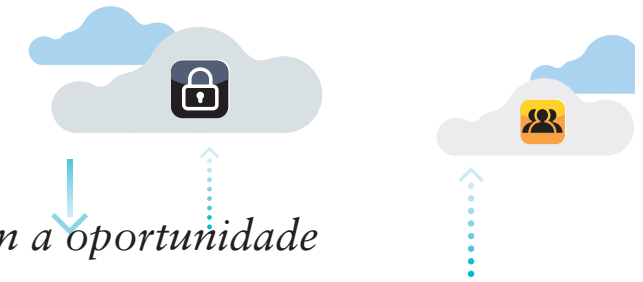




CONCRETIZAR O DIGITAL WORKPLACE



A mobilidade empresarial é a via para novas formas de trabalhar e também a oportunidade para inovar e marcar a diferença

VÂNIA PENEDO

MILLENNIALS E SMARTPHONES, RECEITA PARA A MUDANÇA

A forma como trabalhamos está a sofrer uma autêntica revolução. Nos últimos dez anos, muitas têm sido as alterações, a começar pelo smartphone. Nuno Almeida, B2B sales manager na Samsung, realça que “já tínhamos tido outras mudanças”, caso do PC, mas que o smartphone “tem permitido que se trabalhe em casa ou no escritório da mesma forma, levando a que vida pessoal e profissional se cruzem cada vez mais”. Os *millennials* são, porém, o agente da mudança. “Quando começaram a chegar às organizações perceberam que os processos eram diferentes daqueles a que estavam habituados”.

Foi esta a geração que trouxe para o mundo empresarial um novo estilo de trabalho – com maior flexibilidade e à distância –, a par da necessidade de um outro tipo de aplicações e de formas de colaboração digitais. “Cerca de 70% dos nossos colaboradores são *millennials*, o que levou a que a EY enquanto organização tivesse de se adaptar para ir ao encontro das suas expectativas, adotando novas tecnologias e promovendo a flexibilidade”, adianta Anabela Silva, partner da área de People Advisory Services na Ernst & Young.



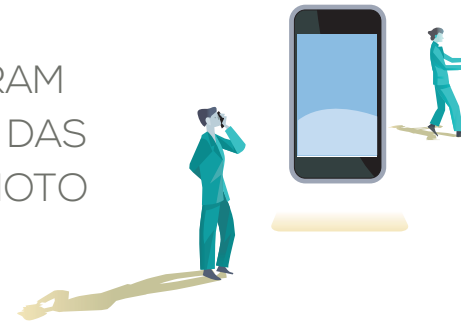
Fotografia: Rui Santos, Jorge

A NOSSA REALIDADE

As PME procuram a mobilidade empresarial mais na ótica das operações do que na do trabalho remoto. “Pela diminuição dos custos e pela melho-



AS PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS PROCURAM A MOBILIDADE EMPRESARIAL MAIS NA ÓTICA DAS OPERAÇÕES DO QUE NA DO TRABALHO REMOTO



ria das comunicações”, destaca Isabel Eufrásio, partner & technology evangelist na HighValue. “Vemos mobilidade em todas as áreas – começou há muito nos armazéns e em tudo o que era indústria ao nível da gestão fabril. Estas empresas procuram aplicações e indicadores de gestão, bem como acesso em tempo real à informação, tudo em plataformas móveis”. A única reticência, diz, “sempre esteve no custo e não no produto ou na ideia”. Nas PME, a mobilidade assume muito mais essa vertente: “Os empresários querem trazer os processos de negócio para a mobilidade”.

As resistências aos investimentos em IT não são exclusivas das PME. Paulo Magalhães, *country manager* da EasyVista, destaca que também existem nas grandes empresas e classificou-os de “baixíssimos face à criticidade do IT para as organizações”.

Nas grandes organizações, as novas formas de trabalhar são procuradas na perspetiva de uma “gestão eficiente do espaço”, segundo

Anabela Silva (Ernst & Young). “Os nossos clientes estão a tornar-se digitais e a desmaterializar os seus processos, para que sejam facilmente acessíveis, cumprindo todos os requisitos de segurança”.

COMEÇAR PELA DEFINIÇÃO DE UMA ESTRATÉGIA

Integrar a mobilidade na estratégia organizacional é um importante ponto de partida, alerta Paulo Magalhães (EasyVista), “porque está intrinsecamente ligada à transformação digital e ao *digital workplace*”. Associada a esta realidade deve estar a proteção da informação, o que nem sempre acon-



- Anabela Silva -
Partner da Área de People Advisory Services, EY

“Os nossos clientes estão a desmaterializar os seus processos, para que sejam facilmente acessíveis”

ESCUTAR



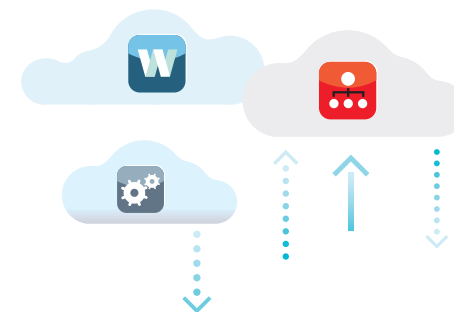
- Isabel Eufrásio -
Partner & Technology Evangelist, HighValue

“As PME querem trazer os processos de negócio para a mobilidade”

ESCUTAR



INTEGRAR A MOBILIDADE NA ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL É UM IMPORTANTE PONTO DE PARTIDA



tece: “Todas as empresas procuram a mobilidade, mas ninguém pensa na segurança”, alerta

Para João Paulo Ferreira, mobility & workplace pre-sales na Softinsa, a “ausência de uma estratégia para a mobilidade” é precisamente um dos aspectos mais críticos. “Existem muitos projetos pontuais, mas não se pensa no ambiente de trabalho dos colaboradores e nas vantagens que advêm da introdução de políticas transversais de mobilidade”. As ações *ad-hoc*, acrescenta, levam a que se descurem aspectos como a segurança e as aplicações de negócio. Ainda há organizações em que a mobilidade é um acesso mail com conexões inseguras, adverte, “sem preocupação em compartimentar os dados nos dispositivos nem em ter políticas de segurança ou ferramentas de *mobile device management* (MDM) para gerir todos os dispositivos ao dispor do colaborador”.

GESTÃO DE DISPOSITIVOS E APLICAÇÕES – COMO SOLUCIONAR?

Para que o *digital workplace* se concretize, as empresas têm de ter a capacidade de “disponibilizar serviços aos utilizadores, de acordo com



o seu perfil e a sua área de trabalho, independentemente do dispositivo onde estejam a trabalhar”, sublinha Paulo Magalhães (EasyVista). Estes serviços têm de estar integrados. Na disponibilização de uma solução de *digital workplace*, defende, “tem de haver uma componente de *self-service* ao nível do aprovisionamento do serviço”. Até porque este é um



- Paulo Magalhães -
Country Manager,
EasyVista

“É inviável gerir dispositivos sem o recurso a aplicações web-based”

ESCUTAR



- João Paulo Ferreira -
Mobility & Workplace Pre Sales,
Softinsa

“Mais do que suportar equipamentos, importa suportar utilizadores”

ESCUTAR



AS AÇÕES AD-HOC LEVAM A QUE SE DESCUREM ASPETOS COMO A SEGURANÇA E AS APLICAÇÕES DE NEGÓCIO



tema de experiência de utilização, por demais importante para os *millennials*, habituados na sua vida pessoal a solucionar problemas tecnológicos de forma autónoma. “A verdade é que procuram no mundo empresarial o mesmo tipo de experiência”, lembra Nuno Almeida (Samsung).

Tendo em vista a simplicidade de utilização, a EasyVista tem vindo a optar pelo desenvolvimento de soluções baseadas em web. Sem necessidade de instalação, estas aplicações funcionam do mesmo modo em qualquer dispositivo. “É inviável gerir dispositivos diferentes e suportá-los se assim não for”. Assim, reforça, Paulo Magalhães, “o caminho passa por disponibilizar ferramentas com a capacidade de se adaptarem quer ao PC quer ao smartphone, sem ser necessário desenvolver 10 ou 15 aplicações do mesmo formato”.

João Paulo Ferreira (Softinsa) recorda que “mais do que suportar equipamentos, importa suportar utilizadores”.

A já referida redução de custos também tem como consequência um menor suporte aos utilizadores móveis. “É fundamental que as empresas se rodeiem de parceiros que os ajudem na estrutura da política de mobilidade e em construir condições para que esses utilizadores possam ser suportados quando precisam”.

A empresa, que pertence ao grupo IBM, entende que a **virtualização do posto de trabalho “é um caminho natural” para a facilidade da gestão dos dispositivos**. “Porque a informação reside num ambiente mais controlado e não no equipamento”, explica.

BRING OU CHOOSE YOUR OWN DEVICE?

O “*Bring Your Own Device*” (BYOD), a utilização de dispositivos pessoais no contexto



- Nuno Almeida -
B2B Sales Manager,
Samsung

“No CYOD, o investimento tem vindo a ser partilhado entre a empresa e o colaborador”

ESCUTAR



- Luís Coelho -
Pre Sales & Business
Development,
Alcatel-Lucent Enterprise

“Importa conseguir adaptar a rede em função do padrão de tráfego”

ESCUTAR



profissional, parecia ser o paradigma da mobilidade há cinco anos – essencialmente porque as empresas disponibilizavam aos colaboradores equipamentos quase sempre inferiores aos que estes detinham a título pessoal. No entanto, esta é uma área onde não há consenso, devido às dificuldades intrínsecas ao BYOD. A Samsung não tem verificado tanto a adoção do BYOD no nosso mercado, antes o “Choose Your Own Device” (CYOD), por motivos relacionados com a segurança. “No CYOD, o investimento tem vindo a ser partilhado entre a empresa e o colaborador”. Até porque, adianta Nuno Almeida, “existe a tendência para a adoção de smartphones de maior capacidade, em nome de maior segurança e produtividade”.

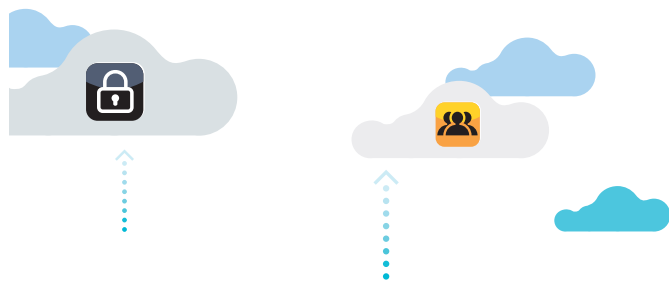
A solução Knox, da Samsung, dá resposta às questões de segurança relacionadas com o BYOD, ao permitir dividir, no mesmo dispositivo, os dados pes-



soais e os dados empresariais, separando-os em dois ambientes diferentes, “sem comunicação entre si e sem que a performance do equipamento seja afetada”, ressalva o B2B sales manager. “Através desta plataforma conseguimos facilitar os processos do IT manager, para uma gestão rápida das necessidades dos utilizadores”.

WIRELESS E ACESSIBILIDADE – CONTROLAR É PRECISO

O *wireless* tem sido “o grande impulsionador” das comunicações na parte da infraestrutura, segundo Luís Coelho, pre-sales & business development na Alcatel-Lucent Enterprise (ALE), sendo-o também em projetos nos quais existe a componente *wired*. As empresas procuram quase sempre soluções *wireless* complementadas com o BYOD e não dispensam a interação entre o *wireless* e o *wired*. O segundo, avisa, “vai continuar a existir”. O trabalho em contexto de



O WIRELESS TEM SIDO O GRANDE IMPULSIONADOR DAS COMUNICAÇÕES NA PARTE DA INFRAESTRUTURA

mobilidade tem levado ainda a que as organizações “procurem comunicações por voz e de colaboração à distância, numa plataforma cloud gerida pela empresa”.

Para a ALE, a coerência da experiência e da acessibilidade são desafios que as empresas têm de solucionar, a par da segurança. A este respeito, Luís Coelho chama a atenção para a importância do controlo dos equipamentos que entram na rede empresarial, com o recurso a ferramentas que verificam os parâmetros do dispositivo para decidir se este pode ou não aceder à rede: “Há inclusive mecanismos para entregar conectividade e impedir que se entre na rede da empresa”. Igualmente relevante é conseguir “adaptar a rede em função do padrão de tráfego”, uma vez que este é “influenciado” pelos diferentes tipos de dispositivos

e aplicações. Tudo isto é hoje mais simples porque, diz, “há mais inteligência nos acessos para detetar o tipo de tráfego e os parâmetros”.

OPORTUNIDADES DA GEOLOCALIZAÇÃO

A maturidade do mercado da infraestrutura de rede é de tal forma elevada que a conectividade – sobretudo o WiFi – é hoje uma verdadeira *commodity*. O que não significa, porém, que a infraestrutura tenha esgotado o seu valor.

A oportunidade de tirar partido da geolocalização tem, segundo Luís Coelho, “impulsionado projetos”. Na saúde e no setor dos transportes e logística existe uma procura crescente pelo *asset tracking*, geolocalização de dispositivos com recurso a tecnologias *wireless* – Bluetooth, WiFi, BLE (Bluetooth Low Energy). Estas novas utilizações “estão a colocar uma carga adicional sobre as infraestruturas de rede”, alerta, e sobre os access points (APs) anteriormente instalados.

No setor dos transportes existe ainda a procura por GPS *indoor* – “pela utilização de aplicações que nos levam de um sítio para outro”. Na hotelaria, onde a conectividade wireless é hoje fortemente valorizada pelos clientes, a melhoria da experiência com recurso a WiFi começa a ser um requisito. ■