

## La Movilidad, clave del futuro empresarial

**En cualquier momento, con cualquier dispositivo y desde cualquier lugar. La movilidad en el entorno empresarial ha dejado de ser un concepto más, para convertirse en una herramienta de negocio básica para aumentar la productividad.**

Ludi García García

**La movilidad ha dejado de ser una opción** para convertirse en una pieza vital del rompecabezas de la informática corporativa, necesaria, sin duda, para favorecer la competitividad de una empresa.

"Las compañías de hoy en día exigen soluciones móviles cien por cien, además de equipos fiables y seguros, aspecto especialmente importante en un entorno móvil. Y todo ello, sobre la base de una plataforma escalable, rápidamente adaptable y, sobre todo, fácil de administrar", explica Mar Bastida, jefe de Producto de Windows Desktop en Microsoft Ibérica.

La multinacional americana no es ajena a esta situación y desde hace años trabaja para conectar a los usuarios, la información y las aplicaciones en cualquier momento, desde cualquier dispositivo y lugar. "Por ello, nuestros sistemas operativos y aplicaciones mejoran día a día, no sólo permitiendo la movilidad de los usuarios, sino también reduciendo la carga de trabajo de los departamentos de TI de las empresas", añade Mar Bastida.

A esta exigencia, hay que sumarle una preocupación común al mundo corporativo: el incremento de la productividad y cómo las tecnologías de la información pueden ayudar a conseguirlo. En este sentido, Joaquín Potel, director del Business Productivity Group (BPG) de Microsoft Ibérica señala: "las TI no sólo no representan el mayor coste empresarial, sino que pueden devolver con creces la inversión realizada a través del incremento de la productividad y de la eficiencia de los empleados que podremos conseguir gracias a ellas", afirma.

**Es importante tener sistemas que permitan que los usuarios no noten la diferencia entre trabajar en la oficina o fuera de ella**

Si de lo que hablamos es de usuarios móviles, cada vez más presentes en las compañías de todo el mundo, la clave está en favorecer la colaboración y comunicación de éstos cuando están fuera de la empresa, de forma tan eficaz como si lo hicieran desde la propia oficina.

"La productividad de los usuarios móviles es fundamental para mantener la ventaja competitiva de una empresa. Cada día es más importante contar con los sistemas adecuados que permitan que los usuarios no noten la diferencia entre estar trabajando en la oficina o fuera de ella", destaca Mar Bastida. Para ello, Microsoft dispone de la plataforma y las herramientas necesarias para ayudar a las empresas y a sus empleados a seguir siendo productivos estén donde estén a través de conexiones seguras y una administración sencilla.



¿Cómo? con [Windows XP Professional](#) y [Office XP](#), que permiten a los trabajadores móviles acceder de forma flexible a la información y colaborar con otros miembros del equipo, al mismo tiempo que el departamento de TI mejora su eficacia operativa.

El primero de ellos aporta numerosos beneficios a los trabajadores móviles. Por ejemplo, sus nuevas y avanzadas funcionalidades de gestión de batería mejoran la vida del portátil y simplifican el acceso remoto. Además, características como el soporte de redes inalámbricas y redes privadas virtuales permiten que el usuario siga siendo productivo y reducen notablemente los costes de soporte de los PCs móviles. "Windows XP incorpora también ventajas para los profesionales de TI, ofreciendo la posibilidad de dar soporte remoto sin necesidad de desplazamientos, lo que facilita un ahorro importante en tiempo y recursos", explica el jefe de Producto de Windows Desktop.

En cuanto a Office XP, Mar Bastida destaca las nuevas opciones de colaboración y comunicación en tiempo real, que hacen posible que los usuarios trabajen de una manera más efectiva y colaboren entre ellos independientemente de dónde se encuentren trabajando.

En definitiva, como señala Joaquín Potel, ambas plataformas constituyen una parte básica del conjunto de herramientas de Microsoft, que contribuyen a reducir los costes y potenciar la eficiencia de los empleados facilitando la ejecución de nuevas tareas que antes no se podían llevar a cabo, mejorando los tiempos de trabajo y ganando en ventaja competitiva, es decir, incrementando la productividad.

Una buena prueba de que las tecnologías facilitan la movilidad de los empleados, al mismo tiempo que permiten incrementar la productividad de éstos, son los casos prácticos de las compañías norteamericanas Pearson Education y Best Buy.

### **Best Buy: XP como respuesta a la movilidad**

Los usuarios de Best Buy, empresa norteamericana número uno en venta de electrónica de consumo, utilizaban en su trabajo diario una combinación de Windows 98, Windows 2000 y Windows NT, que no les resultaba totalmente eficiente: entrar en el sistema desde cualquier lugar de la oficina requería un pequeño cambio en la configuración de los equipos con la consiguiente pérdida de tiempo.

Por ello, la compañía decidió iniciar un proyecto piloto basado en Windows XP, que permitiese a los empleados entrar al sistema desde dentro o fuera de la oficina sin tener que reconfigurar cada vez. Este sistema operativo también podía adaptarse perfectamente a las infraestructuras inalámbricas, una característica que Best Buy encontró muy productiva.

La organización comenzó a migrar a un nuevo sistema diseñado de extremo a extremo para una red inalámbrica, lo que permitió a los empleados utilizar sus portátiles en cualquiera de los edificios y tener acceso constante a las conexiones de red. Además, gracias a que los Tablet PCs utilizan Windows XP, los empleados pueden convertir las anotaciones en e-mails y enviarlos desde cualquier parte. "La movilidad inherente a Windows XP está ayudando a que los trabajadores tengan más flexibilidad", destaca Dennis Velásquez, ejecutivo de cuentas responsable en Microsoft de Best Buy.

Sin embargo, la movilidad no es la única responsable del aumento de la productividad en la compañía. También ha contribuido a ello Microsoft Office SharePoint Portal Server 2003, la herramienta de colaboración de Microsoft, que permite a los usuarios crear fácilmente portales donde pueden compartir información. Gracias a esta aplicación, ahora, en vez de enviar por correo electrónico los documentos unos a otros y seguir luego la pista de todos los cambios que se hayan realizado a las diferentes versiones, los miembros del equipo pueden consultarlo al mismo tiempo en ese portal.

Finalmente, Best Buy ha pasado a formar parte del programa Early Adopter de la última plataforma de productividad de Microsoft, denominada Office System. Los directivos de la compañía confían en que todas estas tecnologías unidas potenciarán la capacidad de trabajo de su personal. "Al mejorar la productividad de nuestros empleados, ahora somos una organización más efectiva", concluye Phil Shoonover, vicepresidente ejecutivo de Estrategia y Desarrollo de Negocio.

### **Pearson apuesta por Tablet PC**

"Nuestro personal de ventas es la base de nuestras operaciones". Así es como Eric Severson, vicepresidente de Pearson Education describe a los

700 comerciales de la mayor editorial del sector educativo y uno de los tres negocios principales de Pearson P.L.C., un grupo con presencia internacional que además incluye a Penguin Group y a Financial Times Group.

Habitualmente, su equipo de ventas trabaja con el mundo docente para encontrar productos que mejoren el proceso de aprendizaje de los chavales. Pearson ha invertido en tecnología para el departamento comercial desde 1980, cuando los PCs basados en DOS ofrecían "la misma portabilidad que una piedra pesada", añade Severson.

"Incluso entonces ya éramos conscientes del valor que podría ofrecer un sistema SFA (Sales Force Automation) en manos de nuestros comerciales. Desde el principio nos hemos preocupado de que nuestras herramientas evolucionasen, con el fin de responder a sus necesidades".

El último paso de esta evolución ha acercado a la fuerza de ventas de Pearson a la tecnología más vanguardista del mercado: en vez de cargar con pesados catálogos e informes en papel, los comerciales cuentan ahora con Tablet PCs en su lugar.

Gracias a que disponen de información de los productos y del cliente al momento y totalmente actualizada, el [Tablet PC les ahorra tiempo y esfuerzos](#) para preparar las reuniones y responder a las preguntas del cliente rápidamente. Además, disponen de una completa información, que les permite identificar fácilmente el producto idóneo para sus clientes y adelantar el proceso de ventas, en vez de tener que organizar posteriores reuniones. Por otro lado, pueden finalizar el papeleo electrónicamente al momento, con lo que consiguen que los ficheros estén totalmente actualizados.

### **La tecnología puesta a disposición de la fuerza de ventas nos ha abierto las puertas de un mundo lleno de posibilidades**

#### **Nuevos retos versus viejas ideas**

La tecnología está ayudando al personal comercial a enfrentarse a los nuevos desafíos. En la situación económica actual, la competencia es cada vez mayor. Los clientes son más complejos, por lo que los equipos de ventas tienen que tener una mayor formación de negocios, financiera y de análisis de rentabilidad.

"La tendencia está cambiando: ya no se buscan sólo profesionales con buena apariencia", explica Ken Edwards, Vicepresidente de Estrategia de Canal y Gestión de Alianzas con Partners de la compañía en San Francisco. Sin embargo, a pesar de los cambios en el panorama empresarial, las preocupaciones principales de los comerciales siguen siendo las mismas: gestionar el proceso de ventas asignando recursos en todas las zonas para atender a los clientes potenciales, hacer previsiones, desarrollar estructuras para minimizar los costes y maximizar el crecimiento. "Al haber puesto a disposición de la fuerza de ventas tecnología para afrontar estos desafíos como no se había hecho nunca antes, se ha

abierto ante nosotros un mundo lleno de oportunidades, aunque también de riesgos. Incluso aunque cuentes con sistemas muy avanzados, si no tienes las bases asentadas, no serás capaz de utilizarlos para obtener una ventaja competitiva”, destaca Edwards.

La mayoría de los desafíos a los que se enfrentan los comerciales hoy en día se pueden agrupar en estas tres áreas: movilidad, conocimiento del cliente y gestión. La tecnología puede ofrecer ventajas en todos ellos, facilitando a los responsables de las ventas y de las TI la posibilidad de colaborar para responder tanto a los nuevos retos como a los aspectos básicos del negocio.

### Primer desafío: la movilidad

“Lo más importante que puede hacer la tecnología por los equipos de ventas es ofrecerles acceso al conocimiento que necesitan, cuándo y como lo requieran”, explica Len Couture, vicepresidente ejecutivo y CIO de Enterasys Networks Corp., un proveedor de soluciones de infraestructura. “Eso significa que necesito poner a su disposición un portátil, un equipo de sobremesa, un teléfono móvil o un PDA, para que puedan realizar más fácilmente sus operaciones comerciales”.

### Lo mejor que puede hacer la tecnología por los equipos de ventas es darles acceso a la información que necesitan cuando y como la requieran

Las ventas están marcando la forma en que las compañías utilizan los teléfonos móviles y dispositivos inalámbricos.

La tendencia hacia equipos más pequeños es muy beneficiosa en sectores como el de los visitantes médicos. Los doctores están muy ocupados y el personal de ventas de los laboratorios no dispone, a veces, ni de cinco minutos de su tiempo.

Una de las empresas farmacéuticas más importantes del mundo se enfrenta a este problema utilizando PDAs conectados a un data warehouse electrónico de información de clientes. Los comerciales identifican al médico que están visitando a través de su PDA. Este sistema accede a la historia del doctor, guardada en varios ficheros almacenados en el data warehouse. A continuación, el sistema envía al dispositivo, por ejemplo, un breve mensaje de venta diseñado para las necesidades del médico. En el caso de que la fuerza de ventas utilice una amplia variedad de equipos (portátiles, PCs, PDAs, etcétera), los costes y las dificultades técnicas tienden a incrementarse, así que los profesionales de TI deben estar alerta para estandarizar la plataforma.

El caso de Enterasys es diferente, ya que ha tomado la siguiente estrategia: ha estandarizado sobre el sistema operativo Microsoft Windows XP Professional, permitiendo al personal comercial de su compañía utilizar una amplia variedad de dispositivos –desde un PC en la oficina y ordenadores de sobremesa en casa a portátiles. “No nos preocupa de qué equipo dispongan porque estamos utilizando el

mismo sistema operativo”, explica Couture. Windows XP gestiona automáticamente los niveles de acceso ya que cuenta con la identificación del usuario y de su puesto en la compañía. Así, puedo llevar mi portátil a cualquiera de las 300 oficinas que tenemos por todo el mundo, entrar en la red corporativa y acceder a toda la información”, dice Couture.

### Conocer y gestionar los clientes

En esta época tan compleja y competitiva, las compañías deben saber utilizar de diversas formas la información que tienen sobre el cliente y las interacciones de éstos con la empresa, para así apoyar las ventas. Esto ayuda a las organizaciones a conocer el valor que cada cliente tiene en la compañía y a su vez a determinar dónde centrar los recursos. Asimismo, los responsables comerciales necesitan tener información precisa sobre qué negociaciones están en funcionamiento, cuáles están a punto de cerrarse y en cuáles hay problemas. Cuanta más información detallada tengan a su disposición, más oportunidades tendrán de cerrar con éxito la operación.

### El éxito de las ventas depende de que se sepan comprender cuáles son los desafíos y herramientas con las que se cuenta

“En el pasado, los comerciales confiaban en informes periódicos para seguir el rendimiento de las cuentas”, señala Christin Evans, consultora especializada en estrategia tecnológica de la firma A.T. Kearney.

“En el mismo momento en que tenían los datos, ya estaban desactualizados. Si no estabas alerta, tu capacidad de detectar el problema y resolverlo era casi nula”.

Hoy, la tecnología puede ofrecer a las empresas una visión actualizada de todas las ventas al unificar y contrastar información financiera, de gestión de pedidos y rendimiento de los empleados. Además, permite que las compañías apoyen a sus equipos de ventas de nuevas formas, pero el éxito dependerá de que se sepa comprender cuáles son los desafíos y herramientas con las que se cuenta, aunque las bases del negocio sean las mismas. “Estamos ayudando a la fuerza de ventas a mantener una buena relación con sus clientes.

La tecnología te permite innovar, pero el negocio es el que marca los pasos a seguir”, señala Severson.

### Best Buy

“Paso un montón de horas en la carretera y sé que no estar en la oficina no es una excusa para no estar disponible. Los clientes esperan que puedas responder siempre”, explica Joe Thull, director de Estrategia e-business y Desarrollo de Negocio para el canal minorista de Best Buy, y una de las 17 personas que han participado en un proyecto piloto basado en la utilización de Tablet PC. Thull es parte de una plantilla de más de 5.300 empleados que trabajan en la comercialización de productos de electrónica de consumo, informática personal, dispositivos y software de entretenimiento. Best Buy

Co. Inc., situada en Richfield (Minnesota), sabe que la efectividad con la que su personal se enfrenta a los retos del negocio marca la diferencia entre un éxito y un fracaso. Esta es la razón que le llevó a poner la tecnología allí dónde se necesitaba: en manos de sus empleados.

“Creemos que el potencial de incremento de la productividad en Best Buy en los próximos años es impresionante”, explica Phil Shoonover, vicepresidente ejecutivo de Estrategia y Desarrollo de Negocio. “Cuando hablábamos de implantar herramientas de apoyo a la toma de decisiones o para compartir la información o de gestión, sabíamos que necesitábamos tecnología para poder llevarlo a cabo de forma efectiva, así que decidimos invertir en TI”.

### **Incremento de la productividad**

Mejorar la infraestructura significa abrir la puerta a las nuevas tecnologías como el Tablet PC, que permite a los usuarios introducir datos con un lápiz digital en vez de utilizar un teclado o un ratón. “El resultado de nuestra prueba piloto con esta nueva tecnología muestra que hemos mejorado nuestra productividad, ya que es más fácil la colaboración entre los empleados y el acceso desde cualquier lugar y en cualquier momento a la información”, señala John Valente, vicepresidente de Operaciones e Ingeniería de Best Buy.

Éste destaca además la rapidez con la que el dispositivo se enciende, la conversión flexible del modo tablet a portátil y la capacidad de convertir la escritura manual en un fichero de texto, lo que ha permitido a sus usuarios ahorrar tiempo, al no tener, por ejemplo, que transcribir las notas de las reuniones de un papel al ordenador. La capacidad de reconocimiento de la escritura manual funciona en todos los programas de Microsoft Office, lo que significa que los usuarios de la compañía en una reunión pueden hacer anotaciones a mano en una presentación de PowerPoint o una hoja de cálculo de Excel.

El resultado final ha sido la desaparición total de los cuadernos que los empleados utilizaban en las reuniones, al mismo tiempo que han conseguido ganarles tiempo a la jornada laboral. La prueba piloto ha ido tan bien que Best Buy tiene previsto ampliar el uso del Tablet PC a otras direcciones de la compañía.

### **Eurest Colectividades: un servicio más humano**

**Resulta curioso que las nuevas tecnologías** permitan humanizar y personalizar más los servicios, cuando es precisamente la ausencia de estas características la que esgrimen en su contra los detractores de la tecnología. Eurest Colectividades, compañía del Grupo Compass presente en más de 90 países, que viene ofreciendo desde 1965 servicios de restauración por toda España, es una buena prueba de que la tecnología puede ayudar a humanizar los servicios. “Preparamos y servimos comidas a empresas, colegios, hospitales y residencias de la tercera edad. En total, más de 40 millones de

comidas al año, que son preparadas por más de 6.000 empleados”, explica Carmen Ruiz, responsable de Informática para Cataluña y para la división hospitalaria de Eurest Colectividades en toda España.

A principios de 2003 la compañía puso en marcha un proyecto vanguardista basado en la tecnología iPAQ Pocket PC de Hewlett Packard y Windows XP, dirigido al segmento de negocio de los hospitales y residencias donde se opera con grandes volúmenes.

Se trataba de facilitar la labor a los dietistas que trabajaban en estos centros, al mismo tiempo que se eliminaban posibles errores de transcripción, se facilitaba la transmisión de datos, se ahorra papel y se ganaba tiempo en todos los procesos. A cada uno de estos profesionales se les entregó un ordenador de bolsillo para recoger información de primera mano sobre los menús a elaborar: los pacientes. Éstos, siempre y cuando su historial médico lo permita, indican al dietista qué prefieren comer.

“Antes teníamos que dejar un papel en la bandeja de la comida para que el paciente nos dijera lo que quería para al día siguiente. Hemos pasado de utilizar un papel frío a que una persona, que puede asesorarte, recoja esta información. Sin duda ahora ofrecemos más calidad en el servicio a los pacientes”, señala Carmen Ruiz.

**El proceso:** Analizando el historial médico del paciente, el doctor decide qué dieta debe seguir. Posteriormente, se introduce en el sistema informático del hospital y se asocia con un menú estándar y cíclico. Paralelamente, se preparan otras opciones a este menú para poderse las ofrecer a los pacientes que por su perfil pueden elegir.

Desde el sistema general se carga a los ordenadores de mano con la información de los menús disponibles por tipo de dieta y los diferentes números de cama asociados a los enfermos. A partir de ese momento los dietistas visitan a los pacientes para preguntarles qué desean comer. Una vez recogida la información, se lleva a cabo el proceso a la inversa, es decir, se vuelcan los datos del iPAQ Pocket PC en el sistema central.

En algunos casos las cocinas cuentan con una pantalla para consultar cuántas raciones tienen que elaborar de cada plato, en otras se les hace llegar la información vía papel. “La respuesta de los pacientes ha sido muy buena, porque al hablar directamente con ellos podemos cotejar si la comida está bien o no y, en ese caso, corregir inmediatamente los errores. En cuanto a nuestros empleados, les resulta mucho más fácil hacer su trabajo e incluso pueden orientar al paciente, por ejemplo si es una persona mayor o un niño, sobre qué comida les va a venir mejor”, señala la responsable de Informática.

“Gracias a estas nuevas tecnologías —añade— proporcionamos un mejor servicio al paciente, más humano y personalizado, tenemos mayor capacidad de percibir la evolución del servicio día a día y un menor margen de error”, concluye Carmen Ruiz.