



# Workplace TRANSFORMATION

**Gestión del cambio y procesos**

---

22 de Abril de 2020

## Punto de Partida

- Proveedor de soporte local y Service Desk → cambio en febrero.
- Teletrabajo → bajo nivel de implantación.
- Comunicaciones y accesos → no preparados para trabajar toda la empresa en remoto.
- Parque de portátiles no dimensionado para el objetivo.
- Herramientas colaborativas → mínimo nivel de implantación.
- Alta dependencia de servidores de ficheros.
- Soluciones Cloud → cultura escasa de los usuarios.



## A nuestro favor...

- Las circunstancias provocaron una reacción temprana de IT
  - Capacidad para anticiparnos (los primeros positivos aparecieron muy pronto)
  - Aún siendo prensa una actividad esencial, la empresa tenía como prioridad máxima la de velar por todos los trabajadores.

15 marzo: el diario As salió con el 100% del equipo teletrabajado.
  - Gran colaboración entre distintos departamentos para realizar los objetivos.



# Qué medidas se tomaron

# 1

## Implantación de un modelo de relación interna durante la crisis

### Flexibilidad financiera

- Disposición económica y liberación presupuestaria para la compra ágil de PCs y otras necesidades.

### Comunicación

- Forzar a las distintas unidades de negocio a identificar interlocutores únicos para determinadas peticiones.



# 2

## Cambios de infraestructuras

### ACCIONES DESTACABLES:

Nueva solución de acceso **VPN**

Nueva granja de **PCs virtuales**

### IMPLICACIONES EN LOS PROCESOS:

Definición del **tipo de acceso para cada usuario** en función de:

- Disponibilidad de portátil corporativo, o no, antes de la crisis
- Herramientas a las que necesita acceder
- Puestos especiales, Mac de diseñadores
- Etc...



# Procedimientos derivados del cambio de VPN

**NUEVA SITUACIÓN** con equipos fuera de la oficina:

- La mayoría de usuarios no tienen permisos para instalar la solución.
- Solución no es paquetizable para su distribución.

**NUEVOS PROCEDIMIENTOS** necesarios para atender estos problemas:

- CONFIGURACIÓN POR LOS USUARIOS
  - Se crearon píldoras (documentos y vídeos) para que los usuarios con permisos suficientes se lo instalasen de forma autónoma.
- A TRAVÉS DEL CAU
  - Para el resto de los casos, se preparó un plan de comunicación para los usuarios informándoles de la situación y de cómo realizar esta instalación con ayuda del CAU en remoto.
  - Se preparó un plan instalación por el CAU, reforzado por todo el equipo de soporte local para abordar este proceso y manuales y videos sobre su uso para los empleados.



## Nueva granja de PCs virtuales

Definición de roles para los distintos tipos de usuarios.

¿Varias imágenes o una superimagen?

Creación de manuales y videos de autoconfiguración y uso.

Campaña de comunicación.

Formación al CAU y al equipo de soporte local.

Creación de notas de conocimiento.





# 3

## Soporte local

### FASE 1

Preparar a los usuarios para el teletrabajo

### FASE 2

Confinamiento



## Preparación de los usuarios para el teletrabajo

Creación de **equipos de trabajo** en cada sede

### OBJETIVOS:

Plataformado e inventariado de equipos.

Entrega a usuarios.

Formación a usuarios en el modelo de teletrabajo

Envío de equipos desde central a las emisoras remotas.

Más de 600 equipos entregados.

Todo ello manteniendo las medidas de seguridad personal por coronavirus (vídeos, manuales y formación presencial).



## Confinamiento

### SERVICIO TÉCNICO

- Completa redefinición del número de técnicos por sede.
- Redefinición de los horarios de servicios.
- Cuerpo de apoyo al CAU:
  - En un segundo nivel
  - Adquisición de conocimiento

### PROCEDIMIENTOS ESPECIALES

#### PRIORIDADES:

##### Seguridad

##### Respuesta inmediata al usuario en casos justificados

- Sistema de atención de necesidades urgentes:
  - Envío de impresoras.
  - Recogida y entrega de PCs en domicilios en menos de dos horas.
  - Entrega de equipos de edición especiales a usuarios.
  - Etc..



# CAU

## Soporte

- Definición de un soporte mínimo a dispositivos no corporativos, hasta entonces fuera de alcance.

## Notas de conocimiento

- Sobre las nuevas soluciones.
- Sobre cómo ayudar al usuario en su proceso hacia el teletrabajo.
- Revisión total de las notas de los aplicativos.
  - Incidencias por problemas de origen variado:
    - PCs virtuales
    - VPN,
    - Otras causas nuevas por lo que los procedimientos de diagnóstico debieron de ser completados.

**Nuevos tipos de peticiones e incidencias** en la herramienta.

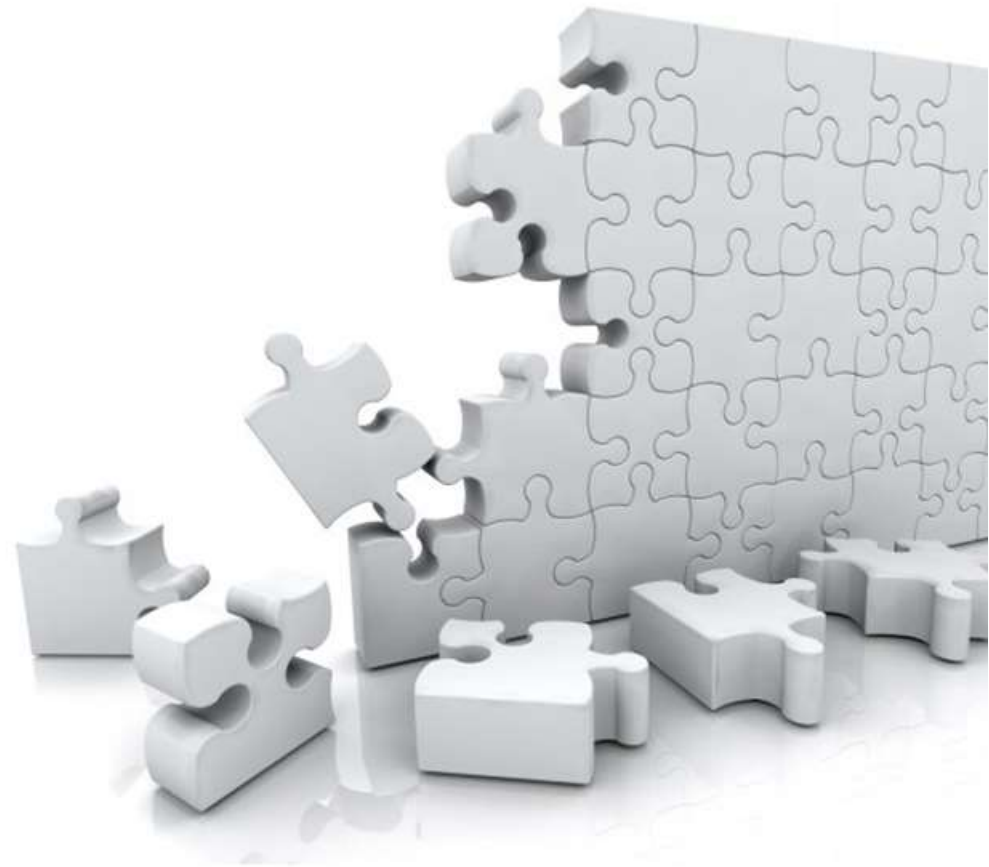
**Nueva directriz**, soporte al usuario en caso de duda.



# Incidencia de variables imprevistas

Otros aspectos que obligaron a un **cambio en los procedimientos:**

- Adopción de tecnología por el usuario:
  - Teams
  - One Drive
  - Sharepoint
  - Seguridad
  - Usuarios sin wifi - negociar nuevas tarifas de datos
  - Etc



# Gracias

[prisa.com](http://prisa.com)

The image features several large, overlapping, brushstroke-like shapes in vibrant colors: pink, yellow, green, and blue. These shapes are positioned on the right side of the page, partially overlapping the word 'Gracias'.