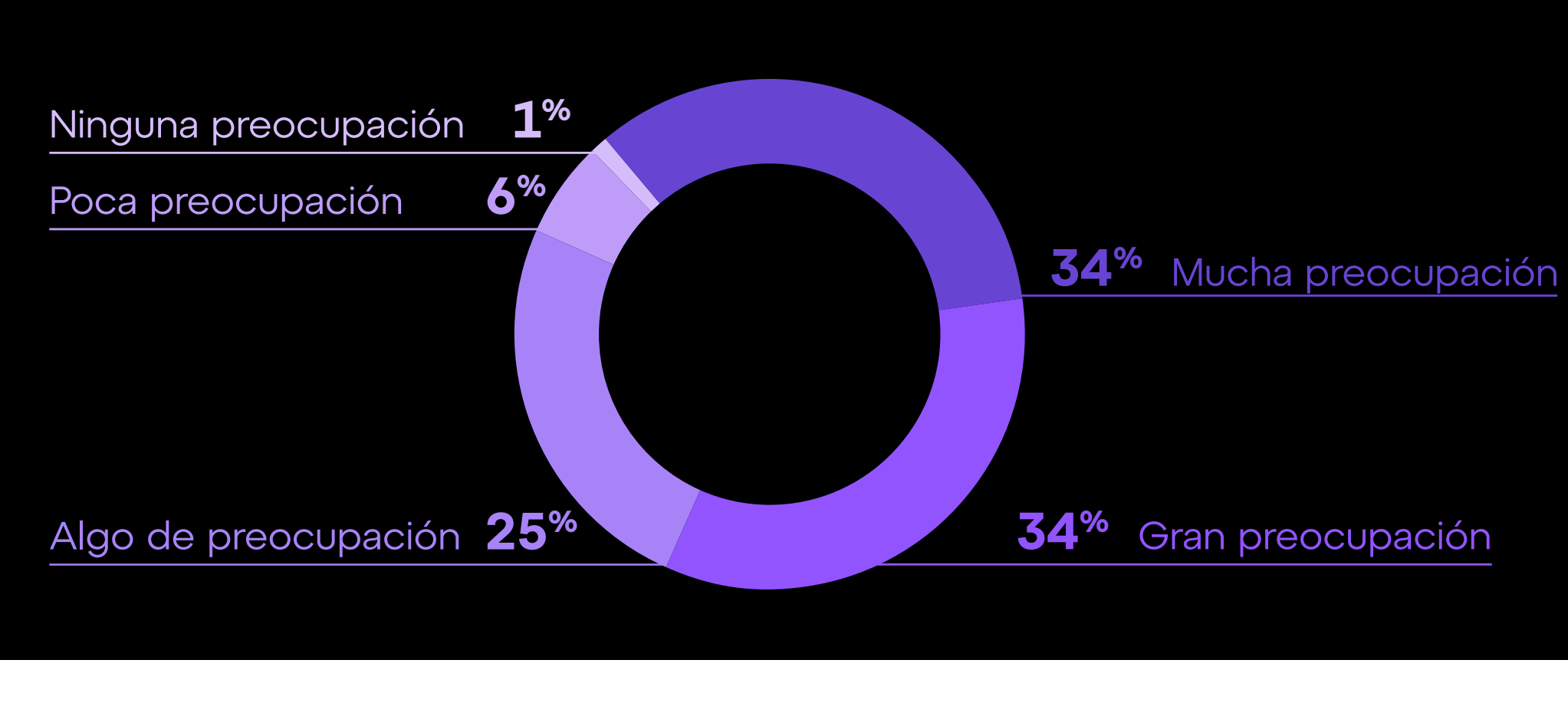
El teletrabajo no solo conlleva más tiempo para el equipo de TI, sino que también está poniendo en riesgo a las empresas. Se necesitan funciones de seguridad adecuadas para proteger a los usuarios y la infraestructura.

82% Dice que resulta complicado evitar las ciberamenazas con la tecnología actual.

67% Dice que el tiempo dedicado a mitigar los ciberataques ha aumentado en los últimos 20 meses.

49% Dice que el volumen de tecnologías en uso plantea un mayor riesgo de seguridad.

Al **93%** de las empresas les preocupa la posibilidad de sufrir un robo de datos.



Tecnologías más deseadas:

1. Asistencia técnica basada en permisos con cifrado de extremo a extremo y capacidad para activar MFA/SSO.
2. Requerir que los agentes se vuelvan a autenticar para modificar o crear tareas automatizadas que podrían ser confidenciales.

3

Productividad

Responda sin dilación.

El modelo laboral flexible exige más capacidad de TI, pero alternar entre herramientas no es más que un parche. El equipo de TI necesita formas de mantener la productividad de los usuarios finales sin renunciar a la suya.

Logros de productividad al ofrecer asistencia a personal en remoto y presencial:

50% De media, la asistencia técnica para empleados en remoto lleva más tiempo que para empleados presenciales.

43% Complejidad al solucionar problemas con dispositivos fuera de la red.

31% No se puede replicar la incorporación presencial para los nuevos empleados.

29% No se pueden enviar actualizaciones de software a equipos fuera de la red.

43% La asistencia al momento/reactiva es más complicada a distancia.

39% La tecnología o los pasos necesarios para conectarse a la red corporativa dependen de la ubicación (p. ej., uso de VPN).

29% No se pueden «ver» los problemas tecnológicos que tienen los empleados en remoto.

20% No hay políticas ni protocolos para admitir dispositivos personales, incluyendo PC, redes Wi-Fi e impresoras domésticas en remoto.

A la mayoría le resultan muy valiosas las herramientas de mensajería que están integradas en los procesos de asistencia, como Slack y Microsoft Teams.

92%

88%

A la mayoría le resulta muy útil que las notificaciones de asistencia proactivas y reactivas estén incluidas en una herramienta de asistencia de TI.

Una manera es la mejor.

Responda, actúe y solucione problemas en un mismo lugar.

Flexibilidad ante todo

Todas las herramientas que necesita, incluida la asistencia proactiva y reactiva, tickets conversacionales y cámara compartida.

Seguridad siempre garantizada

El primer modelo de acceso basado en identidades y de confianza cero del sector protege los dispositivos gestionados frente a los ciberdelincuentes.

Productividad en su máximo exponente

Funciones como el acceso desatendido y la gestión de varias sesiones permiten a los agentes y a los empleados aprovechar al máximo su tiempo.

Descargar gratis

Presentamos GoTo Resolve, un software innovador de gestión y asistencia de TI. Seguro, simplificado y, además, GRATUITO.

Fuente: IDG, The State of SMB IT Support: How to Empower and Secure the Hybrid Workforce (enero de 2022).

© 2022 GoTo. Todos los derechos reservados.

01.11.2022/PDF/GOTO0035