



Mover la producti- vidad al cloud: cómo gestionar correctamente el cambio



¿A quién va destinado este contenido?

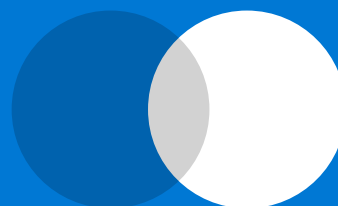
Este e-book va dirigido a ejecutivos y directivos de línea de negocio que se estén planteando cambiar a una plataforma de productividad en el cloud, así como a ejecutivos y directivos de TI encargados de implementar los cambios. En el libro se describen las consideraciones y las estrategias para minimizar la disrupción y la insatisfacción de los usuarios al realizar el cambio, y se sugiere un plan de cuatro fases para una transición fluida y satisfactoria.



Tiempo estimado de lectura:
8 minutos

Índice

- **Introducción**
- **¿Por qué cambiar?**
- **Pasos principales de la gestión del cambio**
- **¿Por qué elegir Microsoft 365?**
- **Hacerlo realidad**



Introducción

En un momento en el que el teletrabajo y los entornos híbridos se han convertido en un imperativo común para hacer negocios, las empresas están acelerando el cambio a plataformas de productividad en el cloud con el fin de mejorar la colaboración y la agilidad general. Con los recursos centralizados en el cloud, las empresas pueden acceder a la información, almacenarla y usarla de una forma mucho más rápida y sencilla, y los trabajadores remotos pueden acceder a sus datos desde cualquier lugar. Pero un cambio como este puede ser disruptivo.

Las personas están acostumbradas a trabajar con soluciones puntuales que ya conocen: almacenar documentos en discos duros locales, colaborar por correo electrónico y chat, usar plataformas antiguas de intercambio de archivos para enviar documentos y reunirse a través de llamadas telefónicas o en persona. Por lo tanto, pueden resistirse a cambiar las herramientas de software, aunque esos cambios las hagan sentirse más satisfechas y productivas a largo plazo. Además, los ejecutivos pueden resistirse a implementar nuevas soluciones si temen que esas soluciones puedan obstaculizar los procesos empresariales a los que están acostumbrados o afectar negativamente a la cuenta de resultados.

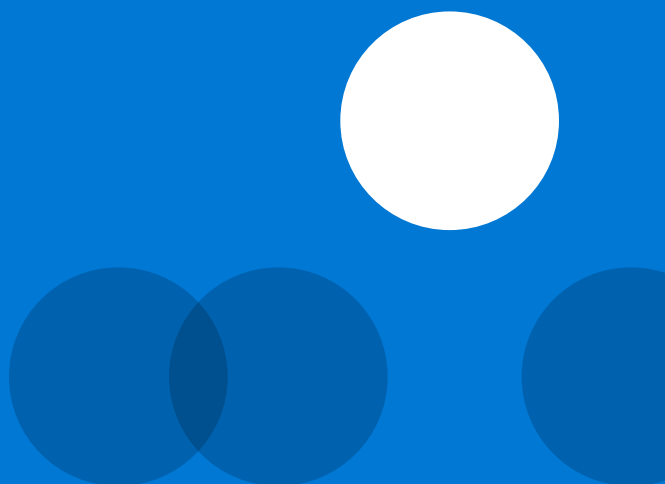
Esta resistencia es una realidad a pesar del hecho de que estudios independientes demuestran que las soluciones basadas en el cloud mejoran la seguridad, la administración de dispositivos y la capacidad de los usuarios de colaborar rápidamente en documentos compartidos, lo que a su vez mejora la agilidad y la competitividad de la empresa. (Para obtener más información sobre estos estudios de investigación, consulta la sección **¿Por qué cambiar?** a continuación).

Lo que se necesita para el éxito

La migración al cloud, aunque no sea un proceso sencillo, puede realizarse de forma más eficaz gestionando de forma estratégica el cambio, especialmente cuando se elige la plataforma de productividad en el cloud adecuada. Por ejemplo, si la plataforma de productividad utiliza aplicaciones con las que tus empleados ya están familiarizados, el cambio no será tan abrumador. De hecho, es posible que tu equipo lo vea como una transición fluida.

Además de elegir la pila de soluciones adecuada, al definir tu estrategia considera estas cuatro fases: conseguir el respaldo de la dirección, concienciar a los distintos grupos de la empresa, aprender de manera continua y sistemática y adoptar un proceso de adopción de arriba abajo. Esta estructura te ayudará a asegurarte de que logras los beneficios de la transformación digital mientras minimizas el impacto en tu negocio.

En este e-book se presenta un resumen de los conceptos clave para implementar una estrategia eficaz de gestión del cambio que ayude a que ese proceso sea lo más fluido y eficiente posible.

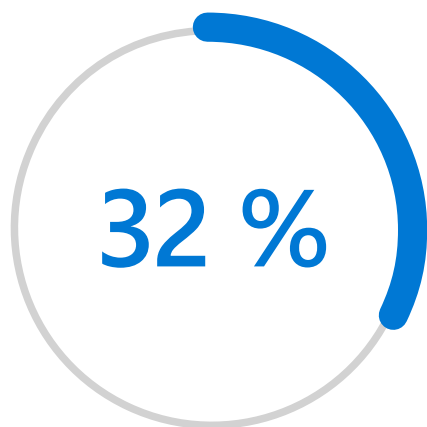




¿Por qué cambiar?

En una era en la que las empresas con visión de futuro han adoptado soluciones de infraestructura y tecnología basadas en el cloud, hay un imperativo de máxima actualidad: **evolucionar o quedarse atrás.**

Los pioneros en la transformación digital centrada en el cloud han descubierto que pueden aprovechar las oportunidades más rápidamente, obtener acceso a datos importantes más fácilmente, respaldar mejor a los trabajadores remotos y los entornos híbridos, mejorar la seguridad y reducir los costes. En otras palabras, independientemente de si sus organizaciones tienen varias sedes, han adoptado el teletrabajo en su totalidad u operan con un modelo de trabajo híbrido flexible, son más competitivas.



De hecho, un estudio de Harvard Business Review menciona la agilidad empresarial como la principal ventaja que ofrece el cloud, y el 32 por ciento de los encuestados afirma que fue su principal razón para elegir una plataforma en el cloud.¹

¹ «Business Agility in the Cloud», Harvard Business Review, 2014.

Este es un ejemplo muy sencillo. Imagina dos empresas del mismo negocio: la empresa A y la empresa B. La **empresa A** utiliza una plataforma de productividad en el cloud para integrar aplicaciones y herramientas de colaboración, mientras que la **empresa B** utiliza soluciones puntuales e integra la información a través del correo electrónico, una plataforma específica para compartir archivos y reuniones presenciales. Ambas empresas reciben la misma solicitud de presupuesto (RFQ) de un cliente grande.



Empresa A



Empresa B

El equipo de la empresa B extrae una plantilla de RFQ del disco duro de alguien, la coloca en el recurso compartido de archivos de la empresa y comienza a trabajar en la solicitud. El equipo programa una reunión en persona para revisar los detalles de la respuesta, espera uno o dos días a que los participantes determinen por correo electrónico una fecha para mantener la reunión, y luego distribuye decenas de correos electrónicos y administra varias versiones de documentos a través de ese archivo compartido a medida que se redacta y gestiona la respuesta a partir de los comentarios de directores de productos, vendedores y ejecutivos.

Como la respuesta requiere especificaciones del producto, procedimientos de soporte e información de precios, varios miembros del equipo tienen que lidiar con distintos documentos, algunos de los cuales están en formatos incompatibles u obsoletos. Y como el recurso compartido de archivos no admite la colaboración en tiempo real dentro de esos documentos y el equipo no tiene la capacidad de crear áreas de trabajo compartidas, un proceso de este tipo podría tardar días o semanas más de lo que sería necesario con una plataforma de productividad en el cloud.

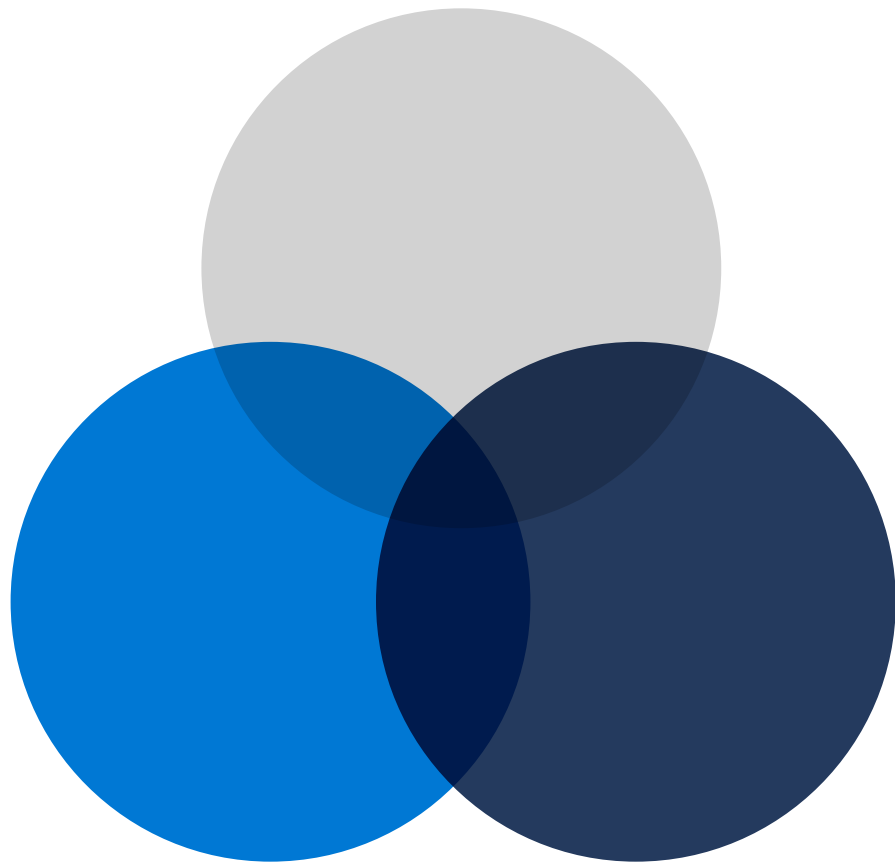
La empresa A, sin embargo, programa una reunión, se reúne esa misma tarde (también con los trabajadores remotos que participan a través de un portátil o smartphone) y comienza a trabajar inmediatamente. Todos los documentos necesarios están en un espacio de trabajo compartido alojado en el cloud con funciones de colaboración en tiempo real. Los cambios y las sugerencias son visibles de inmediato para todas las partes interesadas (sin quedarse atascados en la bandeja de entrada de correo electrónico de alguien o en una versión de archivo obsoleta) y el documento se completa y se revisa por completo en pocos días. Por lo tanto, mientras el cliente revisa la respuesta de la empresa A, la empresa B sigue compartiendo su documento y esperando comentarios y aprobaciones.

Este es un ejemplo muy simple, pero clarificador: la colaboración online y el acceso centralizado a la información hacen que una empresa sea más ágil y resistente. Una encuesta realizada por Enterprise Strategy Group (ESG) corrobora este hecho. ESG descubrió que las empresas con la «adopción más generalizada y el uso más sistemático» de la tecnología implementada en el cloud tenían más confianza en su capacidad de «ofrecer la tecnología necesaria para abrirse paso por las principales disrupciones sociales y económicas».²

En las primeras etapas, el cloud se usó principalmente para el almacenamiento centralizado, pero ha evolucionado y ahora permite una gran variedad de aplicaciones. Plataformas como [Microsoft 365](#) integran aplicaciones nativas en el cloud, almacenamiento compartido, colaboración y herramientas de seguridad, que no solo facilitan la vida de los empleados, sino que simplifican la administración del software y los dispositivos para el departamento de TI.

² «[Building a Resilient Organization through Integrated Cloud-based IT](#)», Enterprise Strategy Group, 2020.

Entonces, ¿cómo puede integrar tu empresa una plataforma de productividad en el cloud en sus operaciones de forma perfectamente coordinada en toda la organización?





Pasos principales de la gestión del cambio

La migración al cloud es un cambio importante para tu empresa, y una migración satisfactoria implica una planificación y ejecución cuidadosas. Tu estrategia debe tener en cuenta los puntos de vista de los usuarios finales, directivos, ejecutivos y profesionales de TI, y el cambio debe implantarse de forma que no interrumpa las operaciones.

Como se ha señalado anteriormente, para ejecutar tu estrategia, piensa en estas cuatro fases clave: **respaldo, concienciación, aprendizaje y adopción**.



Obtener el respaldo de la dirección

Cualquier cambio de esta magnitud debe contar con el respaldo de los principales responsables de la toma de decisiones de tu empresa. Para lograrlo, empieza con la justificación comercial de migrar a una plataforma de productividad en el cloud. Presenta una descripción clara y concisa del alcance, el impacto empresarial y el ROI del proyecto. Tu presentación también debe establecer el proceso de implementación y definir criterios para el éxito.



Concienciar a los distintos grupos de la empresa

Una vez que obtengas la aprobación, comunica el cambio internamente en toda la empresa. Comunica los beneficios del cambio con un plan promocional bien estructurado que inspire a tus empleados y a todos los que vayan a participar en la migración. Tácticas como reuniones del departamento o demostraciones informales, bien ejecutadas, pueden generar entusiasmo y confianza entre los usuarios.

Otra forma de promover el cambio es reunir a personas entusiastas de todos los niveles de la organización, es decir, personas interesadas en el potencial de colaboración en el cloud y expertas en herramientas online. Estos defensores del proyecto pueden servir de inspiración y apoyar a otros usuarios que se muestren más reacios al cambio.

Por último, debes crear canales de comentarios en los que los usuarios puedan informar fácilmente de sus problemas e inquietudes. Los canales pueden ser atendidos por estos defensores como una medida de primera línea y derivar las solicitudes más técnicas a TI o a los departamentos pertinentes.



Aprendizaje continuo y sistemático

En la fase de aprendizaje, es importante seguir un calendario de formación razonable que permita flexibilidad y satisfaga las necesidades de las personas. Algunos empleados tal vez necesiten una introducción general al cloud y sus ventajas, mientras que otros estarán listos para comenzar de inmediato con la formación práctica. Tus canales de comentarios deben estar preparados para responder preguntas rápidamente y ofrecer un soporte más intensivo según sea necesario. Por ejemplo, puedes utilizar SharePoint para ofrecer formación continua dirigida y autoguiada.

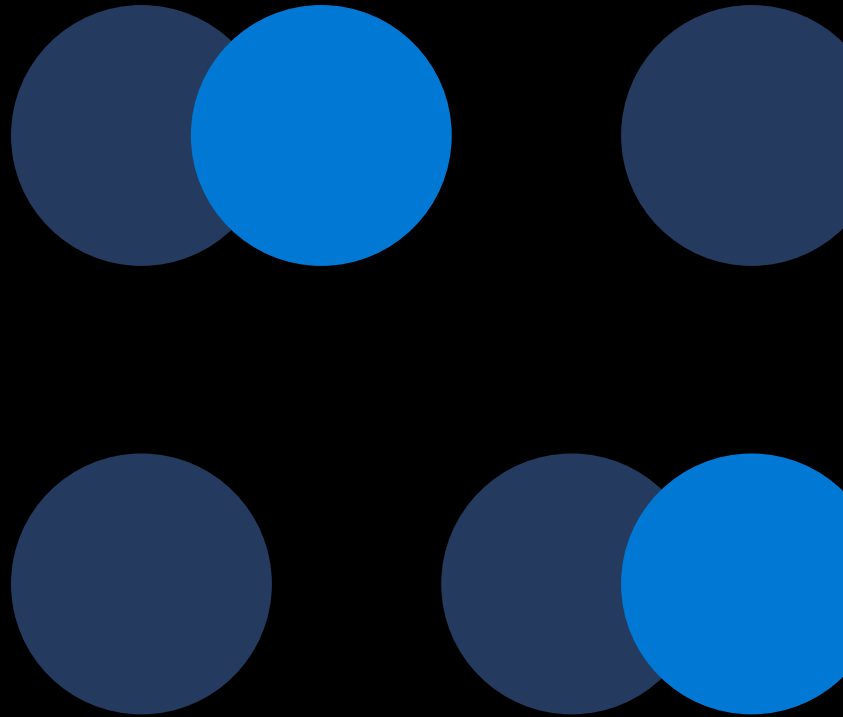


Adopción de arriba abajo

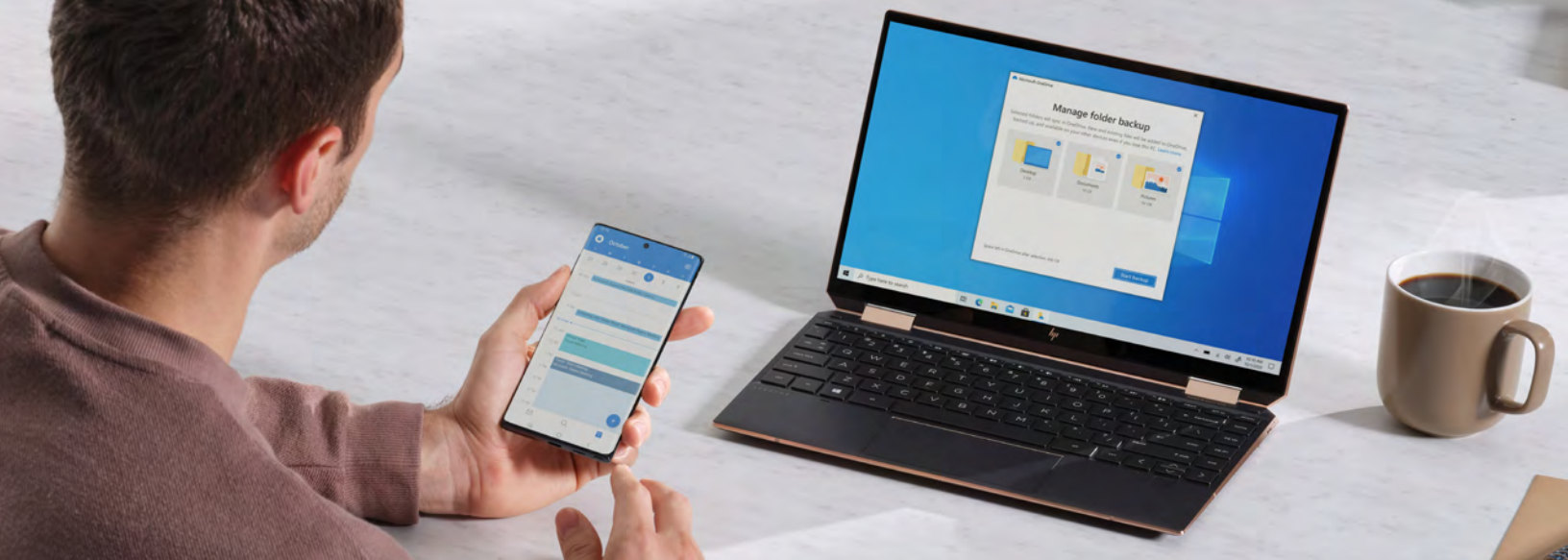
Cuando tus equipos de formación hayan impartido satisfactoriamente conocimientos teóricos y prácticos a tus ejecutivos y a otros usuarios, estarás listo para la implementación de la plataforma basada en el cloud. Es posible que desees empezar poco a poco, tal vez permitiendo que los usuarios concierten y asistan primero a reuniones online o colaboren en documentos en un espacio de trabajo compartido, antes de dejarlos a solas con todas las características de la plataforma.

A medida que despliegues la plataforma, proporciona una manera sencilla de que los empleados proporcionen comentarios, que también te permita evaluar su grado de satisfacción. Por ejemplo, Microsoft Teams incluye la capacidad de crear canales compartidos para exactamente este tipo de comunicación. Como se ha mencionado anteriormente, tus defensores pueden desempeñar un papel clave aquí: como compañeros, pueden medir la satisfacción con precisión y responder a las necesidades individuales a medida que surgen.

Por último, querrás medir la adopción para que puedas informar sobre el éxito del proyecto y seguir recibiendo el respaldo de la alta dirección. Las encuestas pueden ser una herramienta eficaz para esto. Por ejemplo, puedes utilizar una encuesta previa a la implementación para medir la familiaridad de los usuarios con la plataforma en el cloud, después una encuesta a mitad de la implementación para capturar las actitudes y la experiencia de los usuarios con las nuevas herramientas y una encuesta posterior al despliegue para ver si se han cumplido tus criterios de éxito iniciales de la migración.



¿De qué manera una suite integrada de aplicaciones nativas en el cloud, almacenamiento compartido y herramientas de colaboración en tiempo real podría transformar tu organización?



¿Por qué elegir Microsoft 365?

Microsoft es el líder en productividad basada en el cloud. Microsoft 365 incorpora aplicaciones de confianza como **Word, Excel, Outlook y PowerPoint con el almacenamiento** en el cloud de OneDrive y la colaboración a través de Teams, todo ello con medidas de seguridad de primer nivel.

Gracias a décadas de experiencia como proveedor líder mundial de software de productividad y a su profundo conocimiento de los entornos de cloud y seguridad digital, Microsoft desarrolló Microsoft 365 como un acelerador de la productividad para empresas de todos los tamaños en tres áreas principales.



Colaboración y conexión

Las personas se sienten igual de cómodas con Microsoft 365 en un equipo de escritorio o en dispositivos móviles desde lugares remotos, ya que les permite llamar, reunirse, chatear y colaborar en un solo lugar. La comunicación es más rápida y eficaz, y los proyectos se realizan más rápidamente. La investigación de ESG reveló que los administradores de equipos que utilizan Microsoft 365 tenían un 51 por ciento más de probabilidades de constatar que sus usuarios finales tienen la capacidad de colaborar en tiempo real.²

² «Building a Resilient Organization through Integrated Cloud-based IT», Enterprise Strategy Group, 2020.



Productividad organizativa

Las empresas pueden reunir y consolidar más fácilmente el conocimiento de los empleados y aprovecharlo como un recurso clave. Los grupos de trabajo pueden reunirse de manera mucho más eficaz con Teams. ESG descubrió también que los empleados que usaban Microsoft 365 eran un 13 por ciento más productivos que los que no lo hacían.²



Administración y seguridad

A los administradores de TI le resulta mucho más fácil administrar las actualizaciones y la seguridad a través del cloud al disponer de visibilidad completa de todos los dispositivos de los usuarios. El estudio de ESG demostró que las organizaciones que utilizan mayoritariamente Microsoft 365 han reducido el tiempo de administración de dispositivos en un 18 %.²

13 %

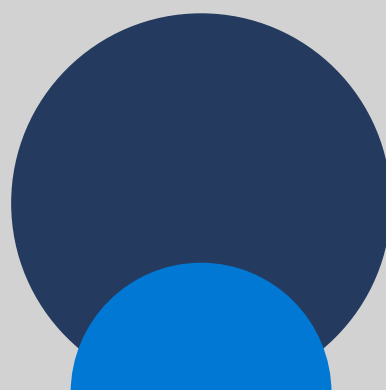
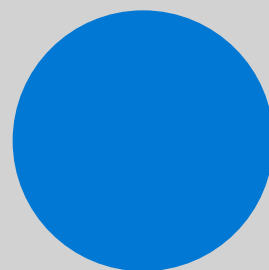
Los empleados que usaban Microsoft 365 eran un 13 por ciento más productivos que los que no lo hacían.²

18 %

Las organizaciones que utilizan mayoritariamente Microsoft 365 han reducido el tiempo de administración de dispositivos en un 18 %.²

² «Building a Resilient Organization through Integrated Cloud-based IT», Enterprise Strategy Group, 2020.

**¿Has pensado en
una estrategia eficaz
de gestión del cambio?**



Hacerlo realidad

El traslado de las operaciones al cloud se ha convertido en un imperativo para las empresas, pero gestionar un cambio de tal magnitud puede parecer abrumador. Sin embargo, con una planificación y ejecución cuidadosas de la gestión del cambio, junto con la plataforma adecuada, tu empresa puede unirse al grupo de líderes empresariales que han acelerado la adopción del cloud sin una pérdida importante de productividad ni resistencia por parte de los empleados de la organización.

Explora otros estudios de investigación sobre los efectos cuantificables y las mejoras de productividad de los clientes de Microsoft que han migrado parcial o totalmente al cloud frente a aquellos que no lo han hecho, y sobre cómo Microsoft puede ser de ayuda.

[Explorar ahora](#)



© 2021 Microsoft Corporation. Todos los derechos reservados. Este documento se proporciona «tal cual». La información y las opiniones expresadas en este documento, incluidas las direcciones URL y otras referencias a sitios web de Internet, están sujetas a cambios sin previo aviso. Tú asumes el riesgo de utilizarlo. Este documento no proporciona ningún derecho legal sobre ninguna propiedad intelectual de ningún producto de Microsoft. Puedes copiar y usar este documento para uso interno como material de consulta.