

minitel  
NEXT

SOTI®

ONE PLATFORM CONNECTING EVERYTHING



# NÃO CHEGUE EM ÚLTIMO AO MUNDO MÓVEL DO FUTURO

---

A era da computação de desktop acabou. As empresas *smart* sabem que a mobilidade é crítica para o seu sucesso a longo prazo e estão a acelerar o seu investimento nas tecnologias móveis - mais dispositivos, apps, conteúdo e sistemas back-end. Estão a transformar-se em empresas 'Mobile-First'. No entanto, esta nova tendência não chega sem desafios e lidar com escala, diversidade, interoperabilidade e suporte remoto para todos os novos dispositivos e endpoints são apenas alguns deles. As empresas que investem na mobilidade procuram soluções 'mobile-first' que os ajudem a responder a estes novos desafios.



# NÃO CHEGUE EM ÚLTIMO AO MUNDO MÓVEL DO FUTURO

<b>O RÁPIDO DESENVOLVIMENTO DA MOBILIDADE EMPRESARIAL</b>	<b>3</b>
<b>COMO É QUE AS EMPRESAS UTILIZAM AS TECNOLOGIAS MÓVEIS?</b>	<b>4</b>
<b>DIFERENTE OBJETIVOS DE MOBILIDADE, MAS DESAFIOS SEMELHANTES</b>	<b>5</b>
» DESAFIOS DA GESTÃO DA MOBILIDADE	
» DESAFIOS DAS NOVAS TECNOLOGIAS	
» DESAFIOS DO DESENVOLVIMENTO DE APPS	
» DESAFIOS DO SUPORTE REMOTO	
» DESAFIOS DA ANALÍTICA E DADOS EMPRESARIAIS	
<b>RESPONDA FACILMENTE AOS DESAFIOS DA MOBILIDADE</b>	<b>7</b>
» O RÁPIDO DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES MÓVEIS	
» GESTÃO DA MOBILIDADE À PROVA DO FUTURO	
» HELP DESK OPTIMIZADO PARA A MOBILIDADE	
<b>A SEGURANÇA É MAIS IMPORTANTE QUE NUNCA</b>	<b>8</b>
<b>JUNTOS PARA UM MAIOR SUCESSO</b>	<b>9</b>
<b>ONE PLATFORM - TUDO LIGADO</b>	<b>10</b>



## O RÁPIDO DESENVOLVIMENTO DA MOBILIDADE EMPRESARIAL

A mobilidade empresarial está em rápida transformação. Há pouco tempo atrás, as empresas equipavam apenas colaboradores de determinados departamentos com dispositivos móveis. Mesmo nessa altura, as vendas de dispositivos móveis (smartphones e tablets) e de computadores pessoais (desktops e laptops) eram iguais. Agora, com mais trabalhadores no terreno e a trabalhar noutros locais que não na secretária, as empresas estão a implementar cada vez mais smartphones e tablets. Em 2020, as vendas de dispositivos móveis vão ser 10 vezes superiores às vendas de PCs. Mesmo quando limitamos a análise ao mercado empresarial, podemos verificar que as empresas estão a comprar 2 a 3 vezes mais dispositivos móveis que laptops e desktops.



“ EM 2020, AS VENDAS DE DISPOSITIVOS MÓVEIS SERÃO 10 VEZES SUPERIORES ÀS VENDAS DE COMPUTADORES ”

Outro exemplo do crescimento das tecnologias móveis é onde e como os dados da internet são gerados. Há poucos anos atrás, a clara maioria dos IP de tráfego internet eram criados por PCs (59%), enquanto os smartphones apenas criavam 8%. Até 2020, o volume de dados será praticamente igual; PCs (29%) e smartphones (30%), enquanto os tablets, smart TVs e dispositivos IoT estarão em rápido crescimento.

O que está a impulsionar esta revolução na mobilidade empresarial? As empresas *smart* estão a duplicar a tecnologia móvel e IoT que utilizam para reinventar os seus negócios e ultrapassar os seus concorrentes. Estão a adoptar o conceito de ‘mobilidade primeiro’ para além do seu tradicional foco no consumidor, transformando-o numa estratégia fundamental do negócio. É simples, estas empresas vêem a tecnologia como crítica para o seu sucesso.



## COMO É QUE AS EMPRESAS UTILIZAM AS TECNOLOGIAS MÓVEIS?

O motivo para as empresas implementarem tecnologias móveis é relativamente direto e claro. Querem capacitar os seus colaboradores, melhorar a sua relação e envolvimento com os clientes e agilizar as suas operações. Como procedem para o fazer é muito mais complicado. Ao longo das suas duas décadas de experiência, a SOTI identificou seis estratégias de mobilidade de negócio que as empresas ‘mobile-first’ estão a adoptar.

<p>IMPULSIONAR A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL</p>	<p>O termo ‘transformação dos negócios’ é demasiado utilizado e nem sempre compreendido. Em alguns casos, descreve uma empresa que altera completamente o foco do seu negócio, como foi o caso da Netflix™. Outra definição válida é quando uma empresa altera fundamentalmente a forma como opera através da implementação e utilização das tecnologias móveis.</p>
<p>DIFERENCIAR A EXPERIÊNCIA DO CONSUMIDOR</p>	<p>Uma empresa não pode ter sucesso sem clientes leais. Numa era de tecnologias digitais persuasivas e das redes sociais, é mais importante que nunca distinguir-se dos concorrentes. Uma forma simples e eficaz de o fazer é utilizar as tecnologias móveis para comunicar e usufruir do crescente poder de compra dos Millennials, os nativos digitais.</p>
<p>FOCO NA MOBILIDADE CRÍTICA AO NEGÓCIO</p>	<p>Algumas soluções empresariais são críticas à missão. Quando deixam de funcionar podem deixar a empresa parada. Outras soluções podem ser classificadas como críticas ao negócio, uma vez que a sua ausência pode afetar significativamente a performance da empresa e a sua capacidade para executar tarefas essenciais. Para algumas empresas, a mobilidade tornou-se indispensável para as suas operações diárias.</p>
<p>DESENVOLVER INSIGHTS INTELIGENTES</p>	<p>Perceber como pensam os clientes e influenciar os seus comportamentos é a chave para o sucesso. Há duas abordagens comuns para obter esta informação: ou pesquisam ou testam extensivamente. Inquéritos aos clientes e focus groups são utilizados para pesquisa. Extração de dados detalhados de uma amostra adequada e extrapolação das descobertas para a sua base de dados de clientes. A estratégia de teste baseia-se na extração de pequenas quantidades de dados de uma amostra maior para determinar comportamentos de consumidor mais específicos.</p>
<p>CRIAR UM MERCADO DISRUPTIVO</p>	<p>As novas tecnologias capacitam as empresas para criarem mercados novos e disruptivos. Um perfeito exemplo disso é a Uber™, que utilizou dispositivos móveis low cost e aplicações para criar uma abordagem nova para o negócio, que é tão apelativa que empresas em todo o mundo a utilizam e tentam recriar o seu sucesso.</p>
<p>OFERECER MOBILITY AS A SERVICE (MAAS)</p>	<p>O Software as a Service (SaaS) é um modelo de computação cloud popular, que disponibiliza soluções empresariais pay-for-play. No modelo SaaS, um prestador de soluções hospeda o hardware e software na sua própria infraestrutura e fornece funcionalidades IT aos clientes como serviço. A Mobility as a Service (MaaS) é semelhante - garantindo todos os elementos de uma solução de mobilidade pronta a funcionar, incluindo: dispositivos e apps móveis, hosting de sistemas back-end, armazenamento de dados, gestão de dispositivos e suporte.</p>



## DIFERENTES OBJETIVOS DE MOBILIDADE, MAS DESAFIOS SEMELHANTES

Até certo ponto, não interessa qual a estratégia de mobilidade da empresa ou como pretendem utilizá-la. Quanto mais utilizadores, dispositivos, aplicações e conteúdos, maiores e mais complicados serão os desafios com que têm de lidar.

### DESAFIOS DA GESTÃO DA MOBILIDADE

O enorme crescimento dos smartphones e tablets complicou bastante a mobilidade empresarial. Existem muitos mais fabricantes e modelos de dispositivos móveis, desde smartphones, tablets e outros dispositivos com propósitos específicos. Funcionam com diferentes sistemas operativos e oferecem uma vasta lista de capacidades e funcionalidades. No entanto, estes novos dispositivos têm uma coisa em comum, todos são plataformas de computação poderosas que permitem às empresas equipar os colaboradores com aplicações móveis e conteúdos que necessitam. Todas estas novas variáveis, desde diversidade de funcionalidades, sistemas operativos, aplicações e conteúdos aumentaram exponencialmente o desafio da gestão de mobilidade.

“ A BASE GLOBAL DE DISPOSITIVOS IOT INSTALADOS VAI CRESCER ATÉ 30 BILIÕES EM 2020 E SERÃO MAIS DE 75 BILIÕES EM 2025 ”



### DESAFIOS DAS NOVAS TECNOLOGIAS

Garantir a segurança e gerir todos os dispositivos que as empresas utilizam já é desafiante, mas a Internet of Things (IoT) vai complicar ainda mais a situação. Analistas preveem que a base instalada global de dispositivos IoT vai crescer até 30 mil milhões até 2020 e será superior a 75 mil milhões em 2025. As empresas fazem a gestão de centenas de smartphones e tablets que podem rapidamente chegar aos milhares ou mesmo dezenas de milhares de endpoints. No entanto, o desafio não é apenas o número de dispositivos - a IoT introduz milhares de 'coisas' com inúmeras capacidades, desde simples endpoints como sensores de temperatura e movimento, a dispositivos mais complexos como sinais digitais, dispositivos de saúde e bem estar ou mesmo sistemas mais evoluídos e complexos como robots (UAVs e UGVs), carros e máquinas inteligentes. A Internet of Things representa inúmeros desafios, mas alguns dos mais significativos são o número de endpoints, a enorme diversidade de funcionalidades e formas de ligação, comunicação e colaboração para criar sistemas complexos.



## DESAFIOS DO DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES

As empresas *smart* confiam nas apps móveis para impulsionar o sucesso dos seus negócios. Utilizam aplicações de produtividade móveis para o escritório, como o MS Office 365 e versões móveis de soluções empresarias, como ERP, CRM e SFA, mas o que realmente importa está mais perto do que parece. As empresas precisam desesperadamente que aplicações personalizadas que os ajudem a otimizar fluxos de trabalho da sua linha de negócios (LOB). Historicamente, as aplicações LOB eram desenvolvidas internamente ou por terceiros, mas isto era não só caro, como também consumia demasiado tempo. Estudos recentes mostram que as empresas requerem mais de 6 meses para projetar, conceber e desenvolver apenas uma app e o seu custo médio pode ser de milhares de euros. Quando multiplica por 10 ou 20 aplicações, número médio de apps LOB que uma empresa precisa, esta tarefa torna-se rapidamente impraticável.



“ EM 2017, APROXIMADAMENTE 50% DE TODOS OS PEDIDOS DE SUPORTE NÍVEL UM ESTAVAM RELACIONADOS COM DISPOSITIVOS MÓVEIS ”

## DESAFIOS DO SUPORTE REMOTO

Outro desafio em rápido crescimento para as empresas 'mobile-first' é lidar com problemas dos dispositivos e apps remotas. Estas organizações suportam frequentemente mais smartphones e tablets que desktops ou laptops e os problemas dos dispositivos são sérios e têm um impacto imediato no tempo de inatividade dos colaboradores e na produtividade do negócio. No entanto, podem também afetar indiretamente a satisfação dos clientes, a percepção do mercados e/ou criar problemas legais. De acordo com a Gartner™, em 2017, aproximadamente 50% de todos os pedidos Nível Um de suporte foram relacionados com dispositivos móveis. As empresas que estão a adoptar a IoT vão observar uma necessidade ainda maior de eficiência e eficácia no suporte remoto para os seus endpoints, sensores e dispositivos.

## DESAFIOS DA ANALÍTICA E DADOS EMPRESARIAIS

O crescimento da mobilidade empresarial e a chegada da Internet of Things criaram enormes quantidades de novos dados - tanto estruturados, como não estruturados e metadata. Até 2021, estima-se que um smartphone standard gere quase 7Gb de dados Internet por mês, quase tanto como um PC convencional. As empresas esperam aproveitar esta riqueza de dados, aprendendo a partir dela para melhorar a experiência dos seus clientes e otimizar fluxos de trabalho.



Não apenas os dados essenciais das soluções móveis LOB, mas também os metadados sobre os utilizadores, dispositivos móveis ou um endpoint IoT. Ter acesso a todos os metadados relevantes facilita a análise e melhora as hipóteses de sucesso.

## RESPONDA FACILMENTE AOS DESAFIOS DA MOBILIDADE

Cada um destes desafios é fácil de resolver por si só - as soluções de gestão da mobilidade empresarial e help desk já existem há anos. Apesar disso, lidar com todos estes desafios em simultâneo é muito mais complicado. Se não responder a todos os desafios, compromete os benefícios daqueles a que respondeu. Uma estratégia de mobilidade empresarial é tão forte quanto o seu elemento mais fraco, por exemplo, qualquer vantagem do desenvolvimento rápido de apps LOB será mitigado se os colaboradores sofrerem frequentemente de extensos períodos de inatividade. Hoje, as empresas 'mobile-first' precisam de um conjunto completo de soluções para os seus dispositivos móveis.



ATÉ 2020, 70% DAS APLICAÇÕES MÓVEIS EMPRESARIAIS UTILIZADAS PELAS EMPRESAS SERÃO DESENVOLVIDAS OU IMPLEMENTADAS SEM QUALQUER ENVOLVIMENTO IT



### RÁPIDO DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES MÓVEIS

As aplicações móveis, especialmente apps LOB personalizadas, são um componente crítico para a mobilidade empresarial. Infelizmente, estas aplicações de elevado impacto são muitas vezes dispendiosas e consomem muito tempo a construir. As empresas procuram atalhos e, uma possibilidade, é uma implementação de um paradigma de desenvolvimento de aplicações testadas e comprovadas no espaço móvel. O Rapid Application Development (RAD) e a sua versão móvel, RMAD, concentram-se no rápido desenvolvimento de protótipos funcionais. Isto significa, geralmente, ter de dividir grandes projetos em pequenas tarefas, construindo modelos de trabalho rápidos, testando, corrigindo e repetindo. Uma abordagem RMAD pode eliminar constrangimentos IT no que toca ao desenvolvimento de apps móveis. Segundo a Gartner™, até 2020, 70% das aplicações móveis empresariais utilizadas pelas empresas serão desenvolvidas ou implementadas sem envolvimento IT.



## GESTÃO DA MOBILIDADE À PROVA DO FUTURO

A gestão da mobilidade está em evolução. Há alguns anos atrás, as empresas queriam soluções de gestão de dispositivos móveis (MDM) para garantir a segurança e gerir os dispositivos. Depois, à medida que as capacidades dos dispositivos cresceram e as aplicações móveis e conteúdos se tornaram mais importantes, o foco expandiu-se para a gestão da mobilidade empresarial (EMM). Agora, com a chegada da IoT, o mercado está a mudar novamente. Daqui a alguns anos, podemos esperar ver biliões de novos dispositivos ligados, 'coisas' e endpoints. Podem existir dezenas de novas categorias de endpoints, mas todas elas precisam de ser protegidas e geridas a partir de uma única solução unificada de gestão da mobilidade.

## HELP DESK OPTIMIZADO PARA A MOBILIDADE

Manter a sua força de trabalho em atividade é importante para qualquer estratégia de mobilidade. Um aspecto chave é a rápida correção de problemas de dispositivos móveis e aplicações, reduzindo o tempo de inatividade dos colaboradores. Infelizmente, a falta de soluções optimizadas para a mobilidade tornaram o suporte remoto mais complicado que o suporte IT tradicional. Até à data, os técnicos de Help Desk não tinham as ferramentas necessárias à prestação de suporte remoto, como visualização e controlo remotos, sincronização de ficheiros e updates/restart forçado. Uma solução móvel especialmente concebida para help desk ajuda a solucionar os problemas dos dispositivos móveis mais depressa, muitas vezes no primeiro contacto.

## A SEGURANÇA É MAIS IMPORTANTE QUE NUNCA

Há 10 anos atrás, quando os smartphones começaram a tornar-se frequentes nas empresas, não demorou muito até que estas percebessem que a segurança da mobilidade era essencial. Disponibilizar colaboradores com computadores portáteis eficientes e aplicações móveis garantia enormes benefícios a nível da produtividade, mas também trazia enormes riscos, desde custos, à inconveniência de perder fisicamente um dispositivo, responsabilidades legais associadas aos dados empresariais comprometidos e até a possibilidade de exposição devido a acessos não autorizados à rede. Só em 2014, mais de 2 milhões de telemóveis foram roubados nos US e 3,1 milhões foram perdidos.

“ UMA SOLUÇÃO MÓVEL ESPECIALMENTE CONCEBIDA PARA HELP DESK AJUDA A SOLUCIONAR OS PROBLEMAS DOS DISPOSITIVOS MÓVEIS MAIS DEPRESSA, MUITAS VEZES NO PRIMEIRO CONTACTO. ”





Se tiver em conta este risco e o multiplicar por 10 ou 100, de acordo com o número bruto de dispositivos e endpoints que implementou, acrescentando o facto de que os dispositivos móveis são um dos principais alvos de ataques e hackers maliciosos e considerando ainda que a maioria destes novos dispositivos IoT não foram concebidos com a segurança em mente, pode ter em mãos um enorme problema potencial. No mundo 'mobile-first', a segurança é mais importante que nunca. Deve ser designada e construída na solução de mobilidade empresarial desde o início e não adicionada no final.

## JUNTOS PARA UM MAIOR SUCESSO

Uma abordagem compreensível para a resolução dos desafios da mobilidade empresarial compensa de várias formas. Primeiro, não vai apenas saltar entre problemas, vai dar-lhe resposta na sua origem. Uma abordagem Pareto (80/20) pode resolver o maior problema inicialmente, nas também pode complicar o próximo desafio. Outro benefício é que, ao adoptar uma solução integrada, é mais simples ajusta-se às condições em constante alteração do mercado, ou redefinir a estratégia de mobilidade da empresa. O mercado das tecnologias móveis está a mudar rapidamente e as empresas têm de conseguir avaliar, adaptar-se e ultrapassar quaisquer novos desafios, quer sejam externos ou internos. Por último, existem ainda problemas de eficiência e de economias de escala. Corrigir um problema de mobilidade de cada vez apenas terá mais custos a longo prazo.



“ ATÉ 2020, OS COLABORADORES MÓVEIS VÃO  
CONSTITUIR QUASE TRÊS QUARTOS (72,3%)  
DA FORÇA DE TRABALHO DAS EMPRESAS DOS  
ESTADOS UNIDOS ”



## ONE PLATFORM - TUDO LIGADO

A SOTI ONE é uma suite integrada de soluções de mobilidade. Cada solução trabalha de forma independente, para resolver um dos maiores desafios atuais de mobilidade. Mas ao trabalharem em conjunto, a SOTI ONE derruba os mais complicados problemas e liga tudo, desde dispositivos móveis, a endpoints IoT, aplicações e sistemas back-office. De seguida, quando tudo está ligado, a integração, analíticos e inteligência ajudam-no a reinventar o negócio para ir ao encontro dos desafios do futuro. A SOTI ONE mantém os colaboradores a trabalhar, desenvolve aplicações mais rapidamente e simplifica a segurança e gestão dos seus dispositivos móveis.



## SOTI - SOLUÇÕES DE MOBILIDADE INOVADORAS

A SOTI é um líder comprovado no desenvolvimento de soluções inovadoras para mobilidade empresarial. Milhares de empresas em todo o mundo dependem das suas soluções para simplificar a sua mobilidade empresarial, tornando-a mais inteligente, rápida e fiável. Após 2 décadas de sucesso, a SOTI alcançou uma compreensão completa das necessidades dos seus clientes e construiu parcerias sólidas com fabricantes de dispositivos, que se traduz num conhecimento sem precedentes das novas tecnologias e tendências da indústria. Uma visão clara e forte concentração em R&D permitiram que a SOTI se tornasse líder em EMM e levaram à criação de novas soluções de mobilidade empresarial de ponta. A SOTI ajuda as empresas a levar a sua mobilidade a infinitas possibilidades.