SAPinsider

© 2011 *SAPinsider*. Este artigo foi publicado na edição trimestral de Jan, Fev ▪ Mar de 2011 da revista *SAPinsider* (http://sapinsider.wispubs.com) e republicado localmente com permissão do editor, WIS Publishing. O texto do artigo foi traduzido pela SAP. A WIS Publishing não se responsabiliza pelo conteúdo do artigo ou por quaisquer erros relacionados à tradução.

WIS PUBLISHING

Como transformar **mobilidade** em **valor para os negócios**

As melhores práticas para definir sua estratégia de mobilidade empresarial

por Dr. Ahmed El Adl, PwC e Sam Lakkundi, Sybase, uma empresa da SAP

Dr. Ahmed El Adl (ahmed.el.adl@us.pwc.com), Diretor de Soluções para Mobilidade Empresarial da SAP na PwC, é conselheiro na área de estratégia, arquitetura e implementação de mobilidade empresarial e ocupou diversos cargos na SAP AG, na BearingPoint e na PwC.

Sam Lakkundi (sam.lakkundi@sybase.com), Arquiteto de Mobilidade Empresarial da Sybase, empresa da SAP, já trabalhou em empresas em todo o mundo ajudando-as a desenvolver suas soluções móveis. Por 15 anos, Sam trabalhou com diferentes tecnologias na Sybase.

O recente crescimento no número de dispositivos móveis e de aplicativos destinados a consumidores móveis liberou um volume sem precedentes de interesse e empolgação entre os profissionais de TI e negócios. A última vez em que tal frisson tomou conta da TI foi no surgimento da internet. A mobilidade, em poucas palavras, mudou o modo como as pessoas desejam trabalhar e viver.

No entanto, todo esse frisson não está sozinho: ele vem acompanhado por confusões e perguntas sobre o futuro da mobilidade empresarial. Apesar de a maioria dos usuários de software de negócios saberem que a mobilidade, em breve, exercerá uma influência inédita sobre seus negócios, eles não sabem como isso ocorrerá, e estão buscando na comunidade tecnológica – inclusive na SAP e na Sybase – orientações sobre por onde começar.

O furor do momento

A aquisição da Sybase, líder no setor de mobilidade empresarial, pela SAP gerou grandes expectativas entre os clientes da SAP. Com a aquisição da Sybase, a SAP agora oferece tecnologias móveis de ponta, como a plataforma de aplicativos móveis corporativos (MEAP, Mobile Enterprise Application Platform), ferramentas de gerenciamento de segurança e ambiente móvel e sistemas de entrega SMS e MMS. Esses produtos Sybase, combinados com as ferramentas de mobilidade da SAP, fornecem a base para clientes que buscam mobilidade empresarial e inovação de TI.[1]

A nova estratégia móvel da SAP e a aquisição da Sybase ocorreram em um momento em que a mobilidade estava em alta, criando um grande furor. A SAP decidiu fazer parte dessa onda e está agregando valor a seus clientes. Entre os principais catalisadores da mobilidade atual estão:

- **Novas tendências em TI.** As organizações estão adotando computação em nuvem e soluções móveis, na medida em que reconhecem os custos e os benefícios aos negócios ao executar aplicações de negócios on-demand e on-device. A mudança no paradigma de desenvolvimento de soluções móveis de "um aplicativo móvel em um sistema operacional móvel em um dispositivo" para "múltiplos aplicativos em múltiplos sistemas operacionais em múltiplos dispositivos" é inevitável. A nova estratégia de produtos da SAP está comprometida com essa mudança no desenvolvimento de software e nos modelos de entrega, e a mobilidade exerce um grande papel nesse sentido.
- **Inovação móvel e avanços.** A nova geração de sistemas operacionais móveis, como o iOS, o Android e o Windows Phone 7, combinada com os recentes avanços dos kits de desenvolvimento de software (SDK) móvel, fornece ferramentas eficientes para rápido desenvolvimento de aplicações móveis confiáveis com rica experiência do cliente por baixo custo.
- **Maior maturidade móvel.** O nível geral de maturidade de tecnologia móvel e as diferentes tecnologias de suporte cresceram exponencialmente nos últimos anos. Tecnologias, como redes

> O dia em que a empresa móvel se tornará uma empresa real está a um passo de distância.

1 Consulte o artigo de Jack Chawla, página 12 desta edição de janeiro-março de 2011 do *SAPinsider*, para obter uma visão geral das soluções de mobilidade da SAP/Sybase (sapinsider.wispubs.com).

mais rápidas, GPSs mais inteligentes e o grande volume de novos sensores, agregaram grande valor às soluções móveis. Os dispositivos móveis estão muito robustos e otimizados para serem usados em diferentes redes. O hardware machine-to-machine (M2M), protocolos de comunicação e aplicativos estão surgindo com muita rapidez, direcionados pelo valor potencial que essas aplicações podem agregar a nossas vidas.

- **Necessidades de negócios mais sólidas.** O ambiente de furor de soluções móveis de clientes tornou a mobilidade um comprovado diferenciador e catalisador dos negócios. A globalização dos negócios tornou o acesso às informações empresariais ainda mais importantes para tomar decisões mais bem informadas e realizar tarefas em qualquer lugar, a qualquer momento. Portanto, muitas empresas estão prontas, ou já começaram a adoção da solução, para reestruturar seus processos empresariais para buscar uma "empresa móvel" em tempo real e agregar valor a negócios sustentáveis.

Empresas que buscam canalizar esse momento e começar a mobilizar seu sistema SAP não podem apenas continuar com pilotos ad hoc dispersos e implementações em silos de aplicativos móveis – processos baseados em produtos SAP são *essenciais aos negócios* e não devem ser tratados aleatoriamente. Para maximizar o ROI e minimizar os riscos de investimentos em tecnologias móveis, primeiro, as empresas precisam pensar de modo mais estratégico sobre a adoção da mobilidade. Ou seja, elas precisam de uma estratégia de mobilidade empresarial.

Desenvolvimento de uma estratégia de mobilidade empresarial

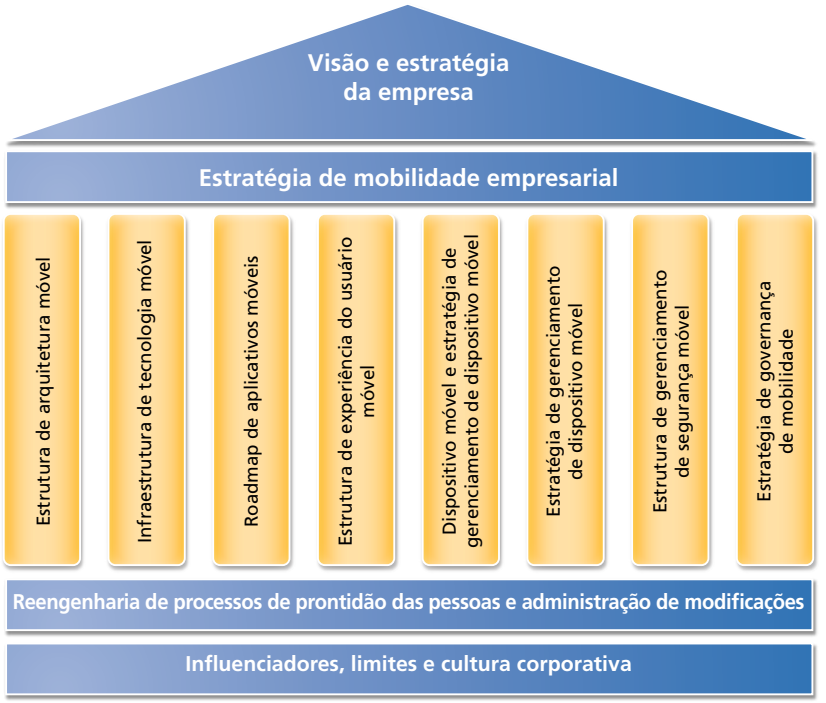
Para desenvolver uma estratégia de mobilidade empresarial, as organizações devem considerar como aproveitar melhor todos os benefícios das tecnologias móveis SAP para desvendar todo o valor dos negócios. E elas não podem ignorar a importância da TI – uma estratégia de mobilidade empresarial bem-sucedida também deve contar para manter altos padrões de segurança, experiência do usuário e governança. Uma estratégia eficiente é desenvolvida tanto nos negócios quanto na TI (veja a **Figura 1**).

Os fundamentos da mobilidade dos negócios

Uma estratégia sólida de mobilidade empresarial deve começar onde uma organização pode obter benefícios imediatos: nos negócios. Entenda como seus colaboradores podem conduzir os negócios, como eles gostariam de interagir entre si e como sua empresa fornece serviços e produtos aos clientes. Ao firmar a dinâmica empresarial de sua estratégia, considere estes pontos:

- O apoio do executivo é essencial ao sucesso da estratégia de mobilidade. Portanto, uma estratégia de mobilidade empresarial deve estar fundamentada na estratégia e na visão *geral* da organização. O alinhamento desses esforços ajudará a organização a compreender e analisar sua visão e estratégia de negócios para os próximos três a cinco anos.
- Para se tornar uma empresa móvel, será necessário realizar algumas mudanças organizacionais e reestruturações nos processos empresariais. A mobilidade não é apenas outro método de acesso ou interface de usuário – é uma oportunidade de transformar a maneira como empresas e indústrias conduzem seus negócios.
- Vá além das áreas clássicas de aplicativos móveis, como vendas e serviços. Imagine novos e inovadores aplicativos (BI móvel e workflow móvel, por exemplo) que podem agregar instantaneamente real valor a seus negócios.
- A cultura corporativa interna, o modo como colaboradores se comunicam e colaboram entre si, e influenciadores externos, como, onde e para quem os serviços serão fornecidos, influenciam diretamente a sua maneira de gerenciar e conduzir os negócios. Considere esses fatores ao desenvolver sua estratégia de mobilidade.

FIGURA 1 ▼ As facetas de negócios e de TI de uma estratégia de mobilidade empresarial efetiva



Os 8 pilares de uma estratégia de mobilidade de TI

Ao criar os fundamentos da mobilidade empresarial, um plano de mobilidade de TI deve ser desenvolvido para permitir à organização de TI entregar as soluções de mobilidade necessárias aos negócios hoje e para acomodar com flexibilidade as inovações em tecnologias móveis. O plano de mobilidade de TI deve ser composto por oito componentes principais.

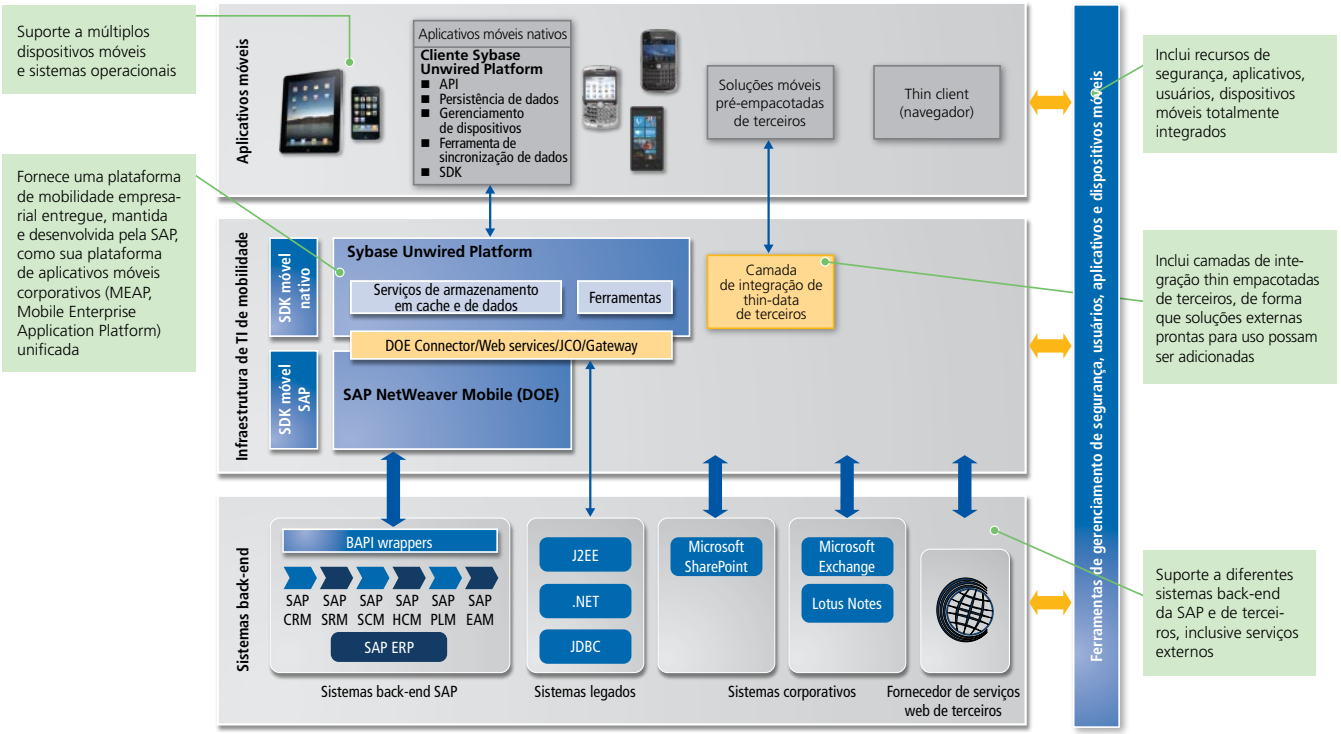
1. Arquitetura móvel. Para orientar sua equipe de TI durante a adoção de tecnologias móveis, você precisará de um conjunto completo de diretrizes arquitetônicas que sejam flexíveis o suficiente para promover inovação, acomodar diferentes sistemas empresariais (da SAP e de terceiros) e permitir que sua organização adote rapidamente os futuros avanços da mobilidade. Ao estabelecer essa estrutura, defina algumas regras a serem seguidas durante os principais processos decisórios, como quais aplicativos móveis nativos ou baseados em navegador devem ser usados. Além disso, a segurança não deve ser ignorada; a arquitetura da plataforma e os aplicativos móveis devem estar protegidos. Essa estrutura deve garantir que a mobilidade seja parte integral do desenvolvimento de soluções de negócios e do processo de suprimentos.

2. Infraestrutura de tecnologia móvel. Uma infraestrutura móvel contém todos os sistemas, ferramentas e dispositivos necessários a implementação, segurança, suporte e gestão de aplicativos móveis (veja **Figura 2**). A nova plataforma de mobilidade da SAP é o alicerce para um MEAP central e unificado. No entanto, considere aumentar seu ROI adicionando outras ferramentas de parceiros de mobilidade SAP, operadores móveis e desenvolvedores de dispositivos. Por exemplo, SDKs de sistemas operacionais móveis, como o SDK Android, serão necessários junto ao SDK móvel da SAP para aproveitar os recursos locais de dispositivos e fornecer uma experiência do usuário específica ao dispositivo.

3. Um mapa de aplicativos móveis. Mostrar resultados rápidos é essencial ao criar um business case para mobilidade na organização. Graças à sua aplicação em diversas áreas de negócios, os aplicativos móveis, como BI móvel e requisição e aprovação com base no fluxo de trabalho móvel, são as melhores opções para dar os primeiros passos. Deste ponto, o portfólio de aplicativos móveis deve refletir as prioridades dos negócios, assim como a prontidão da arquitetura e da tecnologia móvel dentro e fora da organização. Para alavancar o ROI de aplicativos móveis, considere adotar outras plataformas de tecnologia, como plataformas de colaboração, rede social e comunicação unificada, em seu roadmap.

4. Uma estrutura móvel de experiência do usuário. A experiência do usuário ultrapassa os limites das telas. O iPhone e o Android, por exemplo, não revolucionaram nossa experiência coletiva de usuário móvel apenas por ter uma tela atraente. O que mais impressiona, é o modo como seus aplicativos móveis interagem, ao mesmo tempo que promovem confiabilidade e bom desempenho aos usuários. As empresas podem aprender com o mercado de aplicativos

FIGURA 2 ▼ Uma amostra da infraestrutura de tecnologia móvel e seus principais recursos



móveis, estabelecendo uma estrutura de funções e diretrizes para o desenvolvimento de seus próprios aplicativos móveis. Essas diretrizes ajudaram os negócios a criar aplicativos móveis intuitivos, com ótimo desempenho e confiabilidade.

Além disso, na mobilidade empresarial, a qualidade de diferentes serviços inerentes aos aplicativos, como suporte fornecido a seus usuários, é essencial para aceitação e sucesso das soluções móveis. Como os aplicativos móveis da SAP mobilizam as principais funcionalidades de negócios e são, em geral, usados para tomar decisões complexas e importantes aos negócios, eles podem ser sensíveis a esses fatores.

5. Dispositivo móvel e estratégia de dispositivo móvel. A explosão em inovações de marcadores de dispositivos móveis resultou em um pot-pourri de dispositivos disponíveis: iPhones, iPads e outros tablets, BlackBerry portáteis, Androids, Windows Phone 7 – e a lista não acaba aí. Para controlar o caos de dispositivos existentes, defina uma estratégia de dispositivo móvel que forneça à organização um conjunto gerenciado e seguro composto por diversos dispositivos e sistemas operacionais.

Essa estratégia também deve definir um plano de gerenciamento de dispositivos móveis para permitir às organizações gerenciar de forma efetiva todo o ciclo de vida de todos os dispositivos móveis aprovados. O Afaria é a solução empresarial de ponta para gestão de mobilidade, combinado com soluções SAP de gerenciamento operacional de TI, ele é um excelente conjunto de ferramentas para gerenciar o ciclo de vida de dispositivos móveis, desde o provisionamento até o descomissionamento.

6. Estratégia de gestão de um aplicativo móvel. As empresas devem implantar ferramentas e processos para gerenciar aplicativos móveis desde sua criação até o término de seu ciclo de vida. Conte com ferramentas de configuração, atualização e provisionamento de aplicativos remotos sem fio para ajudá-lo nessa tarefa. Monitorar de modo proativo o uso, desempenho, políticas de segurança e configuração de aplicativos móveis deve ser uma parte importante de sua estratégia de mobilidade. O Afaria tem todas as funcionalidades necessárias para gerenciar todo o ciclo de vida de um aplicativo móvel.

7. Arquitetura de gerenciamento de segurança móvel. A mobilidade gera mais preocupações com a privacidade e a segurança dos dados. Uma empresa deve ter políticas e processos implementados corretamente, assim como ferramentas empresariais de gerenciamento de segurança móvel para implementar, monitorar e aplicar as políticas de segurança. Com a autenticação de dispositivos, por exemplo, você pode assegurar que apenas usuários "conhecidos" acessem e recebam seus dados. Você também precisa proteger os dispositivos de todos os usuários, sejam eles particulares ou específicos da tarefa. Ferramentas completas e empresariais de criptografia de dados devem ser usadas para transferência de dados empresariais entre sistemas back-end e dispositivos, inclusive para criptografia OTA.

8. Estratégia de governança de mobilidade. A velocidade que as inovações ocorrem no cenário de tecnologia móvel é maior que a capacidade das empresas em acomodá-las. Tentar adotar mobilidade na mesma velocidade pode ser arriscado aos negócios. Portanto, a governança de mobilidade deve ser um elemento de sua estratégia de mobilidade. Uma entidade dedicada deve supervisionar a adoção de tecnologias móveis na empresa, assim como aprovar a implementação da estratégia de mobilidade empresarial. A entidade pode ser um centro de excelência em mobilidade, o que pode incluir especialistas no assunto de mobilidade móvel, assim como usuários de negócios-chave. Uma das principais responsabilidades dos centros de excelência em mobilidade é hospedar uma cultura de inovação de negócios e de TI usando a tecnologia móvel. O centro de excelência em mobilidade também deve considerar a revisão das diferentes políticas da empresa para incluir soluções e dispositivos móveis de negócios.

A nova plataforma e os novos aplicativos de mobilidade expandida da SAP não apenas ajudam os clientes a implementar sua estratégia de mobilidade em todos os pilares da TI e dos negócios, eles exercem grande função em definir o futuro da mobilidade empresarial. Clientes SAP de todo o mundo estão criando oportunidades reais para se beneficiar com os dispositivos e aplicativos móveis e ganhar vantagem competitiva.

Com uma estratégia de mobilidade empresarial implementada, uma organização pode rapidamente adotar tecnologias móveis de ponta de forma segura e sustentável.

A transformação da mobilidade inicia com um plano

Ao desenvolver, comunicar e implementar uma estratégia de mobilidade empresarial acionável e flexível, uma organização pode desvendar o novo valor agregado aos negócios a partir dos investimentos atuais e futuros da SAP. Contar com uma estratégia de mobilidade permite à organização rapidamente se adaptar a tecnologias inovadoras e de ponta, além de transformar-se em uma "empresa móvel" de forma sustentável e segura – agora e em um futuro móvel. Visite **sap.com/mobile** e **www.pwc.com/techforecast** para saber mais.