

SESIÓN INTERACTIVA: ADMINISTRACIÓN

CONOZCA A LOS NUEVOS TRABAJADORES MÓVILES

¿Cuánto trabajo puede hacer desde la palma de su mano? Probablemente más del que cree. En la actualidad hay muchas funciones laborales para empleados de base y sus gerentes que pueden realizarse mediante el uso de teléfonos móviles y tablets, como los dispositivos móviles iPad, iPhone y Android.

Las empresas mejoran sus sistemas de seguridad de modo que los usuarios puedan acceder en forma remota a los sistemas corporativos con confianza. Además están desarrollando más aplicaciones de largo alcance para aprovechar las sorprendentes capacidades móviles y de gráficas. La tecnología móvil se esparce hacia las funciones laborales básicas, como los materiales de marketing para los representantes farmacéuticos, el software de cuentas de clientes para los técnicos de servicio y las apps para que los granjeros evalúen la calidad de la leche de vaca.

McClendon's Select, una granja orgánica familiar ubicada en Peoria, depende del iPad en cada etapa de su operación: sembrar campos, cosechar cultivos, surtir pedidos, cargar camiones, entregar a los restaurantes y vender productos en los mercados de campesinos. El copropietario Sean McClendon usa una cámara inalámbrica en su tractor para asegurar que las hileras de cultivo estén lo más rectas posible. La app mydlinkLite en su iPad le permite ver las imágenes mientras conduce el arado. El gerente de plantación de la granja ya no tiene que salir del campo para hacerse cargo del cuidadoso mantenimiento de registros requerido para mantener una certificación orgánica. Con la conexión de su iPad a la red celular 3G puede acceder al sistema de administración COG Pro basado en Web para actualizar sus registros de tipos de semillas, además de dónde y cuándo deben sembrarse.

Antes de que McClendon's se volviera digital, los pedidos se escribían a mano en un pizarrón blanco, un proceso que consumía demasiado tiempo, era propenso a errores y costoso. Ahora cada empleado toma un iPad al llegar a trabajar en la mañana y usa una app propietaria llamada Picker Entry para generar una lista de productos a recolectar en el campo a partir de los pedidos en línea colocados por los restaurantes y consumidores. Utilizando la tecnología AirPrint en el iPad, los empleados imprimen en forma inalámbrica sus pedidos y se dirigen al campo a recolectar el producto. Una vez que los empleados regresan del campo, agregan el inventario que recolectaron usando un iPad. Pueden ver todos los restaurantes en la pantalla, tocar el nombre del restaurante y surtir los pedidos justo desde el iPad.

Cuando los empleados cargan esos pedidos en camiones para entregarlos, Picker Entry en el iPad reemplaza un proceso manual que solía tardar de 30 a 45 minutos. Un solo toque en el iPad genera un informe indicando hacia dónde

va cada caja en el camión para la entrega en restaurantes. Una de las principales razones por las que los restaurantes prefieren a McClendon's es por la precisión de sus pedidos.

El uso de dispositivos portátiles para que el negocio opere no se limita a compañías pequeñas. PepsiCo fabrica y vende marcas como Pepsi, Gatorade, Mountain Dew, Tropicana, Quaker y Frito-Lay en todo el mundo, y tiene cerca de 280,000 empleados. La empresa usa una compleja red de sistemas de distribución de interbloqueo para mover sus productos desde sus instalaciones de manufactura y almacén a los camiones, y luego a las tiendas para satisfacer a tiempo la demanda de los clientes. PepsiCo opera diariamente cerca de 17,000 rutas de distribución. El iPhone y el iPad ayudan a los empleados de la división North America Beverages de PepsiCo a asegurar que los productos correctos lleguen a las ubicaciones correctas de la manera más rápida y eficiente posible.

En el pasado, los conductores y vendedores de PepsiCo comenzaban cada día recogiendo los itinerarios impresos con las cantidades de los pedidos y las tareas a realizar en cada punto de venta, desde descargar cajas de sodas hasta instalar nuevos estantes de exhibición de productos. Era problemático integrar los cambios de último minuto en los pedidos ya que no era fácil comunicarse con los conductores de los camiones repartidores cuando estaban en ruta.

PepsiCo North America Beverages creó una app interna personalizada para el iPhone conocida como Power4Merch, que notifica de inmediato a los vendedores cuando un conductor llega a una tienda. El iPhone del vendedor tiene una tarjeta de tiempo electrónica y puede ver su itinerario, los detalles de la tienda, los perfiles de la cuenta y todo lo que necesita saber para dar servicio a la tienda.

Los gerentes de PepsiCo usan dispositivos iPad con aplicaciones personalizadas para monitorear el rendimiento de sus equipos, obtener precios, planogramas y contratos, y ayudar a coordinar las entregas con los vendedores. La app Manager's Briefcase provee a los gerentes de ventas por territorios versiones electrónicas de toda la papelería y los recursos que necesitan para administrar sus equipos, incluyendo auditorías de tiendas, formularios de formación para los empleados y notificaciones automatizadas a los vendedores. Un gerente puede asignar personal directamente en el iPad; por ejemplo, este dispositivo envía automáticamente una notificación al iPhone del vendedor para informarle que tiene que realizar una parada adicional. Anteriormente los gerentes tenían que pasar mucho tiempo en el teléfono, revisando su correo electrónico en la oficina y verificando la papelería. Con el iPad, el gerente comienza y termina su día con su equipo.

La segunda app del iPad, conocida como SPOTLight, da a los gerentes el acceso inmediato a su contenido de SharePoint basado en Web. Pueden obtener precios, desplegar planogramas, acuerdos de desarrollo con los clientes o nuevos contratos.

Los sistemas de iPhone y iPad de PepsiCo están integrados con sus sistemas establecidos de información corporativa. La empresa usa Mobile Device Management de AirWatch para implementar y administrar en forma segura sus aplicaciones móviles, y también aprovecha la seguridad integrada en los dispositivos iPhone y iPad para protegerlos contra el acceso no autorizado.

El principal competidor de PepsiCo, la empresa embotelladora Coca-Cola Enterprises Inc. (CCE), se beneficia también de la tecnología móvil. CCE usa software de servicio móvil de ServiceMax Inc. en el campo para optimizar las actividades de trabajo de sus técnicos, quienes dan servicio a las fuentes de sodas de los restaurantes y reparan las máquinas expendedoras. Anteriormente, después de que un técnico visitaba a un cliente, regresaba a su auto, transfería la información de las notas de papel a una base de

datos en su laptop y la transmitía al envejecido sistema de software centralizado de Coca-Cola. Al final de cada día muchos técnicos invertían media hora adicional para ordenar su papelería.

En 2012, cerca de 100 empleados de CCE comenzaron a usar las apps de ServiceMax en dispositivos iPhone para enviar a los técnicos un día completo de llamadas de servicio, ofrecer información detallada de los clientes, actualizar automáticamente las listas de refacciones almacenadas en sus camiones y transferir información al departamento de facturación. El nuevo sistema recortó en un tercio el tiempo de administración para los técnicos de servicio, y los empleados quedaban libres para dar servicio al equipo de otras empresas además del equipo de CEE. ServiceMax cobra una suscripción anual de aproximadamente \$1,000 por persona.

Fuentes: "Apple iPad in Business", www.apple.com, visitado el 29 de enero de 2014; Robert Bamforth. "Do You Need Tablets in Your Workplace?" ComputerWeekly.com, 27 de enero de 2014, y ShiraOvide. "Meet the New Mobile Workers". *The Wall Street Journal*, 11 de marzo de 2013.

PREGUNTAS DEL CASO DE ESTUDIO

1. ¿Qué tipos de aplicaciones se describen aquí? ¿Qué funciones de negocios soportan? ¿Cómo mejoran la eficiencia operacional y la toma de decisiones?
2. Identifique los problemas que las empresas en este caso de estudio resolvieron mediante el uso de dispositivos digitales móviles.
3. ¿Qué tipos de empresas tienen más probabilidades de beneficiarse al equipar a sus empleados con dispositivos digitales móviles como iPhone y iPad?
4. Una empresa que implementa dispositivos iPhone dijo: "El iPhone no cambia el juego, sino a la industria. Cambia la forma en que uno puede interactuar con sus clientes" y "con sus proveedores". Comente las implicaciones de esta aseveración.

Aplicaciones de iPhone y iPad que se utilizan en negocios.

1. Salesforce1
2. Cisco WebEx
3. SAP Business ByDesign
4. iWork
5. Evernote
6. Adobe Reader
7. Oracle Business Intelligence
8. Dropbox



© STANCA SANDA/Alamy.

Ya sea para asistir a una reunión en línea, verificar pedidos, trabajar con archivos y documentos u obtener inteligencia de negocios, los dispositivos iPhone y iPad de Apple ofrecen posibilidades ilimitadas para los usuarios de negocios. Ambos dispositivos tienen una impresionante pantalla sensible al tacto, navegación total en Internet, herramientas para mensajería, transmisión de audio y de video, y administración de documentos. Estas características hacen de cada uno de estos dispositivos una plataforma de propósito general para la computación móvil.