

Soluciones móviles para empresas: la conexión a un mundo de oportunidades



Soluciones móviles para empresas: la conexión a un mundo de oportunidades



Las soluciones móviles para empresas ofrecen oportunidades al mundo de los negocios y plantean retos a los directores de informática (CIOs). Las oportunidades se encuentran en las nuevas posibilidades y aplicaciones que redefinirán modelos de negocio, capacitarán a los empleados, mejorarán la colaboración, contribuirán a gestionar mejor la relación con el cliente y potenciarán la fidelidad del consumidor. Los retos que deben afrontar los CIOs incluyen el suministro, la seguridad y la gestión permanente de estos dispositivos.

Tendencias en las soluciones móviles para empresas

Los factores que hacen evolucionar las tendencias actuales en soluciones móviles son las nuevas tecnologías, la adopción masiva de las comunicaciones móviles por parte de la generación Y (personas de 15 a 30 años), el creciente reconocimiento de un segmento de mercado que ocupa la base de la pirámide socioeconómica, así como los cambios en los requisitos empresariales. En términos tecnológicos, los terminales móviles son cada vez más sofisticados, y ofrecen a los usuarios (tanto empresas como consumidores) servicios de voz, Internet, correo electrónico, chat, juegos, televisión, pago de facturas y lectura de códigos de barras, entre otros.

Por todo esto (y gracias a la bajada de los precios) los teléfonos inteligentes se están convirtiendo en una verdadera alternativa al ordenador personal. No menos importantes que los teléfonos inteligentes en sí son las capacidades de red que ofrecen, en particular, la disponibilidad de un acceso inalámbrico de banda ancha y bajo coste al protocolo de control de transmisión / protocolo de Internet (TCP/IP).

Beneficios de las soluciones móviles para empresas

Los beneficios que ofrecen las soluciones móviles para empresas abarcan tres ámbitos: el de las relaciones de empresa a empleado (B2E), el de las relaciones de empresa a empresa (B2B) y el de las relaciones de empresa a consumidor (B2C). Las soluciones móviles para

empresas pueden mejorar la productividad de las mismas y su relación con el cliente, optimizar las operaciones de logística y racionalizar la gestión de la cadena de suministro. Las nuevas aplicaciones móviles proporcionan al equipo comercial información actualizada sobre los clientes y ofrecen a los equipos desplegados sobre el terreno nuevas posibilidades para trabajar de forma más eficaz. Al permitir a los empleados trabajar desde cualquier lugar, las empresas también pueden reducir su huella de carbono.

En algunos ámbitos de las relaciones B2C, las empresas pueden vender sus productos directamente a través del teléfono móvil. En otros ámbitos, la información de presencia intensifica el vínculo entre empresas y consumidores. Saber dónde se encuentra el usuario del teléfono móvil y qué está haciendo ofrece una importante ventaja a las empresas a la hora de decidir cómo presentar sus productos y servicios a ese consumidor.

Los retos de las soluciones móviles

Las soluciones móviles ofrecen nuevas posibilidades a las empresas, pero el camino hacia la movilidad está repleto de grandes retos. El primero está en desarrollar una estrategia de movilidad para la empresa. El segundo consiste en decidir cómo gestionar, implementar y garantizar la seguridad de las nuevas tecnologías en el amplio abanico de terminales y compañías operadoras. Por último, las empresas deben determinar qué terminales

móviles son los más adecuados para cada empleado o grupo de empleados. El reto está en facilitar a los empleados los terminales móviles que necesitan para llevar a cabo su trabajo sin excederse en el gasto en productos de comunicaciones.

El futuro que nos espera

El desarrollo de las tecnologías móviles se verá impulsado por la apertura de estas soluciones y las nuevas aplicaciones. Motivados por las grandes oportunidades de crecimiento que ofrece la plataforma móvil, los proveedores de servicios de Internet (ISPs) y servicios de TI promueven la apertura de las tecnologías móviles. Estos proveedores quieren aplicaciones abiertas, terminales abiertos, servicios abiertos y redes abiertas.

Cómo puede ayudar IBM

IBM lidera el mercado de soluciones móviles para empresas con funcionalidades y tecnologías de nueva generación. Cuenta con una oferta diferenciada y unificada de comunicaciones y pone a disposición su liderazgo en el desarrollo de soluciones móviles. Las soluciones móviles para empresas de IBM crean valor de cliente, ya que permiten a los usuarios finales ser más productivos al acceder, con cualquier terminal y desde cualquier lugar, a aplicaciones e información críticas. Todos los laboratorios

de investigación de IBM participan en la investigación de Internet móvil mediante el desarrollo de nuevas plataformas y servicios para Internet móvil. IBM ha puesto en marcha la Iniciativa Desarrollo Mundial cuyo objetivo es contribuir al desarrollo de soluciones de tecnología móvil viables desde el punto de vista comercial y que consigan mejorar la vida de los ciudadanos con menos recursos.

Para más información

Para saber cómo ayuda IBM a organizaciones de todo el mundo en el desarrollo y la implementación de programas de movilidad para empresas, póngase en contacto con su representante IBM o su socio comercial IBM.

Para conocer las perspectivas y los puntos de vista de IBM sobre las cuestiones de movilidad y conexiones inalámbricas que más interesan a los CIOs, visite:

ibm.com/cio/uk

Asimismo, IBM Global Financing puede adaptar las soluciones de financiación a sus necesidades específicas de TI. Para más información sobre oportunidades de precios, planes de financiación y créditos flexibles, así como servicios de eliminación y recompra de dispositivos, visite:

ibm.com/financing/uk



Sumario

- 4 [La revolución móvil](#)
- 5 [Tendencias en las soluciones móviles para empresas](#)
- 8 [Beneficios de las soluciones móviles para empresas](#)
- 9 [Los retos de las soluciones móviles](#)
- 11 [El futuro que nos espera](#)
- 13 [Liderar con el ejemplo](#)
- 15 [Para más información](#)

La revolución móvil

En este preciso instante, en algún lugar del mundo, un comprador coge su teléfono móvil para consultar el saldo de su tarjeta de crédito. Una ejecutiva usa su agenda electrónica o PDA para responder una solicitud de propuesta (RFP). La televisión móvil hace llegar a un adolescente los nuevos anuncios publicitarios, y un agente de policía de servicio envía un informe de incidencias electrónicamente.

Sabemos que ‘ningún hombre es una isla’. John Donne se percató de ello hace casi 400 años. Pero ni el poeta ni nuestros abuelos habrían podido imaginar las tecnologías móviles que hoy en día afianzan las relaciones mundiales: entre personas, gobiernos y ciudadanos, empresas y empleados y entre empresas y consumidores o colaboradores.

Ahora, muchos esperan el día en que la integración perfecta entre terminales portátiles, redes y datos permitirá a empresas, gobiernos y consumidores hacer negocios desde cualquier lugar y en cualquier momento. IBM pronostica que pronto los teléfonos inteligentes serán los terminales portátiles de comunicación más empleados por los usuarios comerciales y que incorporarán aplicaciones que impulsarán la movilidad empresarial. El auge de los teléfonos inteligentes presenta tanto oportunidades como retos para los CIOs. Las oportunidades incluyen nuevas posibilidades y aplicaciones que redefinirán los modelos de negocio, capacitarán a los empleados, mejorarán la colaboración, contribuirán a gestionar mejor la relación con el cliente y potenciarán la fidelidad del consumidor. Entre los retos se incluyen el suministro y la gestión continua de estos dispositivos. La seguridad de los terminales móviles es otra cuestión importante.

Todo esto forma parte de la revolución móvil. En la actualidad, el mundo empresarial está desplazando actividades del ámbito electrónico (comercio electrónico y compra electrónica) al ámbito móvil (comercio y compras a través del terminal móvil). Se están desarrollando nuevas aplicaciones móviles para satisfacer los requisitos de las empresas en términos de gestión de empleados en ubicaciones lejanas y fomento del comercio. Además, las empresas desean disminuir los costes de las comunicaciones, mejorar su eficiencia, aumentar la productividad de los empleados y crear valor de futuro. Las soluciones móviles se utilizan para conseguir todos estos objetivos: se trata de llegar a la excelencia operativa mediante la gestión rentable de los recursos humanos, los procesos y la tecnología. Las soluciones móviles para empresas también pueden ayudar a las empresas a modificar rápidamente procesos e infraestructuras con la intención de aprovechar las oportunidades que se presentan.

Beneficios para la base de la pirámide socioeconómica

Las tecnologías móviles representan una nueva y prometedora plataforma para aquellos grupos que se hallan en la base de la pirámide y que desean acceder a productos y servicios gubernamentales y de consumo. En la India, país que tiene una elevada tasa de analfabetismo, existe un proyecto que proporciona una plataforma móvil para que el gobierno y los proveedores de servicios compartan información con el pueblo mediante el uso de tecnologías de búsqueda de información basadas en la voz. En Kenia se ha desarrollado un proyecto para habilitar un servicio de transferencia de efectivo entre teléfonos móviles. Antes del inicio de este proyecto, la falta de oficinas bancarias convencionales en las zonas rurales dejaba pocas opciones a sus habitantes para realizar transferencias monetarias.

Tendencias en las soluciones móviles para empresas

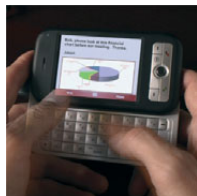
Las nuevas tecnologías, los gustos de la generación Y y un creciente reconocimiento del segmento de mercado que se halla en la base de la pirámide socioeconómica confluyen con las necesidades de las empresas de dar un impulso a las tendencias actuales en soluciones móviles. En términos tecnológicos, los terminales móviles son cada vez más sofisticados, y ofrecen a los usuarios (tanto empresas como consumidores) servicios de voz, Internet, correo electrónico, chat, juegos, televisión, pago de facturas y lectura de códigos de barras, entre otros.

Por todo esto (y gracias a la bajada de los precios) los teléfonos inteligentes se están convirtiendo en una verdadera alternativa al ordenador personal. No menos importantes que los teléfonos inteligentes en sí son las posibilidades de red que ofrecen. Se está generalizando el acceso inalámbrico de banda ancha y bajo coste a las redes basadas en TCP/IP, tanto en lo que se refiere a Internet como a las intranets corporativas.

Tal vez nadie sea tan consciente de este progreso como lo es la generación Y (definida, a grandes rasgos, por las personas nacidas entre 1979 y 1994). Sus miembros son únicos, como consumidores y como empleados. Esta generación se comunica principalmente mediante terminales portátiles inalámbricos, y también utiliza estos terminales a la hora de divertirse. Los miembros de la generación Y pretenden que sus jefes adopten la tecnología móvil.¹

Muy lejos de la generación Y, tecnológicamente hablando, se encuentra la base de la pirámide. Este grupo, formado por personas que ganan menos de 3 libras al día, es el mayor grupo socioeconómico del planeta. En aquellas regiones que constituyen la base de la pirámide (se incluyen aquí grandes zonas de África, India y Asia), los terminales móviles inalámbricos ofrecen oportunidades de comercio, asistencia sanitaria e implicación social general a zonas que nunca antes habían estado conectadas. En estos lugares, las tecnologías sin cable se están convirtiendo en la infraestructura básica de comunicaciones. En ninguna otra parte existe un potencial tan importante de aumento del comercio: según el Instituto Mundial de Recursos, la base de la pirámide representa un mercado de comercio móvil de 3,5 billones de libras.²

Soluciones móviles para empresas: la conexión a un mundo de oportunidades



Las tendencias de las tecnologías sin cable impulsadas por estos factores sociales y tecnológicos se dividen en tres grandes categorías: la de las relaciones de empresa a empleado (B2E), la de las relaciones de empresa a empresa (B2B) y la de las relaciones de empresa a cliente (B2C). La cantidad de empleados que trabajan con aplicaciones móviles crece rápidamente, sobre todo en los ámbitos de los servicios profesionales, la asistencia sanitaria, los servicios públicos y la logística. El teléfono inteligente se está convirtiendo en un terminal móvil de negocio para éstos y otros profesionales que incrementa su productividad y les permite estar más cerca del cliente; al mismo tiempo, ellos siguen disfrutando de las mismas posibilidades que tendrían si estuvieran sentados ante un ordenador.

Las iniciativas móviles mejoran la atención a los pacientes

Un hospital público italiano quería lo último en servicios móviles de asistencia sanitaria para mejorar la comunicación y la cooperación entre los médicos del hospital y el resto del personal. El objetivo era proporcionar un acceso más rápido a la información crítica y, en última instancia, mejorar la atención a los pacientes.

IBM diseñó e implementó una nueva infraestructura de red basada totalmente en IP que incluye una red hospitalaria inalámbrica, telefonía IP y teléfonos inteligentes. Gracias a esto, en el hospital prácticamente se puede prescindir del papel. El intercambio de información entre el personal y los sistemas troncales está sincronizado. Gracias a la infraestructura inalámbrica, los profesionales del hospital pueden acceder rápidamente a la información y las aplicaciones desde múltiples dispositivos, entre los que se incluyen ordenadores pizarra y equipos médicos.

El uso de una tecnología móvil ayuda a las empresas tanto en la gestión de estos trabajadores en movimiento como en la gestión de las operaciones comerciales en general. Un estudio reciente elaborado por Datamonitor indica que la demanda de soluciones móviles para empresas crecerá a un ritmo constante hasta el año 2012 y que el mayor incremento se producirá en Europa Occidental y la región Asia-Pacífico.³ Las herramientas informáticas de automatización del equipo comercial y CRM ya están empezando a ofrecer versiones móviles. Estas aplicaciones permiten a los equipos sobre el terreno y los equipos comerciales gestionar la interacción con el cliente y la información procedente de los mismos desde prácticamente cualquier parte. La importancia de estas aplicaciones radica, entre otras cosas, en que permiten introducir pedidos y tramitar consultas de los clientes, así como gestionar ofertas y autorizaciones.

Se han desarrollado tecnologías móviles similares para abordar actividades como la gestión de recursos humanos y de activos, la realización de compras a través del móvil, la gestión de flotas, la asignación de tareas, la administración de inventarios y la supervisión remota de inventarios. Las aplicaciones móviles de la cadena de suministro se centran en hacer posibles las compras a través del teléfono móvil, en especial en aquellos sectores en los que se procesan grandes volúmenes de operaciones en tiempo real. El aumento de las interacciones entre máquinas optimiza las operaciones logísticas y permite efectuar un mantenimiento preventivo de equipos costosos. Finalmente, la informática móvil en la nube ofrece a las empresas capacidades a la carta (CoD), así como una infraestructura adaptable.

Las empresas que venden directamente a los consumidores también ven grandes oportunidades en el despliegue de soluciones móviles. El mercado de los servicios móviles para los consumidores empezó cuando los proveedores de servicios de Internet (ISPs) comenzaron a ofrecer aplicaciones de búsqueda, noticias, planificación, correo electrónico, mensajería instantánea y aplicaciones de otro tipo. Las aplicaciones emergentes en los ámbitos del comercio al por menor, la venta de entradas y el pago de facturas a través del teléfono móvil están contribuyendo a impulsar este crecimiento. En la actualidad, tanto bancos como minoristas consideran que las tecnologías móviles son especialmente positivas para sus negocios. Los bancos y las compañías de tarjetas de crédito ofrecen servicios móviles que abarcan desde la consulta del saldo a la realización de transferencias monetarias o el pago de facturas. En Japón, Corea y algunos países nórdicos, los clientes pueden ingresar dinero en sus teléfonos en puntos autorizados y luego acumular, retirar o transferir estos fondos o bien utilizar ese dinero virtual para pagar en comercios y restaurantes.

Los minoristas utilizan las tecnologías móviles, en especial los lectores inteligentes y la identificación por radiofrecuencia (RFID), para conectar mejor con los compradores y potenciar la fidelidad de los clientes. Los programas piloto actualmente en marcha tratan de transformar la experiencia de compra de los consumidores mediante servicios móviles, por ejemplo con cupones digitales o promociones que llegan directamente a los teléfonos móviles de los clientes. Los servicios de localización de productos a través del móvil también gozan de gran popularidad. Las soluciones comerciales móviles sin límites constituyen alternativas para conseguir artículos que tal vez se hayan agotado. Con esta solución, si en un comercio un cliente se encuentra con que no quedan existencias de un determinado producto, puede introducir el código de unidad de mantenimiento de inventario (SKU) de dicho producto en su teléfono móvil para realizar un pedido especial.



Consumidores que compran a través del móvil

Una cadena de supermercados británica acudió a IBM para implantar un servicio móvil dirigido a sus clientes. En casa, los clientes utilizan terminales portátiles para escanear los productos que van terminándose, de forma que éstos se añaden automáticamente a una lista de la compra virtual. Desde el establecimiento comercial, se remiten al teléfono móvil del cliente cupones adaptados al inventario del momento y a las preferencias del comprador. Los cupones pueden canjearse al salir del sistema, lo cual satisface el deseo de los clientes de obtener una compensación inmediata. Este programa está ayudando a aumentar la fidelidad de los clientes, ya que les permite ahorrar tiempo. Además, contribuye a las iniciativas ecológicas de la empresa reduciendo la cantidad de cupones impresos.

Beneficios de las soluciones móviles para empresas

Los beneficios de las soluciones móviles para empresas abarcan las relaciones B2E, B2B y B2C. Las nuevas aplicaciones móviles permitirán a las empresas cambiar la forma de hacer negocios con sus empleados, colaboradores y clientes.

Las soluciones móviles para empresas permiten mejorar su productividad, optimizar las operaciones de logística, gestionar las relaciones con los clientes y racionalizar la gestión de la cadena de suministro. Las nuevas aplicaciones y capacidades móviles aumentan la disponibilidad de la información, lo cual, a su vez, proporciona los conocimientos necesarios para tomar mejores decisiones. Asimismo, permite a las empresas aprovechar las oportunidades y responder a las amenazas con más rapidez.

Las nuevas aplicaciones móviles proporcionan al equipo comercial información actualizada sobre los clientes y ofrecen a los equipos desplegados sobre el terreno nuevas posibilidades para trabajar de forma más eficaz. Al permitir a los empleados trabajar desde cualquier lugar, las empresas también pueden reducir su huella de carbono y aumentar su productividad. Estas aplicaciones han convertido las soluciones móviles en una realidad para muchos trabajadores. Sólo en Estados Unidos, 89 de las 100 empresas más grandes ofrecen alguna forma de teletrabajo y el 58% de todas las empresas afirma ofrecer algún tipo de entorno de trabajo virtual a sus empleados.⁴

En algunos ámbitos de las relaciones B2C, las empresas pueden vender sus productos directamente a través del teléfono móvil. En otros ámbitos, la información de presencia intensifica el vínculo entre empresas y consumidores. Saber dónde está el usuario del teléfono móvil y qué está haciendo ofrece una importante ventaja a las empresas a la hora de decidir cómo presentar sus productos y servicios a ese consumidor. Por último, las iniciativas de movilidad para empresas pueden aumentar la satisfacción del cliente e incrementar los niveles de conservación de clientes.

Los retos de las soluciones móviles

Las soluciones móviles ofrecen nuevas posibilidades a las empresas, pero el camino hacia la movilidad está repleto de grandes retos. El primero reside en desarrollar una estrategia de movilidad para la empresa. Las empresas deben comprender qué impacto tienen las tecnologías móviles sobre sus modelos comerciales. Deben decidir en qué actividades se centrarán inicialmente (B2E, B2B o B2C). A continuación, deberán identificar una serie de iniciativas estratégicas para su posterior implementación. En esta fase, deben tener en cuenta que el comercio a través del teléfono móvil no es simplemente una extensión del comercio electrónico. Por consiguiente, las estrategias que se aplicarán en el comercio a través del teléfono móvil no pueden ser meras ampliaciones de las estrategias aplicadas en el comercio electrónico.

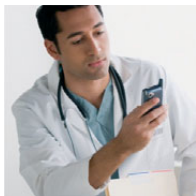
IBM contribuye a la expansión de Telco

La compañía de telecomunicaciones privada más importante de la India estaba registrando un crecimiento del 100% anual y necesitaba gestionarlo. La empresa quería un colaborador que pudiera ofrecerles, tanto a ella como a sus clientes, tecnología flexible y adaptable. IBM le proporcionó una infraestructura de TI compatible con las operaciones de telefonía móvil de la compañía, lo que está permitiendo registrar un crecimiento increíble: de 6 millones de abonados en 2004 se ha pasado a más de 80 millones en la actualidad. La infraestructura tiene, además, capacidad para soportar los 250 millones de abonados previstos para 2014.

Para ofrecer soluciones móviles a los usuarios finales, las empresas deberán crear soluciones que cubran tres campos. El primero lo constituyen aquellos ámbitos sobre los que la empresa tiene control: redes de área local (LAN) y redes de campus, junto con los centros de datos en los que están alojadas las aplicaciones y el software personalizado. El segundo está controlado por las compañías operadoras. El tercer campo es el propio dispositivo, que puede tener limitaciones tecnológicas, de red o de software.

La gestión, la implementación y la garantía de la seguridad de las nuevas tecnologías plantean importantes retos al mundo empresarial. Estos retos incluyen la verificación de identidades, la distribución del software, los procedimientos de notificación e inventario de terminales, la protección contra robo y pérdidas, la sincronización de datos y la configuración de los terminales. Resulta necesario que las empresas mejoren y amplíen las actividades de gestión de servicios de TI a fin de automatizar las funciones de gestión de sistemas y terminales móviles en los múltiples entornos heterogéneos creados por las diferentes compañías operadoras y los diferentes tipos de redes inalámbricas y teléfonos móviles.

Soluciones móviles para empresas: la conexión a un mundo de oportunidades



El despliegue de aplicaciones móviles para empresas en todo este amplio abanico de dispositivos y compañías operadoras exige una infraestructura de gestión propia. Las empresas son testigo del rápido crecimiento del número y los tipos de terminales y aplicaciones que hay que suministrar y gestionar. Aunque las empresas pueden invertir en herramientas de gestión de terminales móviles de una gran variedad de proveedores, los administradores de sistemas suelen considerar estas herramientas poco prácticas y de difícil implementación, incluso para un único grupo de usuarios. Ampliar el uso de herramientas de gestión a muchos usuarios con multitud de terminales diferentes y perfiles de uso también muy diferentes puede convertirse en una tarea increíblemente ardua y costosa.

Los problemas de seguridad vinculados a la implantación de soluciones móviles son otra preocupación importante de los CIOs. Cada vez con mayor frecuencia, los teléfonos móviles presentan las vulnerabilidades de seguridad propias de los ordenadores tradicionales. La mayoría de los problemas de seguridad de los ordenadores y de los problemas relacionados con Internet que existen hoy en día también afectarán a la plataforma móvil. La tendencia hacia una apertura de las aplicaciones de modo que cualquier aplicación pueda utilizarse en cualquier terminal y en cualquier red agrava el problema, ya que cada vez existen más programas maliciosos para móviles. Para resolver estos problemas, resulta necesario introducir mejoras en términos de integridad del software y aislamiento de la carga de trabajo. Los CIOs y los administradores de sistemas también deben tener en cuenta diferentes niveles de seguridad: el del propio terminal, el de la red y el de la información corporativa. La seguridad biométrica (huellas vocales, huellas dactilares y escáner de pupilas) constituye una solución para estos problemas de seguridad.

Por último, las empresas deben determinar qué terminales móviles son los más adecuados para cada empleado o grupo de empleados. El reto está en facilitar a los empleados los terminales móviles que necesitan para llevar a cabo su trabajo sin excederse en el gasto en productos de comunicaciones.

El futuro que nos espera

El desarrollo de las tecnologías móviles se verá impulsado por la apertura de estas soluciones y las nuevas aplicaciones. Hasta ahora, las compañías operadoras de telefonía, los proveedores de servicios y los fabricantes de teléfonos han sido los guardianes de las nuevas aplicaciones del mundo móvil. En la mayoría de casos, las aplicaciones sólo se instalan en los teléfonos móviles con la autorización conjunta del propietario de la red, el proveedor del servicio y el fabricante del teléfono. Esto ha limitado la innovación y el número de aplicaciones móviles que pueden encontrarse en el mercado.

No obstante, motivados por las grandes oportunidades de crecimiento que ofrece la plataforma móvil, los proveedores de servicios de TI y los ISPs están impulsando la apertura de las tecnologías móviles. Estos proveedores quieren aplicaciones abiertas, terminales abiertos, servicios abiertos y redes abiertas.

Saldrán al mercado aplicaciones móviles nuevas e innovadoras. La publicidad a través del teléfono móvil llegará a un número cada vez mayor de usuarios. Las campañas publicitarias también ayudarán a las empresas a recopilar información de presencia sobre los usuarios y contribuirán a que las empresas se conecten a las redes sociales en línea de los clientes.

La apertura de las tecnologías móviles y las nuevas aplicaciones afectarán a las empresas, al mercado de consumo y a la base de la pirámide. En lo que se refiere al personal de las empresas, las tecnologías móviles evolucionarán hacia una plataforma capaz de proporcionar prácticamente toda la información, las aplicaciones y los servicios que antes sólo eran accesibles desde un ordenador. Las empresas aprovecharán las aplicaciones móviles para mejorar la relación con sus empleados, socios comerciales y clientes.

El despliegue de la informática móvil en nube ayudará a las empresas a responder rápidamente a los cambios del mercado. Esta infraestructura móvil de TI ofrecerá servicios informáticos, de almacenamiento y de trabajo en red flexibles y ágiles. Las nuevas aplicaciones permitirán desarrollar soluciones móviles de seguridad, mitigación de amenazas, servicios para usuarios finales, así como una arquitectura orientada a los servicios (SOA). Además, la nube informática móvil incrementará la capacidad de las empresas para entablar relaciones con los grupos de población que constituyen la base de la pirámide.

Soluciones móviles para empresas: la conexión a un mundo de oportunidades



En lo que respecta a los consumidores, las soluciones móviles seguirán creciendo, y tanto minoristas como entidades bancarias y organizaciones de asistencia sanitaria incrementarán su oferta de servicios móviles. Las nuevas tecnologías cambiarán la experiencia de comprar, estrechando aún más el contacto entre los compradores y sus establecimientos favoritos, y ampliarán las posibilidades de la banca móvil.

Aumentará el número de operaciones comerciales realizadas a través del teléfono móvil, sobre todo en Europa y en la región Asia-Pacífico. Las aplicaciones móviles permitirán a los clientes acceder a las empresas a través de centros de atención telefónica y canales automatizados. La realización de pedidos y la facturación a través del móvil también serán una realidad. Otras aplicaciones permitirán a los clientes acceder a sus historiales médicos, a información y organismos gubernamentales y a programas de fidelidad comercial.

En la base de la pirámide, el despliegue de soluciones móviles se explotará como plataforma para dar servicio a las personas que no tienen acceso a la información desde un ordenador. Las aplicaciones móviles se utilizarán cada vez más para la práctica de la telemedicina. Los terminales portátiles servirán como plataforma para la realización de operaciones financieras, tales como transferencias de dinero o la compra de billetes de transporte. Las empresas seguirán encontrando oportunidades de beneficio en la prestación de estos tipos de servicios a la población de la base de la pirámide.

Liderar con el ejemplo

Las empresas que desean poner en marcha estrategias para el despliegue de soluciones móviles desean contar con la colaboración de compañías con una reconocida trayectoria en el ámbito de las aplicaciones móviles. IBM ha adquirido su experiencia en tecnologías móviles gracias tanto a sus esfuerzos internos como a la colaboración con sus clientes en el diseño y la implantación de estrategias para el despliegue de soluciones móviles.

Hasta la fecha, más del 48% de los empleados de IBM de todo el mundo utiliza las tecnologías móviles de IBM. Entre éstos se cuentan los ingenieros técnicos de campo a los que IBM está equipando con terminales de conexión sin cables. La compañía ha empezado a distribuir PDAs entre los 6.500 ingenieros de mantenimiento sobre el terreno que se desplazan a los establecimientos de los clientes para reparar sus sistemas o instalar versiones mejoradas. Hoy en día, estos empleados tienen un acceso 'permanente' a múltiples aplicaciones. Los ingenieros de mantenimiento sobre el terreno pueden intercambiar información de forma instantánea, así como gestionar llamadas, solicitar piezas, hacer comprobaciones de estado y hablar con otros especialistas, entre otras cosas. Esto incrementa no sólo la productividad de los empleados, sino también la satisfacción de los clientes.

Asimismo, IBM ha habilitado el acceso inalámbrico a su plataforma de colaboración Lotus Notes, de forma que los usuarios de IBM puedan acceder al correo electrónico, aplicaciones de agenda y listas de contactos. El acceso inalámbrico a la aplicación de mensajería instantánea Sametime y al directorio corporativo de IBM permite al personal de IBM localizar a 300.000 empleados remotamente. Con sólo pulsar un botón, el terminal marca automáticamente el número de teléfono del contacto en cuestión.

El negocio de las soluciones móviles se basa en la transmisión de datos. IBM lleva 75 años ayudando a sus clientes a transferir información. Las inversiones de la compañía en tecnologías móviles comenzaron con las iniciativas informáticas dominantes de IBM a mediados de los años noventa. En la actualidad, IBM lidera el mercado de soluciones móviles para empresas con funcionalidades y tecnologías de nueva generación: cuenta con una oferta diferenciada y unificada de comunicaciones y pone a disposición su liderazgo en el desarrollo de soluciones móviles.

Soluciones móviles para empresas: la conexión a un mundo de oportunidades



IBM está comprometida con la creación de una arquitectura común que admita los productos de servicios móviles e impulsen las soluciones móviles globales e integradas. Las soluciones móviles para empresas de IBM fomentan el valor para el cliente apelando a la gran experiencia de la compañía en hacer que los usuarios finales sean más productivos gracias al acceso, con cualquier dispositivo y desde cualquier lugar, a aplicaciones e información críticas. Todos los laboratorios de investigación de IBM participan en la investigación de Internet móvil mediante el desarrollo de nuevas plataformas y servicios. Éstos incluyen servicios sensibles al contexto y productos y servicios de gestión de dispositivos. Existen diferentes ofertas que se centran en sectores y tareas específicos.

Éstas son algunas de las iniciativas específicas:

El sistema de IBM para servicios basados en zonas. El sistema de IBM de servicios basados en zonas ofrece servicios comerciales a usuarios de teléfonos móviles en espacios públicos (se trata, especialmente, de servicios de información y de operaciones). Este sistema está diseñado para promover un entorno global que aborde tanto las exigencias de los usuarios de teléfonos móviles como las de los propietarios de negocios. Esto se consigue gracias a una arquitectura extensible que da servicio al usuario del teléfono móvil a través de una serie de componentes de gestión de contextos y dispositivos. El propietario del negocio dispone de servicios de clasificación y razonamiento y de gestión de procesos comerciales e de interacciones.

La Iniciativa de Desarrollo Mundial. Consciente de que la base de la pirámide constituye un importante y atractivo mercado comercial muy en línea con las capacidades y los valores de IBM, ésta ha lanzado la Iniciativa de Desarrollo Mundial. Se trata de un intento de desarrollar soluciones de tecnologías móviles innovadoras y viables desde el punto de vista comercial a fin de mejorar la vida de los ciudadanos con menos recursos. IBM ofrece servicios y productos empresariales y de TI en línea con los objetivos que sus clientes tienen en los mercados emergentes en lo que respecta a las finanzas, la educación, la asistencia sanitaria, el crecimiento del empleo y la creación de riqueza.

Servicios móviles de IBM para usuarios finales. IBM ha adoptado una estrategia para el despliegue de soluciones móviles que puede ser imitada y se basa en un modelo de tres niveles. El primer nivel se centra en el aumento de la productividad y el rendimiento mediante el despliegue de soluciones móviles en los ámbitos que tienen un mayor impacto. Le sigue la mejora del control de gastos a través de una completa integración de las soluciones móviles con los objetivos empresariales y con el funcionamiento tecnológico global del negocio. Asimismo, el control de gastos puede mejorarse unificando la gestión de todos los terminales: desde teléfonos inteligentes hasta terminales orientados a tareas, pasando por ordenadores de sobremesa y portátiles. Finalmente, los clientes de IBM pueden utilizar soluciones móviles para impulsar el crecimiento futuro del negocio aprovechando los análisis de rendimiento de las soluciones móviles para mejorar las operaciones comerciales y el servicio al cliente.

Para más información

Para saber cómo ayuda IBM a organizaciones de todo el mundo en el desarrollo y la implementación de programas de movilidad para empresas, póngase en contacto con su representante IBM o su socio comercial IBM.

Para conocer las perspectivas y los puntos de vista de IBM sobre las cuestiones de movilidad y conexiones inalámbricas que más interesan a los CIOs, visite:

ibm.com/cio/uk

Asimismo, IBM Global Financing puede adaptar las soluciones de financiación a sus necesidades específicas de TI. Para más información sobre oportunidades de precios, planes de financiación y créditos flexibles, así como servicios de eliminación y recompra de dispositivos, visite:

ibm.com/financing/uk



IBM España

Santa Hortensia, 26-28
28002 Madrid
España

www.ibm.com/es

La página principal de IBM es **ibm.com**.

IBM, el logo de IBM, ibm.com, Lotus Notes y Sametime son marcas o marcas registradas de Internacional Business Machines Corporation en Estados Unidos, en otros países o en ambos. Si éstas o cualquier otra denominación de IBM protegida por una marca van acompañadas, la primera vez que aparecen en el documento, de un símbolo de marca (® o ™), estos símbolos indican que se trata de marcas registradas o marcas de hecho en Estados Unidos propiedad de IBM en el momento de publicación de la información. Es posible que estas marcas también estén registradas o sean marcas de hecho en otros países.

Encontrará una lista de las marcas actuales de IBM bajo el título 'Copyright and trademark information' de esta página web:

ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Otros nombres de empresas, productos y servicios pueden ser marcas comerciales o marcas de servicio de terceros.

- ¹ Forrester Research. 'The Generation Y Design Guide.' 2007.
- ² Instituto de Recursos Mundiales. 'The Next 4 Billion: Market Size and Business Strategy at the Base of the Pyramid.' 2007.
- ³ Datamonitor. 'Enterprise Mobility: Trend Analysis to 2012 (Strategic Focus).' 2008.
- ⁴ The Insight Research Corporation. 'The Mobile Workforce and Enterprise Applications: 2007-2012.' 2007.

Las referencias de esta publicación a productos, programas o servicios de IBM no implican que IBM tenga previsto ofrecer dichos productos, programas o servicios en todos los países en los que opera.

Las referencias a productos, programas o servicios de IBM no deben dar a entender que sólo pueden utilizarse productos, programas y servicios de IBM. Se puede utilizar cualquier producto, programa o servicio equivalente desde el punto de vista funcional en lugar de los de IBM.

Esta publicación sirve únicamente como orientación general.

La información está sujeta a cambios sin notificación. Póngase en contacto con su representante comercial o distribuidor local de IBM para obtener la información más reciente acerca de los productos y servicios de IBM.

Las fotografías pueden mostrar modelos en fase de diseño.

© Copyright IBM Corporation 2009
Reservados todos los derechos.

