

# Quando a empresa é o aplicativo, o aplicativo é a empresa

*Volume I: A aplicação da empresa – Saiba como os aplicativos  
estão mudando a forma como os negócios são feitos hoje*



## Introdução

O IBM Security, líder em gerenciamento de mobilidade corporativa (EMM), apresenta o Volume I de uma série de três partes que explora a appificação da empresa, incluindo o papel da TI como a grande facilitadora da produtividade e da colaboração dos funcionários promovida por aplicativos, do crescimento da empresa e do envolvimento dos clientes.

Neste volume, vamos analisar o cenário de aplicativos móveis da empresa. Saiba como os aplicativos são uma das maiores prioridades da mobilidade empresarial hoje, por que é fundamental usar práticas recomendadas no design, no desenvolvimento e na implantação, e como você, na TI, está em posição de vantagem para se tornar o herói da empresa nessa revolução de aplicativos.

---

*Explore a appificação da empresa, inclusive o papel da TI como a grande facilitadora da produtividade e da colaboração dos funcionários promovida por aplicativos, do crescimento da empresa e do envolvimento dos clientes.*

---

## O mundo é móvel

Faz menos de uma década desde que o iPhone, seguido um pouco mais tarde por seu primo, o tablet, chegou ao mundo. Durante este tempo, dispositivos móveis e seus aplicativos transformaram a forma como vivemos: como nos comunicamos, viajamos, compramos, trabalhamos e muito mais. Essa transformação da mobilidade foi tão radical, tão revolucionária, que é difícil imaginar a vida sem esses dispositivos.

Os clientes embarcaram nessa onda muito rapidamente. As empresas demoraram mais para se adaptar, mas estão recuperando o tempo perdido a um ritmo alucinante. O mercado de mobilidade empresarial deve crescer US\$ 30 bilhões<sup>1</sup>, já que as empresas em praticamente todos os setores reconhecem a importância dos dispositivos móveis corporativos e de propriedade do funcionário, e compreendem o papel que os

aplicativos móveis públicos e personalizados desempenham no aumento da produtividade e da colaboração dos funcionários, do envolvimento dos clientes e do crescimento da empresa.

Uma pesquisa recente com 300 profissionais de mobilidade empresarial sênior<sup>2</sup> realizada pela Enterprise Mobility Exchange constatou que a maioria dos entrevistados (62,5 por cento) estão investindo mais em aplicativos do que em qualquer outra prioridade de mobilidade. Seus quatro principais motivos são aumentar a produtividade dos funcionários (67,9 por cento), melhorar a eficiência operacional (50 por cento), aumentar a rentabilidade (37,5 por cento) e melhorar a satisfação dos clientes (35,7 por cento)<sup>3</sup>.

Essa pesquisa reforça as previsões da Gartner de que os projetos de desenvolvimento de aplicativos móveis personalizados serão mais numerosos do que o projeto de PC nativo em uma proporção de 4:1 até 2015<sup>4</sup>, e que 25 por cento de todas as empresas terão uma loja de aplicativos em 2017<sup>5</sup>.

## O pensamento MobileFirst, a aceleração dos negócios

Com uma cadeia de valor inteira agora exigindo acesso rápido e sem restrições aos dados, a prática comum demais de forçar programas arcaicos com interfaces de “cliques” para dispositivos móveis deixará sua estratégia móvel lentamente sem cobertura de sinal.

A mentalidade de priorizar a mobilidade já não é mais apenas sobre acesso a dados, nem mesmo a segurança do dispositivo. Embora importantes, essas verdades universais de capacitação da TI agora precisam da aplicação de práticas recomendadas em design e função.

A IBM e a Apple, parceiras no MobileFirst para iOS, lançaram recentemente a primeira leva de mais de 100 aplicativos específicos para o setor com o objetivo de colocar a análise de big data em dispositivos de praticamente qualquer tamanho sem comprometer a operacionalidade ou exigir um pesadelo de middleware para completar a “chamada” para o insight.

## Primeira leva de aplicativos para as empresas

### Viagens e transportes

- Com o Passenger+, as tripulações, enquanto em trânsito, podem remarcar voos, fazer ofertas especiais e muito mais para os passageiros quando ocorrem atrasos.
- Com o Flight Plan, os pilotos podem ver os horários dos voos, os manifestos da tripulação e os planos de voo antes da decolagem, tomar decisões mais fundamentadas sobre o combustível discrecional com base na análise de rich data e comunicar problemas às equipes de manutenção durante o voo.

### Bancos e mercados financeiros

- O Advise & Grow coloca os bancários em contato com seus clientes de pequenas empresas, com autorização protegida para acessar perfis de clientes e análises competitivas, obter insights de análises para fazer recomendações personalizadas e concluir transações protegidas.
- Com o Trusted Advice, os consultores podem acessar e gerenciar carteiras de clientes, obter insights de poderosas análises preditivas na cozinha do cliente ou no café local, em vez de no escritório do consultor, com a capacidade de testar recomendações com ferramentas de modelagem sofisticadas até o fim para concluir transações protegidas.

### Seguros

- Com o Retention, os agentes têm acesso a perfis e históricos de clientes, inclusive a uma pontuação de risco de retenção baseada em análise, além de alertas inteligentes, lembretes e recomendações sobre os próximos melhores passos e a simplificação das transações essenciais, como a coleta de assinaturas eletrônicas e prêmios.

### Governo

- O Case Advice aborda a questão da carga de trabalho e o suporte entre os assistentes sociais que estão tomando decisões críticas, uma família ou uma situação de cada vez, em movimento. A solução ajusta as prioridades do caso com base em insights gerados por análise e avalia o risco com base em análise preditiva.
- O Incident Aware converte o iPhone em um ativo indispensável para a prevenção da criminalidade, oferecendo aos policiais acesso a mapas e feeds de vídeo de locais de incidentes, informações sobre a condição da vítima, o risco de escalada e o histórico do crime, além de melhor capacidade de chamar reforços e serviços de apoio.

### Varejo

- Com o Sales Assist, os associados podem se conectar com perfis de clientes, fazer sugestões com base em compras anteriores e seleções atuais, verificar o inventário, localizar itens na loja e enviar itens de fora da loja.
- O Pick & Pack combina a tecnologia baseada em proximidade com sistemas de inventário de back-end para transformar o atendimento do pedido.

### Telecomunicações

- O Expert Tech aproveita os recursos nativos do iOS como o FaceTime para facilitar o acesso a serviços de expertise e localização para otimização de rotas para entregar um excelente serviço no local, resolução de problemas mais eficiente e produtividade, além da maior satisfação do cliente.

## Aplicativos são ótimos, exceto quando não são

Quando usados corretamente, aplicativos públicos e privados podem elevar uma empresa a novos patamares. Quando usados incorretamente, eles não só podem comprometer a produtividade dos funcionários e o envolvimento dos clientes, mas também expor a empresa a possíveis ameaças.

Cada vez mais, os aplicativos móveis são uma fonte de vulnerabilidades de segurança corporativa. Práticas inadequadas de armazenamento de dados, malware, acesso não autorizado, falta de criptografia e vazamentos de dados causados pela sincronização podem representar grandes riscos à segurança. Para as empresas que não possuem uma estratégia móvel robusta que incorpore o gerenciamento de aplicativos móveis<sup>6</sup>, funcionários fazendo mau uso de dispositivos e não praticando o bom comportamento para dispositivos móveis podem agravar o risco já inerente aos aplicativos mal projetados.

As empresas precisam ser muito mais conscientes sobre como promover a produtividade de forma segura.<sup>7</sup> Já não vale mais proteger e-mails, calendários, contatos e alguns aplicativos dos funcionários e, em seguida, bloquear o acesso a praticamente qualquer outra coisa. Os funcionários de hoje querem escolher os aplicativos (e muitas vezes precisam deles) para trabalhar. Para capacitar os funcionários, as empresas precisam ser capazes de distribuir e gerenciar aplicativos móveis de forma segura (em dispositivos BYOD e COPE) que sejam essenciais para a produtividade dos funcionários e para o bom funcionamento das empresas.

As empresas que entram na categoria “usando aplicativos da forma certa” são as únicas com uma estratégia sólida que aproveitam o poder da mobilidade e, ao mesmo tempo, protegem o acesso aos recursos da empresa.

### Como usar os aplicativos da forma certa desde o começo

Criar uma estratégia bem-sucedida de aplicativos<sup>8</sup> desde o começo, uma que ajude a garantir segurança, escalabilidade e sustentabilidade, não só protege as empresas das vulnerabilidades de dados e da perda de clientes, mas do desperdício de tempo e de recursos preciosos.

Como parte de um artigo encomendado pela IBM, O ROI de criar momentos excepcionais em dispositivos móveis<sup>9</sup>, a Forrester identificou os dez principais fatores de custo na criação de um aplicativo. Entre eles está a capacidade do aplicativo de se integrar com sistemas empresariais existentes, de se atualizar rapidamente e sem problemas quando novas versões são lançadas e de proteger dados em repouso, em movimento e em uso.

A pesquisa descobriu que quando os aplicativos são bem projetados de acordo com as práticas recomendadas, a organização pode economizar em média até 10 por cento na criação de aplicativos e 20 por cento na execução deles. No entanto, ignorar essas práticas recomendadas na concepção, no desenvolvimento e na implantação do aplicativo pode custar a uma empresa quase duas vezes mais para criar e 50 por cento mais para executá-lo<sup>10</sup>.

### TI, a grande facilitadora

Com cada vez mais funcionários usando os dispositivos móveis para fechar negócios em movimento e seis em cada dez consumidores baixando aplicativos específicos de negócios<sup>11</sup>, as empresas simplesmente não podem deixar de fazer a aplicação corretamente.

### Começa pela TI

Na aplicação da empresa, a TI está em posição de vantagem para ser heroína da empresa, a grande facilitadora do sucesso com aplicativos móveis, a campeã na mobilidade. Você pode impulsionar a produtividade e a colaboração dos funcionários, o envolvimento dos clientes e as receitas liderando o desenvolvimento e a implantação de uma estratégia de aplicativos que ajude a atender às necessidades de todos, da empresa aos usuários, tudo isso e ainda manter a empresa protegida de malware, vazamentos de dados e outras ameaças potencialmente graves.

Mas antes disso você precisa das informações e ferramentas adequadas para verificar se está desenvolvendo, implantando e gerenciando os aplicativos da sua empresa de acordo com as práticas recomendadas.

### Comece mapeando sua empresa de aplicativos móveis

O IBM® MaaS360® dá suporte às práticas recomendadas de gerenciamento de aplicativos e auxilia empresas de todos os tamanhos a implantar estratégias de aplicativos protegidos, escaláveis e sustentáveis.

Você está preparado para ser o herói da empresa? Para saber mais, confira os seguintes documentos técnicos adicionais:

- **Volume II: Quatro componentes de uma estratégia sólida de aplicativo móvel.** Colabore com seus usuários para desenvolver uma estratégia de aplicativo que funcione para a sua organização. Saiba o que você precisa considerar nos diversos estágios do ciclo de vida de um aplicativo móvel.
- **Volume III: Como lidar com os riscos à segurança da aplicação.** Entenda as considerações técnicas e práticas para habilitar e proteger com êxito a empresa e, ao mesmo tempo, criar e implementar uma empresa baseada em aplicativos.

### Recursos relacionados

- Mobilize o conteúdo e os aplicativos da empresa (IBM)<sup>12</sup>
- Security in the New Mobile Ecosystem (Instituto Ponemon)<sup>13</sup>

### **Sobre o IBM MaaS360**

O IBM MaaS360 é a plataforma de gerenciamento de mobilidade corporativa que garante produtividade e proteção de dados da forma como as pessoas trabalham. Milhares de organizações confiam no MaaS360 como a base para suas iniciativas de mobilidade. O MaaS360 oferece um abrangente gerenciamento com fortes controles de segurança entre usuários, dispositivos, aplicativos e conteúdo para dar suporte a qualquer implantação de mobilidade. Para saber mais sobre o IBM MaaS360 e começar um teste grátis de 30 dias, acesse [www.ibm.com/maas360](http://www.ibm.com/maas360)

### **Sobre o IBM Security**

A plataforma de segurança da IBM fornece inteligência de segurança para ajudar as organizações a proteger de forma holística funcionários, dados, aplicativos e infraestrutura. A IBM oferece soluções de gerenciamento de identidades e acessos, gerenciamento de informações de segurança e eventos, segurança de banco de dados, desenvolvimento de aplicativos, gestão de riscos, gerenciamento de endpoint, proteção contra invasões de última geração e muito mais. A IBM opera uma das organizações mais abrangentes de P&D em segurança. Para mais informações, acesse [www.ibm.com/security](http://www.ibm.com/security)

1 Fraser, Kenny, *State of the Nation Covers Enterprise Mobility*, Enterprise Mobility Network, 02 de junho de 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, a division of Questex Media Group LLC, 03 de dezembro de 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, 03 de dezembro de 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, Press Release, 22 de agosto de 2012, Sydney, Austrália, <http://www.gartner.com/newsroom/id/2131115>

5 Ibid, 2012.

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

7 IBM Security, *Quando a empresa é o aplicativo, o aplicativo é a empresa Volume II: Quatro componentes de uma estratégia sólida de aplicativo móvel*, 2015, <http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=WH&infotype=SA&htmlfid=WGW03106USEN&attachment=WGW03106USEN.PDF>

8 Ibid, 2015.

9 “O ROI de criar momentos excepcionais em dispositivos móveis”, um artigo encomendado pela IBM para a Forrester, IBM MobileFirst, 2014”, <http://www.ibm.com/mobilefirst/us/en/good-apps-bad-apps.html>

10 Ibid, 2014.

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

12 IBM Security, *Mobilize o conteúdo e os aplicativos da empresa*, 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”, Instituto Ponemon, 29 de setembro de 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

Produzido nos Estados Unidos da América  
Março de 2016

IBM, o logotipo IBM, [ibm.com](http://ibm.com) e X-Force são marcas comerciais da International Business Machines Corp., registradas em muitas jurisdições do mundo. BYOD360™, Cloud Extender™, Control360®, E360®, Fiberlink®, MaaS360®, MaaS360® e dispositivo, MaaS360 PRO™, MCM360™, MDM360™, MI360®, Mobile Context Management™, Mobile NAC®, Mobile360®, MaaS360 Productivity Suite™, MaaS360® Secure Mobile Mail, MaaS360® Mobile Document Sync, MaaS360® Mobile Document Editor e MaaS360® Content Suite, Simple. Secure. Mobility®, Trusted Workplace™, Visibility360® e We do IT in the Cloud.™ e dispositivo são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da Fiberlink Communications Corporation, uma empresa da IBM. Os nomes de outros produtos e serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Uma lista atualizada das marcas registradas da IBM está disponível na web em “Informações de direitos autorais e marcas comerciais:” em [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Apple, iPhone, iPad, iPod touch e iOS são marcas comerciais registradas ou marcas comerciais da Apple Inc., nos Estados Unidos e em outros países.

Este documento é atual na data inicial de publicação e pode ser alterado pela IBM a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todo país em que a IBM opera.

Os dados de desempenho e os exemplos de clientes citados estão presentes apenas para propósitos ilustrativos. Os resultados reais de desempenho podem variar dependendo das configurações específicas e das condições operacionais. É de responsabilidade do usuário avaliar e verificar a operação de qualquer outro produto ou programa com o produto ou programas da IBM.

AS INFORMAÇÕES NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDAS “COMO ESTÃO”, SEM QUALQUER GARANTIA, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUSIVE SEM QUALQUER GARANTIA DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM PROPÓSITO PARTICULAR E QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO VIOLAÇÃO. Produtos da IBM têm garantia de acordo com os termos e condições dos acordos sob os quais são fornecidos.

O cliente é responsável por garantir a conformidade para com as leis e regulamentos a ele aplicáveis. A IBM não fornece nenhum aconselhamento jurídico ou representa ou garante que seus serviços ou produtos garantirão que o cliente esteja em conformidade com qualquer lei ou regulamento.

As declarações referentes às futuras direções e intenções da IBM estão sujeitas a alteração ou retratação sem notificação e representam apenas metas e objetivos.

Declaração de boas práticas de segurança: A segurança de sistema de TI envolve proteger sistemas e informações através da prevenção, detecção e resposta a acesso indevido de dentro e fora da sua empresa. O acesso indevido pode resultar em informações sendo alteradas, destruídas ou desapropriadas ou pode resultar em dano ou uso indevido dos seus sistemas, inclusive ataque aos outros. Nenhum sistema ou produto de TI deveria ser considerado completamente seguro e nenhum único produto ou medida de segurança pode ser completamente efetivo para evitar o acesso indevido. Os sistemas e produtos da IBM são projetados para fazerem parte de uma abordagem de segurança abrangente, que necessariamente envolverão procedimentos operacionais adicionais, e podem exigir outros sistemas, produtos ou serviços para ser mais efetivo. A IBM não garante que os sistemas e produtos sejam imunes contra conduta maliciosa ou ilegal de nenhuma parte.



Por favor, recicle