

# Las diez principales preguntas que formulan los CIO sobre movilidad corporativa



La era del PC ha tocado su fin y la movilidad corporativa está a la vanguardia a la vez que continúa la adopción global de dispositivos móviles a una gran velocidad. *Los consumidores son cada vez más usuarios de dispositivos móviles y, por lo tanto, quieren que su vida profesional sea tan flexible y receptiva como necesitan. Hemos trabajado con miles de empresas como la suya donde los empleados están solicitando poder usar diferentes dispositivos móviles y sistemas operativos para que hagan sus funciones laborales rutinarias. Como resultado, las elecciones de los consumidores se han convertido en la fuerza impulsora que rige las decisiones móviles corporativas y los CIO deben estar preparados para desarrollar y ejecutar su propia estrategia móvil corporativa.*

A continuación detallamos las diez principales preguntas que más suelen formular los CIO sobre la movilidad corporativa:

## 1. ¿Cuál es la mejor forma de enfocar el desarrollo de una estrategia móvil?

Cualquier estrategia móvil eficiente gira en torno a lo mismo: cómo puede transformarse la empresa cuando los datos no tienen límites. Los datos no solo residen detrás del firewall sino que, además, cada vez residen más en los servicios en la nube tanto personales como empresariales. Cuando se empieza a desarrollar una estrategia móvil, primero hay que estudiar la productividad, ya que los objetivos que tenga una serán comunes a la otra. Algunos de los requisitos clave son los siguientes:

1. La experiencia y productividad del usuario deben situarse en el punto central de todo lo que se hace.
2. Debe asignarse el liderazgo a una persona con credibilidad y autoridad organizativa, y garantizarse que dicha persona tenga acceso multifuncional a las personas clave de la empresa.
3. Se deben identificar y remediar las posibles barreras a los pasos 1 y 2.
4. No debe confundirse el programa *BYOD* (el uso de dispositivos personales en el trabajo) con la estrategia móvil. La movilidad corporativa depende de muchos más factores que los dispositivos compatibles con la organización de TI y quiénes son sus propietarios.
5. Se deben determinar qué procesos corporativos hay que movilizar primero. (Véase la pregunta 4).
6. Se deben desarrollar reglas de gerencia para determinar cómo se financiará la estrategia, quién dará el soporte y quién la administrará, así como otras dependencias fundamentales.

7. Se debe crear un plan tecnológico para determinar qué aplicaciones, medidas de seguridad y soluciones de administración podrán respaldar mejor sus procesos corporativos.

## 2. ¿Qué mejores prácticas están empleando otros CIO para llevar adelante sus iniciativas informáticas?

Los CIO de otras empresas *Mobile First* comprenden perfectamente que una correcta movilidad no solo consiste en comprar la última tecnología o hacer que el empleado tenga correo electrónico en su teléfono. La movilidad consiste en una transformación de la empresa, y algunas de las prácticas clave que fomentan esta transformación son las siguientes:

Velocidad	Propiedad	Habilitación	Seguridad
Los CIO deben comprender su papel cambiante en la empresa. El CIO del pasado no tendrá éxito en un futuro que exige agilidad.	Los CIO deben asignar un propietario a nivel ejecutivo para que lleve a cabo la estrategia móvil. Asegúrese de que este papel tiene acceso a las partes clave implicadas de toda la organización.	Los CIO deben centrarse más en la productividad del usuario y menos en la mitigación de riesgos, habilitando procesos corporativos esenciales en los dispositivos móviles.	Es esencial proteger los datos corporativos, pero las medidas de seguridad deben ser invisibles para los usuarios y no impedir la agilidad de la empresa.

## 3. ¿Cuáles son los principales peligros para la seguridad móvil y cómo se pueden mitigar?

Antes de la generación móvil, los principales peligros para la seguridad eran el malware y los virus debido a la vulnerabilidad del sistema de archivos abiertos y al kernel desprotegido de los equipos Windows tradicionales. Actualmente, los sistemas operativos móviles, incluidos Windows, tienen un sistema de archivos aislados y un kernel protegido, de modo que las amenazas de seguridad tradicionales suponen una menor fuente de preocupación. No obstante, las tecnologías móviles se enfrentan a otros tres tipos de amenazas: las basadas en el usuario, basadas en el dispositivo y basadas en la red.

1. **Basadas en el usuario:** el usuario pone sus datos corporativos en una aplicación personal no segura. Para prevenir este tipo de amenaza es necesario informar al usuario, así como medidas de seguridad específicas que puedan evitar que los datos corporativos se muevan a lugares no autorizados.
2. **Basadas en el dispositivo:** las amenazas como la detección de *jailbreak* y las violaciones de la seguridad de la raíz pueden explotar el sistema operativo del dispositivo para que ignore la seguridad e instale aplicaciones malintencionadas.
3. **Basadas en la red:** como los dispositivos móviles son relativamente seguros, los *hackers* han centrado su atención en interceptar transacciones en la red. Por lo tanto, es extremadamente importante garantizar que todos los dispositivos se conecten a la red de la empresa a través de un túnel seguro.

#### 4. ¿Qué procesos corporativos deben ser los más prioritarios para las aplicaciones móviles?

Los procesos corporativos más importantes son los que requieren que los empleados tengan los datos esenciales al alcance de los dedos para que puedan tomar decisiones empresariales cruciales. Por lo tanto, las aplicaciones móviles deben habilitar primero los procesos críticos a los que los empleados se enfrentan todos los días para mantener el funcionamiento de la empresa. Aunque no es factible convertir grandes aplicaciones corporativas como SAP en una sola aplicación móvil, si se pueden convertir funciones individuales de esa aplicación, también conocida como aplicación mínima viable. Cada vez más empresas están utilizando estas aplicaciones para que les ayuden a llevar los procesos empresariales clave hasta los empleados sobre el terreno.

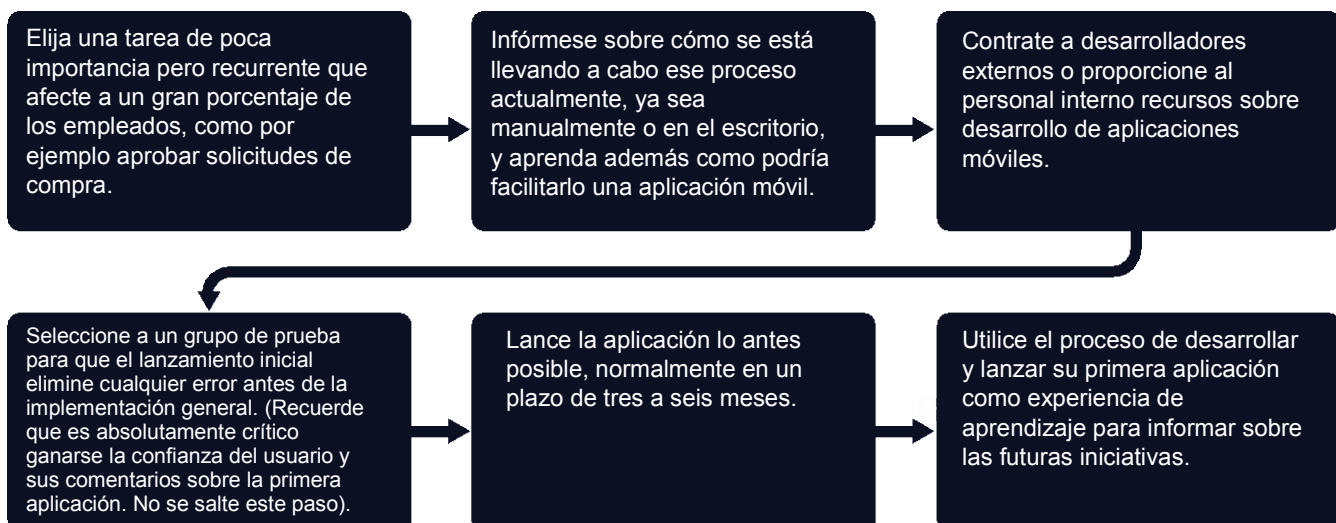
Por ejemplo, en un comercio al por menor, los vendedores pueden utilizar las aplicaciones móviles para asistir a los clientes por toda la tienda. Pueden buscar en el inventario o completar compras de clientes en cualquier lugar de la tienda mediante un dispositivo móvil. Los resultados son beneficiosos para todo el mundo: la tienda aumenta sus ventas, los clientes están más satisfechos por el servicio más rápido y los vendedores tienen más flexibilidad para cubrir las necesidades del cliente. Para su empresa, puede priorizar las aplicaciones móviles si comprende antes lo siguiente:

1. ¿Cómo usan los datos los empleados? Piense en la frecuencia con la que los empleados toman decisiones sobre la marcha y cómo pueden facilitar dichas tareas las aplicaciones móviles.
2. ¿Cómo fluyen los datos por su organización? Proporcionar los datos a los empleados en el formato que necesitan, independientemente de donde trabajen, puede tener un tremendo impacto sobre la productividad de la empresa y, en última instancia, sobre la satisfacción de los clientes.

#### 5. ¿Cómo puedo arrancar con mi primera aplicación móvil?

Lo más importante de todo es ceñirse a lo básico. No espere transformar su empresa de la noche a la mañana. La clave del éxito de todas las aplicaciones futuras es ganarse la confianza del usuario, de forma que su primera aplicación debe tratar alguna dificultad muy específica que tengan los empleados. Si intenta hacerlo a lo grande demasiado temprano y su intento fracasa, será muy difícil recuperar la confianza de los usuarios finales. A continuación le presentamos algunas pautas clave para ayudarle a comenzar:

«A menudo termino en reuniones donde alguien de ventas o recursos humanos quieren hacer una lluvia de ideas sobre una aplicación móvil que podría fomentar la eficacia en su trabajo diario. Sin una plataforma de entrega de aplicaciones móviles segura e intuitiva, ni siquiera estaríamos hablando de esto». comentó Brian Lillie, CIO de Equinix.



## 6. ¿Cómo puedo asegurar Android?

La fragmentación de Android™ es una de las principales preocupaciones sobre seguridad móvil del sector informático. Como la tarjeta SD de Android tiene un sistema de archivos abiertos, puede ser más vulnerable a virus y otros ataques que otras plataformas de dispositivos móviles. A pesar de estas dificultades, sigue siendo necesario tener un enfoque de seguridad demostrada que le permita aprovisionar dispositivos Android de forma segura, permita a los usuarios que se autentican en sus dispositivos, garantice que las aplicaciones solo se ejecuten en dispositivos autorizados, configure aplicaciones corporativas y datos cifrados, establezca controles de prevención de pérdida de datos, elimine aplicaciones corporativas cuando un usuario se vaya de la empresa y proporcione servicios de túnel seguro para la empresa. Por lo tanto, su plan de seguridad de Android debería:

1. Emplear un enfoque coherente de seguridad independientemente del tipo de dispositivos Android que tengan sus usuarios finales.
2. Proteger las aplicaciones y datos implementando un modelo de contenedor de aplicaciones seguras en Android. Incluso teniendo Android for Work, que se encarga parcialmente de la fragmentación, sigue siendo necesario tener una plataforma de administración de la movilidad en empresas (EMM) para sacar partido a dichas funciones.
3. Asegurar los datos y las aplicaciones (incluidas las aplicaciones de terceros) en todos los dispositivos Android sin que ello afecte a la experiencia nativa del usuario.

## 7. ¿Quién cree que va a ganar: Android, BlackBerry, iOS o Windows?

En realidad, no importa cuál de estas empresas se llevará la mayor participación de mercado. Lo que sí importa es que los entornos con múltiples sistemas operativos han llegado para quedarse. Si bien la mezcla de sistemas operativos y dispositivos será muy diferente en cinco o diez años, las empresas solo necesitan saber que está de moda en el mercado del consumidor para predecir para qué dispositivos tendrán que ofrecer compatibilidad. Ese es el factor más preciso para poder predecir la demanda corporativa futura.

«Nuestro equipo trabaja en todo tipo de lugares remotos, así que necesitamos crear un entorno *Mobile First* donde nuestros empleados pudieran elegir sus propios dispositivos, un modelo CYOD que fuera compatible con todos los dispositivos más recientes de cualquier operador. Además, sabíamos que íbamos a admitir aplicaciones móviles». «La tecnología móvil para el sector de la construcción ha crecido muchísimo en los últimos años y ni siquiera se pueden regalar los ordenadores portátiles», comentó Sam Lamonica, CIO de Rosendin Electric.

## 8. ¿Las megatendencias tecnológicas actuales marginalizarán el sector informático?

La respuesta a esta pregunta depende del grado de compatibilidad de su organización informática con respecto a las exigencias de los usuarios. Los empleados móviles terminarán evitando a las organizaciones informáticas que no respondan. No obstante, aún que la megatendencia de «consumerización» ha otorgado a los usuarios una gran autonomía, también crea una gran oportunidad para el sector informático. Con toda la complejidad adicional generada por los múltiples entornos de SO, la necesidad de expertos cualificados es ahora mayor que nunca.

A pesar de que los consumidores cada vez están más detrás de las decisiones tecnológicas, así es como el sector informático puede ampliar su papel dentro de la empresa:

1. Invirtiendo en la experiencia del departamento informático para que gestione la tecnología compleja.
2. Habilitando a la empresa para que utilice tecnología móvil de forma que impulse la productividad y el valor corporativos.
3. Creando una cultura de agilidad informática que pueda responder rápidamente a las nuevas tendencias.

4. Dando la bienvenida a la descentralización de una empresa móvil y creando un nuevo modelo de asociación con partes interesadas en toda la empresa.

## 9. ¿Cómo contrato a las personas adecuadas para crear y administrar una empresa móvil?

Es necesario reconsiderar el papel del departamento informático, ya que el éxito de cualquier estrategia móvil se basa en mucho más que solo la organización informática. Nadie puede permitirse seguir trabajando en silos departamentales, ya que la movilidad fusiona muchas disciplinas conjuntamente, como la informática, la seguridad y las líneas de negocio.

Por ejemplo, el CMO y el CIO deben trabajar juntos en iniciativas de movilidad estratégica, ya que muchas innovaciones líderes en el sector móvil ocurren primero en el lado comercial. Los conocimientos y experiencia obtenidos a partir de los programas móviles cara al cliente pueden, por otro lado, proporcionar una guía para las iniciativas móviles internas. Es decir, la comunicación y la colaboración se están convirtiendo en habilidades fundamentales para cualquier nuevo empleado, ya sea en el departamento tecnológico o en cualquier otro.

Para contratar a las personas adecuadas para su empresa móvil, es necesario:

1. **Definir su estrategia:** cree una cultura ágil y conozca sus requisitos de ahora en adelante.
2. **Aclarar sus objetivos:** sepa qué quiere lograr antes de contratar a personas nuevas en la organización.
3. **Buscar las habilidades necesarias:** si bien las aptitudes técnicas son importantes, la velocidad, comunicación y colaboración son habilidades todavía más críticas en una empresa móvil. Es fundamental encontrar a personas que puedan aprender y adaptarse rápidamente.

## 10. ¿Cómo me convierto en un buen CIO móvil?

Enfóquelo del mismo modo que si fuera a volver a la universidad: prepárese para aprender mucho. No dé por hecho que lo que funcionó anteriormente funcionará en el futuro, sobre todo teniendo en cuenta lo rápido que la movilidad está cambiando el mundo. El CIO que se mantenga ágil y aprenda más rápido será el más exitoso.

A continuación detallamos cinco recomendaciones para cualquier buen CIO:

1. Manténgase siempre ágil, preparado, consciente de sí mismo y listo para aprender.
2. Asóciese con su CMO para aplicar lo aprendido en iniciativas móviles externas a los procesos internos.
3. Conozca las necesidades de su comunidad de usuarios y encuentre constantemente formas de satisfacer sus exigencias.
4. Evalúe constantemente la cultura, el personal y los procesos de su departamento informático. Aunque todo vaya bien, tenga siempre en mente las futuras oportunidades y dificultades.
5. ¡Haga felices a sus usuarios finales! Dele ahora las aplicaciones que quieren y pregúnteles que necesitan para hacer su trabajo mejor. Anímelos a que hagan comentarios y califiquen las aplicaciones y funciones para que el departamento de informática pueda priorizar futuros desarrollos.