



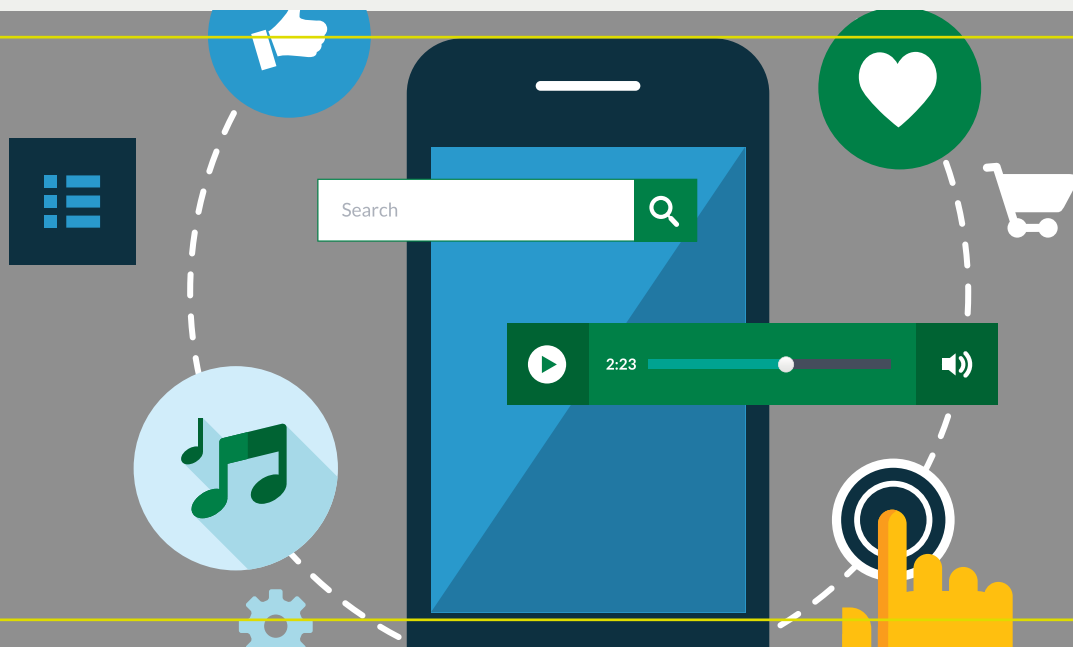
Tecnologia
Performance
Resultados

Manual completo da Gestão de MOBILIDADE CORPORATIVA





Introdução	03
Que benefícios a Gestão de Mobilidade Corporativa oferece para sua empresa e para o departamento de TI?	08
Como aplicar a Gestão de Mobilidade Corporativa em sua empresa?	14
Cases de sucesso: como a Gestão de Mobilidade Corporativa gera benefícios para diversos setores do mercado	22
Conclusão	27
Sobre a VERT	30



INTRODUÇÃO

O mundo está cada vez mais móvel. Dito assim, parece apenas uma frase de efeito, mas não é. De acordo com a International Data Corporation (IDC), a tecnologia móvel (toda a infraestrutura e aplicações para criação e disponibilidade de produtos e serviços para dispositivos móveis) é responsável por 40% do montante dos investimentos em TI em todo o mundo neste ano — em 2014 foram vendidos 104 smartphones por minuto no Brasil, o que mostra o comportamento dos usuários pendendo para os dispositivos e aplicações móveis.



Para entender como o futuro da TI será influenciado pelo crescimento do uso de dispositivos móveis, precisamos nos atentar para algumas tendências que têm a mobilidade como mola propulsora. Veja:

PRINCIPAIS TENDÊNCIAS DE TI QUE TÊM A MOBILIDADE COMO FORÇA MOTRIZ

No final de 2014, durante uma conferência internacional, o vice-presidente sênior da IDC, Frank Gens, destacou alguns rumos do mercado de TI nos próximos anos:



SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO DE DADOS SEM FIO COMO PROTAGONISTAS

Soluções para transferência e processamento de dados via redes sem fio serão responsáveis pelo maior crescimento do mercado, movimentando mais de U\$\$ 536 bilhões em todo o mundo até o final de 2015.

VENDAS DE DISPOSITIVOS MÓVEIS EM RITMO CRESCENTE

A comercialização de smartphones e tablets deverá atingir U\$\$ 484 bilhões, o que, juntamente com os serviços mobile, será responsável por 40% de todo o crescimento dos gastos com TI. Nesta tendência, o desenvolvimento de aplicações mobile pelas empresas deve dobrar.

MAIOR CONCORRÊNCIA POR DESENVOLVEDORES E APLICATIVOS

Com a rápida adoção das soluções de computação em nuvem, haverá uma verdadeira guerra das empresas do segmento de Plataforma como Serviço (PaaS) por profissionais especializados em desenvolver aplicativos.

TERCEIRA PLATAFORMA ACELERANDO A INOVAÇÃO EM TODOS OS SETORES DA ECONOMIA

A chamada terceira plataforma, que envolve Cloud Computing, Mobilidade, Redes Sociais, Big Data e Analytics, dará condições para o nascimento de negócios disruptivos, especialmente no que diz respeito a soluções para pagamento móvel, serviços financeiros, e serviços baseados em localização (geolocalização) para o varejo.

NO CENTRO DO MOVIMENTO, O GESTOR DE MOBILIDADE CORPORATIVA

A tecnologia móvel vem sendo amplamente testada e adotada por empresas de todos os ramos de atuação e portes, não sem seus desafios.



No centro deste movimento todo, o gestor de TI também assume a responsabilidade de gerir a mobilidade corporativa, com atividades que vão desde buscar fornecedores até criar políticas e educar usuários, passando pelas preocupações com segurança da informação, entre outras.



INTRODUÇÃO

O BYOD (Bring Your Own Device), ou traga seu próprio dispositivo, em português, quando os usuários utilizam seus tablets, smartphones, notebooks e outros dispositivos para operar as soluções corporativas, deixa de ser visto com estranheza pelas empresas e entra na fase de administração de redes, com todas as preocupações inerentes a ela: gestão de identidade, análise e criação de permissões, monitoramento constante etc.



Sobre tudo isso discutiremos ao longo deste e-book, que tem por objetivo ambientá-lo no assunto gestão de mobilidade corporativa e despertá-lo para a necessidade de incorporar a tecnologia móvel, bem como extrair o melhor dela para a estratégia do negócio. Acompanhe os próximos capítulos!



QUE BENEFÍCIOS A GESTÃO DE MOBILIDADE
CORPORATIVA OFERECE PARA SUA EMPRESA E PARA
O DEPARTAMENTO DE TI?



QUE BENEFÍCIOS A GESTÃO DE MOBILIDADE CORPORATIVA OFERECE PARA SUA EMPRESA E PARA O DEPARTAMENTO DE TI?

Existem muitas razões pelas quais uma empresa deve adotar a mobilidade em seu pool de ferramentas tecnológicas, assim como em sua infraestrutura de TI. Entre elas, podemos destacar:

OS BENEFÍCIOS DA GESTÃO DA MOBILIDADE CORPORATIVA PARA O NEGÓCIO

OS USUÁRIOS ESTÃO MAIS MÓVEIS DO QUE NUNCA

Além da já citada massificação das vendas de smartphones e tablets no Brasil, de acordo com o [Ibope](#), em 2014 os brasileiros entraram na tendência mundial da navegação por meio de dispositivos móveis. Um estudo do instituto revelou que 100% dos usuários de smartphone possuem algum tipo de conexão com a internet (3G, especialmente), sendo que, para 67% deles, ter conectividade é a razão para adquiri-lo.

A MOBILIDADE POTENCIALIZA A COMUNICAÇÃO E OS NEGÓCIOS

Os usuários cada vez mais acostumados com dispositivos móveis são também os funcionários das empresas. Por meio de soluções móveis, estes profissionais conseguem mais agilidade em suas atividades, com a automatização dos fluxos de trabalho e a possibilidade de colaborar e interagir onde quer que



QUE BENEFÍCIOS A GESTÃO DE MOBILIDADE CORPORATIVA OFERECE PARA SUA EMPRESA E PARA O DEPARTAMENTO DE TI?

estejam. Nesta linha de raciocínio, profissionais que trabalhem em regime de home office ou que vão a campo, conseguem utilizar as soluções tecnológicas e se manter atualizado com as alterações dos dados da empresa sem necessitar ir até o escritório, o que também diminui os gastos.

A **comunicação em tempo real** com o escritório pode ser importante na obtenção de benefícios comerciais, tais como o uso eficiente do tempo do pessoal, melhoria do atendimento, e uma maior gama de produtos e serviços prestados. Os exemplos podem incluir:

- » Fazer apresentações aos clientes e ser capaz de baixar informações do produto para a sua rede durante a visita;
- » Cotações e processamento interativos de pedidos;
- » Verificação dos níveis de estoque através da rede do escritório;
- » Interação com os colegas durante a viagem — enviar e receber e-mails ou conversar via chat, colaborando em respostas às propostas, fornecendo relatórios de viagem em tempo hábil etc.



QUE BENEFÍCIOS A GESTÃO DE MOBILIDADE CORPORATIVA OFERECE PARA SUA EMPRESA E PARA O DEPARTAMENTO DE TI?

A MOBILIDADE MELHORA A EXPERIÊNCIA DE TODOS OS STAKEHOLDERS

Além da integração de equipes, olhando um pouco para fora da empresa, clientes e parceiros comerciais também tem sua experiência com a marca melhorada com aplicações móveis. No atendimento a clientes e fornecedores, por exemplo, é possível levar a imagem da marca a um patamar de inovação oferecendo meios de contatos através de aplicativos.

A MOBILIDADE POTENCIALIZA AS AÇÕES DE MARKETING

A tecnologia móvel introduziu uma nova dimensão em publicidade e marketing para as empresas em todo o mundo. Os potenciais clientes agora veem propagandas de negócio em telefones móveis através de uma ampla variedade de tecnologias de marketing móvel, incluindo: SMS marketing, sites móveis, aplicações móveis, banners, QR codes e muito mais.

Esses anúncios podem ser personalizados para chegar a uma audiência mais específica, direcionados graças a um software que “lê” onde os indivíduos estão (geolocalização) ou que informação estão procurando em seu dispositivo móvel e exibição de anúncios que dizem respeito a essa informação (geomarketing).



QUE BENEFÍCIOS A GESTÃO DE MOBILIDADE CORPORATIVA OFERECE PARA SUA EMPRESA E PARA O DEPARTAMENTO DE TI?

OS BENEFÍCIOS DA GESTÃO DE MOBILIDADE CORPORATIVA PARA O DEPARTAMENTO DE TI

Sob o ponto de vista do CIO, além de proporcionar mais dinamismo ao negócio, também há vários benefícios para o departamento de TI:

A MOBILIDADE TRAZ MAIS COLABORAÇÃO À TI

Se os usuários em geral já estão ambientados e encantados com a tecnologia mobile, os profissionais de TI são “evangelizadores” desta nova tendência. Ao adotar soluções mobile para os processos do departamento, o gestor ganha com mais colaboração entre equipes e também **incrementa a produtividade**, uma vez que permite aos liderados agirem de onde quer que estejam, recebendo alertas diretamente em seus smartphones, por exemplo.





QUE BENEFÍCIOS A GESTÃO DE MOBILIDADE CORPORATIVA OFERECE PARA SUA EMPRESA E PARA O DEPARTAMENTO DE TI?

A MOBILIDADE REDUZ CUSTOS DO DEPARTAMENTO DE TI

Sob o ponto de vista da comunicação entre os profissionais, é possível reduzir custos de telefonia e deslocamento, permitindo que as pessoas conversem com mais facilidade a partir de aplicações móveis que estão sob o controle da empresa.

A MOBILIDADE AGILIZA O PROCESSO DE SUPORTE AOS USUÁRIOS

Da mesma forma, oferecer um suporte rápido e eficiente aos usuários que estão distantes pode ser um trabalho mais ágil e barato através de soluções móveis.



COMO APLICAR A GESTÃO DE MOBILIDADE
CORPORATIVA EM SUA EMPRESA?



COMO APLICAR A GESTÃO DE MOBILIDADE CORPORATIVA EM SUA EMPRESA?

Agora entramos em um campo de desafio para o gestor de TI: aplicar e administrar de forma eficiente a mobilidade corporativa.

Começemos por reconhecer que a adoção da mobilidade, seja para uso interno ou para a estratégia de mercado (consumidores, parceiros etc.), exige uma nova forma de pensar o departamento de TI da empresa e, portanto, também requer mudanças na forma de gerenciá-lo. Vamos em partes!

O DESAFIO DO CONTROLE

Uma das principais mudanças de mentalidade que a adoção de aplicações móveis exige é em relação ao controle de acesso a serviços em nuvem.



À medida que mais e mais aplicativos estão sendo aproveitados por empresas, essas aplicações estão conversando com os sistemas internos, que por sua vez também estão se movendo para a computação em nuvem.



COMO APLICAR A GESTÃO DE MOBILIDADE CORPORATIVA EM SUA EMPRESA?

O DESAFIO DO BYOD

Proporcionar aos colaboradores da empresa a possibilidade de utilizar seus próprios dispositivos no ambiente de trabalho também requer uma nova abordagem do departamento de TI. A preocupação maior é em relação à segurança da informação.

Trata-se de uma realidade: BYOD já é **uma prática**, quer a TI queira ou não. O que é necessário, portanto, é que o departamento de tecnologia perceba essa prática e passe a geri-la da melhor forma possível, estabelecendo regras, apoiando os usuários, conscientizando-os com relação à segurança dos dados e também com relação ao uso da banda larga corporativa.

Há aspectos de segurança que definitivamente entram em jogo, mas o equilíbrio entre a política de segurança e a capacitação dos usuários precisa estar sempre em pauta. Chegar a uma solução muito rigorosa e segura que coloca um monte de restrições aos empregados, mas que não é intuitiva, pode inutilizar a proposta de interatividade e a experiência dos usuários. Assim, o desafio da TI é ajudar os funcionários a serem produtivos e, ao mesmo tempo, fazer a gestão do risco, estabelecendo padrões de conformidade e permitindo que o usuário final possa extrair o máximo do modelo BYOD.



COMO APLICAR A GESTÃO DE MOBILIDADE CORPORATIVA EM SUA EMPRESA?

AS 4 FASES DA GESTÃO DE MOBILIDADE CORPORATIVA

FASE 1: LEVANTAMENTO DA COMPLEXIDADE

Na fase inicial, é preciso verificar todos os dispositivos móveis que estão sendo utilizados na empresa, seja para uso pessoal e profissional.

Este levantamento é necessário para dar uma noção das **capacidades de rede necessárias**, bem como para planejar soluções de monitoramento e ferramentas de segurança, entre outros fatores.

FASE 2: CRIAÇÃO E DISSEMINAÇÃO DA POLÍTICA E LIBERAÇÃO DOS DISPOSITIVOS MÓVEIS

Neste ponto, os usuários recebem amplo acesso a recursos corporativos, incluindo aplicativos, e-mail, diretórios seguros e até mesmo de armazenamento de arquivos baseados em nuvem. Idealmente, a equipe de TI móvel também publica uma política delineando o que é permitido e o que não é permitido fazer com os dispositivos móveis cedidos pela empresa ou os próprios (BYOD).



COMO APLICAR A GESTÃO DE MOBILIDADE CORPORATIVA EM SUA EMPRESA?

FASE 3: ANÁLISE E ESTRATÉGIA PARA USUÁRIOS DE NEGÓCIOS

Nesta fase, como a equipe interna já foi organizada e gerenciada, é hora de voltar as atenções da TI para os usuários de dispositivos e soluções móveis que vão a campo (vendedores, executivos de negócios etc.). Levantar as necessidades, os dispositivos já utilizados hoje, fazer uma política de segurança e também de conduta... tudo isso deve ser gerenciado pela equipe de TI.

FASE 4: BUSCA DE FERRAMENTAS

Depois de fazer levantamento, criar políticas claras e montar uma estratégia de gestão de mobilidade corporativa, é hora de ir ao mercado buscar soluções que ajudem a automatizar os processos e garantam total controle.





COMO APLICAR A GESTÃO DE MOBILIDADE CORPORATIVA EM SUA EMPRESA?

FERRAMENTAS DE GESTÃO DE MOBILIDADE CORPORATIVA (EMM)

Já existem muitas ferramentas de gestão de mobilidade corporativa que auxiliam no controle de dispositivos utilizados por usuários na rede corporativa. Elas são chamadas de Enterprise Mobility Management (EMM) e devem conter quatro características essenciais:

GERENCIAMENTO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS (MDM)

Embora a maioria das empresas está se tornando mais flexível para aceitar os dispositivos móveis de seus colaboradores e até disponibilizando-os para atividades do dia a dia corporativo, cada EMM deve permitir que administradores e usuários adicionem novos dispositivos através de um portal de inscrição. Os recursos incluem a avaliação de critérios de aceitação, que autentica o usuário e exige aceitação dos funcionários das condições para uso comercial (normas).

Assim, uma solução de MDM também deve permitir que a TI emita credenciais para dispositivos aprovados, dispositivos de provisão com as políticas de configuração e segurança, conforme apropriado para o usuário, grupo ou dispositivo.



COMO APLICAR A GESTÃO DE MOBILIDADE CORPORATIVA EM SUA EMPRESA?

MONITORAMENTO E AÇÕES REMOTOS

Cada vez mais, ferramentas de MDM fornecem portais de auto-ajuda, de modo que os usuários podem executar seus próprios comandos. Isso dá mais poder de monitoramento remoto para a TI, especialmente em relação à capacidade de executar verificações de integridade em cada dispositivo monitorado, relatar e fazer cumprir a política, além de detectar e agir em caso de desvios de conduta.

GERENCIAMENTO DE APLICAÇÕES MÓVEIS (MAM)

Ferramentas EMM devem ser aptas a apoiar instalação, atualização e remoção de aplicativos públicos e empresariais. Também o gerenciamento das aplicações instaladas nos dispositivos deve estar sobre controle do departamento de TI da empresa, ou seja, a ferramenta deve dar condições para que a gestão seja automatizada e dê total controle aos administradores.

Quando dentro do contexto de BYOD, o uso de aplicativos e dados são categorizados dentro do dispositivo móvel, ou seja, o software de gerenciamento separa de forma lógica (containeriza) dentro do dispositivo, o que é pessoal e o que é corporativo, mantendo a privacidade do usuário, inclusive sob a aplicação de regras.



COMO APLICAR A GESTÃO DE MOBILIDADE CORPORATIVA EM SUA EMPRESA?

GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO MÓVEL (MCM)

As ferramentas devem ajudar a TI a lidar com as preocupações sobre a perda de dados corporativos, oferecendo autenticação e criptografia, juntamente com ferramentas para atualizar e remover arquivos de negócios. Há ferramentas, inclusive, que oferecem serviços de sincronização e de compartilhamento de arquivos e outros recursos que facilitam a colaboração da força de trabalho.



Outro ponto interessante do Gerenciamento de Conteúdo Móvel é a possibilidade de uso dos serviços de compartilhamento de arquivos corporativos para os dispositivos móveis, ou seja, a sua extensão. Exemplos disso são servidores de arquivos, genericamente falando, e o SharePoint da Microsoft.



CASES DE SUCESSO: COMO A GESTÃO DE
MOBILIDADE CORPORATIVA GERA BENEFÍCIOS PARA
DIVERSOS SETORES DO MERCADO



CASES DE SUCESSO: COMO A GESTÃO DE MOBILIDADE CORPORATIVA GERA BENEFÍCIOS PARA DIVERSOS SETORES DO MERCADO



Para finalizar, veja alguns casos de empresas de vários segmentos de mercado que já se beneficiam do conceito e de ferramentas de Gestão de Mobilidade Corporativa.

BANCÁRIO

BANCO BRASIL PLURAL ADOTA SOLUÇÃO DE EMM PARA GERIR DISPOSITIVOS POR MEIO DE DIFERENTES SISTEMAS OPERACIONAIS

Em 2013 o banco Brasil Plural buscou no mercado uma solução para gestão de mobilidade corporativa que permitisse uma migração simples e fácil de sua atual solução, para uma implantação móvel com múltiplos sistemas operacionais. O desafio maior era não interromper o acesso dos funcionários a e-mails e informações corporativas.

A instituição bancário então encontrou na AirWatch® by VMware a solução ideal. Agora, todos os funcionários dos três escritórios no Brasil e também em Nova York já trabalham com iPhone e podem também utilizar seus próprios dispositivos, sejam eles do sistema operacional Android ou iOS.



CASES DE SUCESSO: COMO A GESTÃO DE MOBILIDADE CORPORATIVA GERA BENEFÍCIOS PARA DIVERSOS SETORES DO MERCADO

Entre os resultados já percebidos está a facilidade para adicionar aplicativos a partir do AirWatch, além de liberar a equipe para utilizar apenas um dispositivo para uso profissional pessoal.

COMÉRCIO

VIA VAREJO MELHORA ATENDIMENTO A CLIENTES E MELHORA SATISFAÇÃO INTERNA COM GESTÃO DE MOBILIDADE CORPORATIVA



A Via Varejo, administradora das redes de lojas Ponto Frio e Casas Bahia, iniciou seu projeto de mobilidade empresarial investindo na solução de EMM da AirWatch by VMware em 2013.

O desafio da empresa era melhorar a produtividade de sua equipe e também o atendimento aos clientes através do gerenciamento de mais de 10 mil dispositivos móveis utilizados pelos colaboradores. O projeto, de acordo com a VMware, foi focado em três grandes áreas:



CASES DE SUCESSO: COMO A GESTÃO DE MOBILIDADE CORPORATIVA GERA BENEFÍCIOS PARA DIVERSOS SETORES DO MERCADO

- » Roteirização de entrega de produtos - motorista já vai a campo com a rota em seu dispositivo móvel. A empresa já percebeu um aumento de 20% no número de entregas por dia e também uma redução de 30% na taxa de insucesso das entregas;
- » Montagem de móveis – hoje cada funcionário monta até sete móveis por dia. Em 2013 não passava de quatro;
- » Auxílio na venda em lojas físicas – cerca de mil smartphones de executivos do grupo já tem gerenciamento de e-mail, acesso e controle de operações e vendas.

AVIAÇÃO

DELTA AIRLINES OFERECE MOBILIDADE A SUA POPULAÇÃO

A Delta Airlines é uma das maiores companhias aéreas do mundo com mais de 4,5 mil voos diários. Ela também é conhecida por inovar no uso de dispositivos móveis a bordo. Os pilotos, por exemplo, não precisam carregar pesados manuais de voo, pois contam com tablets. Os comissários de bordo,



CASES DE SUCESSO: COMO A GESTÃO DE MOBILIDADE CORPORATIVA GERA BENEFÍCIOS PARA DIVERSOS SETORES DO MERCADO

têm smartphones para se comunicar com a cabine e com os demais colegas tripulantes por meio de aplicativos. Toda a documentação e as informações necessárias para uma viagem tranquila e segura estão nos dispositivos móveis que são gerenciados por uma solução EMM.



Utilizar dispositivos móveis diminui até 17 quilos de peso para os tripulantes, além de facilitar o manuseio e processamento das informações. Além disso, há melhorias também no atendimento aos clientes, pois há maneiras de coletar dados e proporcionar um relacionamento mais profissionalizado.



CONCLUSÃO

Como vimos ao longo deste e-book, a mobilidade não é uma opção e sim uma realidade com a qual as empresas precisam lidar.

Há inúmeros ganhos com a utilização de dispositivos móveis para a comunicação interna, a colaboratividade, o aumento da produtividade, entre outros, mas que precisam ser **estrategicamente pensados e administrados**.

É preciso decidir quais dispositivos os colaboradores vão usar, se eles podem usar dispositivos corporativos ou se podem trazer os seus particulares; certificar-se de que quaisquer que sejam os dispositivos, os níveis de segurança serão mantidos; criar e implementar fortes políticas de segurança e utilização dos dispositivos e certificar-se de comunicá-los para toda a empresa desde o início.

“ ”

Também é preciso certificar-se de que os dispositivos incluem recursos para monitoramento e gestão remotos, alertas automáticos que podem dizer à TI se usuários não autorizados está tentando acessar ou cortar os dispositivos.

Há preocupações também com exigência de senhas fortes, controle de permissões e identidades etc. Não se surpreenda se houver algum descontentamento de alguns funcionários quando a estratégia de gestão de mobilidade corporativa for implementada. Certifique-se de educar, treinar e, se possível, oferecer algum benefício com a nova abordagem. Cabe à TI juntamente com a direção da empresa lidar com os impactos que esta mudança pode provocar nas pessoas.

“ ”

E o mais importante, lembre-se de que a gestão de mobilidade corporativa nunca está concluída, mas terá de evoluir constantemente como novos dispositivos e tecnologias que não param de surgir.



Tecnologia
Performance
Resultados

A VERT é uma empresa de Tecnologia de Informação voltada para performance e resultados. Uma de suas especialidades é integrar tecnologia e sistemas com foco em soluções corporativas de TIC.

A expertise da VERT é desenhar e entregar soluções tecnológicas que atendam às necessidades reais dos seus clientes, desde o fornecimento de toda a infraestrutura de TIC até aplicativos de negócios e serviços fundamentais para os ambientes computacionais complexos e de alta tecnologia.

Com 17 anos de experiência no mercado, 200 colaboradores e 300 clientes atendidos, a VERT tem em seus casos de sucesso clientes como Receita Federal, Eletrobrás, Ministério Público do Rio de Janeiro, Superior Tribunal de Justiça e Embratur.

Atenta à nova realidade e necessidades do mercado de TIC, em 2014 a empresa lançou o VERT Data Center, uma nova oferta do seu portfólio de serviços. Venha conhecer em www.vert.com.br.

vert

Tecnologia
Performance
Resultados