

Cuando el negocio es la app, la app es el negocio

Volumen I: la “appificación” del negocio: conozca cómo las apps están cambiando la forma de hacer negocios en la actualidad



Introducción

IBM Security, líder en Gestión de la movilidad empresarial (EMM), presenta el primer volumen de una serie de tres partes que investiga la “appificación” de la empresa, con la función de la TI como agente capacitador de la productividad de los empleados mediante apps, y la colaboración, el crecimiento empresarial y la participación de los clientes.

En este volumen podrá comenzar a conocer el paisaje de las apps móviles para empresas. Verá cómo las apps son una de las principales prioridades de movilidad para los negocios actuales; por qué es fundamental utilizar prácticas recomendadas en el diseño, desarrollo e implementación de apps, y cómo la TI está bien posicionada para ser el departamento héroe de la empresa en esta revolución de las apps.

Descubra la “appificación” de la empresa y el papel de TI como agente capacitador de la productividad de los empleados mediante apps y la colaboración, el crecimiento empresarial y la participación de los clientes.

Nos encontramos en un mundo móvil

Aún no ha transcurrido una década desde la llegada al mundo del iPhone, seguido por la tablet. Durante este tiempo, los dispositivos móviles y sus apps han transformado nuestra forma de vivir, de comunicarnos, de viajar, de comprar, de trabajar y muchos otros aspectos de nuestro día a día. Esta transformación móvil ha sido tan radical, tan revolucionaria, que es difícil imaginar la vida sin estos dispositivos.

Los clientes se contagiaron por esta “fiebre” muy rápidamente. El proceso de adaptación por parte de la empresa ha sido más lento, pero está recuperando terreno a gran velocidad. Se prevé que el mercado de la movilidad en la empresa crezca hasta alcanzar los 30 000 millones de dólares¹, a medida que empresas de prácticamente todos los sectores reconocen el valor tanto de los dispositivos corporativos como de los

particulares de sus empleados, y comprenden el papel de las apps móviles públicas en el aumento de la productividad y colaboración de los empleados, la participación de los clientes y el crecimiento del negocio.

Una reciente encuesta realizada a 300 importantes profesionales de la movilidad en la empresa² realizada por el Enterprise Mobility Exchange (EME) destacó que la mayoría de los encuestados (62,5 %) invierten más en apps que en ninguna otra prioridad para la movilidad. Sus cuatro motivos principales son aumentar la productividad de los empleados (67,9 %), mejorar la eficiencia operativa (50 %), aumentar la rentabilidad (37,5 %) y aumentar la satisfacción de los clientes (35,7 %).³

Esta encuesta refuerza las predicciones de Gartner sobre que los proyectos de desarrollo de apps móviles superarán a los proyectos nativos para PC en una proporción de 4:1 en el 2015⁴, y que el 25 % del total de empresas contará con una tienda de apps en el 2017.⁵

De últimos a primeros en movilidad: la aceleración de las empresas gracias a las apps

Con una cadena de valor completa que precisa un acceso rápido y sin restricciones a los datos, la práctica, demasiado habitual, de adaptar con calzador arcaicos programas con interfaces de ratón a los dispositivos móviles, tarde o temprano supondrá el fracaso de su estrategia móvil.

La idea de “móvil primero” ya no radica solo en el acceso a los datos o en la seguridad de los dispositivos. A pesar de que se trata de aspectos importantes, estas verdades universales de la capacitación de la TI ahora precisan la aplicación de prácticas recomendadas en diseño y funcionalidad.

IBM y Apple, partners en MobileFirst para iOS, publicaron recientemente la primera tanda de una serie de más de 100 apps para distintos sectores con el objetivo de implantar la analítica del big data en dispositivos de prácticamente cualquier tamaño, sin sacrificar la usabilidad ni precisar de una pesadilla de middleware a fin de completar la solicitud de información útil.

Apps para la primera oleada empresarial

Viajes y transporte

- Passenger+ permite a las tripulaciones de vuelo, durante un vuelo y otro, realizar nuevas reservas de vuelo, ofrecer a los pasajeros ofertas especiales y otras posibilidades en caso de retraso.
- Flight Plan permite a los pilotos visualizar los horarios de vuelo, manifiestos de la tripulación y planes de vuelo antes del vuelo, tomar decisiones mejor informadas sobre el combustible discrecional basadas en el análisis de datos completos e informar a las tripulaciones de mantenimiento acerca de determinados problemas durante el vuelo.

Banca y mercados financieros

- Advise & Grow pone a los empleados de banca en contacto directo con sus clientes de pequeñas empresas, con autorización protegida para acceder a perfiles de clientes y análisis de la competencia, recopilar información útil obtenida mediante análisis para realizar recomendaciones personalizadas y completar transacciones seguras.
- Trusted Advice permite a los asesores acceder y gestionar carteras de clientes, obtener información útil a partir de potentes análisis predictivos, y todo en la cocina del cliente o en la cafetería de la esquina en vez de en el despacho, con capacidad para comprobar las recomendaciones con sofisticadas herramientas de creación de modelos hasta el estadio final de las transacciones protegidas.

Seguros

- Retention aumenta la capacidad operativa de los agentes con acceso al perfil e historial de sus clientes, con puntuación de riesgos de retención mediante análisis y con alertas inteligentes, recordatorios y recomendaciones sobre los siguientes pasos y la facilitación de transacciones clave, como recogida de firmas electrónicas y cobro de primas.

Gobierno

- Case Advice aborda el problema de las cargas de trabajo y asistencia entre trabajadores sociales encargados de la toma de decisiones críticas, familia a familia o situación a situación, desde cualquier lugar. Esta solución ajusta las prioridades del caso según informaciones útiles obtenidas mediante análisis y evalúa el riesgo en función de un análisis predictivo.
- Incident Aware convierte un iPhone en un activo vital para la prevención de delitos ofreciendo a los agentes de los cuerpos de seguridad acceso a mapas e información en vídeo en directo de ubicaciones con incidentes; información sobre el estado de las víctimas, riesgo de intensificación del peligro e historial delictivo y una mejorada capacidad para solicitar refuerzos y servicios de apoyo.

Comercio minorista

- Sales Assist permite a los empleados conectarse al perfil de los clientes, realizar sugerencias basadas en compras anteriores y productos elegidos actualmente, comprobar el inventario, localizar artículos en el establecimiento y solicitar el envío de artículos fuera de este.
- Pick & Pack combina tecnología de proximidad con sistemas de inventario de back-end para transformar el sistema de despacho de pedidos.

Telecomunicaciones

- Expert Tech utiliza las capacidades nativas de iOS, como FaceTime, para facilitar el acceso a información experta y servicios de ubicación para ofrecer un excelente servicio a domicilio, resolver problemas de forma más eficaz y aumentar la productividad y la satisfacción del cliente.

Las apps son estupendas, salvo cuando no lo son

Si se utilizan correctamente, las apps públicas y privadas pueden llevar a una empresa a un nivel superior. Si se usan incorrectamente, no solo pueden poner en peligro la productividad de los empleados y la participación de los clientes, sino que incluso pueden exponer a la empresa a posibles amenazas.

Cada vez más, las apps móviles constituyen una fuente de vulnerabilidades para la seguridad corporativa. Las malas prácticas de almacenamiento, el malware, el acceso no autorizado, la falta de cifrado y las filtraciones de datos durante la sincronización pueden plantear importantes riesgos para la seguridad. Para las empresas que carezcan de una sólida estrategia móvil que incorpore la administración de aplicaciones móviles⁶, el mal uso de los dispositivos por parte de los empleados y la falta de buenas conductas puede agravar el riesgo ya inherente en una app inadecuadamente diseñada.

Las empresas han de ser mucho más conscientes sobre las formas seguras de aumentar la productividad.⁷ Ya no vale con limitarse a proteger el correo electrónico, calendarios y contactos de los empleados junto con una selección de aplicaciones y bloquear el acceso a prácticamente todo lo demás. Los usuarios de hoy quieren que las aplicaciones que desean, y que en muchos casos necesitan, saquen adelante su trabajo. Para capacitar a los empleados, las empresas necesitan capacidad para distribuir y gestionar, de forma segura y tanto en dispositivos particulares como de la empresa, apps móviles que sean vitales para la productividad de los empleados y para la actividad normal de la empresa.

Las empresas que utilizan las aplicaciones correctamente son las que tienen una estrategia sólida que saque partido de la potencia de la movilidad y proteja el acceso a los recursos empresariales.

Trabajar bien con apps desde el principio

Crear una estrategia app de éxito⁸ desde el primer momento, una estrategia que contribuya a la seguridad, escalabilidad y sostenibilidad, no solo protege a la empresa contra numerosas vulnerabilidades y la pérdida de clientes, sino también de desperdiciar un tiempo y unos recursos valiosos.

En el informe encargado por IBM “The ROI of creating exceptional mobile moments”⁹, Forrester identificó diez factores de coste clave a la hora de crear una app. Entre ellos se incluye la capacidad de la app para integrarse en los sistemas empresariales existentes, para actualizarse rápida y transparentemente cuando se lancen nuevas versiones y para proteger los datos que se encuentren en reposo, en movimiento y en uso.

Este estudio descubrió que, cuando las apps cuentan con un buen diseño que contemple las prácticas recomendadas, la organización puede ahorrar un promedio de hasta el 10 % en el proceso de creación y del 20 % en el de ejecución. Sin embargo, ignorar estas prácticas recomendadas en el diseño, desarrollo e implementación de apps puede suponer para una empresa un coste de casi el doble para su creación y de un 50 % más en su ejecución.¹⁰

IT, el gran agente capacitador

En una época en la que cada vez más empleados utilizan dispositivos móviles para trabajar durante sus desplazamientos y en la que seis de cada diez consumidores descargan apps específicas relacionadas con el trabajo¹¹, las empresas no pueden permitirse el lujo de no crear sus apps adecuadamente.

Aquí es donde interviene la TI

En la “appificación del negocio”, la TI está bien posicionada para ser el departamento héroe de la empresa, el gran agente capacitador del éxito de las apps y el abanderado de la movilidad. Podrá impulsar la productividad y la colaboración de los empleados, la participación de los clientes y los ingresos liderando el desarrollo y la implementación de una estrategia de app que contribuya a satisfacer las necesidades de todos, desde la empresa hasta el usuario, y que a la vez proteja la empresa contra malware, filtraciones de datos y otras amenazas potencialmente graves.

Antes, sin embargo, necesitará la información y herramientas adecuadas para verificar que está desarrollando, implementando y gestionando las apps de su empresa de conformidad con las prácticas recomendadas.

Comience a trazar la trayectoria de su empresa en el mundo de las apps móviles

IBM® MaaS360® soporta las prácticas recomendadas para la gestión de apps y ayuda a empresas de todos los tamaños a implementar estrategias de app seguras, escalables y sostenibles.

¿Está listo para ser el héroe de su empresa? Para obtener más información, eche un vistazo a los siguientes documentos técnicos:

- **Volume II: Four components of a solid mobile app strategy (Volumen II: los cuatro componentes de una estrategia sólida para apps móviles).** Colabore con sus usuarios para desarrollar una estrategia de app adecuada para su organización. Conozca todo lo que debe considerar en las distintas fases del ciclo de vida de una app móvil.
- **Volume III: Addressing the Security Dangers of Appification (Volumen III: abordar los peligros de la “appificación” para la seguridad).** Comprenda las consideraciones técnicas y prácticas para capacitar y proteger a la empresa en la creación e implementación de un negocio basado en apps.

Recursos relacionados

- Mobilize Your Corporate Content and Apps (Movilice sus apps y el contenido corporativo [IBM])¹²
- Security in the New Mobile Ecosystem (Ponemon Institute)¹³

Acerca de IBM MaaS360

IBM MaaS360 es la plataforma de gestión de la movilidad empresarial que permite que los empleados sean productivos y tengan sus datos protegidos mientras trabajan de la forma habitual. Miles de organizaciones depositan su confianza en MaaS360 como base de sus iniciativas de movilidad. MaaS360 proporciona una capacidad de gestión completa con estrictos controles de seguridad en implementaciones móviles para todos los usuarios, dispositivos, apps y contenidos. Para obtener más información acerca de IBM MaaS360 y descargar una versión de prueba de 30 días sin coste alguno, visite www.ibm.com/maas360

Acerca de IBM Security

La plataforma de seguridad de IBM proporciona la inteligencia de seguridad necesaria para ofrecer a las organizaciones una ayuda holística que permite proteger sus datos, aplicaciones e infraestructura, y a sus empleados. IBM ofrece soluciones de gestión de acceso e identidad, gestión de la seguridad de la información y los eventos, seguridad de las bases de datos, desarrollo de aplicaciones, gestión de riesgos, gestión de puntos finales, protección contra intrusiones de última generación y mucho más. IBM dirige una de las organizaciones de suministro, desarrollo e investigación de seguridad más grandes del mundo. Para obtener más información, visite www.ibm.com/security

1 Fraser, Kenny, *State of the Nation Covers Enterprise Mobility*, Enterprise Mobility Network, 2 de junio del 2014, <http://www.enterprisemobilitynetwork.com/state-of-the-nation-covers-enterprise-mobility/>

2 Donovan, Fred, *Enterprises focus mobility money on productivity-enhancing mobile apps*, *FierceMobileIT*, FierceMarkets, división de Questex Media Group LLC, 3 de diciembre del 2014, <http://www.fiercemobileit.com/story/enterprises-focus-mobility-money-productivity-enhancing-mobile-apps/2014-12-03>

3 Westacott, Robbie, *The Global State of Enterprise Mobility Report 2014/2015*, Enterprise Mobility Exchange, 3 de diciembre del 2014, <http://www.enterprisemobilityexchange.com/the-global-state-of-enterprise-mobility-report>

4 “Gartner Says Cloud, Mobility and Open Source Will Drive Application Development Market to Exceed \$9 Billion in 2012”, Gartner, comunicado de prensa, 22 de agosto del 2012, Sídney (Australia), <http://www.gartner.com/newsroom/id/2131115>

5 *Ibíd.*, 2012.

6 IBM Security, *Mobile Application Management*, 2015, <http://www-03.ibm.com/software/products/en/maas360-mobile-application-management>

7 IBM Security, *When App Is The Business, The Business Is the App Volume II: Four components of a solid mobile app strategy (Cuando la app es el negocio, el negocio es la app — Volumen II: los cuatro componentes de una estrategia sólida para apps móviles)*, 2015, <http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=WH&infotype=SA&htmlfid=WGW03106USEN&attachment=WGW03106USEN.PDF>

8 *Ibíd.*, 2015.

9 “The ROI of creating exceptional mobile moments”, artículo de Forrester encargado por IBM, IBM MobileFirst, 2014,” <http://www.ibm.com/mobilefirst/us/en/good-apps-bad-apps.html>

10 *Ibíd.*, 2014.

11 “2014 Mobile Behavior Report: Combining mobile device tracking and consumer survey data to build a powerful mobile strategy”, salesforce.com/marketingcloud, enero del 2014, <http://www.exacttarget.com/sites/exacttarget/files/deliverables/etmc-2014mobilebehaviorreport.pdf>

12 IBM Security, *Mobilize Your Corporate Content and Apps (Movilice sus apps y el contenido corporativo [IBM])*, 2015, <http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=WH&infotype=SA&htmlfid=WGW03111USEN&attachment=WGW03111USEN.PDF>

13 “Security in the New Mobile Ecosystem”, Ponemon Institute, 29 de septiembre del 2014, <http://www.ponemon.org/library/security-in-the-new-mobile-ecosystem>



© Copyright IBM Corporation 2016

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589

Creado en los Estados Unidos de América
Marzo de 2016

IBM, el logotipo de IBM, ibm.com y X-Force son marcas comerciales de International Business Machines Corp. registradas en numerosas jurisdicciones de todo el mundo. BYOD360™, Cloud Extender™, Control360®, E360®, Fiberlink®, MaaS360®, MaaS360® y dispositivo, MaaS360 PRO™, MCM360™, MDM360™, MB360®, Mobile Context Management™, Mobile NAC®, Mobile360®, MaaS360 Productivity Suite™, MaaS360® Secure Mobile Mail, MaaS360® Mobile Document Sync, MaaS360® Mobile Document Editor y MaaS360® Content Suite, Simple. Secure. Mobility.®, Trusted Workplace™, Visibility360® y We do IT in the Cloud.™ y dispositivo son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Fiberlink Communications Corporation, una empresa de IBM. Otros nombres de productos y servicios podrían ser marcas comerciales de IBM o de otras empresas. Puede consultar una lista actualizada de las marcas comerciales de IBM en Internet, bajo el epígrafe “Copyright and trademark information”, en la dirección ibm.com/legal/copytrade.shtml

Apple, iPhone, iPad, iPod touch e iOS son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Apple Inc. en Estados Unidos y en otros países.

Este documento está actualizado en la fecha de publicación original y puede ser modificado por IBM en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que opera IBM.

Los datos de rendimiento y ejemplos de clientes que se citan se presentan solo a título ilustrativo. Los resultados de rendimiento reales pueden variar en función de las configuraciones y condiciones operativas específicas. Es responsabilidad del usuario evaluar y verificar la operación de cualquier otro producto o programa con los productos y programas IBM.

LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA “TAL CUAL”, SIN GARANTÍA ALGUNA, EXPRESA NI IMPLÍCITA, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN E IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO, NI NINGUNA GARANTÍA O CONDICIÓN DE NO CONTRAVENCIÓN. Los productos IBM están garantizados de acuerdo con los términos y condiciones de los acuerdos en virtud de los cuales se proporcionen.

El cliente es responsable de asegurarse del cumplimiento de las leyes y normas que sean de aplicación. IBM no proporciona asesoramiento legal ni declara o garantiza que sus productos o servicios asegurarán que el cliente cumpla alguna ley o norma determinada.

Las declaraciones en cuanto a futuras direcciones y propósitos de IBM están sujetas a cambios o cancelaciones sin previo aviso y solo representan metas y objetivos.

Declaración de buenas prácticas de seguridad: La seguridad de un sistema de TI implica proteger los sistemas y la información mediante prevención, detección y respuesta ante accesos indebidos desde el interior y el exterior de su empresa. Un acceso indebido puede dar como resultado la alteración, destrucción o apropiación indebida de la información o puede originar daños o el uso indebido de sus sistemas, incluido el ataque a otros. No existe ningún sistema o producto de TI que se pueda considerar totalmente seguro, ni existe ningún producto o medida de seguridad que sea completamente eficaz en la prevención de accesos indebidos. Los sistemas y productos IBM están diseñados para formar parte de un enfoque de seguridad global, lo que necesariamente implica procedimientos operativos adicionales, y pueden necesitar otros sistemas, productos o servicios para ser más eficaces. IBM no garantiza que los sistemas y productos sean inmunes a usos malintencionados o ilícitos de alguna parte.



Por favor, recicle.