

tendências

EDIÇÃO 03


Setembro/2012



MOBILIDADE CORPORATIVA



Introdução	02
Cenário atual	03
Tendências	04
Vantagens	06
Riscos	07
Recomendações para adoção de estratégia de mobilidade	08



A mobilidade corporativa traz ganhos significativos de agilidade e eficiência para os negócios, ao mesmo tempo em que desafia os gestores de TI com novas questões, casos de uso e riscos. Nesta edição do Tendências Prodesp descubra:

O que impulsiona a adoção de mobilidade nas empresas?

Quais as tendências de uso de mobilidade?

Quais os principais riscos e questões?

Recomendações para um plano de adoção de mobilidade com segurança



Introdução

Mobilidade Corporativa é o termo adotado pelo mercado para denominar a implantação das *Tecnologias de Informação Móveis e sem Fio* (ou TIMS) nos processos organizacionais.

A adoção da mobilidade representa uma melhoria nos processos de negócios das organizações ao permitir que seus colaboradores estejam continuamente conectados e inseridos nos processos corporativos a qualquer hora e em qualquer lugar.

Assim, por exemplo, as equipes de vendas podem, no ato da venda ou visita ao cliente, encaminhar informações de pedidos às suas respectivas empresas de qualquer lugar e/ou hora.

No estágio anterior da tecnologia, era necessário armazenar informações de um dia inteiro de trabalho no dispositivo móvel para posterior sincronização com o servidor de forma presencial na empresa.

Cenário atual

A grande oferta de dispositivos móveis com custo reduzido, tais como smartphones e tablets, a ampliação das redes de banda larga móvel e o fenômeno das redes sociais dão lugar a um novo estilo de comunicação e colaboração. Aliado a esses fatores, a competitividade crescente no mercado e expectativas de clientes e profissionais - que exigem respostas cada vez mais rápidas de seus provedores de produtos e serviços - impulsionam as empresas a abraçar a mobilidade.

Nos últimos cinco anos, a mobilidade se manteve como um dos elementos com crescimento de orçamento mais acelerado para as empresas dos Estados Unidos. Acelerou mais

ainda nos últimos dois anos com o surgimento de diversas opções de dispositivos móveis. Isso ajudou a adiantar e estimular o conceito de “B.Y.O.D” – “bring your own device” (traga o seu próprio aparelho), também conhecido como Consumerização de TI, em que os profissionais utilizam os aparelhos que escolhem para seu uso pessoal também para fins corporativos.

Os funcionários não estão mais dispostos a aceitar qualquer coisa que a área de TI entregue. Eles querem escolher. “Consumidores finais estão exigindo a liberdade de usar o que faz mais sentido para eles”. Isso implica em uma série de desafios para TI.

Exemplos

Grandes organizações públicas e mistas já fazem uso de mobilidade. Destacam-se as experiências de algumas concessionárias de energia do país, que implantaram aplicações para impressão da conta do usuário, através de um PDA conectado à Internet, pela mesma equipe que faz a leitura da energia consumida.

Além disso, as concessionárias estão utilizando os dispositivos móveis para emissão de ordens de serviços

entre as equipes técnicas de campo, como o atendimento de pedidos de religação e corte de energia ou fiscalização.

As tecnologias móveis e sem fio também são utilizadas para manutenções corretivas e preventivas no setor de construção civil e automação industrial, no atendimento médico-hospitalar e laboratorial, entre outras diversas aplicações no contexto empresarial.



processamento, design, facilidade de uso, integração com softwares variados e também maior tempo de bateria. Além disso, lidam também com demandas das organizações pela integração com banco de dados, sistemas e ferramentas como inteligência de negócios (BI), gerenciamento de relacionamento com clientes (CRM) e sistemas integrados de gestão empresarial (ERP) para aumentar a produtividade e permitir maior desempenho das atividades organizacionais

- Os países mais adiantados na implantação da mobilidade corporativa na América Latina são o Chile e a Colômbia. Quanto à integração de aplicativos aos sistemas (ex. ERP, BI e CRM), o Chile aparece novamente, acompanhado da Argentina.
- Apesar das perspectivas de crescimento, a adoção de sistemas de gestão no celular ou smartphone pode ser considerada baixa e lenta no Brasil. De fato, ainda são poucas empresas que acessam o ERP e o CRM pelo dispositivo móvel. Esse fato pode ser explicado por restrições tecnológicas em relação às redes limitadas e às políticas de oferta das operadoras ao ambiente corporativo ainda estarem muito centradas em planos básicos

- Sobre o teletrabalho ou trabalho remoto no Brasil, ainda persistem barreiras culturais, pois o trabalho só é reconhecido como tal enquanto compartilha o espaço físico com seus colegas e gestores, existindo um forte preconceito sobre o trabalho realizado remotamente
- Proliferação de empresas no Brasil centradas no desenvolvimento de aplicativos para plataformas móveis, acompanhando a crescente adoção dessas tecnologias no mercado corporativo
- Existência de ataques de hackers em aparelhos celulares demandando atenção especial às empresas que realizam transações de dados corporativos sensíveis em dispositivos móveis
- Mudança da comunicação móvel nas organizações, antes limitadas aos altos escalões e atualmente se estendendo às áreas operacionais
- Estabelecimento de parcerias por parte das operadoras com outras empresas para o desenvolvimento de aplicações específicas e/ou customizadas para as organizações, bem como o investimento no segmento de pequenas e médias empresas (PMEs), pois apenas 40% delas utilizam planos corporativos



Vantagens

Para que se possa avaliar as possíveis vantagens que a mobilidade pode trazer para a corporação, é necessário saber qual perfil de usuário irá utilizá-la e o nível de compartilhamento de informações que a empresa está disposta a fazer.

Exemplificando: um representante de vendas usufruirá da facilidade de acessar seu e-mail corporativo pelo seu tablet ou smartphone fora da empresa, mas seu rendimento será muito maior se ele também puder ter acesso ao ERP da empresa remotamente.

Em uma visão geral, as principais vantagens da mobilidade corporativa são:

- Reduzir erros com operações manuais de dados, uma vez que sua atualização ocorre em tempo real
- Aumentar a agilidade dos processos que necessitam de feedback da equipe de campo da empresa
- Aumentar a produtividade da equipe de campo, uma vez que informações operacionais cruciais podem ser acessadas independentemente do local, dia ou hora
- Obter maior controle das atividades externas, garantindo maior produtividade



Riscos

Com 256 milhões de celulares no Brasil, sendo 47,7 milhões com 3G (Anatel jul/2012), está claro que os profissionais de TI, que atuam em empresas de todos os portes, têm um problema de segurança em suas mãos.

De acordo com relatório divulgado em junho de 2011 pelo CNCCS - Conselho Nacional Consultor sobre Cibersegurança da Espanha, uma falta geral de consciência de segurança entre os usuários móveis e seu descuido são os dois principais fatores de risco para smartphones no mundo dos negócios. As conclusões do documento são que, ao contrário das gerações anteriores de celulares, as quais são na pior das hipóteses suscetíveis a interceptação e controle por Bluetooth, os dispositivos de hoje estão sujeitos aos mesmos riscos que os PCs.

Pesquisas realizadas pelas empresas Panda Security e F21Sec apontaram os novos ataques que serão cada vez mais explorados pelos fraudadores, destacando-se os serviços bancários online que utilizam estes dispositivos como fatores de autenticação. O levantamento recomenda que os usuários tomem todas as precauções necessárias ao abrir e-mails, anexos ou mensagens SMS (torpedos) e sites. Os usuários devem se atentar às imagens, links, números recebidos de e-mails não solicitados ou mensagens SMS, além de evitar o uso de redes Wi-Fi não confiáveis.

O relatório do CNCCS também confirma muitas das conclusões de pesquisas apresentadas durante o Infosecurity Europe Show, as quais apontaram que 41% dos profissionais de TI

carregam informações confidenciais em seus smartphones. Já 19% dos entrevistados relataram que seus empregadores sofreram prejuízos como resultado de um dispositivo portátil perdido ou furtado. Ainda, mais da metade revelou que o dispositivo portátil não foi criptografado, afirmando que algo tem que ser feito rapidamente.

O mais interessante sobre os resultados das pesquisas foi que 70% das organizações apontam a criptografia de dados como obrigatória em seus negócios, sugerindo que muitos usuários de dispositivos portáteis estão quebrando as regras de segurança de sua própria empresa em seus negócios do dia a dia. Esta é uma falha nas políticas de segurança corporativa e em sua implementação.

A educação do usuário é fundamental, mas ainda não tem sido suficiente. Cada vez que nos deparamos com os grandes problemas gerados pela exploração de vulnerabilidades e pelo vazamento de dados, devemos aumentar os esforços e diminuir os prazos para que a implementação de criptografia de dados e voz possa ser uma realidade nos smartphones nas corporações.



Recomendações para adoção de estratégia de mobilidade

A implantação da estratégia de mobilidade corporativa deve atender às necessidades e respeitar o ritmo da empresa, bem como considerar os impactos na demanda, na infraestrutura, nos processos, no local de trabalho, na equipe e na própria organização.

1. ELABORE UM PLANO

Para a implementação de um plano de mobilidade corporativa, são recomendados os seguintes passos:

- Fase 1 - Visão Estratégica: O propósito desta fase é identificar o estágio de maturidade da organização no uso da mobilidade corporativa
- Fase 2 - Mapeamento de Processos Chaves de Negócios: Esta fase tem como objetivo levantar, validar e definir os processos chaves da corporação em relação às tecnologias de mobilidade
- Fase 3 - Avaliação e Escolha de Tecnologias de Mobilidade: Nesta fase serão apresentadas as alternativas de adoção de tecnologias de mobilidade
- Fase 4 - Definição de Aplicações de Mobilidade Corporativa: Nesta fase serão estabelecidos os procedimentos padrões para **assegurar a integração com os sistemas legados** nos aspectos das informações relevantes para mobilidade

- Fase 5 - Implementação Efetiva e Contínua das Aplicações de Mobilidade Corporativa: Nesta fase devem ser apresentadas as recomendações quanto às **ações estratégicas e de governança a serem adotadas**, na formulação de políticas e processos que assegurem a implantação de projetos de mobilidade com qualidade, segurança e garantia de retorno financeiro

2. DEFINA UM ROADMAP DE ADOÇÃO PROGRESSIVA DE MOBILIDADE

- É preciso primeiro definir quais aplicações devem ser “mobilizadas” e quais podem vir depois para escalonar os investimentos e os esforços de integração de sistemas, testes, treinamento do usuário e suporte técnico
- Estudos de mercado apresentam o e-mail como uma das primeiras aplicações a migrar para o ambiente móvel, evoluindo para soluções de colaboração, suítes de produtividade e depois para automação de força de vendas e de campo
- Utilização de aplicações corporativas como CRM, ERP e BI em mobilidade configuram estágios mais avançados de maturidade

3. CRIE POLÍTICAS DE USO E SEGURANÇA, REGRAS E PERFIS DE ACESSO

- A tecnologia atual possui muita flexibilidade de uso, podendo ser muito eficiente no dia-a-dia, mas é crucial que a empresa não perca o controle de que tipo de informação está sendo fornecida fora do ambiente corporativo
- Novos riscos surgem com o uso de dispositivos móveis, desde quedas, perda, roubo ou furto do aparelho, até vírus, hackers e outras ameaças virtuais

4. FAÇA EDUCAÇÃO CONTÍNUA DO USUÁRIO

- Para garantir a conformidade com a Política de Uso e Segurança
- Minimizar riscos
- Minimizar chamados ao Suporte Técnico

5. IMPLEMENTE FERRAMENTAS DE SEGURANÇA

- Bloqueio de tela por meio de senha
- Antivírus
- Ferramentas que possibilitam bloqueio e limpeza remotos dos dados corporativos
- Localização e rastreamento dos aparelhos
- Criptografia de dados e voz quando viável

6. ESTABELEÇA MÉTRICAS PARA AVALIAÇÃO DE RESULTADOS

- Para constatar ganhos de produtividade e eficiência tendo em conta o estado de avanço das implementações das soluções de mobilidade corporativa e se os ganhos correspondem às expectativas
- Analise o retorno em relação aos investimentos realizados

Fontes:

<http://tendencias99.blogspot.com.br/2006/12/mobilidade-corporativa.html>
http://www.sucesusp.org.br/portal_novo/index.php?option=com_content&view=article&id=10&Itemid=9
<http://informationweek.itweb.com.br/4572/mobilidade-corporativa-desafia-cios/>
<http://informationweek.itweb.com.br/621/cio-insight-mobilidade-para-facilitar-a-vida/>
<http://informationweek.itweb.com.br/1416/enterprise-connect-mobilidade-e-o-futuro-da-comunicacao-corporativa/>
<http://itweb.com.br/blogs/os-riscos-na-mobilidade-corporativa/>