

## Mobilidade empresarial: acessando um mundo de oportunidades





## Mobilidade empresarial: acessando um mundo de oportunidades

A mobilidade empresarial apresenta oportunidades ao mundo dos negócios e desafios aos CIOs. As oportunidades podem ser encontradas nas novas capacidades e aplicativos que reformularão os modelos de negócios, capacitarão funcionários, melhorarão a colaboração, ajudarão no gerenciamento dos relacionamentos com clientes e aumentarão a fidelidade do consumidor. Os desafios dos CIOs incluem o fornecimento, a segurança e o gerenciamento contínuo desses dispositivos.

### Tendências da mobilidade empresarial

As atuais tendências de mobilidade são impulsionadas pelas novas tecnologias, pela ampla adoção de comunicações móveis pela geração Y (pessoas de 15 a 30 anos de idade) e por uma valorização cada vez maior do mercado na base da pirâmide socioeconômica, assim como pelos requisitos dinâmicos de negócios. No âmbito tecnológico, os dispositivos móveis estão se sofisticando para fornecer aos usuários (tanto corporativos quanto consumidores) serviços de voz, Internet, e-mail, chat, jogos, televisão, pagamento de contas e leitura de códigos de barras, entre outras funcionalidades.

Devido a esse fato – e à queda dos preços – os smartphones estão se tornando uma alternativa real para o computador pessoal. As capacidades de rede subjacentes são tão importantes quanto os smartphones em si, sobretudo a ampla disponibilidade de baixos custos e de acesso sem fio, via banda larga, a TCP/IP.

### Benefícios da mobilidade empresarial

Os benefícios da mobilidade empresarial abrangem as categorias business-to-employee (B2E), business-to-business (B2B) e business-to-consumer (B2C). A mobilidade empresarial pode melhorar a produtividade da organização, otimizar operações logísticas, melhorar relacionamentos com clientes e otimizar o gerenciamento

da cadeia de fornecimento. Os novos aplicativos móveis proporcionam à equipe de vendas informações atualizadas sobre seus clientes, assim como novas maneiras para que funcionários de campo trabalhem com mais eficácia. Ao permitir que os funcionários trabalhem em qualquer local, as empresas podem também reduzir emissões de carbono individuais.

Em algumas áreas da categoria B2C, as empresas podem vender seus bens diretamente através do celular. Em outras áreas, as informações relativas à presença proporcionam um elo mais forte entre as empresas e seus consumidores. Informações sobre a localização do usuário do telefone celular e sobre suas atividades dão às empresas uma margem importante para a determinação da maneira de apresentar seus produtos e serviços a tal consumidor.

### O desafio da mobilidade

A mobilidade proporciona novas possibilidades às empresas, mas o caminho para a mobilidade está repleto de grandes desafios. O primeiro é o desenvolvimento de uma estratégia de mobilidade empresarial. O segundo desafio é determinar como gerenciar, implementar e proteger as novas tecnologias em uma ampla gama de

dispositivos e operadoras. Finalmente, as empresas devem decidir quais dispositivos móveis são mais adequados para quais funcionários ou grupos de funcionários. O desafio é proporcionar aos funcionários os dispositivos móveis que precisam para realizar suas funções, sem que ocorram gastos excedentes em produtos para comunicações.

### **O futuro**

O crescimento da capacitação para mobilidade será fomentado pela abertura e pelos novos aplicativos.

Motivados pelas enormes oportunidades de crescimento para a plataforma móvel, os provedores de serviços de Internet e serviços de TI estão estimulando a abertura das tecnologias móveis. Esses provedores querem que os aplicativos, os dispositivos, os serviços e as redes sejam abertos e livres.

### **Como a IBM pode ajudar**

A IBM está liderando o mercado de mobilidade empresarial com tecnologias e funcionalidades avançadas, fornecendo comunicações unificadas e diferenciadas, assim como a liderança em colaborações para o desenvolvimento de soluções de mobilidade. As soluções de mobilidade empresarial da IBM agregam valor aos

clientes por proporcionarem mais produtividade aos usuários finais através do acesso a aplicativos e dados cruciais a partir de qualquer local e qualquer dispositivo. Todos os laboratórios de pesquisa da IBM estão realizando pesquisas em Web móvel, desenvolvendo novas plataformas e serviços para Web móvel. Além disso, a IBM lançou a World Development Initiative para ajudar no desenvolvimento de soluções móveis comercialmente viáveis, para melhorar a qualidade de vida de pessoas pobres ao redor do mundo.

### **Para obter mais informações**

Para saber como a IBM trabalha com organizações de todo o mundo, visando a ajudá-las a desenvolver e implementar programas de mobilidade empresarial, entre em contato com seu representante IBM ou Parceiro de Negócios IBM.

Para obter insights e perspectivas da IBM sobre as questões relativas a mobilidade e tecnologias sem fio mais importantes para o CIO, acesse:

[ibm.com/cio](http://ibm.com/cio)

Além disso, o IBM Global Financing (Financiamento Global da IBM) pode criar soluções de financiamento para suas necessidades específicas de TI. Para obter mais informações sobre excelentes taxas, planos flexíveis de pagamento e empréstimos, e recompra e eliminação de ativos, acesse:

[ibm.com/financing](http://ibm.com/financing)



---

### Conteúdo

---

- 4 A revolução móvel
- 5 Tendências da mobilidade empresarial
- 8 Benefícios da mobilidade empresarial
- 9 O desafio da mobilidade
- 11 O futuro
- 13 Liderança através de exemplo
- 15 Para obter mais informações

### ***A revolução móvel***

Nesse momento, em algum lugar do mundo, um consumidor está pegando seu celular para verificar o extrato de seu cartão de crédito. Um executivo está usando seu PDA para responder a um pedido de proposta. A TV portátil está apresentando novas propagandas a um adolescente e um policial em patrulha está enviando um relatório eletrônico de incidente.

Sabemos que ninguém está isolado. John Donne provou isso há quase 400 anos. Entretanto, nem mesmo o poeta ou nossos avós poderiam ter previsto as tecnologias móveis que hoje reforçam as conexões mundiais – de pessoa com pessoa, governo com cidadão, empresa com funcionário, negócios com consumidores ou parceiros.

Muitas pessoas já enxergam o dia em que a integração perfeita entre dispositivos portáteis, redes e dados proporcionará às empresas, governos e consumidores a capacidade de realizar negócios a qualquer hora, em qualquer local. A IBM prevê que o smartphone logo será o dispositivo ubíquo para a comunicação móvel entre usuários empresariais, executando aplicativos que permitem mobilidade empresarial. O surgimento do smartphone apresenta tanto oportunidades quanto desafios aos CIOs. As oportunidades englobam as novas capacidades e aplicativos que reformularão os modelos de negócios, capacitarão funcionários, melhorarão a colaboração, ajudarão no gerenciamento dos relacionamentos com clientes e aumentarão a fidelidade do consumidor. Os desafios incluem o fornecimento e o gerenciamento contínuo desses dispositivos. A segurança dos dispositivos móveis é outra preocupação importante.

Tudo isso faz parte da revolução móvel. O mundo dos negócios está passando as atividades do âmbito eletrônico (e-commerce e e-purchasing) para o âmbito móvel (m-commerce e m-purchasing). Novos aplicativos móveis estão sendo desenvolvidos para atender a necessidade de gerenciar forças de trabalho distribuídas e impulsionar o comércio. Além disso, as empresas desejam reduzir custos de comunicação, melhorar a eficiência das comunicações, aumentar a produtividade dos funcionários e gerar valor. A mobilidade está sendo utilizada para alcançar todos esses objetivos, fomentando excelência operacional através do gerenciamento econômico de pessoas, processos e tecnologias. A mobilidade empresarial também pode ajudar as empresas na modificação de processos e infra-estrutura para a captação de oportunidades.

### **Servindo a base da pirâmide**

As tecnologias móveis representam uma nova plataforma promissora para as pessoas na base da pirâmide que queiram ter acesso ao governo e a serviços e produtos de consumo. Na Índia, onde as taxas de analfabetismo são altas, um projeto está fornecendo uma plataforma móvel para que o governo e os prestadores de serviços compartilhem informações com camponeses através de tecnologias baseadas em voz que permitem a busca de informações. No Quênia, foi desenvolvido um projeto que permite transferências de dinheiro entre telefones celulares. Antes desse projeto, a ausência de agências bancárias em áreas rurais limitavam as opções de transferência de dinheiro.

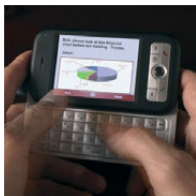
### **Tendências da mobilidade empresarial**

As novas tecnologias, as tendências da geração Y e a valorização do segmento de mercado na base da pirâmide socioeconômica estão se combinando às necessidades de negócios, formando as atuais tendências de mobilidade. No âmbito tecnológico, os dispositivos móveis estão se sofisticando para fornecer aos usuários (tanto corporativos quanto consumidores) serviços de voz, Internet, e-mail, chat, jogos, televisão, pagamento de contas e leitura de códigos de barras, entre outras funcionalidades.

Devido a esse fato – e à queda dos preços – os smartphones estão se tornando uma alternativa real para o computador pessoal. As capacidades de rede subjacentes são tão importantes quanto os smartphones em si. Baixos custos, acesso sem fio, em banda larga, a redes TCP/IP – tanto à Internet quanto a intranets corporativas – estão cada vez mais disponíveis.

Talvez ninguém esteja mais ciente desses avanços do que a geração Y, pessoas nascidas entre 1979 e 1994. Os membros da geração Y são únicos, tanto como consumidores quanto como funcionários. Essa geração se comunica principalmente através de dispositivos portáteis sem fio e recorre a esses dispositivos para entretenimento. Eles esperam que seus empregadores dominem a tecnologia móvel.<sup>1</sup>

## Mobilidade empresarial: acessando um mundo de oportunidades



Grande parte da geração Y está na base da pirâmide. Formada por pessoas que ganham menos de \$4 por dia, a base da pirâmide é o maior grupo socioeconômico do mundo. Em regiões de base da pirâmide, incluindo grandes extensões da África, Índia e da Ásia, os dispositivos móveis sem fio proporcionam oportunidades para o comércio, serviços de saúde e engajamento social em geral em áreas que nunca haviam sido conectadas por fios. Nesses casos, as tecnologias sem fio estão sendo estabelecidas como a infra-estrutura básica de comunicações. O potencial para o crescimento do comércio nesses locais é maior do que em qualquer outro: de acordo com o World Resources Institute, a base da pirâmide representa um mercado de m-commerce de US\$5 trilhões.<sup>2</sup>

As tendências relativas à tecnologia sem fio, geradas por essas questões tecnológicas e sociais, se encaixam em três amplas categorias: business-to-employee (B2E), business-to-business (B2B) e business-to-customer (B2C). O número de funcionários móveis está crescendo rapidamente, principalmente nas áreas de serviços profissionais, saúde, serviços públicos e logística. O smartphone está se tornando um terminal de negócios móvel para esses e outros profissionais, aumentando sua produtividade e permitindo que permaneçam próximos ao cliente ao mesmo tempo em que têm acesso às mesmas capacidades que teriam à frente de seus PCs.

A capacitação para mobilidade ajuda as empresas a gerenciar essas forças de trabalho distribuídas e as operações de negócios em geral. Um estudo recente da Datamonitor indica que a demanda por soluções de mobilidade empresarial crescerão de maneira estável até 2012, sendo que a maior expansão ocorrerá na Europa Ocidental e na Ásia-Pacífico.<sup>3</sup> Estão surgindo cada vez mais versões móveis para ferramentas de software que promovem gerenciamento de relacionamentos com clientes e automação das forças de vendas. Esses aplicativos permitem que funcionários de campo e vendedores gerenciem interações e informações de clientes a partir de virtualmente qualquer local. O foco desses aplicativos abrange a entrada de pedidos e o gerenciamento de perguntas de clientes, assim como o gerenciamento de ofertas e autorizações.

### ***Iniciativas móveis melhoram o atendimento de pacientes***

Um hospital sem fins lucrativos da Itália requisitou os serviços de mobilidade mais avançados para a saúde, de maneira a melhorar a comunicação e a colaboração entre os profissionais de saúde do hospital e outros funcionários. O objetivo era permitir um acesso mais rápido a informações importantes e, como consequência, melhorar o atendimento aos pacientes.

A IBM projetou e implementou uma infra-estrutura de rede nova, baseada em IP, que inclui uma rede sem fio, telefonia por IP e smartphones para o hospital. Como resultado, o hospital praticamente não utiliza mais papel. A troca de informações entre o pessoal e os sistemas back-end é sincronizada. Os profissionais do hospital também se beneficiaram do acesso rápido aos dados e aplicativos através de uma infra-estrutura sem fio para vários dispositivos, incluindo Tablet PCs e equipamentos médicos.

Tecnologias móveis similares foram desenvolvidas para realizar tarefas tais como gerenciamento de recursos humanos, gerenciamento de ativos, compras através de dispositivos móveis, gerenciamento de frotas, delegação de trabalhos, gerenciamento de inventário e monitoramento remoto de inventário. Os aplicativos móveis para cadeia de fornecimento se focam na capacitação para m-purchasing, principalmente em setores que processam grandes volumes de transações em tempo real. O aumento das interações entre máquinas otimiza as operações logísticas e permite a manutenção preventiva de equipamentos valiosos. Finalmente, a “computação em nuvem” (cloud computing) proporciona às empresas capacidades de operação sob demanda, assim como uma infra-estrutura resiliente.

As empresas que vendem diretamente aos clientes também enxergam grandes oportunidades na capacitação para mobilidade. O mercado de serviços móveis de consumo começou com o fornecimento de aplicativos de pesquisa, notícias, mapas, e-mails, mensagens instantâneas, entre outros, por provedores de Internet. Os aplicativos móveis que estão surgindo para o varejo, para a compra de passagens e para o pagamento de contas estão estimulando esse crescimento. Atualmente, os bancos e varejistas perceberam que as tecnologias móveis são muito boas para os negócios. Os bancos e as empresas de cartões de crédito oferecem serviços móveis que abrangem desde a “verificação de seu extrato” até transferências de dinheiro e o pagamento de contas. No Japão, na Coreia e em alguns países nórdicos, os clientes podem carregar quantias de dinheiro em seus telefones, em lojas autorizadas, e podem armazenar, sacar ou transferir fundos, ou até mesmo usar o dinheiro virtual para pagar por produtos em lojas e restaurantes.

Varejistas usam tecnologias móveis – especialmente dispositivos sensores inteligentes e RFID – para uma melhor conexão com seus clientes e para estimular sua fidelidade. Programas piloto estão sendo desenvolvidos de maneira a transformar as experiências de compras dos consumidores através de serviços portáteis tais como cupons digitais e promoções enviadas diretamente aos celulares dos clientes. Serviços de localização de produtos móveis também

## Mobilidade empresarial: acessando um mundo de oportunidades



### **O consumidor móvel**

Uma rede de supermercados da Inglaterra realizou uma parceria com a IBM para disponibilizar serviços móveis para seus clientes. Em suas próprias casas, os clientes podem usar dispositivos portáteis para identificar as mercadorias à medida em que elas acabam, adicionando-as automaticamente a uma lista de compras virtual. O supermercado cria cupons baseados no inventário atual e nas preferências do comprador, e envia o mesmo ao celular do cliente. Os cupons podem ser resgatados nos caixas, atendendo a vontade dos clientes. Esse programa está ajudando a aumentar a fidelidade dos clientes, pois economiza tempo e, por reduzir a impressão de cupons, fomenta as iniciativas ecológicas da empresa.

demonstraram ser populares. Soluções móveis para estoque ilimitado proporcionam alternativas para itens fora de estoque. Através dessa solução, um consumidor que quiser um item fora de estoque, digita o número da unidade de manutenção de estoque (SKU) do item em seu celular para fazer um pedido especial.

### **Benefícios da mobilidade empresarial**

Os benefícios da mobilidade empresarial abrangem os espectros de B2E, B2B e B2C. Novos aplicativos móveis permitirão que as empresas mudem a maneira de tratar seus funcionários, parceiros e consumidores.

A mobilidade empresarial pode melhorar a produtividade da organização, otimizar operações logísticas, gerenciar relacionamentos com clientes e otimizar o gerenciamento da cadeia de fornecimento. Os novos aplicativos e capacidades móveis propiciam uma disponibilidade cada vez maior de informações. Fato que, por sua vez, propicia mais insights que melhoram a tomada de decisões. Dessa forma, as empresas podem aproveitar oportunidades e responder a ameaças com mais rapidez.

Os novos aplicativos móveis proporcionam à equipe de vendas informações atualizadas sobre seus clientes, assim como novas maneiras para que funcionários de campo trabalhem com mais eficácia. Ao permitir que os funcionários trabalhem em qualquer local, as empresas podem também reduzir emissões de carbono individuais e melhorar a produtividade dos colaboradores. Esses aplicativos tornaram a mobilidade uma realidade para vários trabalhadores. Somente nos Estados Unidos, 89 das 100 maiores empresas oferecem alguma forma de telecommutação e 58 por cento de todas as empresas dizem oferecer algum tipo de espaço de trabalho virtual para seus funcionários.<sup>4</sup>

Em algumas áreas no âmbito B2C, as empresas podem vender seus bens diretamente através do celular. Em outras áreas, as informações relativas à presença proporcionam um elo mais forte entre as empresas e seus consumidores. Informações sobre a localização do usuário do telefone celular e sobre suas atividades dão às empresas uma margem importante para a determinação da maneira de apresentar seus produtos e serviços a tal consumidor. Enfim, as iniciativas de mobilidade empresarial podem aumentar a satisfação do cliente e melhorar os níveis de retenção de clientes.



### **O desafio da mobilidade**

A mobilidade proporciona novas possibilidades às empresas, mas o caminho para a mobilidade está repleto de grandes desafios. O primeiro desafio é o desenvolvimento de uma estratégia de mobilidade empresarial. As empresas devem compreender como as tecnologias móveis afetam seus modelos de negócios. Devem determinar seu foco inicial (em atividades de B2E, B2B ou B2C). As empresas devem então identificar um conjunto de iniciativas estratégicas para implementação. Ao fazê-lo, devem compreender que o m-business não é simplesmente um extensão do e-business. Conseqüentemente, as estratégias de m-business não podem ser meramente extensões das estratégias de e-business.

#### **A atuação da IBM na expansão das telecomunicações**

A maior empresa privada do setor de telecomunicações da Índia estava crescendo 100 por cento ao ano e precisava gerenciar esse crescimento. A empresa queria um parceiro capaz de proporcionar tecnologias flexíveis e adaptáveis tanto para ela mesma quanto para seus clientes. A IBM forneceu uma infra-estrutura de TI que suporta as operações de telefonia celular da empresa, além de permitir um enorme crescimento, de 6 milhões de assinantes em 2004 para mais de 80 milhões de assinantes na atualidade, expansível para suportar a projeção de 250 milhões de assinantes até 2014.

Para proporcionar mobilidade aos usuários finais, as empresas deverão criar soluções que abrangem três âmbitos. O primeiro âmbito consiste nas áreas que a empresa controla – redes LAN e de campus, assim como centros de dados que mantêm aplicativos e middleware. O segundo âmbito é controlado pelas operadoras. O terceiro âmbito é o dispositivo em si, que pode ter limitações de rede, tecnológicas ou de software.

O ato de gerenciar, implementar e proteger novas tecnologias traz grandes desafios ao mundo dos negócios. Esses desafios incluem verificação de identidade, distribuição de software, inventário de dispositivos e procedimentos de relatório, proteção contra perda e roubo, sincronização de dados e configuração de dispositivos. As empresas precisam utilizar e ampliar o gerenciamento de serviços de TI para automatizar funções de gerenciamento de sistemas e dispositivos móveis nos ambientes heterogêneos gerados pelos vários tipos de redes sem fio, operadoras e telefones celulares.

## Mobilidade empresarial: acessando um mundo de oportunidades



A implementação de aplicativos de mobilidade empresarial para essa ampla gama de dispositivos e operadoras precisa de uma infra-estrutura de gerenciamento própria. As empresas estão lidando com um rápido aumento do número e dos tipos de dispositivos e aplicativos que devem ser fornecidos e gerenciados. Enquanto as empresas podem investir em ferramentas para o gerenciamento de dispositivos móveis para vários fornecedores, os gerenciadores de sistema normalmente consideram essas ferramentas inadequadas e de difícil implementação, mesmo para um único grupo de usuários. A expansão das ferramentas de gerenciamento para vários usuários, com vários tipos de dispositivos e perfis de uso, pode tornar-se muito trabalhosa e cara.

As questões de segurança associadas à capacitação para mobilidade representam outra preocupação importante para o CIO. Os telefones celulares apresentam, cada vez mais, as vulnerabilidades de segurança dos computadores normais. A maioria das questões de segurança existentes relativas a PCs e à Web também afetará a plataforma móvel. A tendência de abertura dos aplicativos – pela qual qualquer aplicativo pode ser usado em qualquer dispositivo ou rede – intensifica esse problema, pois surgem cada vez mais malwares. Para superar essas questões, são necessárias melhorias nas áreas de integridade de software e de isolamento de cargas de trabalho. Os CIOs e os gerentes de sistema também precisam considerar níveis diferentes de segurança: o do dispositivo em si, da rede e dos dados corporativos. A segurança biométrica – reconhecimento de voz, impressões digitais e da íris – é uma das soluções.

Por fim, as empresas devem decidir quais dispositivos móveis são mais adequados para quais funcionários ou grupos de funcionários. O desafio é proporcionar aos funcionários os dispositivos móveis que precisam para realizar suas funções, sem que ocorram gastos excedentes em produtos para comunicações.

### ***O futuro***

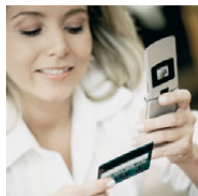
O crescimento da capacitação para mobilidade será fomentado pela abertura e pelos novos aplicativos. No ambiente móvel, até a atualidade, as operadoras telefônicas, os provedores de serviços e fabricantes de telefones foram os responsáveis por novos aplicativos. Na maioria dos casos, os aplicativos não são implantados nos telefones celulares sem a autorização conjunta da operadora, do provedor de serviços e do fabricante do telefone celular. Isso limitou as inovações e o número de aplicativos móveis implantados no mercado.

Entretanto, motivados pelas enormes oportunidades de crescimento para a plataforma móvel, os provedores de serviços de Internet e serviços de TI estão estimulando a abertura das tecnologias móveis. Esses provedores querem que os aplicativos, os dispositivos, os serviços e as redes sejam abertos e livres.

Aplicativos móveis inovadores poderão surgir no mercado. A publicidade móvel alcançará números cada vez maiores de usuários. Os esforços de publicidade também ajudarão as empresas na coleta de dados de presença, de maneira que as mesmas poderão se conectar às redes sociais on-line dos clientes.

A abertura e os novos aplicativos afetarão as empresas, o mercado de consumo e a base da pirâmide. No que se refere às forças de trabalho empresariais, as tecnologias móveis evoluirão para uma plataforma capaz de fornecer virtualmente todos os dados, aplicativos e serviços antes disponíveis somente através de um computador. As empresas utilizarão aplicativos móveis para interagir melhor com seus funcionários, parceiros de negócios e consumidores.

## Mobilidade empresarial: acessando um mundo de oportunidades



A capacitação para mobilidade na “computação em nuvem” (cloud computing) ajudará empresas a responder rapidamente às mudanças de mercado. Essa infra-estrutura de TI móvel proporcionará serviços ágeis e flexíveis para computação, armazenamento e redes de comunicação. Novos aplicativos permitirão soluções móveis para a mitigação de ameaças à segurança, para serviços aos usuários finais e arquiteturas orientadas a serviços. Além disso, a computação móvel em nuvem aumentará a capacidade de conexão das empresas com populações na base da pirâmide.

A mobilidade no âmbito dos consumidores continuará a crescer, com o aumento das ofertas de mobilidade pelo varejo, pelos bancos e pelas organizações de saúde. Novas tecnologias mudarão as experiências de compras – conectando os consumidores cada vez mais às suas lojas favoritas – e expandirão as capacidades para operações bancárias móveis.

As transações de negócios móveis aumentarão, principalmente na Europa e na Ásia-Pacífico. Os aplicativos móveis permitirão que os clientes acessem as empresas através de centrais de chamadas e canais automatizados. Pedidos e cobranças móveis também se tornarão realidade. Outros aplicativos darão aos consumidores acesso aos seus históricos médicos, a repartições e informações públicas e a programas de fidelidade às empresas.

Na base da pirâmide, a capacitação para mobilidade será utilizada como uma plataforma para prestar serviços a pessoas que não possuem acesso a informações através de PCs. A mobilidade será cada vez mais usada para fornecer serviços médicos através das telecomunicações. Os dispositivos portáteis servirão como plataforma para transações financeiras como compras de passagens e transferências de dinheiro. As empresas continuarão a obter oportunidades de lucro pela oferta desses serviços à base da pirâmide.

### ***Liderança através de exemplo***

Empresas que desejam implementar estratégias de capacitação para mobilidade buscam parceiros que possuem um histórico comprovado no âmbito móvel. A experiência da IBM em tecnologias móveis foi obtida através de esforços internos e do desenvolvimento e implementação de estratégias de capacitação para mobilidade junto aos seus clientes.

Atualmente, mais de 48% da força de trabalho da IBM, em todo o mundo, utiliza tecnologias móveis da IBM. Os engenheiros de campo da IBM que estão sendo equipados com conectividade sem fio fazem parte dessa estatística. A empresa iniciou a distribuição de PDAs a 6.500 engenheiros de campo que viajam aos locais dos clientes para reparar ou atualizar sistemas. Esses funcionários agora possuem acesso “contínuo” a vários aplicativos. Os engenheiros de campo podem trocar informações instantaneamente e realizar atividades tais como gerenciamento de chamadas, pedidos de peças, verificações de status e conversas ponto a ponto. Isso aumenta tanto a produtividade do funcionário quanto a satisfação do cliente.

A IBM também proporcionou acesso sem fio ao seu banco de dados Lotus® Notes®, dando aos seus usuários acesso a e-mails, calendários e listas de contatos. O acesso sem fio às mensagens instantâneas do Sametime® e ao diretório corporativo da IBM permite que o pessoal da IBM pesquise informações sobre 300.000 funcionários, remotamente. Ao pressionar um botão, o dispositivo disca, automaticamente, o número de telefone de um contato.

Negócios móveis consistem em dados móveis. A IBM ajuda seus clientes no transporte de informações há 75 anos. O histórico da empresa para investimentos em tecnologias de mobilidade começou com as iniciativas de computação da IBM em meados dos anos 1990. Atualmente, a IBM lidera o mercado de mobilidade empresarial com tecnologias e funcionalidades avançadas, fornecendo comunicações unificadas e diferenciadas, assim como a liderança em colaborações para o desenvolvimento de soluções de mobilidade.

## Mobilidade empresarial: acessando um mundo de oportunidades



A IBM se compromete em criar uma arquitetura comum para suportar serviços e soluções completas e integradas de mobilidade. As soluções de mobilidade empresarial da IBM, baseadas na experiência da empresa, agregam valor aos clientes por proporcionarem mais produtividade aos usuários finais através do acesso a aplicativos e dados cruciais a partir de qualquer local e qualquer dispositivo. Todos os laboratórios de pesquisa da IBM estão realizando pesquisas em Web móvel, desenvolvendo novas plataformas e serviços. Essas pesquisas englobam serviços contextualizados e produtos e serviços para o gerenciamento de dispositivos. Outras ofertas se focam em setores e tarefas específicos.

Algumas das iniciativas específicas são:

**A estrutura IBM para serviços baseados em regiões.** A estrutura IBM para serviços baseados em regiões fornece serviços empresariais – especificamente, serviços de informações e transações – para usuários móveis em locais públicos. Ela foi projetada para proporcionar um ecossistema que lida com os requisitos do usuário móvel e do empresário. Isso é possível devido à arquitetura expansível que suporta o usuário móvel através de componentes de gerenciamento de dispositivo e de contexto. O empresário é suportado através de classificações e lógicas, do gerenciamento de processos de negócios e do gerenciamento de interações.

**Uma iniciativa de desenvolvimento mundial.** Por reconhecer que a base da pirâmide apresenta um mercado amplo e atrativo, que se alinha intimamente às suas capacidades e valores, a IBM lançou a World Development Initiative (Iniciativa de desenvolvimento mundial). Ela é um esforço para o desenvolvimento de soluções de tecnologia móvel inovadoras e comercialmente viáveis para a melhoria da qualidade de vida dos pobres no mundo. A IBM fornece produtos de TI e negócios e serviços que se alinham aos objetivos de seus clientes para os mercados emergentes, englobando questões relativas a finanças, educação, saúde, geração de empregos e de riqueza.

**Serviços de mobilidade IBM para usuários finais.** A IBM estabeleceu uma abordagem relativa à capacitação para mobilidade que pode ser reproduzida. O primeiro nível está focado no aumento da produtividade e do desempenho através da implantação de soluções de mobilidade nas áreas de maior impacto. Isso leva à melhoria do controle dos custos através de uma integração total da mobilidade com os objetivos de negócios e com a operação tecnológica geral da empresa. O controle de custos pode ser ainda mais aprimorado pela unificação do gerenciamento de todos os dispositivos, desde smartphones até dispositivos orientados a tarefas, laptops e desktops. Por fim, os clientes da IBM tornam-se capazes de utilizar a mobilidade para impulsionar o crescimento futuro dos negócios, através da utilização de análises de desempenho de mobilidade para a melhoria das operações de negócios e do atendimento ao cliente.

### **Para obter mais informações**

Para saber como a IBM trabalha com organizações de todo o mundo, visando a ajudá-las a desenvolver e implementar programas de mobilidade empresarial, entre em contato com seu representante IBM ou Parceiro de Negócios IBM.

Para obter insights e perspectivas da IBM sobre as questões relativas a mobilidade e tecnologias sem fio mais importantes para o CIO, acesse:

[ibm.com/cio](http://ibm.com/cio)

Além disso, o IBM Global Financing (Financiamento Global da IBM) pode criar soluções de financiamento para suas necessidades específicas de TI. Para obter mais informações sobre excelentes taxas, planos flexíveis de pagamento e empréstimos, e recompra e eliminação de ativos, acesse:

[ibm.com/financing](http://ibm.com/financing)



© Copyright IBM Corporation 2009

IBM Corporation  
New Orchard Road  
Armonk, NY 10589  
EUA

Produzido nos Estados Unidos da América  
Março de 2009  
Todos os direitos reservados

IBM, o logotipo IBM, Lotus Notes, Sametime e ibm.com são marcas comerciais ou registradas da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países. Se esses e outros termos de marcas comerciais da IBM estiverem marcados em sua primeira ocorrência nesta documentação com um símbolo de marca comercial (® ou ™), esses símbolos indicam marcas comerciais registradas nos EUA ou de direito comum de propriedade da IBM no momento em que esta documentação foi publicada. Essas marcas comerciais também podem ser marcas registradas ou de direito comum em outros países. Uma lista atual das marcas comerciais da IBM está disponível na Web em "Copyright and trademark information (Informações sobre direitos autorais e marcas comerciais)" em [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Outros nomes de produtos, empresas ou serviços podem ser marcas comerciais ou de serviço de terceiros.

<sup>1</sup> Forrester Research. "The Generation Y Design Guide." 2007.

<sup>2</sup> The World Resources Institute. "The Next 4 Billion: Market Size and Business Strategy at the Base of the Pyramid." 2007.

<sup>3</sup> Datamonitor. "Enterprise Mobility: Trend Analysis to 2012 (Strategic Focus)." 2008.

<sup>4</sup> The Insight Research Corporation. "The Mobile Workforce and Enterprise Applications: 2007-2012." 2007.

