

Con HP Proactive Insights el departamento de IT sabe lo que se avecina.

Descubre cómo nuestros clientes utilizan HP Proactive Insights para apoyar a los empleados en entornos de trabajo desde cualquier lugar.



Contenido

OBJETIVO DEL CLIENTE: Obtener información práctica	5
OBJETIVO DEL CLIENTE: Predecir y prevenir los tiempos de inactividad	9
OBJETIVO DEL CLIENTE: Apoyar y valorar a los empleados	13
Conclusión	17



¿Día de oficina? ¿Día de teletrabajo? ¿Día de viaje?

En realidad, no importa. El trabajo híbrido se ha convertido en un término genérico para referirse a cualquier ubicación, momento y modo de llevarlo a cabo. En 2021, casi tres cuartas partes de los trabajadores del conocimiento encuestados afirmaron estar a favor de dividir su semana entre el hogar y la oficina¹. Y el 99 % de los empleadores esperaba que los empleados se acogieran a algún tipo de acuerdo de trabajo híbrido en el futuro².

Este apoyo generalizado a la transición al trabajo híbrido significa que los problemas del departamento de IT también han cambiado: han pasado de concentrarse de 9 a 5 en la oficina, a repartirse entre las 24 horas del día, en todo el mundo.



El entorno de trabajo digital de hoy en día, fluido y que abarca cualquier lugar y momento, plantea varios retos potenciales a los equipos de IT:

Una visión incompleta de lo que ocurre con los dispositivos, las aplicaciones y los usuarios.

Los entornos de trabajo distribuidos implican que el departamento de IT carece a menudo de visibilidad respecto a los usuarios y las herramientas de una plantilla distribuida; esto incluye tanto las métricas de rendimiento de los sistemas como la aplicación de las medidas de seguridad o la instalación de las actualizaciones y parches de software.

Problemas repentinos e inesperados que provocan interrupciones en los flujos de trabajo.

Las averías de los dispositivos pueden afectar tanto a los usuarios como a los proyectos, creando una avalancha innecesaria de tickets de asistencia para el departamento de IT y poniendo en peligro los objetivos empresariales a causa del tiempo de inactividad de los empleados.

Malas experiencias de los empleados.

Los trabajadores remotos quieren tener la misma experiencia fuera de la oficina que cuando están en ella. El mal funcionamiento de los dispositivos y el software puede causar frustración entre los empleados, pérdida de productividad y una menor eficacia de la colaboración.

Nuestros clientes están migrando a una infraestructura eficiente basada en la nube para gestionar sus dispositivos; descubre cómo HP Proactive Insights les ha ayudado a planificar dónde, cómo y cuándo trabajará la gente en los próximos meses.



No se puede arreglar lo que no se sabe que está roto.

El 70 % de los trabajadores de la información de todo el mundo afirma que no sabe cómo obtener la asistencia técnica que necesita para ser productivo³.

Los empleados no informan del 45 % de los problemas de IT³.





Mejores análisis. Mejor información. Una mejor experiencia de trabajo.

En un mundo ideal, los equipos de IT deberían ser capaces de supervisar el estado de los dispositivos y apoyar la productividad de los usuarios, con independencia de dónde trabajen o en qué dispositivo lo hagan.

Los profesionales de las IT podrían reducir o eliminar de manera proactiva los tiempos de inactividad, al identificar y resolver los problemas de los dispositivos antes de que se produzcan. Las IT podrían convertirse en un elemento que facilite el trabajo, al garantizar que los dispositivos, los empleados y los proyectos se mantengan en el camino correcto para cumplir los objetivos esenciales.

HP Proactive Insights⁴ es una solución de SaaS que se basa en la plataforma de datos y análisis en la nube HP TechPulse⁵. Ofrece a los departamentos de IT las herramientas y la información necesarias para respaldar la experiencia de trabajo híbrida. Esta solución de análisis con inteligencia artificial (IA) ayuda a tu empresa (o a tu proveedor de IT) a gestionar los entornos con múltiples ubicaciones y sistemas operativos⁶ mediante componentes centrales, resumiendo su estado en un único panel de control.

Hardware:

Obtén visibilidad de los discos duros de los dispositivos, el uso de la CPU, los niveles térmicos y el estado de la batería, lo que te permite predecir las posibles incidencias mediante el análisis de tus datos en comparación con el lago de datos de HP, que abarca más de 20 millones de dispositivos.

Aplicaciones:

Diagnostica problemas de rendimiento, errores de software, bloqueos de pantalla azul y uso del sistema. Actualiza automáticamente los controladores y los parches para garantizar perfiles de seguridad seguros.

Empleados:

Recopila datos para medir y gestionar las experiencias de los empleados mediante una correlación de hardware, aplicaciones y encuestas en todos los dispositivos.



OBJETIVO DEL CLIENTE: Obtener información práctica

Consulta el rendimiento de tus dispositivos, sin importar dónde estén los empleados.



DLG: mejorar la supervisión de los ordenadores

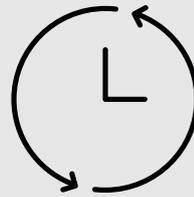
Con una red de más de 30 000 miembros, la Sociedad Agrícola Alemana (DLG) cuenta con empleados y voluntarios en más de 10 países, frente a una plantilla de IT de solo nueve personas.



«Gestionar todo el hardware y el software suponía un esfuerzo enorme... HP Proactive Insights nos aporta una gran ventaja, porque ahora conocemos el estado exacto de cada dispositivo», explica Holger-Steffen Stapf, responsable de IT de DLG.

«HP Proactive Insights nos dice todo lo que necesitamos saber: ¿Se están utilizando correctamente los dispositivos? ¿Se ha elegido adecuadamente el equipo o un empleado necesita un dispositivo más potente? ¿Hay problemas de batería o de disco duro que deban remediarse de antemano?»

[Leer caso práctico](#)



Reducción del 10 % de la carga de trabajo de IT

Mejora de la seguridad

Supervisión proactiva de los dispositivos en la red

SD Worx: gestión de remuneraciones optimizada con informes basados en datos detallados

SD Worx cuenta con 75 años de historia como empresa europea líder en RR. HH. y gestión de nóminas, que presta servicio a 70 000 clientes en 110 países.

Aunque la compañía tiene su sede en Bélgica, sus 6200 empleados están repartidos por 11 países, lo que dificultaba la visibilidad y la elaboración de informes en todo su entorno de IT.



Mayor visibilidad gracias a los análisis

Mejora de los informes a nivel directivo

Previsiones financieras predecibles

«HP TechPulse [a través del servicio HP Proactive Insights] genera los informes de gestión», explica Benjamin Faillie, responsable del clúster de infraestructura. «Las métricas nos permiten hacer un seguimiento de los datos, identificar las actualizaciones necesarias y planificar las medidas de actuación.

Antes, dependíamos de una hoja de cálculo, que nos aportaba una visibilidad limitada y sin coherencia. Se tardaba horas en elaborar un informe, mientras que ahora está todo automatizado, lo que resulta mucho más rentable y rápido».

[Leer caso práctico](#)

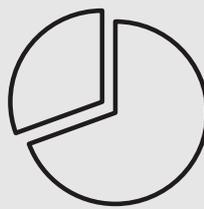
Arup: diseño de un modelo de asistencia proactivo para equipos globales

Arup es una consultora que crea proyectos arquitectónicos emblemáticos mediante el renderizado 3D y los gráficos en tiempo real, de modo que conoce la gran importancia de la tecnología para el negocio. Sin embargo, la empresa necesitaba una forma mejor de supervisar y controlar los 18 000 dispositivos que tiene repartidos por todo el mundo.



«Somos una plantilla muy itinerante, con oficinas en todo el mundo», explica Gavin Cockburn, responsable de servicios globales de lugar de trabajo y automatización. «HP TechPulse ha cambiado radicalmente nuestro modelo de asistencia. Es una herramienta que nos proporciona la información y los análisis necesarios para realizar cambios proactivos y garantizar el funcionamiento óptimo de nuestros dispositivos».

«Cambiar preventivamente un disco duro que está a punto de fallar es muy diferente a que alguien descubra que su disco duro ha fallado y ha perdido todo lo que contenía», añade Cockburn. «Supone un enorme ahorro de tiempo y dinero, además de evitar la pérdida de datos. HP TechPulse nos proporciona un nivel de análisis que nunca habíamos tenido en el ámbito de nuestros clientes».



30 % de ahorro en gastos generales de gestión de dispositivos

[Leer caso práctico](#) [Ver el caso de cliente](#)

OBJETIVO DEL CLIENTE: Predecir y prevenir los tiempos de inactividad

Anticipa y resuelve los problemas antes de que afecten a la productividad.



Colegios El Valle: estudiar con antelación los problemas de los dispositivos de los alumnos

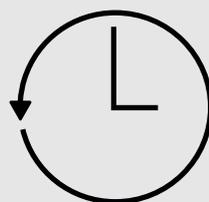
Colegios El Valle es una institución que imparte educación personalizada a más de 6000 alumnos, y tiene más de 4000 ordenadores repartidos en cinco centros de tres ciudades de España. Necesitaba visibilidad respecto a los dispositivos para ofrecer una asistencia informática predictiva que resolviera los problemas de IT antes de que se agravaran.



«Los análisis que proporciona la herramienta HP TechPulse [a través del servicio Proactive Insights] nos permiten identificar los problemas de forma proactiva», afirma Andrea Rodríguez, directora de Sistemas de Información.

«Ahora disponemos de información sobre cada dispositivo y aplicación, así como sobre su uso, lo que nos permite optimizar el gasto y los recursos informáticos. El sistema nos avisa si un dispositivo está a punto de fallar. Si el problema puede solucionarse en la escuela, nuestro personal de IT se encarga de ello. Si no, hacemos que HP le eche un vistazo. Es mucho más rápido y evita males mayores».

[Leer caso práctico](#)



Respuesta
más rápida

Menor necesidad
de dispositivos
de repuesto

Menos tiempo
de inactividad =
Más tiempo de
aprendizaje

Volkswagen Japan: impulsar la productividad en tiempo real

El distribuidor de automóviles Volkswagen Japan tiene 11 concesionarios en el área metropolitana de Tokio, además de su sede corporativa en Alemania y filiales en todo Japón. Con solo dos empleados de IT, esta empresa japonesa necesitaba una forma centralizada de supervisar 400 dispositivos críticos para el trabajo.

HP Proactive Insights proporciona al departamento de IT información sobre los dispositivos en tiempo real, lo que acelera el tiempo de respuesta y reduce la carga del departamento.



«Respondemos a los fallos de forma remota y, a veces, teníamos que ir a ciegas y probar varias maneras de solucionar el problema porque no podíamos encontrar la causa inmediatamente», dice Akihiko Nishida, presidente de ventas, con referencia al anterior servicio de gestión de los dispositivos.

«Seríamos capaces de responder con más rapidez si pudiéramos comprender la situación con mayor claridad».

«[Ahora,] podemos tomar medidas preventivas, como hacer copias de seguridad de los datos o sustituir una batería antes de que disminuya el rendimiento. Este tipo de intervenciones ayuda a disminuir el estrés tanto de los empleados como del personal de IT, y nos permite centrar nuestras capacidades en tareas más productivas».

[Leer caso práctico](#)



Reducción de
las consultas
al servicio de
asistencia técnica

Mayor eficiencia
de las IT

DLG: aumento de la productividad con una asistencia global proactiva

La mayor visibilidad no es la única ventaja que DLG ha obtenido de los potentes análisis de HP mediante la IA. Esta sociedad agraria, con sede en Alemania, también puede detectar y resolver los problemas antes de que se produzcan.

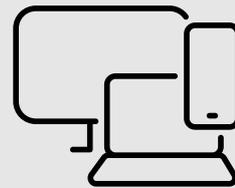
HP Proactive Insights supervisa los dispositivos de la red repartidos por el territorio y proporciona análisis predictivos a DLG a través del panel HP TechPulse.



«Antes, solo nos enterábamos directamente por los usuarios finales cuando la batería de un portátil tenía algún problema», afirma Holger-Steffen Stapf, responsable de IT de la DLG.

«Ahora podemos ir por delante. Y si es necesario sustituir el dispositivo, basta con abrir un ticket y HP enviará un técnico de servicio al empleado, esté donde esté en cualquier parte del mundo. Así de sencillo».

[Leer caso práctico](#)



Reducción del
15 % en los fallos
de los dispositivos

Resolución proactiva
de los problemas
antes de que se
produzcan

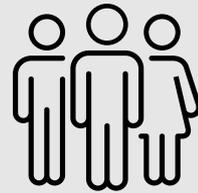
OBJETIVO DEL CLIENTE: Apoyar y valorar a los empleados

Crea experiencias informáticas ininterrumpidas en todos los espacios de trabajo.



POST Luxembourg: Una experiencia de IT orientada al empleado

POST Luxembourg es el primer empleador y el mayor proveedor de servicios comerciales de envíos postales y telecomunicaciones del país. Necesitaba un servicio de IT integrado para dar asistencia a su plantilla de 4700 empleados, de forma ágil y segura, desde cualquier lugar.



Solo 45 minutos para
crear la imagen de
un nuevo dispositivo

Cero minutos
perdidos para los
usuarios finales
y los equipos de IT

«La experiencia del empleado debe estar en el centro de lo que hacemos. Estamos diseñando y redefiniendo lo que puede ser el espacio de trabajo digital», afirma Jerónimo Azevedo, director de IT corporativas y arquitectura empresarial. «Debemos proporcionar equipos y servicios de IT innovadores a nuestros usuarios, que les permitan hacer su trabajo de la manera más eficiente».

POST eligió HP Proactive Insights para ofrecer inteligencia práctica mediante la IA. La empresa se beneficia de los informes de cumplimiento de las versiones de Windows® y los controladores de la solución, que permiten al departamento de IT tomar medidas proactivas para actualizar los dispositivos antes de que las incidencias afecten a los empleados.

[Leer caso práctico](#)



Banco Mashreq: invertir en los dispositivos adecuados para el trabajo

Mashreq es un banco regional que tiene presencia en 10 países, de Hong Kong a Nueva York. Por lo tanto, necesitaba más información para la toma de decisiones sobre sus 5000 empleados y dispositivos.

HP Proactive Insights, que aprovecha la plataforma analítica HP TechPulse, ofrece telemetría crítica en torno al hardware, las aplicaciones, las cargas de trabajo y el comportamiento de los usuarios finales. Utiliza el aprendizaje profundo para ayudar al departamento de IT a proporcionar a los empleados el ordenador, el software y los servicios adecuados. Este sistema automatizado de elaboración de perfiles ha disparado la satisfacción de los empleados y ha reducido los costes, liberando así capital para otros proyectos estratégicos globales.



Aumento del 93 %
en la satisfacción
del usuario final

Reducción del
15 % de los costes
de capital

«Antes no disponíamos de este tipo de información debido al tamaño de nuestro entorno y a la falta de sofisticación de las herramientas comparativas», afirma Jeremy Chellan, vicepresidente y jefe de servicios a usuarios finales.

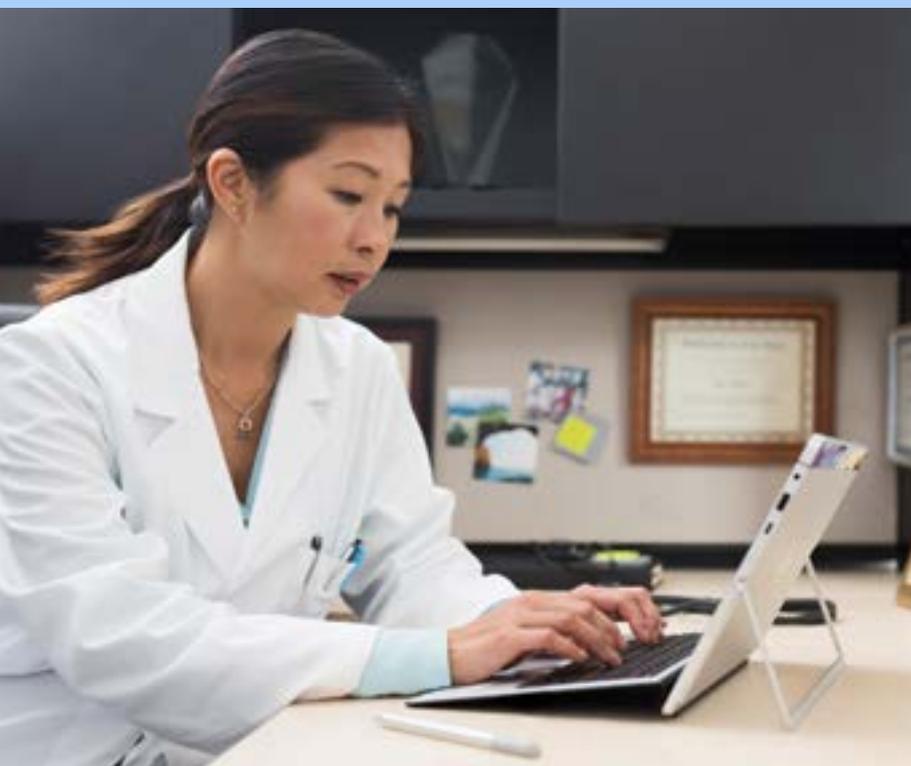
«Si lo hubiéramos hecho manualmente, habríamos tardado muchos meses y no habríamos alcanzado la precisión que conseguimos con HP TechPulse».

[Leer caso práctico](#)

RedSalud: un chequeo a la salud de los ordenadores

RedSalud Somos CChC cuenta con 25 centros médicos, 40 centros dentales y nueve clínicas, que están repartidos de un extremo a otro de Chile.

Tras la reciente integración de su red de asistencia sanitaria privada, esta compañía de servicios médicos necesitaba unificar todos sus sistemas de IT. Eligió HP Proactive Insights para integrar la asistencia técnica y detectar los problemas en su origen.



Asistencia
técnica integrada
para mejorar
la experiencia
de pacientes
y empleados

«La supervisión proactiva de nuestros dispositivos es algo que no teníamos antes. El sistema utiliza inteligencia artificial para avisar con antelación de cuándo es probable que fallen los dispositivos», explica Daniel de la Maza, director corporativo de sistemas y tecnología. «Esto mejora la productividad, así como la experiencia de usuario de nuestro personal y nuestros pacientes».

[Ver el caso de cliente](#)





La tecnología debe facilitar el trabajo, no entorpecerlo.

En un momento en el que las experiencias tecnológicas DEFINEN las experiencias laborales, HP Proactive Insights ayuda a las empresas a apoyar y proteger a los empleados en el mundo del trabajo desde cualquier lugar. Obtén la información significativa y práctica que necesitas para hacer frente a las circunstancias cambiantes en todas las ubicaciones, estilos de trabajo y funciones de los empleados. Si puedes anticiparte a los problemas de IT antes de que se produzcan, podrás ofrecer a tus empleados una experiencia excelente.

Más información en hp.com/proactive-insights —>

¹ Forbes, «5 maneras de apoyar el trabajo híbrido en el entorno laboral del futuro», 15 de marzo de 2021,

<https://www.forbes.com/sites/nigeldavies/2021/03/15/5-ways-to-support-hybrid-working-in-the-future-workplace/?sh=5eb2c50d373d>

² Fast Company, «El trabajo híbrido es inevitable en 2022. Esto es lo que mejor funciona, según los expertos», 2 de noviembre de 2021,

<https://www.fastcompany.com/90692151/hybrid-work-is-inevitable-for-2022-heres-what-the-experts-say-is-most-effective>

³ Nexthink, «El panorama tecnológico y laboral moderno», consultado el 17 de febrero de 2022, <https://www.nexthink.com/digital-employee-experience-management/>

⁴ HP Proactive Insights y/o los componentes incluidos pueden variar según la región, el sistema operativo o el socio proveedor de servicios autorizado de HP.

Contacta con un representante local o un socio autorizado de HP para obtener más información sobre los detalles específicos aplicables a tu zona.

Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones del servicio de HP aplicables proporcionados o indicados al cliente en el momento de la compra.

⁵ HP TechPulse es una plataforma de telemetría y análisis que proporciona datos críticos sobre dispositivos y aplicaciones y no se comercializa como servicio independiente.

HP TechPulse cumple la estricta normativa de privacidad del RGPD y cuenta con las certificaciones de seguridad de la información ISO27001, ISO27701, ISO27017 y SOC2 Type2.

Se requiere acceso a Internet con conexión al portal TechPulse. Para conocer todos los requisitos del sistema, visita <http://www.hpdaas.com>

⁶ Para obtener más información sobre la cobertura del sistema operativo, visita www.hpdaas.com/requirements

Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones del servicio de HP aplicables proporcionados o indicados al cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos adicionales de acuerdo con las leyes locales aplicables y estos derechos no se ven afectados en modo alguno por los términos y condiciones del servicio de HP o la garantía limitada de HP proporcionados con el producto de HP.

© Copyright 2023. HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios de HP quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabiliza de los errores u omisiones técnicas o editoriales que pueda contener este documento. Microsoft y Windows son marcas comerciales del grupo de compañías Microsoft.