

La última generación de trabajadores del conocimiento

Aceleración de los cambios en la movilidad empresarial

William Gerhardt
Neeraj Kumar
Alex Lombardo



Además, la movilidad empresarial representa una oportunidad para que los proveedores de servicios generen nuevos ingresos y profundicen en las relaciones con sus clientes del mundo empresarial.

Resumen ejecutivo

La revolución de la movilidad está transformando la forma en que vivimos, aprendemos, jugamos y, sobre todo, trabajamos. De hecho, todas las dimensiones de nuestra vida laboral están llamadas a cambiar: con quién trabajamos y cuándo, dónde, cómo y por qué lo hacemos; todos estos aspectos se verán afectados.

Esta transición tecnológica, que cambia totalmente las reglas del juego, se basa en la innovación y en importantes tendencias globales a gran escala, tales como los cambios generacionales, la urbanización, la productividad multifactorial y el crecimiento de la clase media en los países en desarrollo. Y continúa evolucionando a gran velocidad. En pocas palabras: la revolución móvil está cogiendo impulso y el futuro próximo promete emocionantes avances que propiciarán la creación de nuevos modelos empresariales en toda la cadena de valor.

El objetivo último de la movilidad empresarial es incrementar la productividad, mejorar la experiencia del cliente y lograr un equilibrio armónico entre los ámbitos laboral y personal. La movilidad empresarial permite una mayor libertad a los trabajadores del conocimiento, a los que cada vez se exige más en términos de tiempo y talento; gracias a ella, pueden asumir el control de su éxito laboral y, al mismo tiempo, proteger su esfera personal. De hecho, los propios trabajadores han liderado buena parte de las iniciativas de movilidad empresarial. Ahora es responsabilidad de las empresas propiciar y diseñar su adopción futura de esta tecnología clave para sacar el máximo partido de sus ventajas. Además, la movilidad empresarial representa una oportunidad para que los proveedores de servicios (SP, del inglés *service provider*) generen nuevos ingresos y profundicen en las relaciones con sus clientes del mundo empresarial.

Con el fin de conocer mejor las últimas tendencias de la movilidad empresarial, Cisco® Consulting Services (CCS) realizó una amplia encuesta en marzo de 2013. Con más de 4800 personas encuestadas en ocho países, este estudio constituye uno de los mayores y más exhaustivos análisis de las necesidades, los intereses y los comportamientos de los usuarios finales de la movilidad empresarial.

Al analizar los resultados de la encuesta se detectaron varios temas destacados, todos los cuales se explican detenidamente en el presente documento. Esta información sobre los trabajadores que utilizan dispositivos móviles tiene consecuencias significativas para las empresas y los proveedores de servicios:

En muchos sentidos, la productividad constituye la clave de la revolución de la movilidad empresarial.

1. **La transformación de la movilidad empresarial está muy avanzada.** Y, sin duda, seguirá acelerándose como consecuencia de la rápida evolución que continúa experimentando lo que, forzando un poco el lenguaje, podríamos denominar el "ADN" (constituido por las aplicaciones, los dispositivos móviles y las infraestructuras de redes) de los empleados móviles. Los departamentos de TI de las empresas tendrán que prestar nuevos servicios que permitan aprovechar al máximo la movilidad empresarial, que prosigue imparable su marcha hacia etapas avanzadas de adopción.
2. **La movilidad empresarial tiene un enorme margen de crecimiento.** Aunque un porcentaje significativo de los trabajadores no utiliza sistemas de movilidad empresarial, muchos aprecian sus palpables ventajas. Por ejemplo, entre los que no son usuarios actualmente, aproximadamente el 30% considera que un dispositivo móvil utilizado para el trabajo le permitiría estar en contacto más fácilmente con compañeros y gerentes. Más del 20% cree que le ayudaría a acceder a información oportuna y especializada. El reto para los departamentos de TI de las empresas es educar a esos empleados no conectados para que tanto los trabajadores como los empresarios puedan seguir disfrutando de los beneficios de la movilidad empresarial.
3. **Existe una demanda oculta de ofertas de movilidad empresarial de última generación.** El 43% de los usuarios empresariales está interesado en servicios de "escritorio en la nube". Las soluciones de voz a través de Wi-Fi, de identificación biométrica y de persona dual (separación del perfil profesional y personal en un mismo dispositivo) también generan interés. Aunque estos servicios todavía no se están comercializando, los departamentos de TI de las empresas deberían explorar activamente las posibilidades para su implementación en el futuro.
4. **La productividad es uno de los principales motores de la adopción.** En muchos sentidos, la productividad constituye la clave de la revolución de la movilidad empresarial. Es lo que genera valor y anima a los Directores de informática (CIO, del inglés *Chief Information Officer*) a invertir. Pero también propicia que los trabajadores tomen la iniciativa y adquieran sus propios dispositivos y aplicaciones. Para las personas encuestadas, la productividad (definida como ahorro de tiempo) es el factor determinante para el incremento del uso de dispositivos móviles en el lugar de trabajo. Para poder materializar las ventajas de productividad, los departamentos de TI de las empresas tendrán que coger el timón del diseño y el fomento de la movilidad empresarial. Solo así conseguirán incrementos reales de la productividad.
5. **La preocupación por la seguridad y la privacidad continúa siendo un problema crucial.** Un porcentaje superior al 60% de los usuarios empresariales no se siente cómodo con la instalación de software de seguridad en sus dispositivos personales, o responde que no está seguro al respecto. Es evidente que los departamentos de TI de las empresas tendrán que educar a los empleados sobre la importancia de proteger los recursos empresariales, además de garantizar la privacidad personal.
6. **El mercado de la movilidad empresarial está fragmentado, lo que proporciona una oportunidad de primer orden para la consolidación.** En la actualidad, los empleados compran los dispositivos y las aplicaciones a distintos proveedores y acceden a servicios posventa muy diversos. Igualmente, el mercado de dispositivos de movilidad empresarial está muy fragmentado. Esto obligará a los departamentos de TI de las empresas a participar más activamente y a realizar una labor más intensa de armonización, puesto que las tendencias BYOD (bring your own device) y BYOA (bring your own application) continúan creciendo.

Más concretamente, de esta evolución se derivan consecuencias para los proveedores de servicios, que conllevan tanto riesgos como grandes recompensas:

Los proveedores de servicios cuentan con una posición privilegiada para ayudar a los CIO mediante la oferta de nuevas soluciones de movilidad empresarial, lo que aceleraría el plazo de comercialización para los CIO a través de ofertas gestionadas.

1. **Los proveedores de servicios tienen que afrontar el reto de la movilidad empresarial para evitar ceder terreno ante los proveedores de transmisión libre (OTT, del inglés, *Over-the-top*) de dispositivos y de servicios.** Apple, por ejemplo, está aprovechando la excelente reputación de la que goza entre los consumidores para preparar su acceso a la tecnología para empresas. De hecho, la tendencia BYOD comenzó cuando los altos directivos de las empresas se llevaron al trabajo sus propios iPhones y iPads. Esto obligó a los departamentos de TI a realizar modificaciones que permitieran el uso de esos dispositivos y propició que los trabajadores de a pie siguieran sus pasos, lo que supuso una adopción aún mayor de este tipo de dispositivos. Los proveedores de servicios deben estar a la altura de este nuevo reto.
2. **Los SP deben fomentar la consumerización de las TI en la movilidad empresarial.** Los consumidores comienzan ahora a utilizar aplicaciones móviles basadas en la nube que están disponibles en distintos dispositivos. Por ejemplo, servicios online como Dropbox, Carbonite, Evernote y Box están adaptando a las empresas los servicios que hasta ahora ofrecían exclusivamente a los consumidores. La convergencia de la movilidad empresarial y los servicios en la nube de última generación cambiará totalmente las reglas del juego y proporcionará a los SP una oportunidad única de ofrecer servicios de movilidad prestados a través de la nube con un coste de servicio inferior; de reinventar la prestación de servicios; y de abordar las necesidades informáticas tanto de las grandes empresas como de las pequeñas y medianas empresas (PYME) de una forma totalmente innovadora.
3. **Modelos empresariales emergentes y rentables.** Nuestra encuesta pone de manifiesto el interés de los empleados por ofertas exclusivas, como el escritorio virtual como servicio y la colaboración continua desde cualquier lugar. Es un ejemplo más del deseo de servicios de movilidad que ofrezcan una propuesta de valor clara y diferenciadora. Incluso un servicio como el denominado "persona dual", que todavía no está disponible, resulta interesante para el 31% de los usuarios. En resumen, los SP pueden explorar una amplia variedad de ofertas de movilidad gestionadas avanzadas que ya suscitan el interés de los clientes. En vista de la continua caída de los precios de los servicios de voz y datos en el segmento de consumo, estos modelos empresariales constituyen nuevas oportunidades de crecimiento para los proveedores de servicios.
4. **Consolidación de la cadena de valor de la movilidad empresarial.** Los SP están ante una excepcional oportunidad para consolidar el mercado de movilidad empresarial y ofrecer una propuesta de valor integral más consolidada. De esta forma podrían incrementarse los ingresos medios por usuario que generan los clientes empresariales del segmento de movilidad. También se podría reducir la pérdida de clientes e incrementar la satisfacción de estos. En la actualidad, los SP ofrecen dispositivos y algunos servicios posventa, pero tienen escasa presencia en el ámbito de las aplicaciones de software como servicio (SaaS). Si los SP unificaran todos los aspectos de la venta de dispositivos y aplicaciones con los servicios gestionados, lograrían generar una fuerte ventaja competitiva.

Para poder maximizar el valor empresarial de la movilidad, tanto los CIO como los proveedores de servicios tendrán que comprender y abordar el resto de los problemas fundamentales. Los CIO no conocen suficientemente estas tendencias futuras y, en muchas organizaciones, las soluciones de movilidad empresarial ya se han quedado rezagadas. Los proveedores de servicios cuentan con una posición privilegiada para ayudar a los CIO mediante la oferta de nuevas soluciones de movilidad empresarial, lo que aceleraría el plazo de comercialización para los CIO a través de ofertas gestionadas. Sin embargo, para lograr que estas soluciones estén disponibles, deben ponerse en marcha ya.

Las personas encuestadas consideran que la tecnología móvil va a adquirir una importancia cada vez mayor en el futuro y que tendrán que seguir luchando cada día para lograr un equilibrio entre su vida laboral y personal.

Movilidad empresarial: la transformación está en marcha

La revolución de la movilidad empresarial ya ha empezado y está en constante evolución. Actualmente nos encontramos en el punto intermedio de lo que consideramos un proceso de cuatro etapas ("concepción", "conquista", "establecimiento de normas" y "funcionamiento rentable"). Cada una de las fases ha avanzado gracias a los cambios del "ADN", todos los cuales nos llevan hacia la siguiente fase.

La importancia de la movilidad empresarial en la actual fase de "conquista" queda patente en el hecho de que el 40% de los encuestados considera que, sin sus dispositivos, no podría trabajar más de una hora sin que su trabajo se viera afectado. Además, aproximadamente el 50% de los trabajadores que utilizan dispositivos móviles ha logrado mejoras de la productividad en los últimos dos años.

Las responsabilidades laborales son cada vez más exigentes y requieren cada vez más tiempo, por lo que muchas personas temen que se apropien de su vida laboral y su tiempo libre. Las personas encuestadas consideran que la tecnología móvil va a adquirir una importancia cada vez mayor en el futuro y que tendrán que seguir luchando cada día para lograr un equilibrio entre su vida laboral y personal. Más del 50% de los encuestados ve en los dispositivos móviles un método para mejorar ese equilibrio.

En cuanto al incremento de la libertad y la movilidad, más del 30% de los encuestados trabaja regularmente desde su domicilio. Otro 30% espera hacerlo en el futuro.

Un elemento clave para equilibrar el trabajo y la vida es el tiempo. Más del 30% de los encuestados respondió que ha estado trabajando más horas, aunque más del 40% considera que ahora tiene más control sobre cómo, cuándo y dónde trabaja.

Figura 1. Los cambios del "ADN" y del lugar de trabajo impulsan la tercera fase de la evolución de la movilidad empresarial

	Fase 1 Concepción	Fase 2 Conquista	Fase 3 Establecimiento de normas	Fase 4 Funcionamiento rentable
Dispositivos	Portátiles	Smartphones	Tablets	Intercambiable
Redes	2G	3G	Wi-Fi	Celdas pequeñas
Aplicaciones	Correo electrónico	Corporativas/TI	BYOA	Persona dual
Lugar de trabajo	Productivo	Global	Colaborativo	Flexible
MOMENTO ACTUAL				

Fuente: Cisco Consulting Services, 2013

Mientras tanto, muchos empresarios están limitados por su propia falta de conocimientos, que les impide reconocer las mejoras de la productividad que propicia la inversión en aplicaciones empresariales.

Sin embargo, las innovaciones del "ADN" están teniendo efectos desiguales en el mercado. Aproximadamente el 40% de los encuestados tiene previsto usar más dispositivos, y no menos. Esto puede reflejar una falta de información, ya que, a pesar de las tendencias pasadas, en el futuro la innovación debería reducir el número de dispositivos necesarios. Por otra parte, aproximadamente el 30% adquiere personalmente las aplicaciones que usa. Mientras tanto, muchos empresarios están limitados por su propia falta de conocimientos, que les impide reconocer las mejoras de la productividad que propicia la inversión en aplicaciones empresariales.

¿Qué dispositivo permitirá sacar el máximo partido a estas aplicaciones móviles empresariales? Se aprecia una clara preferencia por la tablet (66%) en detrimento del smartphone (57%) como el dispositivo más útil para equilibrar la vida laboral y personal. También los empresarios son más propensos a pagar para adquirir tablets que para comprar smartphones. Esto puede dar lugar a dificultades cuando los usuarios deseen trasladar la tablet de trabajo a su vida personal.

Margen de crecimiento

Según los resultados de nuestra encuesta, el número de trabajadores que no disponen de dispositivos móviles no es en absoluto pequeño. No obstante, un porcentaje considerable de ellos quisiera tener una mejor conexión.

El 40% de los encuestados utiliza sus dispositivos móviles exclusivamente para fines personales. Sin embargo, dentro de ese grupo, un 38% está interesado en usar sus dispositivos móviles para el trabajo.

Creemos que con la continua evolución del "ADN", ese número aumentará, ya que más trabajadores podrán comprobar las evidentes ventajas de la movilidad empresarial. De hecho, un tercio de los que no utilizan actualmente dispositivos móviles para trabajar cree que en el plazo de dos años estará usando uno.

Cuando se pidió a los encuestados que identificaran los motivos más importantes para dotar de una conexión móvil a quienes no utilizan dispositivos móviles para el trabajo, las tres respuestas principales fueron: estar en contacto con compañeros de trabajo y gerentes (30%); acceder a información especializada o en la que los plazos son vitales (21%); y mejorar la experiencia del cliente (20%). En una pregunta independiente pero relacionada, casi la mitad (el 42%) de los encuestados que no utilizaban dispositivos móviles para trabajar consideraba que esos dispositivos le permitirían ahorrar más de una hora extra a la semana (un importante motor de la productividad). Para un trabajador que gana 50 000 \$ anuales, esto supone 1250 \$ adicionales o más cada año.

Resulta interesante que, entre los que no usaban dispositivos móviles para el trabajo, los principales obstáculos para hacerlo eran que su empresa no les daba un dispositivo (20%); que la empresa no contaba con un plan de servicios (12%); y que la empresa no había establecido políticas oficiales sobre el uso de estos dispositivos. Es más que evidente que los departamentos de TI de las empresas tienen un papel importante en la superación de esos obstáculos.

Los trabajadores están cada vez más cómodos con el valor de la colaboración continua. En la actualidad, el 24% utiliza la colaboración móvil y un 31% adicional está interesado en adoptarla.

Demanda oculta de movilidad de última generación

Para abordar las próximas etapas de la evolución de la movilidad empresarial, será crucial determinar qué conceptos de última generación suscitarán más interés en el futuro. A continuación se enumeran algunos conceptos que atrajeron el interés de los encuestados:

- El 28% de los encuestados utiliza ya el escritorio virtual, también conocido como **"escritorio en la nube"**. Otro 31% no lo usa, pero está interesado. El 61% de los encuestados mencionó la "capacidad de acceder a archivos desde cualquiera de mis dispositivos" como un claro aliciente. El "almacenamiento seguro de mis documentos/información en la nube" llamó la atención de otro 41%, mientras que el 40% se decantó por la "sincronización en tiempo real de dispositivos y archivos".
- Los trabajadores están cada vez más cómodos con el valor de la **colaboración continua**. En la actualidad, el 24% utiliza la colaboración móvil y un 31% adicional está interesado en adoptarla. Algunas de las próximas mejoras de la tecnología móvil podrían incrementar el interés por la colaboración continua. Entre ellas cabe citar tocar dispositivos móviles para compartir información (el 51% estaba interesado); encontrar expertos en temas relevantes y establecer conexiones con ellos (48%); y compartir de forma inalámbrica una presentación a través de una pizarra virtual (48%). Asimismo, se detectó interés por las mejoras basadas en la ubicación y el reconocimiento, como la navegación y los mapas GPS para recintos (53%); la posibilidad de que los dispositivos proporcionen información relevante basada en la ubicación (49%); y la posibilidad de que los dispositivos notifiquen al usuario la entrada en un lugar de una persona importante (48%).
- **La voz sobre IP (VoIP) móvil como servicio**, un servicio basado en el protocolo de voz sobre Internet, se consideró otra innovación clave. Este servicio resulta especialmente útil para los usuarios de tablets o smartphones que no tienen contratado un plan de voz móvil. El 27% de los encuestados estaría interesado en este servicio si estuviera disponible a través de Wi-Fi. La posibilidad de disponer en el futuro de una red Wi-Fi en interiores casi omnipresente que dé servicio a una ciudad o comunidad entera suscitó el interés de hasta el 39% de los encuestados.
- Parece que el número de dispositivos continúa aumentando, lo que puede generar mayor complejidad y problemas adicionales para el usuario empresarial. **Las mejoras del sistema de persona dual** permiten a los usuarios separar sus perfiles profesional y personal en el mismo dispositivo. Así, un smartphone o una tablet pueden contener aplicaciones empresariales o bases de datos esenciales para el trabajo y, al mismo tiempo, contactos y números de teléfono personales. Disponer de un único dispositivo para las esferas personal y profesional resulta un concepto muy atractivo para muchos de los encuestados; solo el 18% utiliza esta característica actualmente, pero el 31% de los que no la usan se declara "muy" interesado. Si se ofrece también la posibilidad de separar la facturación de los gastos profesionales y personales, el interés se incrementa hasta el 38%.

En la Figura 2 se ilustran los niveles totales de interés por estos conceptos de última generación.

Al pagar de su propio bolsillo aplicaciones y dispositivos que pueden usarse para el trabajo, los trabajadores del conocimiento están asumiendo el control.

Figura 2 El escritorio en la nube y la voz por Wi-Fi son los conceptos considerados más interesantes de entre los presentados.



Pregunta: Piense ahora en todas las tecnologías analizadas. ¿Cuáles de ellas aportarían más valor a su trabajo? Elija un máximo de 3.

Fuente: Cisco Consulting Services, 2013

La productividad, uno de los principales motores de la adopción

En muchos sentidos, la productividad constituye la clave de la revolución de la movilidad empresarial. Es lo que genera valor y anima a los Directores de informática a invertir. Pero también propicia que los trabajadores tomen la iniciativa y adquieran sus propios dispositivos y aplicaciones. Al igual que cualquier CIO, los empleados consideran la productividad un aspecto fundamental. De hecho, cualquier cosa que permita incrementar la productividad y la eficiencia es bien recibida como una puerta hacia la libertad. Eso es especialmente cierto desde que comenzó la crisis internacional, ya que a muchos trabajadores se les exige que cumplan más objetivos con menos apoyo.

Por lo tanto, no resulta sorprendente que los propios trabajadores del conocimiento hayan liderado muchas de las mejoras de la productividad derivadas de la movilidad empresarial. Al pagar de su propio bolsillo aplicaciones y dispositivos que pueden usarse para el trabajo, los trabajadores del conocimiento están asumiendo el control.

Para las personas encuestadas, la productividad (definida como ahorro de tiempo) es el factor determinante para el incremento del uso de dispositivos móviles en el lugar de trabajo. A continuación se detallan algunas conclusiones más concretas relativas a la productividad:

- El aliciente más importante para usar un dispositivo móvil para el trabajo es estar en contacto con los compañeros.
- La principal frustración que genera el uso de redes Wi-Fi es la lentitud de la conexión que se percibe y las consecuencias de esta para la productividad.
- Aproximadamente el 50% de los trabajadores que utilizan dispositivos móviles ha logrado mejoras de la productividad en los últimos dos años.
- El 40% de los trabajadores que utilizan dispositivos móviles solo puede estar una hora sin ellos antes de que su trabajo se vea afectado.

La revolución móvil está adquiriendo impulso, pero todavía sigue habiendo un gran obstáculo: la seguridad.

- Los encuestados también se mostraron interesados por nuevas interfaces que permitan ahorrar tiempo, como la voz, los gestos y la identificación biométrica.

Un aspecto significativo: la tablet obtuvo puntuaciones superiores a las otorgadas al smartphone en muchas categorías. En una pregunta relacionada de la encuesta, en la que se pedía a los encuestados que valoraran hasta qué punto incrementan los dispositivos móviles la eficiencia y la eficacia de los trabajadores, la tablet obtuvo puntuaciones superiores a las del smartphone (véase la Figura 3).

Figura 3. Los dispositivos móviles mejoran la eficiencia, pero la tablet supera al smartphone.

Estimación del valor aportado por los dispositivos móviles a la actividad profesional



La tablet se considera como el recurso más valioso en todas las categorías, salvo en la capacidad de respuesta, donde los smartphones tienen una ligera ventaja. Cabe destacar la puntuación obtenida en la innovación, la satisfacción con el trabajo, la ayuda en la toma de decisiones y la seguridad.

Pregunta: Ha mencionado que usa un smartphone para desarrollar su trabajo. Indique su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones. El smartphone que uso en el trabajo...

Fuente: Cisco Consulting Services, 2013

Las dudas sobre la seguridad y la privacidad continúan siendo un problema

La revolución móvil está adquiriendo impulso, pero todavía sigue habiendo un gran obstáculo: la seguridad. De hecho, los cambios en el comportamiento de los usuarios de dispositivos móviles han generado problemas de seguridad que es preciso abordar. El 31% de los encuestados pasa más tiempo fuera de la oficina y casi el 60% prefiere las comunicaciones online a las comunicaciones en persona. En cuanto a los hábitos comerciales, aproximadamente el 30% de los encuestados realiza transacciones digitales con fines laborales y otro 30% compra a través de dispositivos móviles online.

Todos estos comportamientos pueden poner en peligro datos societarios clave. Precisamente por esos problemas de seguridad, un 35% de los encuestados no desea usar una aplicación de escritorio en la nube. El 14% está preocupado por la seguridad de las redes Wi-Fi en el ámbito laboral.

Sin embargo, las reacciones de los empleados ante las soluciones de seguridad que utilizan actualmente las empresas fueron heterogéneas. Al 30% no le parecía bien que se instalara software de seguridad informática en sus dispositivos personales y un porcentaje similar no lo tenía claro.

No obstante, el 37% acogería con agrado el software de identificación biométrica como una capa adicional de seguridad. El 11% de los encuestados todavía utilizaba un dispositivo específico para el trabajo, en muchos casos por razones de seguridad.

La utilización de un enfoque más estandarizado para la adquisición y la administración de aplicaciones y dispositivos beneficiaría tanto a los empleados como a los empresarios.

En el ámbito de la seguridad, los resultados de la encuesta muestran de nuevo una clara preferencia por las tablets. Al ser preguntados por qué dispositivo "me permite tener una plataforma segura para trabajar en documentos confidenciales y sensibles de mi empresa", el 65% se decantó por las tablets, mientras que el 47% prefirió los smartphones.

En términos globales, estas cifras indican que hay una mayor necesidad de soluciones de seguridad móvil más eficaces que permitan que los factores que favorecen el desarrollo de la tecnología móvil empresarial se impongan a los problemas que impiden su avance. Los departamentos de TI tendrán que actuar de una forma especialmente proactiva en la gestión de los riesgos adicionales de seguridad generados por las tendencias BYOD y BYOA, sobre todo cuando se utilicen de forma más habitual soluciones externas, situadas más allá del firewall de la empresa. No obstante, para tranquilizar a los trabajadores en cuanto a la seguridad, los empresarios tendrán también que ofrecerles información y formación adicionales sobre la importancia de descargar software de seguridad de los departamentos de TI en sus dispositivos personales.

Un mercado fragmentado

¿Quién paga las aplicaciones empresariales? ¿Dónde deben comprarse los dispositivos? ¿Quién soluciona los problemas cuando surgen? Junto con la preocupación por la seguridad, otro factor que lastra el desarrollo de la movilidad empresarial es la fragmentación del mercado de abastecimiento y administración de aplicaciones y dispositivos.

Muchos usuarios empresariales invierten su propio dinero en aplicaciones móviles para uso empresarial; los que no las utilizan no están muy interesados en hacerlo en el futuro. Conseguir que los trabajadores menos conectados prueben algunas aplicaciones relevantes sería un importante primer paso, ya que muchos serían así conscientes de su valor y de sus evidentes ventajas. La encuesta nos permitió detectar que, aunque más del 36% de los trabajadores afirmó que su empresa pagaba las aplicaciones de uso profesional, un porcentaje superior al 30% las adquiriría de su propio bolsillo; el 10% contestó que repartía los costes con la empresa. De los encuestados que no usan todavía aplicaciones empresariales, el 57% afirmó que no estaba muy interesado en usarlas en el futuro. El 30% se mostró algo interesado.

Por lo general, los empleados no tienen muy claro dónde conseguir las aplicaciones y citan orígenes muy distintos, como la asistencia técnica de las empresas (aproximadamente el 35%), las tiendas de aplicaciones móviles (34%), los fabricantes de dispositivos (20%) y búsquedas generales en Internet (32%) como los principales recursos que utilizan para adquirir aplicaciones para uso empresarial.

En el caso de la asistencia técnica se aprecia una fragmentación similar. Aproximadamente el 55% de los encuestados recurre a la asistencia técnica de su empresa, pero también en este caso los encuestados habían utilizado otros recursos destacados para buscar ayuda, como los fabricantes de dispositivos, las búsquedas generales en Internet y los compañeros de trabajo.

En el caso de los dispositivos, un elevado porcentaje prefería comprarlos en establecimientos minoristas físicos (el 30% en tiendas de electrónica de consumo, seguidas de cerca por los establecimientos de proveedores de servicios móviles, las tiendas de fabricantes de dispositivos y los grandes almacenes). Las tiendas en Internet recibieron una puntuación considerablemente inferior.

La utilización de un enfoque más estandarizado para la adquisición y la administración de aplicaciones y dispositivos beneficiaría tanto a los empleados como a los empresarios. Es posible que las empresas que deseen fomentar las mejoras de la productividad y la eficiencia de la tecnología móvil empresarial tengan que replantearse algunas de sus políticas.

Los CIO deben ser los catalizadores del cambio y, para ello, deben garantizar el acceso a soluciones empresariales, tranquilizar a los empleados sobre la seguridad y animar a los que realizan un menor uso de dispositivos móviles a adoptar esta tecnología.

Para los CIO de las empresas: por qué invertir en movilidad empresarial

Como hemos visto, las empresas tendrán que desarrollar estrategias de movilidad empresarial estandarizadas y uniformes para todos los departamentos y unidades de negocio. Los móviles se han convertido en el dispositivo imprescindible para los empleados en los desplazamientos. Pero los trabajadores también prefieren cada vez más usar dispositivos móviles, sobre todo las tablets, cuando están en su puesto de trabajo. Esta tendencia obligará a los CIO a asumir funciones más amplias.

Los que tengan visión de futuro aceptarán de buen grado la tendencia BYOD, pero, al mismo tiempo, se asegurarán de disponer de las soluciones de seguridad más recientes. Conforme evolucione su estrategia general, los CIO reducirán el gasto de TI en dispositivos e incrementarán el dinero que sus departamentos dedican a las aplicaciones y la conectividad de datos. Invertirán en el futuro e impulsarán una nueva fase de la productividad. Al hacerlo propiciarán el nacimiento de la última generación de trabajadores del conocimiento, destinada a lograr la innovación, la eficiencia y un equilibrio armónico entre la vida laboral y personal.

Un aspecto clave es que, aunque muchos trabajadores que utilizan la movilidad empresarial están tomando sus propias iniciativas (con frecuencia, por la necesidad de conciliar las esferas personal y profesional), los beneficios resultantes los disfrutará todo el mundo, en todos los niveles. Al fin y al cabo, todos los CIO desean incrementar la productividad y la eficiencia de sus trabajadores, pero también su satisfacción general.

En pocas palabras: con la movilidad laboral los trabajadores son mejores. Sin embargo, aunque los propios empleados están en cierto modo subvencionando su evolución, los CIO deben ser los catalizadores del cambio y, para ello, deben garantizar el acceso a soluciones empresariales, tranquilizar a los empleados sobre la seguridad y animar a los que realizan un menor uso de dispositivos móviles a adoptar esta tecnología. Al fin y al cabo, el departamento de TI de la empresa sigue siendo el primer lugar al que se dirigirán los empleados cuando surjan problemas con los dispositivos móviles y las aplicaciones empresariales. Pero los CIO deben garantizar que las soluciones precisas estén disponibles.

Si no adoptan una actitud activa, se arriesgan a quedarse rezagados en cuanto a la competitividad global.

Para los SP: por qué acelerar las iniciativas de movilidad empresarial

Lo que es importante para los CIO debería serlo también para los proveedores de servicios. Los SP deben centrarse en las soluciones para los trabajadores del conocimiento y el acceso de estos y, al mismo tiempo, facilitar la adquisición, el uso y el pago de estos servicios. Los proveedores de servicios que tendrán éxito en la próxima fase de la movilidad empresarial serán aquellos que comercialicen productos y servicios de calidad, fiables e integrados. A continuación se enumeran algunas sugerencias iniciales para los SP:

Los proveedores de servicios tienen la oportunidad de prestar nuevos servicios empresariales y rentabilizar o incrementar su cuota del mercado de gasto empresarial en las tres dimensiones del "ADN".

1. Una oferta de administración de dispositivos correctamente agrupada de los SP ayudaría a los CIO a consolidar el fragmentado canal de distribución actual, así como a mejorar la experiencia de movilidad empresarial de los trabajadores de una forma rentable. En vista de la complejidad añadida que pueden generar las soluciones móviles, para los SP resulta fundamental simplificar la experiencia del usuario mediante servicios gestionados y opciones alojadas. De hecho, los SP pueden ofrecer servicios de administración de dispositivos independientemente del SP que preste el servicio móvil; esta posibilidad puede ser muy útil para las empresas que tienen presencia en todo el mundo y que se ven obligadas a utilizar distintos SP de servicios móviles.
2. Además, los proveedores de servicios tienen la oportunidad de prestar nuevos servicios empresariales y rentabilizar o incrementar su cuota del gasto empresarial en las tres dimensiones del "ADN":

Dispositivos

- Dado que casi el 40% de los empleados esperan usar más dispositivos en el futuro, los SP deberían trabajar sin descanso para poner en el mercado ofertas de administración de dispositivos.
- Los proveedores de servicios móviles deben mejorar tanto los canales de distribución minorista como los canales online para la compra de dispositivos y aplicaciones, así como la asistencia general a los trabajadores.

Redes

- Desarrollar soluciones para separar el uso personal y profesional que los empleados hacen de los dispositivos.
- Ofrecer opciones de seguridad adicionales para atajar las dudas de los CIO (y de los empleados) en lo concerniente a la movilidad. (Como hemos indicado, en muchas categorías la seguridad era el principal obstáculo para un elevado porcentaje de los encuestados.)

Aplicaciones

- Ofrecer aplicaciones que mejoren la experiencia básica de los dispositivos móviles, incluida la integración en la centralita privada (PBX) y servicios VoIP sobre Wi-Fi. La integración de los servicios VoIP con los sistemas telefónicos corporativos actuales podría generar un mayor interés.
- Ofrecer aplicaciones que mejoren la productividad de los empleados, como el escritorio en la nube y herramientas mejoradas de colaboración. Estudiar la posibilidad de abrir una tienda de aplicaciones para ayudar a los usuarios empresariales a gestionar la complejidad.

Conclusión... y una llamada a la acción

Tanto para los CIO de las empresas como para los proveedores de servicios, facilitar la próxima fase de la movilidad empresarial tiene una importancia capital. Sin duda alguna, las empresas pueden lograr grandes beneficios si aprovechan las ventajas de la colaboración y la movilidad. La clave es encontrar sinergias entre ambas. Quienes tiendan puentes entre estas dos áreas tecnológicas mediante estrategias proactivas obtendrán un excelente valor empresarial, quienes no lo hagan, perderán una oportunidad importante. Porque, aunque es cierto que los empleados están impulsando esta evolución en muchos ámbitos destacados, estos trabajadores del conocimiento con visión de futuro necesitarán apoyo y ánimos para poder acelerar esa transformación.



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV Amsterdam,
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: www.cisco.com/go/trademarks. Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)