



ENCUENTROS **ITDM GROUP**



**PRODUCTIVIDAD,
SEGURIDAD Y MEJOR
EXPERIENCIA DEL EMPLEADO,
OBJETIVOS DE UN PUESTO
DE TRABAJO INTELIGENTE**



©magnific

ORGANIZA



PATROCINADORES GOLD



PRODUCTIVIDAD, SEGURIDAD Y MEJOR EXPERIENCIA DEL EMPLEADO, OBJETIVOS DE UN PUESTO DE TRABAJO INTELIGENTE

El puesto de trabajo digital está evolucionando hacia entornos más inteligentes y productivos, gracias a herramientas enfocadas a facilitar la colaboración, impulsar la eficiencia y mejorar la experiencia del empleado. Dedicamos esta edición de los Encuentros ITDM Group a profundizar en cómo la tecnología está impulsando la modernización del workplace, con la colaboración de expertos en tecnología de Barco, HP Inc., Lutech, Samsung, SoftwareOne y SonicWall, y con la visión de la consultora Penteo.

La digitalización y la consolidación de los modelos de trabajo híbridos han impulsado una profunda transformación del espacio de trabajo, y las organizaciones están combinando tecnología, colaboración, seguridad y bienestar para equilibrar la satisfacción de los empleados y las necesidades operativas y estratégicas del negocio. En este contexto, los responsables de TI y de workplace digital se enfrentan al complejo reto de diseñar experiencias digitales más eficientes, seguras y amigables para los empleados, que a su vez permitan mejorar la productividad y la eficiencia a través de tecnologías clave como la inteligencia artificial generativa y agéntica.



En esta edición de los Encuentros ITDM Group, bajo el título [Productividad, seguridad y mejor experiencia del empleado, objetivos de un puesto de trabajo inteligente](#), hemos profundizado en la evolución que está experimentando en workplace digital y los desafíos a los que se enfrentan las organizaciones en la era de la IA.

PRODUCTIVIDAD, SEGURIDAD Y MEJOR EXPERIENCIA DEL EMPLEADO: OBJETIVOS DE UN PUESTO DE TRABAJO INTELIGENTE

La transformación del puesto de trabajo digital fue el eje central de este evento de la Comunidad IT, que ha

contado con el apoyo de **Barco, HP Inc., Lutech, Samsung, SoftwareOne y SonicWall**, y que se ha desarrollado a lo largo de dos mesas redondas en las que hemos analizado la evolución del workplace moderno. En la primera hemos contado con expertos en TI y puesto de trabajo de **Acciona, MASO-range, Universidad Nebrija y Verisure**, acompañados por Carlos Manero, Software and Managed Services Sales Manager para Iberia de HP Inc.; Kevin Daly, AI, Data & Innovation director de Lutech; y Enrique Martín, head of Large Enterprise de Samsung.

En la segunda participaron representantes de **Almirall, Arxada, Ayun-**

tamiento de Madrid, Bridgestone, IVI RMA Global y Grupo Tragsa-SEPI.

Junto a ellos estuvieron David López Requena, channel manager España y Portugal de Barco; Víctor Rivela, solutions sales director de SoftwareOne; y Sergio Martínez, country manager de SonicWall.

OTROS CONTENIDOS PARA LA COMUNIDAD IT

Además del evento principal, para contextualizar la evolución del puesto de trabajo digital contamos con la visión de la consultora Penteo, en una ponencia titulada El puesto de trabajo digital en 2026, a cargo de Marc Isern,

Analysis Manager de la compañía. Y también entrevistamos a Enrique Ros Sánchez, IT Service Desk & Workplace Manager de IVI RMA GLOBAL, para conocer cómo están enfocando la digitalización del puesto de trabajo en una empresa con alcance global, que cuenta con alrededor de 6.000 empleados en 15 países. ■

MÁS INFO +

» [Productividad, seguridad y mejor experiencia del empleado, objetivos de un puesto de trabajo inteligente](#)



PONENCIA >> Marc Isern, Analysis Manager de Penteo, analiza en esta presentación cómo la inteligencia artificial está redefiniendo el puesto de trabajo digital en 2026.



EVENTO >> Analizamos la evolución del workplace digital hacia entornos más inteligentes y productivos con expertos en TI y puesto de trabajo de diferentes sectores, y con la colaboración de Barco, HP Inc., Lutech, Samsung, SoftwareOne y SonicWall.



ENTREVISTA >> Enrique Ros Sánchez, de IVI RMA Global, nos habla en esta entrevista sobre cómo la estandarización tecnológica y el uso de IA y DEX están transformando la experiencia digital en una compañía que cuenta con cerca de 6.000 empleados

IMPACTO DE LA IA EN EL PUESTO DE TRABAJO

« La inteligencia artificial, especialmente su vertiente agéntica, pretende revolucionar la forma de trabajar en las empresas, habilitando nuevos niveles de automatización de tareas y apoyando la labor de los empleados en su día a día. Pero esta tecnología todavía se encuentra en una fase incipiente de adopción y prevalecen las dudas en torno a los beneficios reales que puede aportar y al papel que jugará en el futuro del puesto de trabajo. Y también sobre los costes directos y ocultos que surgirán escalar esta tecnología a todos los niveles de la organización en la búsqueda de más eficiencia y productividad. »



« La llegada de la IA generativa y agéntica a las aplicaciones empresariales promete grandes beneficios, pero una tecnología tan transversal esconde desafíos y costes a muchos niveles, y su papel en el puesto de trabajo moderno está todavía en proceso de definirse. Los proveedores de soluciones de CRM, ERP, ofimática y otros servicios en cloud ya ofrecen numerosas capacidades basadas en IA, con agentes que se alimentan de los datos de las organizaciones para facilitar la automatización del trabajo. Y también proporcionan capacidades que aligeran la carga de trabajo relacionada con las reuniones virtuales, el reporting o la generación de toda clase de contenido.

CRECE LA INVERSIÓN... Y EL RIESGO

Los beneficios potenciales -y algunos ya demostrados- de adoptar la inteligencia artificial en las empresas está animando la inversión y su implementación a escala en las grandes compañías, siendo el ritmo mucho menor entre las pymes. Pero ¿la rápida expansión de la IA empresarial es una auténtica revolución o un hype que se desinflará

cuando los proyectos se aterricen realmente? Resulta difícil responder a esto con un sí o no, ya que existen muchas derivadas que surgen al extender el uso de la inteligencia artificial a todos los niveles de la organización y las dudas no son fáciles de disipar.

Más aún cuando empieza a hablarse de la economía de los tokens y de los costes ocultos de expandir el uso de esta tecnología sin el adecuado control. Para muchos expertos, lo que ahora es “gratis” dejará de serlo muy pronto, ya que la IA consume muchos recursos que alguien debe costear, y dotar de la capacidad de crear agentes a todos los empleados puede derivar en un consumo masivo de estos tokens.

Para arrojar algo de luz sobre el avance real de la IA empresarial y lo que comporta su implementación a escala de cara al futuro, la consultora KPMG acaba de presentar los resultados de su [encuesta trimestral sobre IA](#), correspondientes al segundo trimestre de 2026. En su informe, destacan que “a medida que las organizaciones adoptan la implementación a gran escala de la IA, el desafío radica en hacerlo con una ejecución rigurosa”.

PREOCUPACIÓN POR EL COSTE

El informe de KPMG revela que la implementación de la IA en las grandes empresas se mantiene por encima del 50% y se espera que los líderes invertirán una media de 202 millones de dólares en esto durante los próximos 12 meses, pero actualmente solo el 26% de las organizaciones tienen visibilidad en tiempo real del consumo de IA, lo que pronto podría revelar costes ocultos significativos.

A su vez, como indica esta investigación, el 53% de las empresas encuestadas ya utiliza agentes autóno-

mos y el porcentaje de aquellas que coordinan múltiples agentes en sus flujos de trabajo ha pasado del 9% al 18%. Para los expertos, “esto refleja una tendencia creciente a alejarse de la optimización de tareas individuales y a conectar decisiones, datos y procesos en toda la empresa”.

Según ha explicado Steve Chase, director global de IA e Innovación Digital de KPMG, “la inversión en IA se encuentra en su nivel más alto hasta la fecha y continúa con una marcada tendencia al alza, con una aceleración en el despliegue de agentes de IA”. Por ello, opina,



“la pregunta más difícil a la que se enfrentan ahora las organizaciones es si podrán actuar con la suficiente rapidez, reinventar adecuadamente áreas enteras de su negocio y hacerlo todo de forma responsable”.

BENEFICIOS Y BARRERAS DE ADOPCIÓN

Los beneficios potenciales de adoptar la IA empresarial son grandes y van a seguir impulsando su im-

plementación a escala, pero esto requiere un replanteamiento del puesto de trabajo y una redefinición de las tareas, lo que genera barreras para la organización y los empleados. En un [artículo](#) publicado recientemente por Lauren S. Park, Organizational and Quantitative Psychologist del Future of Work Research Lab de SAP, titulado “seis dimensiones para un rediseño más inteligente del trabajo en la era de

la IA”, la experta destaca que “actualmente, empleados, gerentes y organizaciones se enfrentan a una creciente desconexión: el trabajo está cambiando debido al uso generalizado de la IA, pero no de forma coordinada ni intencionada”. Y considera que el problema está “en encontrar una manera más clara de integrarla en el trabajo” para potenciar las capacidades y el desarrollo profesional de los humanos.

Lauren S. Park se remite a los resultados de una investigación llevada a cabo recientemente por SAP, con 4016 empleados y gerentes de todo el mundo, según los cuales está aumentando el uso de IA en tareas relacionadas con el liderazgo, la gestión y la supervisión (46%), y para la resolución de problemas (45%). A su vez, está disminuyendo el tiempo que los empleados dedican a trabajo administrativo (19%), creativo (17%), análisis de datos y generación de informes (17%). Aunque esto puede deberse a una combinación de factores, uno de los más relevantes es la adopción de



CLAVES PARA APROVECHAR LA IA EMPRESARIAL



Para que la inteligencia artificial empresarial aporte beneficios reales al negocio es fundamental rediseñar el workplace y la propia naturaleza del trabajo en base a la combinación de las fortalezas de humanos y máquinas, y esto abarca diferentes dimensiones. Para los analistas de KPMG, y como conclusión de su última investigación, es fundamental ser capaces de gestionar la IA a gran escala para aprovechar la tecnología sin elevar los costes de

forma descontrolada, algo que ya está comenzando a verse en las grandes empresas más avanzadas en la adopción de esta tecnología. Además, sitúan la orquestación de agentes como el gran factor que definirá a las empresas que tendrán éxito en la adopción de la IA empresarial y verán un mayor retorno. En este sentido, destacan la transición hacia el uso combinado de agentes entre equipos, sistemas y flujos de trabajo, lo que permitirá desbloquear KPI compartidos,

mejorar la automatización de flujos de trabajo multifuncionales y la toma de decisiones conjunta. Por último, señalan que la verdadera ventaja está en definir claramente cómo las personas utilizan la IA, lo que no solo permitirá sacar mayor partido a la tecnología, aprovechando al máximo el consumo de tokens, sino que aportará un mayor control del uso y una mayor visibilidad y predictibilidad de los costes asociados.



“LA INVERSIÓN EN IA SE ENCUENTRA EN SU NIVEL MÁS ALTO HASTA LA FECHA, CON UNA ACELERACIÓN EN EL DESPLIEGUE DE AGENTES DE IA”

STEVE CHASE,
director global de IA e
Innovación Digital de **KPMG**

IA en el puesto de trabajo. Y el informe indica que en el 51% de los casos estos cambios impulsados por el uso de inteligencia artificial han partido de los propios trabajadores, y no de directivas de las empresas. En el 18% de las ocasiones, esta evolución se produjo “de forma natural” y solo el 38% de los encuestados alude a directivas provenientes de los gerentes de la empresa.

HACIA UN WORKPLACE MÁS INTELIGENTE



Los expertos opinan que el futuro del “workplace inteligente” pasa por una estrategia de “rediseño intencional” que se guíe tanto por la IA como por el potencial humano. Siguiendo el enfoque que denominan “estratégico simbiótico”, “los roles estarían diseñados para que humanos e IA combinen sus fortalezas y generen resultados superiores a los que cada uno podría lograr por separado, maximizando así el valor de la IA y los factores que hacen que el trabajo sea significativo y motivador para las personas”. Como resultado, creen que se sacaría más partido de la tecnología y los trabajadores aumentarían su compromiso, reducirían su agotamiento, serían más

proactivos y se inclinarían de forma natural a contribuir de forma más proactiva e innovadora a los objetivos del negocio.

Esto suena bien, pero es complicado de llevar a cabo. Para aplicar correctamente este enfoque estratégico simbiótico “la solución consiste en evaluar las tareas en función de un conjunto de dimensiones donde los humanos y la IA difieren fundamentalmente”. E identifican varias áreas clave a tener en cuenta, comenzando por definir las tareas que mejor pueden afrontar los humanos por su capacidad de análisis basado en juicios, y aquellas que las máquinas pueden desempeñar mejor, por su capacidad de análisis basado en reglas.

Para que esto sea posible, consideran básico garantizar la calidad de los datos que alimentan a la IA, es decir, que estén bien estructurados, etiquetados y sean estables. En casos donde la información no esté tan curada, es mejor asignar estos trabajos a los humanos, más capaces de gestionar las contradicciones en los datos, la falta de información o contexto. Igualmente, las personas deberían hacerse cargo de las tareas que requieran



carga emocional o confianza, aquellas que comporten alto riesgo, responsabilidad y/o explicabilidad, que generalmente tienen implicaciones legales.

En contraposición, los “trabajadores máquina” pueden desempeñar con más eficacia y de forma autónoma o semi autónoma tareas repetitivas, de gran volumen, bajo riesgo, que no necesiten ese nivel de explicabilidad o que requieran la toma de decisiones en tiempo real, siempre y cuando no tengan riesgo. ■

MÁS INFO +

- » [Encuesta trimestral de KPMG sobre IA](#)
- » [Seis dimensiones para un rediseño inteligente del trabajo](#)



COMPARTIR EN REDES SOCIALES



MARC ISERN, ANALYSIS MANAGER DE PENTEO

“Por primera vez una tecnología no solo nos ayuda, sino que participa activamente en el trabajo”

«

Comenzamos esta edición de los Encuentros ITDM Group, titulada [Productividad, seguridad y mejor experiencia del empleado, objetivos de un puesto de trabajo inteligente](#), con una ponencia ofrecida por Marc Isern, Analysis Manager de Penteo. En su presentación, el experto desgrana cómo la inteligencia artificial ha dejado de ser una simple herramienta de apoyo para convertirse en un participante activo en el puesto de trabajo. Y analiza la transición desde la experimentación inicial hacia un modelo donde el valor real reside en el buen gobierno, la ética y la capacidad de aumentar al experto, lo que en su opinión está elevando el workplace a una disciplina estratégica de negocio.



»

PONENCIA >> Marc Isern, de Penteo, analiza cómo la inteligencia artificial está redefiniendo el puesto de trabajo digital, pasando de ser una herramienta a un colaborador activo

UNA REDEFINICIÓN ESTRUCTURAL DEL PUESTO DE TRABAJO

Lo primero que señala es que en 2026 el puesto de trabajo digital se encuentra en una fase de redefinición estructural. Tras años de adopción acelerada de movilidad, nube y trabajo híbrido, las organizaciones afrontan ahora escenarios más exigentes marcados por la necesidad de racionalizar inversiones y una mayor presión regulatoria. En este contexto, la inteligencia artificial actúa como el gran catalizador del cambio. Sin embargo, Marc Isern advierte que la diferencia competitiva ya no reside en el acceso a la tecnología, sino en la capacidad estratégica de decidir qué procesos automatizar, cuáles escalar y cómo gestionar la ética de dicha automatización.

ADOPCIÓN FRENTE A MADUREZ EN IA GENERATIVA

En cuanto a la situación actual del mercado, Penteo indica que casi dos tercios de las organizaciones ya utilizan IA generativa integrada en sus suites de productividad y colaboración, mientras que un 30% dispone de soluciones a medida. A pesar de estas cifras, el portavoz

destaca una brecha importante: un 31% de las empresas declara un enfoque de adopción “oportunista”. Esto demuestra que la adopción masiva no equivale a madurez porque, aunque la IA se percibe como estratégica, muchas compañías aún carecen de una hoja de ruta bien definida que permita transformar esa aspiración en un foco de cambio sostenido y continuo dentro de la organización.

EL VALOR DIFERENCIAL DEL EXPERTO AUMENTADO

Marc Isern señala que el mayor impacto de la IA generativa se produce en los trabajadores del conocimiento, amplificando sus habilidades mediante cuatro funciones: aumentar, complementar, desplazar y sustituir tareas. No obstante, el aprendizaje más relevante es que el valor máximo se genera en el “experto aumentado”. La IA no sustituye el criterio del profesional con experiencia; al contrario, lo cuestiona y amplifica, permitiendo visiones de mayor calidad. Por ello, las empresas deben buscar este alto rendimiento, entendiendo que el resultado final sigue dependiendo de la calidad del criterio huma-

no y de la capacidad de la persona para cuestionar las respuestas de la máquina.

PRODUCTIVIDAD, EXPERIENCIA Y GOBIERNO

Finalmente, Penteo subraya que, aunque la productividad es la prioridad dominante, por sí sola no es diferencial una vez que todos los competidores han implementado asistentes de IA. El reto futuro reside en la medición sistemática de la experiencia de usuario y, sobre todo, en el gobierno y la confianza. El éxito de la IA depende de la gestión de la privacidad, la seguridad y el cumplimiento normativo. Sin un marco ético y de gobierno sólido, la adopción se frena. De este modo, el workplace deja de ser una responsabilidad puramente tecnológica para convertirse en una disciplina de negocio que influye directamente en la innovación y la retención del talento. ■

“EL WORKPLACE DEBE GESTIONARSE COMO UNA DISCIPLINA DE NEGOCIO Y NO COMO UNA DISCIPLINA ACCESORIA O PURAMENTE DE SOPORTE”

MARC ISERN

Analysis Manager de Penteo

MÁS INFO



» [Encuentros ITDM Group: Productividad, seguridad y mejor experiencia del empleado, objetivos de un puesto de trabajo inteligente](#)



COMPARTIR EN REDES SOCIALES

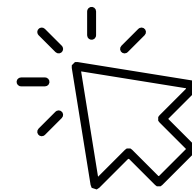




Soluciones tecnológicas que hacen tu trabajo posible



For your best work



EL PUESTO DE TRABAJO EN LA ERA DE LA IA: ENTRE LA HIPERPRODUCTIVIDAD Y EL DESAFÍO DE LA EXPERIENCIA HUMANA

«

El concepto de “oficina” ha saltado por los aires. Ya no se trata solo de un escritorio y un portátil, sino de un ecosistema complejo donde conviven técnicos de campo, estudiantes, agentes de seguridad y algoritmos.

La Comunidad IT se ha reunido en un nuevo [Encuentro ITDM Group: Productividad, seguridad y mejor experiencia del empleado, objetivos de un puesto de trabajo inteligente](#) para debatir cómo la Inteligencia Artificial (IA) y la Experiencia Digital del Empleado



»

ENCUENTRO COMUNIDAD IT >> Debatimos cómo la Inteligencia Artificial (IA) y la Experiencia Digital del Empleado (DEX) están redefiniendo el día a día laboral, en una mesa redonda con la colaboración de **HP Inc, Lutech y Samsung**, y la participación de **Acciona, MasOrange, Universidad de Nebrija y Verisure**.

(DEX) están redefiniendo el día a día laboral. Se trata de una mesa redonda celebrada con la colaboración de HP Inc, Lutech y Samsung, en la que han participado Acciona, MasOrange, Universidad de Nebrija y Verisure.

EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE PUESTO DE TRABAJO DIGITAL

Señalaba Francisco Javier Cerrudo Martín, Technology and Innovation Manager de Acciona, que “el puesto de trabajo ya no es un usuario con una mesa y un portátil. Nuestro personal está disperso, desempeña labores muy distintas y trabaja con dispositivos diferentes. La clave no está en tener más aplicaciones, sino en contar con las que realmente cubren sus necesidades, e implicar al usuario en la decisión desde el primer momento. El punto de partida siempre debe ser qué necesita el negocio y, a partir de ahí, se determina la herramienta adecuada. Pero un proyecto no termina cuando se implanta la aplicación: ahí es donde empieza lo importante la adopción, el uso y el cambio en la forma de trabajar. La gestión del cambio es lo que determina el éxito del proyecto”.

Por su parte, Andrés Cámara Muela, Administrador de sistemas de Universidad Nebrija, apuntaba que



“estamos tratando de mejorar los servicios a los usuarios, los alumnos, y las herramientas internas. Seguimos en un proceso de cambio en busca de mejoras para el negocio, con la implicación de los propios usuarios desde el primer momento”.

En el caso de Fernando Prieto Martínez, Team Leader - Digital Workplace & Software Distribution de Verisure, “el foco está en la seguridad, tanto en los usuarios desplegados como en la central, por el tipo de información que manejamos. Otra línea de interés está en el despliegue

de agentes, sobre todo diseñando un adecuado gobierno y control como si se tratasen de nuevos usuarios”.

Explicaba Jesús Martínez Herraiz, Workplace Senior Specialist de MasOrange, que “para gestionar a los usuarios es esencial contar herramientas que nos permitan controlar el on-boarding. La seguridad es fundamental también, porque, en nuestro caso, el usuario puede usar el dispositivo que quiera, lo que nos ha llevado a reforzar las políticas de seguridad. Además, estamos tratando de unificar un entorno muy com-

plejo, fruto de las sucesivas compras, pero sin olvidar que llevamos el puesto de trabajo con nosotros”.

En palabras de Carlos Manero, Software and Managed Services Sales Manager para Iberia de HP Inc., “el puesto de trabajo es muy variable. El éxito debe medirse por la experiencia, algo que impacta directamente en la adopción, entendiendo en cada caso lo que haces y por qué lo haces. Nuestro modelo se basa en la experiencia del usuario, y, como usamos nuestra propia tecnología, en la compañía somos nuestro propio caso de éxito”.

“ LA IA VA A CAMBIAR LA FORMA EN QUE EL USUARIO SE RELACIONA CON LOS SISTEMAS, PERO TODO CAMBIO DE PARADIGMA EXIGE UNA BUENA GESTIÓN DEL CAMBIO ”

FRANCISCO JAVIER CERRUDO

Technology and Innovation Manager, **Acciona**

Indicaba Kevin Daly, AI, Data & Innovation Director de Lutech, que “los empleados están saturados y necesitan una mayor integración entre los diferentes aplicativos. Dedicar gran parte de su tiempo no a su tarea, sino a la gestión, y el objetivo es aprovechar la IA para reducir la necesidad de esta labor. Por ello, hay que aprovechar la IA para aportar valor al empleado y a la propia compañía”.

Finalizaba la primera ronda de valoraciones Enrique Martín, Head of Large Enterprise de Samsung, apun-



tando que “pensamos en un modelo con dispositivos que acceden a aplicaciones y la necesidad de mejorar la experiencia del usuario optimizando los procesos. El dispositivo debe adaptarse a las necesidades de cada usuario, con un ecosistema flexible y potente en un mundo híbrido y, sobre todo, confiable”.

“ EL PUESTO DE TRABAJO DEBE TENER CUALQUIER FORMATO QUE NECESITE EL USUARIO PARA ACCEDER AL DATO CON SEGURIDAD, CON LO QUE LA IA ES FUNDAMENTAL ”

JESÚS MARTÍNEZ HERRAIZ

Workplace Senior Specialist, **MasOrange**

LA BASE TECNOLÓGICA DE LA TRANSFORMACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Indicaba Jesús Martínez Herraiz (MasOrange) que “nos apoyamos en un entorno Microsoft, con automatización del alta de los usuarios y gestión de colaboradores, con un foco muy importante en la ciberseguridad. La llegada de la IA es un hecho, y es esencial manejar adecuadamente la protección mientras garantizamos la continuidad del servicio. Queremos automatizar también la gestión de los errores y, en la medida de lo posible, la auto-



rremediación. Asimismo, queremos tener métricas reales para saber lo que necesita de verdad cada usuario. Y, además, estamos formando a los empleados en IA porque son innumerables las aplicaciones y la seguridad es fundamental”.

Explicaba Fernando Prieto Martínez (Verisure) que “hemos creado un

“ SEGUIMOS EN UN PROCESO DE CAMBIO EN BUSCA DE MEJORAS PARA EL NEGOCIO, CON LA IMPLICACIÓN DE LOS PROPIOS USUARIOS DESDE EL PRIMER MOMENTO ”

ANDRÉS CÁMARA MUELA

Administrador de sistemas,
« Universidad Nebrija

equipo para gobernar la IA y llevarla de forma adecuada y consciente al negocio. Aprovechamos Zero Trust para balancear la seguridad y la experiencia del usuario, porque esta es esencial pero no puede comprometer la protección de la compañía. Necesitamos herramientas para cubrir las diferentes necesidades, pero lo hacemos sobre un entorno Microsoft. Igualmente, como la IA avanza rápido, necesitamos definir el entorno desde el principio”.

También se apoya en un entorno basado en Microsoft Universidad Nebrija, apuntaba Andrés Cámara Muela,



que añadía que “en los entornos complejos, la calidad y el objetivo de cada aplicación puede ser un problema sin la adecuada gestión. Apostamos por la IA on-premise, porque no queremos estar en manos de ningún proveedor para poder asegurar el dato. Y esto es algo que extendemos al resto de la infraestructura. Trabajar on-premise te

“ APROVECHAMOS ZERO TRUST PARA BALANCEAR LA SEGURIDAD Y LA EXPERIENCIA DEL USUARIO, PORQUE ESTA ES ESENCIAL PERO NO PUEDE COMPROMETER LA PROTECCIÓN DE LA COMPAÑÍA ”

FERNANDO PRIETO MARTÍNEZ

Team Leader - Digital Workplace & Software Distribution, **Verisure**

permite un mayor control y la potencia necesaria sin poner en riesgo los datos, aunque desplegar agentes en la nube puede ser también una opción muy interesante”.

En este punto, Carlos Manero (HP Inc.) apuntaba que “hay tendencias muy claras: el control, aprovechamiento y securización del dato; la automatización; y la IA, con unos objetivos claros: mejorar los costes, retener talento y potenciar la productividad”.



Según Francisco Javier Cerrudo Martín (Acciona), “la ciberseguridad debe ser transparente para el usuario, independientemente de su nivel digital. El usuario es el eslabón más débil y, si no se le facilita la tarea, se abren ventanas de riesgo. Tampoco podemos obviar que poner la IA en manos de todos los usuarios no es sencillo: la



Google Cloud



**Tu próxima contratación
no tiene CV. Tiene APIs.**

« **Gemini Enterprise no reemplaza
a tu equipo — le da superpoderes.** »

Desde el primer agente hasta el equipo aumentado:
diseño, despliegue, formación y evolución continua.

DESCUBRE CÓMO



“ EL ÉXITO DEBE MEDIRSE POR LA EXPERIENCIA, ALGO QUE IMPACTA DIRECTAMENTE EN LA ADOPCIÓN, ENTENDIENDO EN CADA CASO LO QUE HACES Y POR QUÉ LO HACES ”

« CARLOS MANERO,

Software and Managed Services Sales Manager para Iberia, HP Inc

“Inteligencia artificial no es barata, su coste no es predecible y resulta difícil medir la mejora real de productividad”.

En palabras de Kevin Daly (Lutech), “hay demasiadas opciones en el mercado para decidirse solo por una IA. Antes la pregunta era cuántas estábamos utilizando, pero ahora nos preguntamos cuánto nos cuesta. Hay que crear una infraestructura que asegure el control de costes y la seguridad de los datos, estén estos donde estén”.

Para Enrique Martín (Samsung), “el



gran reto es medir la productividad de los usuarios. Estos no necesitan una herramienta determinada, sino obtener lo que realmente necesitan y como lo necesitan. Por eso lo más importante es trabajar en los procesos y aprovechar la IA para optimizarlos, lo que permitirá incrementar y medir la productividad”.

RESPONDIENDO A LOS RETOS DEL SECTOR

CARLOS MANERO, HP INC

“Hay que medir la satisfacción y la eficiencia del usuario”



Para Carlos Manero, Software and Managed Services Sales Manager para Iberia, HP Inc, modelo de éxito de TI ha evolucionado: ya no se trata de contar cuántas tecnologías se despliegan, sino de asegurar una experiencia simple en un entorno de trabajo flexible.

A través de su plataforma HP Workforce Experience Platform (WXP), la empresa utiliza el dato,

la automatización y la IA para transformar el soporte técnico de un modelo reactivo a uno predictivo y proactivo.

El objetivo principal es medir la satisfacción y eficiencia del usuario con su dispositivo, su sistema de impresión o sus herramientas de colaboración, situando a la persona en el centro de la estrategia digital.

“HAY QUE APROVECHAR LA IA PARA APORTAR VALOR AL EMPLEADO Y A LA PROPIA COMPAÑÍA”

KEVIN DALY

AI, Data & Innovation Director,
Lutech

“Si medimos la productividad en tiempo liberado del usuario”, apuntaba Francisco Javier Cerrudo Martín (Acciona), “necesitamos saber cómo aprovechar este tiempo. El propósito debe ser aportar más valor al negocio, y para ello la implicación de los usuarios es esencial, porque no es una cuestión solo tecnológica, sino de personas”.

UNA ADECUADA GESTIÓN DEL CAMBIO

En opinión de Fernando Prieto Martínez (Verisure), “en entornos cada vez más complejos, una inadecuada gestión del cambio se traduce en



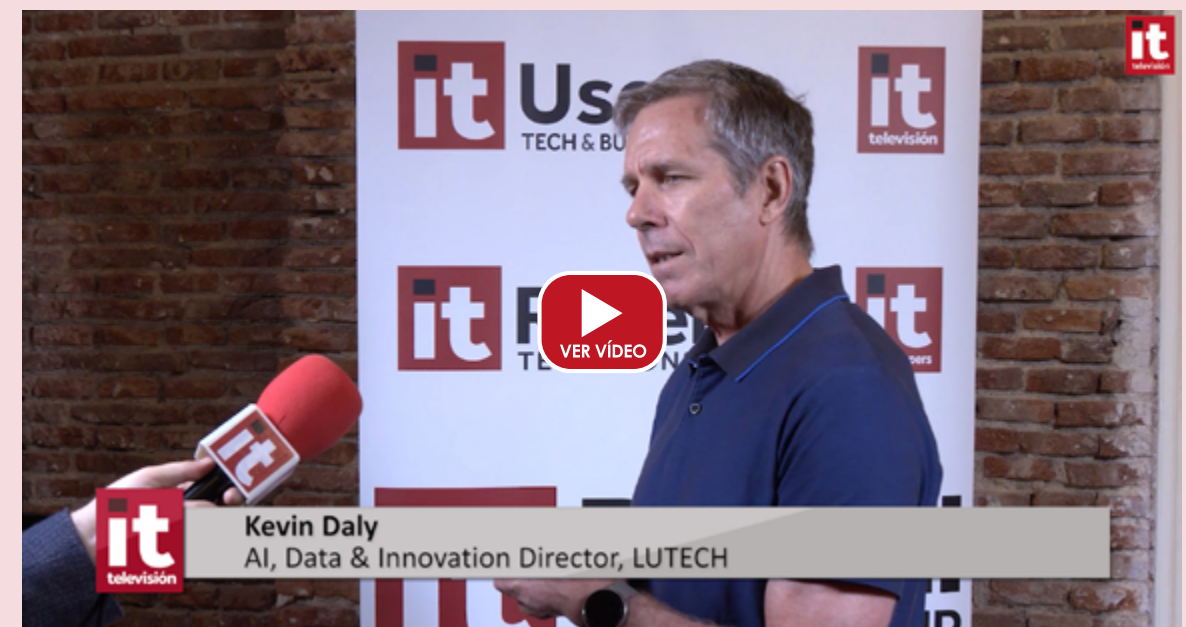
más costes, porque la propia complejidad complica el desempeño de los usuarios en sus tareas diarias”.

Desde la óptica de Francisco Javier Cerrudo Martín (Acciona), “medir es fundamental: nos permite conocer la satisfacción real de los usuarios y comprobar que la tecnología funciona como debe”.

RESPONDIENDO A LOS RETOS DEL SECTOR

KEVIN DALY, LUTECH

“El gran reto es eliminar la fricción entre los sistemas”



Kevin Daly, AI, Data & Innovation Director, Lutech, introduce el concepto del “impuesto de coordinación”, refiriéndose al tiempo que los empleados pierden navegando entre múltiples aplicaciones o reformateando datos en su día a día.

Su propuesta consiste en implementar una capa de inteligencia que funcione en

segundo plano para eliminar estas trabas, solicitando la intervención humana solo cuando es estrictamente necesario.

La compañía subraya que el desafío no es solo tecnológico, sino de gobernanza, midiendo si los agentes de IA realmente aportan un valor cognitivo y reducen la carga de trabajo de los empleados.

“EL DISPOSITIVO DEBE ADAPTARSE A LAS NECESIDADES DE CADA USUARIO, CON UN ECOSISTEMA FLEXIBLE Y POTENTE EN UN MUNDO HÍBRIDO Y, SOBRE TODO, CONFIABLE”

ENRIQUE MARTÍN

Head of Large Enterprise,
Samsung

Para Enrique Martín (Samsung). “la mejor tecnología es la que no se nota. Hay que entender el proceso, mejorarlo y evitar la fricción, apostando por mejoras concretas y específicas”.

Coincidían Jesús Martínez Herraiz (MasOrange) y Francisco Javier Cerrudo Martín (Acciona) al afirmar que los entornos complejos perjudican la experiencia del usuario.

La reducción de la fricción debe ser el objetivo de la comunicación entre TI y los usuarios, explicaba Andrés Cámara Muela (Universidad Nebrija).



Pero no podemos dejar la gestión del cambio solo en TI, añadía Francisco Javier Cerrudo Martín (Acciona), “porque hay que evitar un foco en la tecnología en vez de en las personas”.

Esto es lo que lleva a Verisure, apuntaba Fernando Prieto Martínez, “a contar con un equipo mixto de TI y negocio para la gestión del cam-

RESPONDIENDO A LOS RETOS DEL SECTOR

ENRIQUE MARTÍN, SAMSUNG

“Buscamos un puesto de trabajo que nos ayude a ser más productivos”



Enrique Martín, Head of Large Enterprise, Samsung, plantea una evolución desde la movilidad básica hacia un puesto de trabajo que asista al usuario en cualquier lugar y contexto.

Su estrategia se apoya en tres ejes: un hardware con capacidad para ejecutar IA (ya sea de forma local, en la nube o híbrida), un ecosistema

integrado que permita saltar del móvil al PC sin interrupciones, y una seguridad robusta a través de su plataforma Knox.

Este enfoque busca potenciar especialmente la productividad en los puestos de campo y operaciones, donde la asistencia de la IA puede optimizar procesos críticos en tiempo real.

bio, lo que nos ayuda a garantizar el éxito de los proyectos”.

Estos equipos, indicaba Jesús Martínez Herraiz (MasOrange), “permiten garantizar que cualquier innovación introducida es productiva”.

Según Carlos Manero (HP Inc.), “medir la experiencia del usuarios en el puesto de trabajo nos permite conocer el nivel de adopción y el uso real de la tecnología, lo que es clave para mejorar, porque la experiencia del usuario engloba muchas cosas más que solo la tecnología”.

Desde la óptica de Francisco Javier Cerrudo Martín (Acciona), “la medición es fundamental para conocer la satisfacción real de los usuarios, así como el correcto funcionamiento de la tecnología”.

En palabras de Kevin Daly (Lutech), “la tecnología debe funcionar desde el primer momento, y para ello es básico que su implantación no requiera una formación adicional demasiado compleja. La curiosidad del

empleado se convierte en un gran aliado para una adopción exitosa”.

EL ADECUADO BALANCE ENTRE FLEXIBILIDAD Y SECURIZACIÓN

En opinión de Fernando Prieto Martínez (Verisure), “la tecnología permite balancear entre la flexibilidad y la seguridad, entendiendo que no son las mismas necesidades las de un usuario crítico que la de uno en la oficina. Las opciones deben ser variadas, pero el usuario debe entender la necesidad de la ciberseguridad”.

“El usuario tiende a ver la ciberseguridad como un freno”, indicaba Francisco Javier Cerrudo Martín

(Acciona), “y precisamente por eso debe ser transparente: es esencial, pero no puede convertirse en un obstáculo para trabajar”.

AVANZANDO HACIA EL FUTURO

Pensando en los siguientes pasos en la evolución del puesto de trabajo, indicaba Andrés Cámara Muela (Universidad Nebrija) que pasa por “la implicación de la IA en cualquier tarea, apostando por la automatización y el control del dato”.

Para Jesús Martínez Herraiz (MasOrange), “el puesto de trabajo debe tener cualquier formato que necesite el usuario para acceder al dato

con seguridad, con lo que la IA es fundamental”.

Desde el punto de vista de Fernando Prieto Martínez (Verisure), “hablamos de automatización, gestión autónoma, agentes de IA y ciberseguridad, que debe estar a la altura de la velocidad que necesita el negocio”.

Según Francisco Javier Cerrudo Martín (Acciona), “la IA va a cambiar la forma en que el usuario se relaciona con los sistemas, pero todo cambio de paradigma exige una buena gestión del cambio. Los nuevos perfiles de usuario son en sí mismos un reto para las organizaciones, y obligan a repensar incluso cómo se diseñan y programan las aplicaciones”.



#ENCUENTROSITDMGROUP



Clica en la imagen
para ver
la galería
completa

MÁS INFO +

» [Encuentros ITDM Group:
Productividad, seguridad y mejor
experiencia del empleado,
objetivos de un puesto de trabajo
inteligente](#)



COMPARTIR EN REDES SOCIALES



SAMSUNG

Trabaja entre dispositivos sin interrupciones.

Segunda pantalla

Amplía tu espacio de trabajo con Galaxy tablets

Quick Share

Con dispositivos Galaxy y Android

Multi Control

Con un solo teclado y ratón



Galaxy Book6 Enterprise Edition

*Imágenes alteradas con fines publicitarios.

*Segunda pantalla, Quick Share y Multi Control requieren conexión Wi-Fi y Bluetooth. Multi Control requiere iniciar sesión en una cuenta Samsung. Visita [Samsung.com](https://www.samsung.com) para más información.

ARQUITECTOS DE LA EXPERIENCIA: EL NUEVO PARADIGMA DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL Y LA IA

«

El concepto tradicional de oficina ha quedado obsoleto. Hoy, el puesto de trabajo es un ecosistema dinámico que viaja en la mochila del empleado, planteando retos sin precedentes en seguridad, costes y adopción.

La Comunidad IT se ha reunido en un nuevo [Encuentro ITDM Group: Productividad, seguridad y mejor experiencia del empleado, objetivos de un puesto de trabajo inteligente](#) para debatir cómo la Inteligencia Artifi-



»

ENCUENTRO COMUNIDAD IT >> Hablamos sobre cómo la Inteligencia Artificial (IA) y la Experiencia Digital del Empleado (DEX) están redefiniendo el día a día laboral en una mesa redonda celebrada con la colaboración de **Barco, SoftwareOne y SonicWall**, en la que han participado **Almirall, Arxada, Ayuntamiento de Madrid, Bridgestone, Grupo Tragsa e IVI RMA Global**.

cial (IA) y la Experiencia Digital del Empleado (DEX) están redefiniendo el día a día laboral. Se trata de una mesa redonda celebrada con la colaboración de Barco, SoftwareOne y SonicWall, en la que han participado Almirall, Arxada, Ayuntamiento de Madrid, Bridgestone, Grupo Tragsa e IVI RMA Global.

LA BASE DE LA EXPERIENCIA DIGITAL

«Daba comienzo a la conversación José Luis Hernández Fernández, Subdirector General de Telecomunicaciones y Puesto de Trabajo de Ayuntamiento de Madrid, explicando que “somos una organización madura, hemos realizado una transición y no vemos el puesto de trabajo digital como un dispositivo, sino que queremos ser arquitectos de la experiencia. En ella, la seguridad debe ser un elemento sencillo basado en la identidad”.

En el caso de Enrique Ros Sánchez, IT Service Desk & Workplace Manager de IVI RMA Global, “por el crecimiento de la compañía y nuestra presencia en distintos países, marcas y entornos asistenciales, nuestro grado de madurez es variado, pero siempre trata-

mos de proporcionar al usuario su dispositivo con la menor fricción posible. Para ello, hemos apostado por la estandarización y la automatización, adaptando el puesto de trabajo a cada perfil, clínico, corporativo, de gestión o híbrido, con arquitecturas Zero Trust basadas en identidad que aporten seguridad sin penalizar una experiencia fluida para el usuario”.

Para Cristóbal Rodríguez Duval, de la Subdirección de Sistemas y Aplicaciones Corporativas del Grupo Tragsa, “dado que hablamos de más de 30.000 empleados y de 22.000 puestos de trabajo, nuestra apuesta es por una arquitectura flexible, basada en puestos de trabajo tipo thin client y sistema operativo Linux (IGEL) que dan acceso virtualizado (Citrix) a tra-

vés de un navegador a un VDI o a un equipo físico según el perfil del usuario. En ambos casos, los escritorios son entornos Microsoft 365, con una plataforma propia on premise de IA para todos los usuarios y adicionalmente con Copilot para determinados perfiles.”

El entorno diferente en el que se mueve Cristina Martín, Regional IT Manufacturing Workplace Service



“ EL CASO DE USO DE LA IA QUE TRANSFORME TU NEGOCIO NO SALE DEL AHORRO DE TIEMPO EN ALGUNAS FUNCIONES, Y ES NECESARIO EVITAR EN EL USUARIO LA FRUSTRACIÓN POR UNA EXPECTATIVAS NO CUMPLIDAS ”



ÓSCAR SÁNCHEZ DÍAZ

Digital Workplace Products Sr. Manager, **Almirall**

Owner de Bridgestone, hace que su organización cuente con “dispositivos ruggedizados para los trabajadores en las fábricas integrados en un entorno híbrido, basado en Microsoft, para los usuarios de las oficinas”.

Añadía Óscar Sánchez Díaz, Digital Workplace Products Sr. Manager de Almirall, “nuestra labor es ayudar a los usuarios a que saquen el máximo partido de la tecnolo-



gía. La pandemia nos pilló en plena transformación a Microsoft365, y tenemos que dar servicio a 1.200 trabajadores que demandan un entorno de trabajo flexible. La seguridad se basa en la gestión de la identidad. Y, dado que los procesos de implementación de novedades no siempre eran fluidos, optamos

“ HAY TRES VELOCIDADES EN EL USO DE LA IA: LA DEL USUARIO, DONDE ES DIFÍCIL CUANTIFICAR EL IMPACTO; EN EL EQUIPO DE DESARROLLO; Y LA IA PROPIA DE LA INDUSTRIA ESPECÍFICA, DONDE PENSAMOS QUE MERECE LA PENA INVERTIR ”

XAVIER AYALA

Senior Manager, IT Digital Workplace, **Arxada**

por un enfoque para favorecer la adopción y el uso de las herramientas”.

Desde la óptica de Xavier Ayala, Senior Manager, IT Digital Workplace de Arxada, “en los últimos años, Arxada ha evolucionado como una organización global tras su separación y crecimiento, integrando equipos y operaciones de distinta procedencia. En este contexto,



se ha apostado por un enfoque cloud first, apoyado en Microsoft 365, que facilita la colaboración y la productividad a escala global, manteniendo al mismo tiempo un modelo de seguridad robusto pero transparente para el usuario. La compañía impulsa además una innovación ágil y, sobre todo, segura,



“ LAS TELECOMUNICACIONES, EL PUESTO DE TRABAJO Y LA ATENCIÓN A LA EXPERIENCIA DEL USUARIO SON ESENCIALES PARA DEFINIR EL ECOSISTEMA ”

JOSÉ LUIS HERNÁNDEZ FERNÁNDEZ

Subdirector General de Telecomunicaciones y Puesto de Trabajo, **Ayuntamiento de Madrid**

alineada con las necesidades del negocio y del sector químico-industrial”.

En palabras de David López Requena, Channel Manager España y Portugal de Barco, “hemos de apostar por una experiencia de usuario que sea lo más óptima posible, y facilitarla y potenciarla en los espacios comunes, como las salas de reuniones, donde no podemos olvidar la seguridad”.

Coincidió con él Víctor Rivela, Solutions Sales Director de SoftwareOne,



que añadía que “el foco del puesto de trabajo ha pasado de la tecnología a la experiencia del usuario, porque la propia evolución y democratización de la tecnología hace que ya no sea un problema”.

Finalizaba la primera ronda de valoraciones Sergio Martínez, country Manager de SonicWall, que ponía

“ FOMENTAMOS LA CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS ANTES DE ENTREGARLES LAS NUEVAS HERRAMIENTAS PARA HACER QUE LA TRANSICIÓN SIEMPRE SEA MUY SUAVE ”

CRISTINA MARTÍN

Regional IT Manufacturing Workplace Service Owner, **Bridgestone**

el foco en la seguridad, porque “cada año vemos que las principales amenazas y los errores que comenten las organizaciones son los mismos, y ya el 85% de las alertas tienen que ver con el robo de identidades, y 8 de cada 10 de los ataques tienen lugar fuera del horario laboral. La pyme tiene un largo recorrido para proteger la identidad, y todas las organizaciones deben ser conscientes de la necesidad de modernizar los accesos desde el puesto de trabajo”.



UNA BASE TECNOLÓGICA PARA SUSTENTAR LA EVOLUCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

En el caso de Bridgestone, Cristina Martín explicaba que “contamos con desarrollos propios en el área de producción, con imágenes que se despliegan desde cloud con herramientas de Microsoft 365 reforzadas por herramientas de gestión de identidad”.

Para José Luis Hernández Fernández (Ayuntamiento de Madrid), “las telecomunicaciones, el puesto de trabajo y la atención a la experiencia del usuario son esenciales

“ NO SE TRATA DE BOMBARDEAR AL USUARIO CON FORMACIONES, SINO DE FAVORECER SU PRODUCTIVIDAD CON EL USO DE LA TECNOLOGÍA ”

CRISTÓBAL RODRÍGUEZ DUVAL,

Subdirección de Sistemas y Aplicaciones Corporativas,

« Grupo Tragsa

para definir el ecosistema. Pero el primer elemento es la seguridad en base a la identidad, para, sobre eso, incorporar el dispositivo, las herramientas de colaboración y las capacidades de observabilidad para garantizar la experiencia. Ahora llega la IA, pero debemos implementarla con mucho sentido, sin que genere fricción e integrada con las aplicaciones”.

En palabras de Enrique Ros Sánchez (IVI RMA Global), “queremos huir del gasto tokenizado, y aprovechar la IA integrada en las apps. Para ello, estamos formando a los



trabajadores para que sepan cómo aprovecharla y obtengan la experiencia y productividad adecuada”.

Señalaba en este punto de la conversación Xavier Ayala (Arxada) que, “hay tres velocidades en el uso de la IA: la del usuario, con Copilot, donde es difícil cuantificar el impacto; en el equipo de desa-

“ ESTAMOS FORMANDO A LOS TRABAJADORES PARA QUE SEPAN CÓMO APROVECHAR LA IA Y OBTENGAN LA EXPERIENCIA Y PRODUCTIVIDAD ADECUADA ”

ENRIQUE ROS SÁNCHEZ

IT Service Desk & Workplace Manager, IVI RMA Global

rollo; y la IA propia de la industria específica, y ahí es donde pensamos que merece la pena invertir”.

FLEXIBILIDAD Y FRICCIÓN CERO

Comentaba José Luis Hernández Fernández (Ayuntamiento de Madrid) que las herramientas de workplace nativas cloud “ofrecen una flexibilidad y productividad muy elevadas, pero no siempre la migración es factible”.

En este sentido, añadía Enrique Ros Sánchez (IVI RMA Global)



que “la adopción por parte de los usuarios es un factor clave en cualquier proyecto de este tipo, por lo que es fundamental acompañar el cambio, comunicar bien el valor que aporta y facilitar su integración en el día a día”.

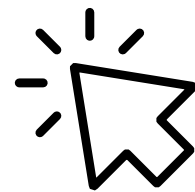
Para José Luis Hernández Fernández (Ayuntamiento de Madrid),

LOS 7 PECADOS CAPITALES DE LA CIBERSEGURIDAD

Informe Cyber Protect 2026

Cada proveedor publica un Informe de Amenazas. Nosotros publicamos un Informe de Protección porque nuestro trabajo no es catalogar lo que salió mal, sino ayudarle a prevenirlo.

« [Lea el Informe](#) »



“ LA EXPERIENCIA DEL USUARIO ES FUNDAMENTAL, AL IGUAL QUE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA IA CON SENTIDO, APOSTANDO SIEMPRE POR LA INTEGRACIÓN DEL USUARIO SIN FRICCIONES DE NINGÚN TIPO ”



DAVID LÓPEZ REQUENA

Channel Manager España y Portugal, **Barco**

“independientemente del número de aplicativos, la fricción para el usuario debe ser cero y la observabilidad máxima para detectar problemas incluso antes de que se produzcan. Es el camino por el que debemos optar”.

En opinión de Óscar Sánchez Díaz (Almirall), “hay mucho hype con la IA en algunas empresas. El caso de uso que transforme tu negocio no sale del ahorro de tiempo en algunas funciones, y es neces-



rio evitar en el usuario la frustración por una expectativas no cumplidas”.

“Es fundamental securizar el entorno”, apuntaba Cristóbal Rodríguez Duval (Grupo Tragsa), “a través de sistemas de autenticación y con doble factor. Además, con la llegada de la IA, las organizaciones

RESPONDIENDO A LOS RETOS DEL SECTOR

DAVID LÓPEZ, BARCO

“Intentamos que la experiencia de usuario sea lo más sencilla posible”



Tal y como explica David López Requena, Channel Manager España y Portugal de Barco, su compañía centra su propuesta en el entorno corporativo dentro de las salas de reuniones, buscando que la interacción del empleado con la tecnología sea intuitiva y carezca de fricciones.

La compañía “está integrando herramientas de inteligencia artificial para facilitar la localización

de espacios y permitir una gestión proactiva de los dispositivos, lo que ayuda a predecir fallos y analizar el uso real que hacen los usuarios de las herramientas”.

Además, ante la creciente dependencia de IT en áreas que antes eran gestionadas por servicios generales, Barco apuesta por “soluciones que garantizan la seguridad en estos entornos de colaboración”.



“LA TECNOLOGÍA POR SÍ MISMA NO TRANSFORMA, HAY QUE LIDERAR LA ADOPCIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS”

VÍCTOR RIVELA

Solutions Sales Director,
SoftwareOne



necesitan una adecuada orquestación, tanto para su uso interno como externo”.

REFORZANDO LA GESTIÓN DEL CAMBIO

Explicaba Cristina Martín (Bridgestone) que, en su caso, “disponemos de un modelo de seguimiento para poder tomar las decisiones adecuadas. Además, hemos implementado cursos de transición para facilitar la integración de innovación y la implantación de las diferentes tecnologías. De hecho, fomentamos la capacitación de los empleados antes de entregarles las nuevas herramientas para



Clica en la imagen para ver la galería completa

hacer que la transición siempre sea muy suave”.

“La capacitación digital del empleado”, apuntaba José Luis Hernández Fernández (Ayuntamiento de Madrid), “es algo que ya está superado, pero hemos detectado que la capacitación de estas personas es más efectiva si es personalizada.

RESPONDIENDO A LOS RETOS DEL SECTOR

VÍCTOR RIVELA, SOFTWAREONE

“No se trata de tener más herramientas, sino de tenerlas integradas”



Víctor Rivela, Solutions Sales Director de SoftwareOne, advierte que no basta con entregar herramientas de IA a los empleados; es necesario un proceso de preparación que analice la identidad, el dato y la gobernanza para evitar riesgos como el acceso indebido a información confidencial. La compañía destaca que el mercado

evolucionará hacia la medición de la productividad basada en el uso eficiente de los tokens de IA y su impacto financiero.

Por ello, su enfoque se centra en eliminar la complejidad tecnológica, asegurando que la IA genere un impacto real en el negocio y no suponga únicamente un coste adicional.



“ LA PYME TIENE UN LARGO RECORRIDO PARA PROTEGER LA IDENTIDAD, PERO TODAS LAS ORGANIZACIONES DEBEN SER CONSCIENTES DE LA NECESIDAD DE MODERNIZAR LOS ACCESOS DESDE EL PUESTO DE TRABAJO ”



SERGIO MARTÍNEZ

Country Manager, **SonicWall**

Se reduce la capacidad de escalar, pero se incrementa la aceptación y el uso de la tecnología”.

En esta línea, para Cristóbal Rodríguez Duval (Grupo Tragsa), “no se trata de bombardear al usuario con formaciones, sino de favorecer su productividad con el uso de la tecnología, y, para ello, hemos creado un laboratorio de microproyectos que persiguen este fin”.

Porque no podemos olvidar, y lo recordaba Víctor Rivela (SoftwareOne), que “la tecnología por sí misma



no transforma, hay que liderar la adopción por parte de los usuarios. Pero esta adopción no es solo formación, sino también la creación de casos de uso adecuados”.

Añadía Óscar Sánchez Díaz (Almirall) que “antes el cambio estaba liderado por tecnología y estaba muy basado en la destreza

RESPONDIENDO A LOS RETOS DEL SECTOR

SERGIO MARTÍNEZ, SONICWALL

“El 85% de los incidentes tienen que ver con el robo de identidad”



Sergio Martínez, Country Manager de SonicWall, identifica la defensa de la identidad digital como el mayor reto de ciberseguridad en el puesto de trabajo moderno.

Dado que la mayoría de los ataques se basan en el robo de credenciales, la compañía propone ir más allá de los factores de autenticación tradicionales,

apostando por la monitorización activa y el uso de servicios gestionados de seguridad como los MDR y los SOC.

Para SonicWall, la protección de la identidad es la pieza clave que las empresas deben incorporar como una capa fundamental de defensa en sus entornos gestionados.



digital del usuario. Ahora el cambio lo lidera Recursos Humanos, lo que amplifica el mensaje a toda la compañía. Hay que trabajar sobre la mentalidad con metodologías hábiles y pensamiento crítico, y eso es tan importante como la destreza digital”.

Según Enrique Ros Sánchez (IVI RMA Global), “hay usuarios de diversas velocidades, y el reto es balancear la gestión del cambio con realidades diversas, acompañando el soporte tecnológico con la evolución de la compañía y del usuario”.

Para esto, apuntaba Xavier Ayala (Arxada), “no hay que formar en bloque, sino personalizar la formación de manera específica”.

LA EXPERIENCIA DEL USUARIO, UN OBJETIVO, NO UN AÑADIDO

Para David López Requena (Barco), “la experiencia del usuario es fundamental, al igual que la implementación de la IA con sentido, apostando siempre por la integración del usuario sin fricciones de ningún tipo”.

Víctor Rivela (SoftwareOne) apuntaba que “ha habido un cambio de paradigma alrededor de la experiencia del usuario, a lo que hay que añadir que la adopción de la tecnología en general y de la IA en particular, es clave, sin obviar el cambio cultural para extender las buenas prácticas a toda la organización”.

Sergio Martínez (SonicWall) concluía indicando que “la IA va a transformar todo, pero no podemos olvidar que cuando se produce una intrusión se genera un grave perjuicio para la organización, con lo que no podemos apoyarnos en una falsa sensación de seguridad y hay que apostar por servicios gestionados de ciberseguridad para poder anticiparse o, en su caso, acelerar la respuesta a las amenazas”. ■



Clica en la imagen
para ver
la galería
completa

MÁS INFO



» [Encuentros ITDM Group: Productividad, seguridad y mejor experiencia del empleado, objetivos de un puesto de trabajo inteligente](#)

» [Entrevista a Enrique Ros, IT Service Desk & Workplace Manager de IVI RMA Global](#)



COMPARTIR EN REDES SOCIALES



¿Está tu Puesto de Trabajo listo para la era de la IA Generativa?



Elige la estrategia que transforma tu cultura de trabajo y protege tus datos.

En [SoftwareOne](#) sabemos que el éxito no reside únicamente en la herramienta, sino en una base sólida de gobernanza, seguridad y adopción.

Como partners expertos en los dos ecosistemas líderes del mercado, acompañamos a tu organización en la transición hacia un Puesto de Trabajo Digital Inteligente, sin importar si tu entorno es Microsoft Copilot o Google Workspace.

Habla con nuestros expertos y opta a fondos y workshops gratuitos



zoom ivanti CROWDSTRIKE netskope

software **one**

ENRIQUE ROS SÁNCHEZ, IT SERVICE DESK & WORKPLACE MANAGER DE IVI RMA GLOBAL

“El workplace va a pasar de ser reactivo a ser mucho más predictivo y contextual”



ENTREVISTA >> Enrique Ros Sánchez, de IVI RMA Global, explica cómo la estandarización tecnológica y el uso de herramientas como IA y DEX están transformando la experiencia digital de sus 6.000 empleados.

«erramos esta edición de los Encuentros ITDM Group, titulada [Pro-ductividad, seguridad y mejor experiencia del empleado, objetivos de un puesto de trabajo inteligente](#), con una entrevista a Enrique Ros Sánchez, IT Service Desk & Workplace Manager de IVI RMA Global, en la que detalla la estrategia de la compañía para gestionar un entorno de trabajo global y diverso, que se extiende a 15 países.

CONFIGURACIÓN Y HERRAMIENTAS DEL ENTORNO DIGITAL

Enrique Ros Sánchez explica que IVI RMA Global es una entidad en constante expansión internacional, lo que implica gestionar una enorme variedad de perfiles, y para dar respuesta a estas necesida-

des digitales de forma diferenciada según la región o la marca, la compañía se apoya de forma integral en el Stack 365, utilizando herramientas de colaboración como Teams, SharePoint y Exchange. Y que, actualmente, están unificando toda su gestión de servicios de TI bajo la plataforma Jira Service Management, buscando una operativa global y cohesionada.

ESTANDARIZACIÓN Y FLEXIBILIDAD POR CAPAS

La estandarización tecnológica es un pilar fundamental debido al rápido crecimiento del grupo, que ya supera los 6.000 empleados. Sin embargo, Ros Sánchez subraya que el objetivo no es imponer una rigidez excesiva al usuario, por lo que han diseñado un modelo de gestión por capas: se establece una base común sólida para toda la organización, que facilita el crecimiento escalable, y sobre ella se aplican capas de flexibilidad específicas. Estas adaptaciones dependen tanto del perfil profesional del empleado como de los requerimientos particulares del país o de la clínica en la que se preste el servicio.

MÁS AUTOMATIZACIÓN

Para optimizar la experiencia del empleado y el soporte técnico, IVI RMA utiliza soluciones como Microsoft Intune, para facilitar la gestión centralizada de los dispositivos, o Autopilot, que permite la entrega de equipos ya configurados y securizados de manera automatizada. Esta estrategia se complementa con la evolución del servicio a través de Jira Service Management, que permitirá desplegar portales de autoservicio más avanzados e integrar capacidades de IA, buscando que el workplace evolucione hacia un modelo más eficiente.

IA Y SEGURIDAD

En IVI RMA, la IA se integra mediante agentes en la base de conocimiento de Confluence para facilitar la resolución de dudas a los usuarios y asistir a los agentes de soporte con resúmenes de incidencias. Por otro lado, la seguridad de los datos médicos sensibles se gestiona bajo principios de Zero Trust, utilizando cifrado y MFA para proteger la identidad y el dispositivo sin frenar la productividad del empleado.

FUTURO DEL WORKPLACE Y LA EXPERIENCIA DEL EMPLEADO

Ros Sánchez augura para los próximos cinco años un cambio radical donde el workplace dejará de ser reactivo para ser predictivo y contextual, y destaca la creciente importancia de la experiencia digital del empleado (DEX), señalando que el foco futuro de las organizaciones debe estar en la obtención de datos reales en este campo, y que las decisiones estratégicas se basarán en evidencias analíticas en lugar de intuiciones, permitiendo que el entorno de trabajo se adapte de forma inteligente y proactiva a las necesidades reales de cada profesional. ■

“ EN TRES O CUATRO AÑOS, EL FOCO ESTARÁ EN TENER DATOS REALES SOBRE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO Y NO ACTUAR POR INTUICIÓN ”

ENRIQUE ROS SÁNCHEZ

IT Service Desk & Workplace Manager de **IVI RMA Global**

MÁS INFO +

» [Encuentros ITDM Group: Productividad, seguridad y mejor experiencia del empleado, objetivos de un puesto de trabajo inteligente](#)



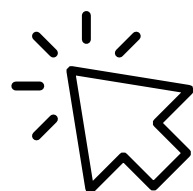
COMPARTIR EN REDES SOCIALES



PRODUCTIVIDAD, SEGURIDAD Y MEJOR EXPERIENCIA DEL EMPLEADO, OBJETIVOS DE UN PUESTO DE TRABAJO INTELIGENTE



¡VER AHORA!



it Digital
MAGAZINE



ENCUENTROS **ITDM GROUP**