

Superando la crisis: Ofrezca una experiencia productiva que sea resiliente por diseño

Las estrategias de continuidad del negocio a corto plazo no prepararán a su organización para el éxito a largo plazo. Si su respuesta a esta crisis se queda simplemente en aplicar parches para dar a los empleados acceso remoto a aplicaciones y datos de la compañía, su oportunidad de ofrecer un valor duradero se perderá. En su lugar, enfoque su estrategia tecnológica en reinventar cómo su plantilla puede lograr lo que necesita hacer con una resiliencia integrada, y sus trabajadores proporcionarán resultados que impulsen los ingresos y generen una ventaja competitiva.

La COVID-19 ha resaltado la importancia de la resiliencia tecnológica en cómo trabajamos


A medida que la interrupción causada por la pandemia de la COVID-19 comenzó a prender, muchas organizaciones descubrieron rápidamente que su infraestructura y estrategias de continuidad del negocio requerían soporte adicional para manejar las necesidades de un trabajo remoto generalizado. Nuestros clientes necesitaban ayuda rápidamente, a menudo agobiados por falta de tiempo. En muchos casos, necesitaban asegurarse de que los “trabajadores esenciales” estuvieran operativos de inmediato. Los responsables del negocio también tuvieron que considerar el impacto del cierre de oficinas en la experiencia de los empleados. Independientemente de su función o escenario laboral, todos los empleados desean tener cada día una sensación de consecución de los objetivos, y la tecnología desempeña un papel fundamental en una experiencia productiva.

Citrix respondió brindando rápidamente soluciones que facilitan el trabajo remoto y consustancialmente proporcionan a la empresa continuidad del negocio. Ayudamos a organizaciones como Penn National Insurance, la Universidad de Sidney y el ayuntamiento de Leeds con un conjunto de ofertas que permitieron a millones de personas ser productivas en casa en cuestión de días.

Las empresas se están centrando en la puesta en marcha apresurada de trabajos remotos y en la búsqueda de fallos críticos

Con su respuesta inicial a la COVID-19, muchos de nuestros clientes ahora se centran en la realidad a largo plazo de trabajar desde casa y mejorar la experiencia del teletrabajo. Después de garantizar que los trabajadores puedan recuperar cierto nivel de productividad en el hogar, estos clientes ahora están perfeccionando las soluciones que implementaron a toda prisa.

Hemos descubierto que las empresas están luchando con servicios que se quedan cortos en efectividad y experiencia. Se han apoyado en plataformas de colaboración que no satisfacen todas las necesidades de sus empleados para hacer el trabajo, o VPN que no son fiables o no responden. Una organización de servicios financieros compartió que algunas de sus aplicaciones sensibles a la latencia funcionan mal o simplemente no funcionan sobre sus VPN existentes, y sus empleados no lo soportan. Además, las VPN representan un riesgo de seguridad para las redes empresariales, exponiéndolas potencialmente a ataques a través de máquinas comprometidas.



“Creo que lo más fácil, pero lo peor, sería pararse en este momento de incertidumbre y no ir hacia adelante. Detener los compromisos sería algo incorrecto para los CIO”.¹

Milind Wagle
CIO, Equinix

Los esfuerzos de transformación digital centrados en la continuidad del negocio pueden ofrecer valor más allá de la prevención de riesgos

Antes de la pandemia, Citrix trabajó con clientes en iniciativas de transformación digital. Esto incluyó la creación de una experiencia tecnológica para los empleados que fomenta el compromiso y la productividad y aumenta el uso de los clientes de nubes públicas para potenciar la agilidad. Se moderniza su estrategia de seguridad con un enfoque de Zero Trust y se emplean análisis y aprendizaje automático para proporcionar información y aumentar los resultados empresariales.

Ahora, la COVID-19 ha obligado a las empresas a acelerar sus iniciativas digitales para lidiar con cambios vertiginosos a largo plazo en sus negocios y clientes. El responsable de lo digital de una gran institución financiera de Nueva Inglaterra comentó que los proyectos para los que no pudo obtener financiación antes de la pandemia ahora avanzan a toda velocidad.² Esto es no solo un fenómeno estadounidense: el 70 por ciento de los ejecutivos de Austria, Alemania y Suiza dijeron que es probable que la pandemia acelere el ritmo de su transformación digital.³

El trabajo remoto está aquí para quedarse, y hay un valor exponencial en jugar a largo plazo

La COVID-19 ha cambiado para siempre el trabajo, y los esfuerzos de transformación digital están cambiando para impulsar una plantilla remota. De hecho, una encuesta de Gartner, Inc. a 317 directores y líderes financieros el 30 de marzo de 2020* reveló que el 74% tiene la intención de trasladar al menos el 5% de su plantilla presencial anterior a puestos remotos permanentes después de la COVID-19... Casi una cuarta parte de los encuestados dijeron que trasladarán al menos el 20% de sus empleados presenciales a puestos remotos permanentes.⁴ Según otra encuesta de Prosper Insights and Analytics, el 36 por ciento de los que trabajan desde casa dijeron que les gustaría continuar después de que termine la pandemia.⁵ El CEO de Twitter Jack Dorsey anunció recientemente que la compañía está haciendo que el trabajo remoto sea una opción permanente para empleados que no tienen responsabilidades, como administrar servidores, que requieren que estén físicamente presentes.⁶ Esto no es solo un fenómeno de alta tecnología; la compañía de seguros Fortune 100 Nationwide ha declarado públicamente que pasará permanentemente a un modelo operativo híbrido, dejando abiertos 4 de sus principales centros corporativos y cerrando todos los restantes trasladando el resto a un modelo de trabajo desde casa.⁷

Persiga un camino de madurez en su respuesta digital a la COVID-19 para liberar el crecimiento del negocio

La COVID-19 ha obligado a muchas compañías a acelerar sus esfuerzos de transformación digital cuando se encontraron con obstáculos como la falta de capacidad para apoyar el trabajo remoto. Hemos visto a los clientes pasar por tres fases distintas a medida que responden a la COVID-19: una respuesta inicial a la crisis (triaje), el ajuste de esta respuesta para acomodar más teletrabajo (refinamiento) y un enfoque estratégico a más largo plazo para la nueva normalidad (transformación) (Ver Figura 2). A medida que avanza en cada fase, desbloquea un valor más profundo y expandido que va más allá del ahorro táctico de costes y la reducción de riesgos en el crecimiento estratégico del negocio. Citrix se está asociando con clientes a lo largo de estas fases:

- **Triaje: respondiendo a la crisis.** La mayoría de las organizaciones han pasado ya esta fase. Su valor era claro: frenar las pérdidas de productividad al cerrar las oficinas. Debido a que la velocidad era fundamental, las empresas se vieron obligadas a hacer concesiones difíciles en la seguridad, tales como desactivar controles de seguridad como la autenticación de dos factores para conectar a los trabajadores rápidamente. Las organizaciones sin Citrix Workspace o Virtual Apps and Desktops utilizaron soluciones de continuidad del negocio como Citrix Remote PC y Workspace Essentials para permitir un acceso remoto rápido al PC de oficina y aplicaciones web y SaaS.
- **Perfeccionamiento: abordando escenarios de trabajo remoto extendidos.** Después de la crisis inicial, los clientes de Citrix comenzaron a buscar ayuda para escalar implementaciones, optimizar el rendimiento de la red y ofrecer soluciones de punto de apoyo para garantizar que sus entornos estén protegidos, ampliando efectivamente el valor de las inversiones en cuanto a la reducción de riesgos. Agregaron licencias para expandir la base de usuarios, aumentaron la capacidad de las ofertas de Citrix Networking para satisfacer la demanda adicional y agregaron Citrix Analytics para el rendimiento y seguridad para una mayor visibilidad. Sin embargo, los esfuerzos de refinamiento no cambiarán fundamentalmente la forma en que las personas trabajan ni afectarán a su producción para liberar el crecimiento. En cambio, el resultado incluye llevar la productividad a los niveles anteriores a la pandemia de la COVID-19 y reducir el riesgo de trabajar de forma remota.

- Transformación: transición a la nueva normalidad.** La transformación libera las dos categorías de valor restantes al agregar ingresos y oportunidades de crecimiento estratégico. McKinsey subrayó la importancia de la transformación: *“Otro tema común emergente es el deseo generalizado de aprovechar la flexibilidad y la diversidad que brinda el trabajo remoto. Aprender a mantener la productividad, incluso cuando volvamos a las oficinas después de que finalice el confinamiento, e incluso cuando las compañías continúen automatizando actividades, será fundamental para capturar el máximo valor de este experimento real que está ocurriendo”*.⁸ Al diseñar para el teletrabajo, se logra la continuidad. Con Citrix Workspace, el valor de su estrategia de continuidad del negocio puede convertirse en algo más que simplemente evitar riesgos al facilitar el trabajo remoto y aumentar la productividad de los empleados. Puede ser la estrategia principal para ofrecer una experiencia sólida y segura que pueda sobrevivir a la interrupción.

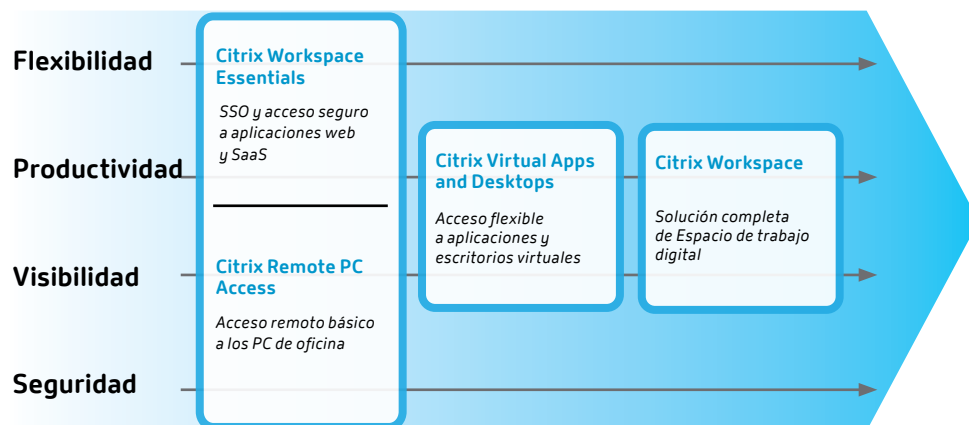
Imagen 1: Tres etapas de la respuesta a la COVID-19

Etapa de madurez de la respuesta tecnológica a la COVID-19	Enfoque	Valor
Triaje <i>Transición rápida al trabajo desde casa</i>	Pone a los empleados en funcionamiento rápidamente para frenar las pérdidas de productividad. La velocidad fue fundamental.	<ul style="list-style-type: none"> Reducción de las pérdidas de productividad debido al cierre de oficinas
Perfeccionamiento <i>Mejora la facilidad de uso, el rendimiento y la seguridad de la solución</i>	Aborda las deficiencias en el rendimiento de la red y los problemas de seguridad para mejorar las soluciones priorizadas	<ul style="list-style-type: none"> Mejora de la fiabilidad del servicio y el rendimiento Reducción de la exposición de la seguridad
Transformación <i>Construya una estrategia tecnológica duradera y resiliente a largo plazo para los empleados que mejore la productividad</i>	Cree una experiencia tecnológica para los empleados que sea resiliente y segura por diseño al tiempo que aumenta la productividad	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad y fiabilidad mejoradas y ampliadas. Aumento de la eficacia de los empleados con automatización para simplificar las tareas manuales complejas Reducción de la distracción y aumento de la atención para ayudar a la productividad Aumento de la retención de empleados y atractivo para los candidatos

El portafolio de soluciones de Citrix ofrece un valor creciente con continuidad integrada

Citrix ofrece una cartera de soluciones que pueden respaldar cada una de estas fases. Todas estas soluciones respaldan la continuidad del negocio, pero difieren en cuánto le ayudan a ser más flexible, crear una mejor experiencia o aumentar la visibilidad de TI. Cada oferta se puede utilizar para servir a un segmento específico de su población de usuarios. (Ver imagen 2)

Imagen 2: Las soluciones de trabajo remoto de Citrix se adaptan a necesidades específicas



Acceso SSO a aplicaciones web y SaaS

Citrix Web y SaaS es una funcionalidad de Workspace Essentials que ofrece inicio de sesión único (SSO) para un acceso seguro, conveniente y único a la web y a aplicaciones SaaS. Si bien ofrece una solución rápida para simplificar el acceso sin la necesidad de una VPN tradicional, no permite el acceso a aplicaciones nativas de Windows ni ayuda a la entrega segura de aplicaciones web y SaaS.

Citrix Workspace Essentials

Citrix Web y SaaS es una funcionalidad de Workspace Essentials que ofrece inicio de sesión único y un punto único de acceso seguro a las aplicaciones web y SaaS.

Adecuado para:
Organizaciones que necesitan una solución de continuidad rápida para proteger y simplificar el acceso a las aplicaciones web y SaaS

Valor de la productividad:

El inicio de sesión único mejora la experiencia y la seguridad del usuario al eliminar múltiples registros y credenciales de usuario. Conectores ShareFile incorporados para OneDrive, Google Drive, Box, Dropbox; Accede de forma segura a documentos y archivos sin necesidad de iniciar la aplicación de edición de archivos nativa. Brinda a los usuarios acceso a aplicaciones locales sin estar en la red empresarial interna

Valor de seguridad:

Se integra con los IDP existentes o multiplicadores IDP; soporta todos los IDP principales. Las plantillas proporcionan configuración para aplicaciones comunes y alivian la carga de los administradores. Permite la autenticación multifactor.

Visibilidad: ●○○○

Productividad: ●●○○

Flexibilidad: ●○○○

Cómo Citrix Networking y Analytics mejora esta solución:

Las redes Citrix actúan como un proxy para aplicaciones web y SaaS. El análisis de uso para Web y SaaS ofrece visibilidad en tiempo real de factores que incluyen el uso de la aplicación, los dominios a los que se accede, los usuarios activos y el volumen de datos descargado.

Acceso remoto básico a los PC de oficina

Remote PC Access permite que los teletrabajadores accedan de forma segura a ordenadores y portátiles en su oficina física. Aunque puede implementarlo rápidamente, Remote PC Access solo puede ayudar a los empleados que tienen sistemas de PC existentes en entornos de oficina. Si bien el acceso a su PC de oficina puede proporcionar una experiencia familiar, a algunos les puede resultar difícil usar una ventana remota y ello no simplifica más el acceso a aplicaciones y datos en comparación con su experiencia habitual de oficina.

Remote PC Access

Remote PC Access es una característica de Citrix Virtual Apps and Desktops que permite a las organizaciones facilitar el acceso de sus empleados a los PC y portátiles en su oficina física de manera remota.

Adecuado para:
Organizaciones que necesitan una solución de continuidad rápida, y que pueden haber sido sorprendidas por una crisis como la pandemia de la COVID-19. Los usuarios que tienen PC generalmente están vinculados a una oficina física.

Valor de la productividad:

Tiempo rápido para el despliegue. Los usuarios pueden acceder de forma remota a su PC de oficina y todas las aplicaciones, datos y recursos que necesitan para ser tan productivos como si estuvieran en ella.

Valor de seguridad:

Citrix Remote PC Access puede reemplazar una solución VPN/RDP. Al usar Remote PC Access, los usuarios podrán acceder sin problemas a sus PC de la oficina a través de una conexión HDX con las políticas de seguridad adecuadas de SmartAccess que deshabilitan el disco del cliente, el mapeo del portapapeles y las conexiones con impresoras.

Visibilidad: ●○○○

Productividad: ●●○○

Flexibilidad: ●○○○

Cómo Citrix Networking y Analytics mejora esta solución:

Se requiere Citrix ADC y permite la intermediación segura, a diferencia de las soluciones alternativas. Los análisis de Citrix pueden proporcionar supervisión y visibilidad del rendimiento de la sesión, así como informes.

“El resultado es que nuestros empleados ahora pueden acceder más rápidamente a todas las aplicaciones en su lugar de trabajo digital”.

Tim-Oliver Felsen,
responsable de TI, IGEL
Technology

Acceso flexible a aplicaciones y escritorios virtuales

Citrix Virtual Apps and Desktops (CVAD) ofrece una solución VDI totalmente escalable que se gestionan centralizadamente y puede distribuirse globalmente. Es lo suficientemente flexible como para entregar aplicaciones virtuales individuales o escritorios virtuales completos desde cualquier nube pública, local o híbrida. CVAD es una solución probada en el campo: Citrix trabaja con los 10 principales proveedores de atención sanitaria de los EE. UU., los mejores hospitales según el ranking de U.S. News y las principales organizaciones de todo el mundo. Sin embargo, Citrix Virtual Apps and Desktops no aborda todas las oportunidades para aumentar la visibilidad de TI y el acceso seguro a SaaS y aplicaciones y contenido web, y existen oportunidades adicionales para crear una experiencia más productiva para los empleados.

Citrix Virtual Apps and Desktops

Citrix Virtual Apps and Desktops (CVAD) proporciona soluciones de virtualización que le dan a TI el control de las máquinas virtuales, las aplicaciones y la seguridad al tiempo que proporciona acceso desde cualquier lugar para cualquier dispositivo. Los usuarios finales pueden usar aplicaciones y escritorios independientemente del sistema operativo y la interfaz del dispositivo.

Adecuado para:

Organizaciones que tienen implementaciones CVAD existentes o desean ofrecer acceso seguro a aplicaciones y escritorios virtuales de Windows.

Visibilidad: ●●●○

Productividad: ●●●○

Flexibilidad: ●●●○

Valor de la productividad:

Los empleados pueden acceder a un conjunto diverso de aplicaciones y escritorios de Windows centralizados y administrados por TI desde casi cualquier dispositivo. CVAD ofrece mejoras de rendimiento y fiabilidad para garantizar una experiencia dinámica y fiable, mientras que los equipos de TI han mejorado la visibilidad del uso y el rendimiento de los servicios prestados.

Valor de seguridad:

Citrix Virtual Apps and Desktops proporciona control de acceso granular, supervisión avanzada del sistema y una arquitectura intrínsecamente segura al proporcionar acceso remoto a aplicaciones y escritorios de Windows y Linux protegidos en el centro de datos. Ofrece controles de políticas sensibles al contexto y con alto grado de detalle, herramientas avanzadas de cumplimiento normativo y supervisión.

Cómo Citrix Networking y Analytics mejora esta solución:

Citrix SD-WAN trabaja con CVAD para optimizar el rendimiento de las aplicaciones en la WAN empresarial. Citrix ADC puede proporcionar acceso remoto seguro y con balanceo de carga a CVAD. CVAD puede funcionar con el conjunto completo de Citrix Performance y Security Analytics.

Una solución completa del espacio de trabajo digital

Citrix Workspace es la red troncal técnica de la transformación. Esta solución completa de espacio de trabajo digital le permite brindar acceso seguro a las aplicaciones, datos y otro contenido que sea pertinente para el rol de cada persona en su organización. Por ejemplo, en Bechtle AG, el mayor integrador de sistemas de TI de Alemania, 8500 usuarios trabajan diariamente en el espacio de trabajo corporativo. La firma de ingeniería canadiense Element 6 ha desplegado Citrix Workspace para 2000 empleados como parte de su Project Workspace.

Citrix Workspace

Citrix Workspace es una solución completa de espacio de trabajo digital que le permite brindar acceso seguro a la información, aplicaciones y otro contenido que sea pertinente para el rol de una persona en su organización.

Adecuado para:

Organizaciones que buscan crear una experiencia tecnológica excelente y más segura para los empleados que aumente la productividad individual al tiempo que brinde resiliencia, visibilidad y flexibilidad.

Visibilidad: ●●●●

Productividad: ●●●●

Flexibilidad: ●●●●

Valor de la productividad:

Organiza sistemas heredados de aplicaciones, sistemas locales y sistemas SaaS en una única interfaz y proporciona búsqueda en archivos y aplicaciones. Guía a los empleados presentando contenido procesable de forma inteligente y personalizada. Automatiza los flujos de trabajo complejos entre aplicaciones, utiliza el aprendizaje automático para optimizar las tareas y proporciona asistencia virtual para tareas y consultas comunes.

Valor de seguridad:

Citrix Workspace ofrece una solución Zero Trust para todos los requisitos de acceso remoto. Citrix Workspace reduce su superficie de ataque al proteger al usuario y las aplicaciones dentro del espacio de trabajo. A diferencia de las VPN que brindan a los usuarios acceso a toda la red, Citrix Workspace proporciona un espacio seguro en dispositivos BYO, corporativos y otros administrados al aislar y proteger las aplicaciones y el contenido al que se accede en el espacio de trabajo. Citrix Workspace con Citrix Access Control va más allá del inicio de sesión único tradicional y la autenticación multifactor para proporcionar acceso contextual avanzado y aislar el tráfico web de la red empresarial cuando sea necesario.

Cómo Citrix Networking y Analytics mejora esta solución:

Las soluciones de Citrix Networking ayudan a los usuarios finales a acceder de forma segura al espacio de trabajo al tiempo que se gestiona la resiliencia, el rendimiento y la visibilidad. Performance Analytics ofrece una visión holística de la experiencia del usuario y el rendimiento de la infraestructura en todos los entornos dispares de Citrix dentro de la organización. Security Analytics le permite detectar, analizar y responder de manera proactiva a estas amenazas de seguridad antes de que ocurran.

“Con la estrategia del espacio de trabajo corporativo, estamos logrando una velocidad mucho mayor. Podemos ofrecer servicios innovadores de inmediato a todo el grupo. Esto nos da una gran ventaja competitiva”.

Ulrich Baisch,
CIO, Bechtle AG

En lugar de parches de continuidad del negocio, crea una estrategia de trabajo remoto productivo que es resiliente por diseño

Citrix está ayudando a nuestros clientes a abordar más cosas que la interrupción a corto plazo causada por la COVID-19. Estamos colaborando para ayudarles a crear una mejor experiencia para los empleados que impulse el crecimiento estratégico del negocio, mientras se minimiza el riesgo y se controlan los gastos. Los clientes que invirtieron en soluciones Citrix como parte de su respuesta inicial a la pandemia de la COVID-19 se han abierto un camino de enorme valor a largo plazo. Si bien algunos investigan el valor de DaaS, las soluciones actuales no ofrecen a los equipos de TI la visibilidad y la preparación empresarial para nada más que implementaciones específicas. La combinación de Citrix Workspace, Analytics y nuestras soluciones de red garantiza que nuestros clientes puedan ofrecer una experiencia de empleado que permita el trabajo remoto por diseño, eliminando la necesidad de crear una solución de continuidad independiente.

Nuestra organización de Casos de éxito de clientes ofrece servicios para ayudarle a implementar y maximizar rápidamente el valor de cada solución. Para obtener más información sobre nuestras soluciones Citrix Remote Work, solicite [hablar hoy con un representante de ventas de Citrix](#).

¹ <https://www.cio.com/article/3533993/doubling-down-on-digital-transformation-during-the-coronavirus-pandemic.html>

² Q1 2020 Transcripción de la sesión de Forrester Research Earnings Call

³ <https://dmexco.com/stories/is-the-coronavirus-pandemic-an-engine-for-the-digital-transformation/>

⁴ Comunicado de prensa de Gartner, Gartner CFO Survey revela que el 74% tiene la intención de pasar a algunos empleados al teletrabajo de forma permanente, abril de 2020, <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2020-04-03-gartner-cfo-survey-reveals-74-percent-of-orgs-to-shift-some-employees-to-remote-work-permanently>

⁵ <https://www.forbes.com/sites/forbesinsights/2020/04/08/how-consumers-are-dealing-with-covid-19-economy/#749c7cb41226>

⁶ https://www.buzzfeednews.com/article/alexantrowitz/twitter-will-allow-employees-to-work-at-home-forever?fbclid=IwAR1iO90eXFN8i0axaKfCpNpxlMquLRDBP4jy8W2dFA6jE_QjM89TS9i6U

⁷ <https://www.insurancejournal.com/news/national/2020/04/30/566954.htm>

⁸ <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/digital-strategy-in-a-time-of-crisis>