

O papel dominante da mobilidade no mercado de trabalho

Fevereiro de 2012

Dinâmica de ganhos com as iniciativas de mobilidade corporativa

Os trabalhadores estão cada vez mais remotos, e a grande maioria das empresas está focada no suporte ao crescente número de funcionários que usam dispositivos móveis, como smartphones e tablets, para trabalhar no escritório, em casa e enquanto viajam. Na verdade, os resultados da pesquisa Forrsights Networks And Telecommunications, realizada no primeiro trimestre de 2011, mostram que 64% das empresas na Europa e na América do Norte apresentam como principal prioridade um maior suporte à mobilidade para os funcionários.¹ A dinâmica da mobilidade corporativa vai continuar, já que cada vez mais os funcionários compram e usam seus smartphones pessoais para atividades relacionadas ao trabalho, e um número crescente de empresas tem apoiado os programas chamados BYOD (bring-your-own-device, ou traga seu próprio dispositivo, em português) para mobilizar sua força de trabalho de forma eficiente e econômica.

As empresas de aplicativos e serviços móveis estão ampliando suas soluções para atender às necessidades dos trabalhadores de linha de negócios especialmente nas funções de vendas, marketing, atendimento ao cliente e suporte. Nossa pesquisa revelou que trabalhadores de atividades de liderança acessam tanto smartphones quanto tablets, o que inclui o acesso à intranet ou ao portal do funcionário e o uso de aplicativos de e-mail e calendário. Mas existem também variações, dependendo do tipo de dispositivo usado. Por exemplo, os smartphones são usados principalmente para ler ou exibir documentos, já os tablets são mais usados para editar documentos, participar de uma reunião pela Web ou realizar atividades de processamento intenso, como análises. Os principais benefícios para as unidades de negócios que usam esses aplicativos de mobilidade incluem melhora na capacidade de resposta dos funcionários e tomadas de decisão mais rápidas, agilidade para resolver problemas internos e aumento da produtividade do trabalhador.

As empresas priorizam diversas atividades de mobilidade e abrem as portas para os dispositivos dos funcionários

O crescimento constante da força de trabalho móvel e remota tem levado muitas empresas a incluir uma ampla gama de prioridades móveis como parte de sua estratégia corporativa geral de mobilidade (veja a Figura 1).

- **Expandir a gama de dispositivos móveis conectados é uma prioridade fundamental para muitas empresas.** 42% a 47% das empresas estão expandindo a abrangência ou o nível do suporte a dispositivos conectados dos funcionários. Um dos requisitos básicos para essas atividades em dispositivos conectados é o suporte a mais dispositivos móveis, smartphones e tablets com novos tipos de sistemas operacionais Apple e Android. Muitas empresas também estão preocupadas em aumentar a segurança móvel desses dispositivos.

- **Algumas empresas estão focadas na estratégia corporativa de mobilidade e no desenvolvimento de políticas.** Os resultados da pesquisa mostram que 31% a 33% das empresas estão desenvolvendo e implementando estratégias e políticas corporativas de mobilidade. Além de ampliar o suporte para novos tipos de dispositivos e aplicativos móveis, as empresas também estão investindo tempo e recursos na documentação de estratégias e políticas corporativas de mobilidade para funcionários, parceiros, fornecedores e clientes.
- **As empresas também estão ampliando o suporte para mais aplicativos móveis.** 28% a 31% das empresas estão dando suporte a mais aplicativos móveis para os funcionários. Eles incluem aplicativos para executivos ou profissionais em constante movimento, que trabalham fora do escritório, e aplicativos móveis para funcionários que trabalham no escritório. Alguns exemplos de aplicativos para escritório são as planilhas móveis de horas e despesas, que os assistentes administrativos podem acessar enquanto estão em trânsito.

Figura 1

As principais prioridades móveis incluem maior suporte de dispositivo, aplicativo e desenvolvimento para os funcionários

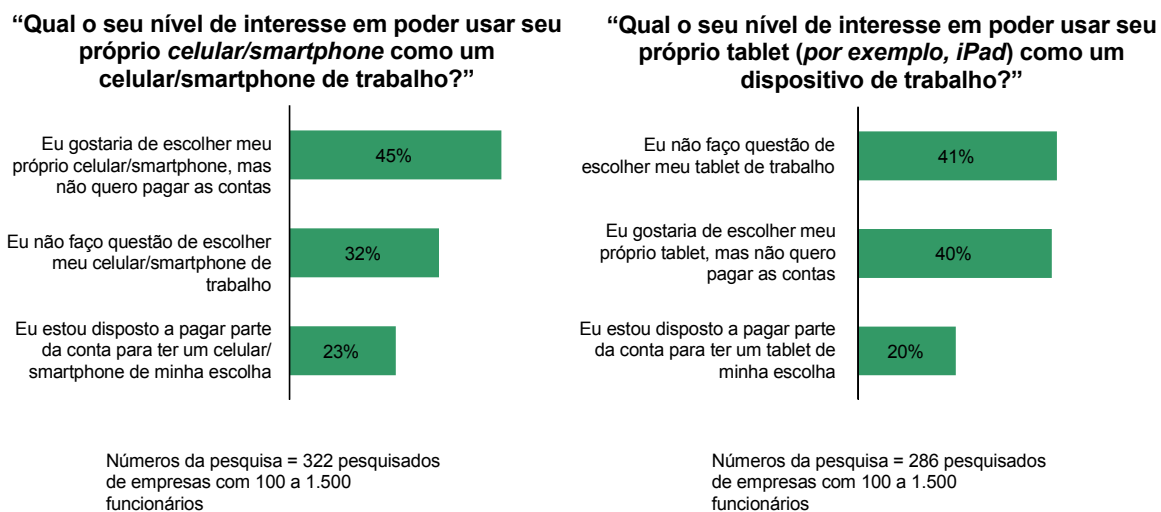


Base: os dados foram tirados de 148 pesquisados de empresas com 100 a 1.500 funcionários na Europa e na América do Norte
 Fonte: Pesquisa Forrsights Networks And Telecommunications, primeiro trimestre de 2011

O cenário atual do sistema operacional de dispositivo móvel corporativo está se tornando fragmentado, com novos dispositivos móveis da Apple e do Android que começam a entrar nas organizações por meio de um crescente número de funcionários que compram e pagam pelos smartphones ou tablets usados no trabalho (veja a Figura 2). Os resultados da pesquisa Forrsights Workforce, realizada no quarto trimestre de 2011, mostram que 45% dos profissionais de informação estão interessados em escolher o celular ou smartphone que vão usar no trabalho, e 40% também gostariam de escolher os tablets para usar no trabalho. Muitos funcionários também demonstram interesse em pagar por esses dispositivos móveis escolhidos pessoalmente. Na verdade, 23% dos profissionais de informação estão dispostos a contribuir com o pagamento dos celulares ou smartphones escolhidos pessoalmente, e 20% estão dispostos a contribuir com o pagamento dos tablets escolhidos pessoalmente.

Figura 2

Muitos funcionários querem a flexibilidade de escolher e comprar o dispositivo móvel que vão usar no trabalho



Fonte: Pesquisa Forrsights Workforce, quarto trimestre de 2011

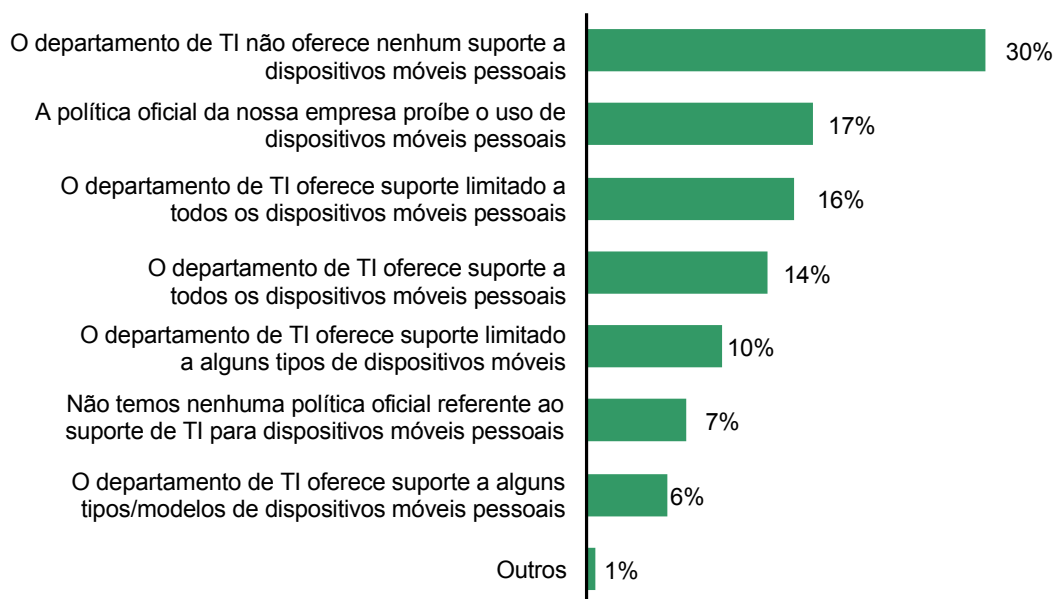
O cenário atual fragmentado dos dispositivos móveis corporativos vai ganhar maior destaque à medida que mais funcionários usarem seus dispositivos móveis pessoais para realizar as atividades profissionais. Os resultados da Pesquisa Forrsights Networks and Telecommunications, realizada no primeiro trimestre de 2011, mostram que 46% das empresas oferecem algum suporte a determinados dispositivos pessoais que os funcionários levam para o escritório (veja a Figura 3). O suporte a dispositivos móveis pessoais varia de um suporte limitado a alguns tipos de dispositivos móveis pessoais até o suporte completo e abrangente a todos os dispositivos pessoais.

Figura 3

46% das empresas oferecem algum nível de suporte a determinados dispositivos móveis pessoais

“Qual é a política de TI oficial da sua empresa para fornecer suporte a dispositivos móveis pessoais dos funcionários (celulares, smartphones e tablets)?”

(Não inclui laptops)



Base: os dados foram tirados de 148 pesquisados de empresas com 100 a 1.500 funcionários na Europa e na América do Norte

Fonte: Pesquisa Forrsights Networks And Telecommunications, primeiro trimestre de 2011

As empresas estão expandindo o desenvolvimento de aplicativos de mobilidade e colaboração

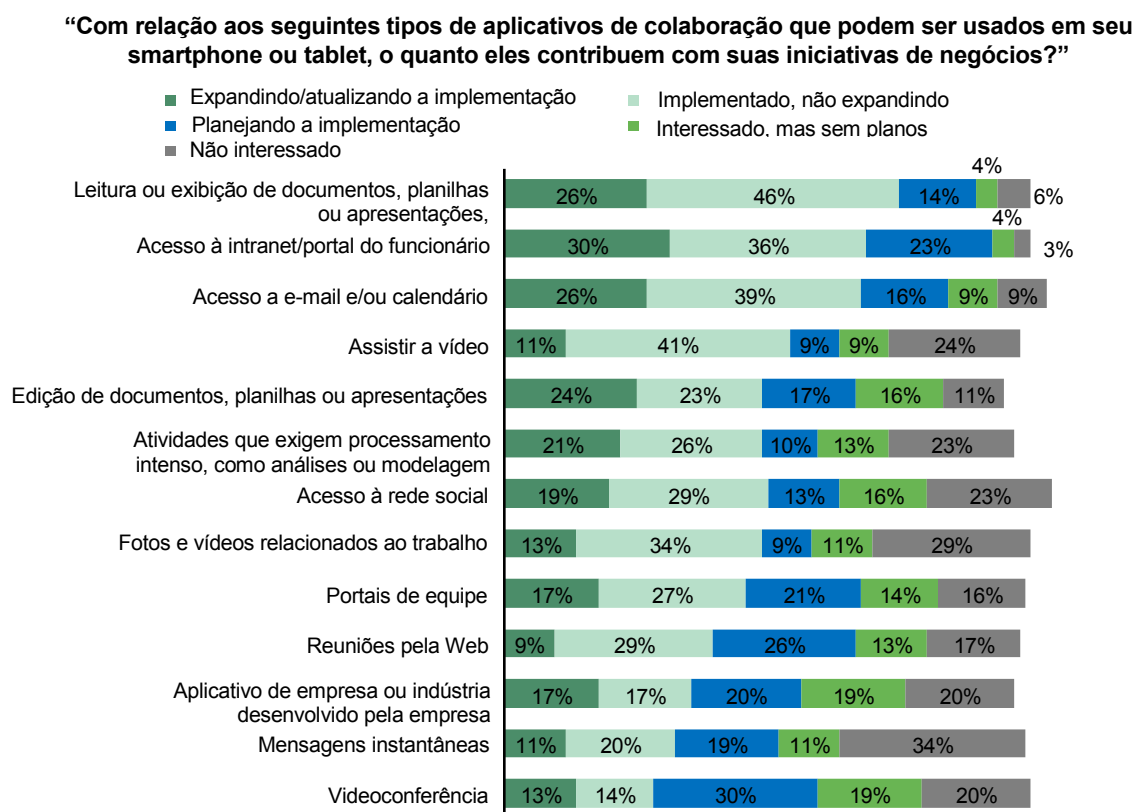
Muitas empresas estão implementando ou expandindo a implementação de uma ampla variedade de aplicativos de mobilidade e colaboração. Em uma pesquisa comissionada pela Cisco Systems, os tomadores de decisão de linha de negócios (por exemplo, de operações, vendas, finanças e gestão corporativa) identificaram a implantação de aplicativos de mobilidade e colaboração atual e planejada da organização para smartphones e tablets (veja a Figura 4).

- **Os aplicativos para exibição de documentos e acesso a portais, e-mails ou calendários dos funcionários são os mais implantados.** Mais de 70% dos pesquisados implantaram aplicativos que permitem aos funcionários exibir documentos, planilhas ou apresentações. Além disso, o acesso direto ao e-mail (push e-mail) continua sendo o aplicativo móvel mais importante, e 65% das empresas já implementaram ou estão atualizando a implementação desse aplicativo. Outros 16% das empresas estão planejando implementar aplicativos de e-mail ou calendário.

- **As atividades de implantação de aplicativos de vídeo e fotos estão ganhando mais espaço.** Mais da metade (52%) das organizações pesquisadas implementou ou está expandindo a implementação de aplicativos que permitem aos funcionários assistir a vídeos em dispositivos móveis. Além disso, 47% das empresas estão implementando ou expandindo a implantação de aplicativos que permitem aos funcionários tirar fotos ou fazer vídeos relacionados ao trabalho. 38% das empresas pesquisadas implementaram aplicativos de reunião pela Web, e outros 26% das empresas estão planejando implementar esse tipo de aplicativo.
- **Demanda emergente pela implantação de diversos tipos de aplicativos.** Os decisores de linha de negócios planejam implementar outros tipos de aplicativos no futuro. Na verdade, 30% das empresas planejam implementar aplicativos de videoconferência e 26% planejam implementar aplicativos de reunião pela Web. Permitir o acesso de funcionários a sites de intranet ou portal está nos planos de implementação de 23% das organizações, e 21% das empresas planejam implementar aplicativos de portal de equipe.

Figura 4.

As empresas estão expandindo a implantação de diversos tipos de aplicativos de colaboração



Base: 70 decisores de nível sênior em empresas dos EUA, Canadá, Reino Unido e Alemanha com 100 a 1.500 funcionários

Fonte: Estudo comissionado realizado pela Forrester Consulting em nome da Cisco Systems, em fevereiro de 2012

Trabalhadores usam seus smartphones e tablets para realizar diversas atividades

Os funcionários realizam muitos tipos diferentes de tarefas relacionadas ao trabalho usando seus smartphones e tablets. Existem pontos em comum e diferenças nítidas entre os tipos de aplicativos que os funcionários usam em seus dispositivos smartphone e tablet (veja a Figura 5).

- **Leitura e exibição de documentos, planilhas e apresentações são as atividades mais realizadas no smartphone.** Algumas atividades são de uso dominante em determinado dispositivo do funcionário. Por exemplo, 82% dos trabalhadores usam smartphones para ler ou exibir documentos, planilhas ou apresentações, enquanto apenas 36% dos funcionários realizam esse tipo de atividade usando tablets. Em uma comparação, os tablets são muito mais usados para atividades de edição do que os smartphones. Na verdade, 44% dos funcionários usam tablets para editar documentos, planilhas ou apresentações, enquanto apenas 17% dos funcionários relatam usar seus smartphones para essas atividades.
- **Os tablets são mais usados para análises e modelagem, além do acesso a reuniões pela Web e videoconferências.** O formato e a capacidade do dispositivo também interferem na adoção do funcionário de acordo com o tipo de atividade. Por exemplo, o tamanho da tela e a alta capacidade de processamento dos tablets tornam esses dispositivos ideais para atividades de análise e modelagem, permitindo o acesso a reuniões pela Web e videoconferências. Os resultados da pesquisa mostram que 43% dos funcionários usam seus tablets para participar de reuniões pela Web, 40% realizam atividades de análise de processamento intenso e 33% usam os tablets para acessar videoconferências. Fazendo uma comparação, apenas 10% a 13% dos funcionários usam seus smartphones para realizar essas atividades.
- **O acesso a e-mail, calendário e intranet ou a sites de portal do funcionário é feito nos dois dispositivos.** Duas das três principais atividades relacionadas ao trabalho que os funcionários realizam são as mesmas para usuários de smartphone e tablet. Especificamente, mais de 3/4 (76%) dos funcionários que usam smartphones e 63% de usuários de tablet acessam seus sites de portal ou intranet por meio desses dispositivos móveis. O acesso a aplicativos de e-mail e calendário também é uma atividade importante para os funcionários. Na verdade, 57% dos usuários de smartphone e 64% dos usuários de tablet acessam aplicativos de e-mail ou calendário pelos dispositivos que usam no trabalho.

Figura 5.

As diferenças de uso são evidentes na adoção do funcionário de acordo com as atividades realizadas nos smartphones em relação aos tablets

“Em quais atividades comerciais os funcionários utilizam seus smartphones ou tablets?”

(Selecione todas as opções válidas)



Base: 70 decisores de nível sênior em empresas dos EUA, Canadá, Reino Unido e Alemanha com 100 a 1.500 funcionários

Fonte: Estudo comissionado realizado pela Forrester Consulting em nome da Cisco Systems, em fevereiro de 2012

É preciso avaliar os benefícios e os desafios da implantação do aplicativo móvel e dos programas BYOD

À medida que aumentam a abrangência de aplicativos móveis e serviços de colaboração implantados nos dispositivos pessoais dos funcionários, as empresas devem avaliar os benefícios e os desafios associados ao suporte para essas iniciativas. Portanto, quais são os benefícios conquistados pelas unidades de negócios que implantam soluções móveis (veja a Figura 6)?

- **Aumento na capacidade de resposta dos funcionários, tomadas de decisão mais rápidas e resolução de problemas são os principais benefícios.** Os maiores benefícios da implantação de soluções de mobilidade em smartphones e tablets são o aumento na capacidade de resposta do funcionário e a tomada de decisão mais rápida, identificados por 76% dos pesquisados. Além disso, quase 60% das empresas indicam a resolução mais rápida dos problemas internos como benefício da implantação de soluções de mobilidade em smartphones e tablets.
- **Os clientes também se beneficiaram com a implementação das soluções de mobilidade.** 43% a 46% dos pesquisados identificaram benefícios para os clientes, como resolução mais rápida dos problemas e aumento da satisfação dos clientes, provenientes da implementação de soluções de mobilidade em smartphones e tablets.

Figura 6.

Aumento da capacidade de resposta dos funcionários, resolução de problemas e satisfação do cliente são os principais benefícios da mobilidade



Base: 70 decisores de nível sênior em empresas dos EUA, Canadá, Reino Unido e Alemanha com 100 a 1.500 funcionários

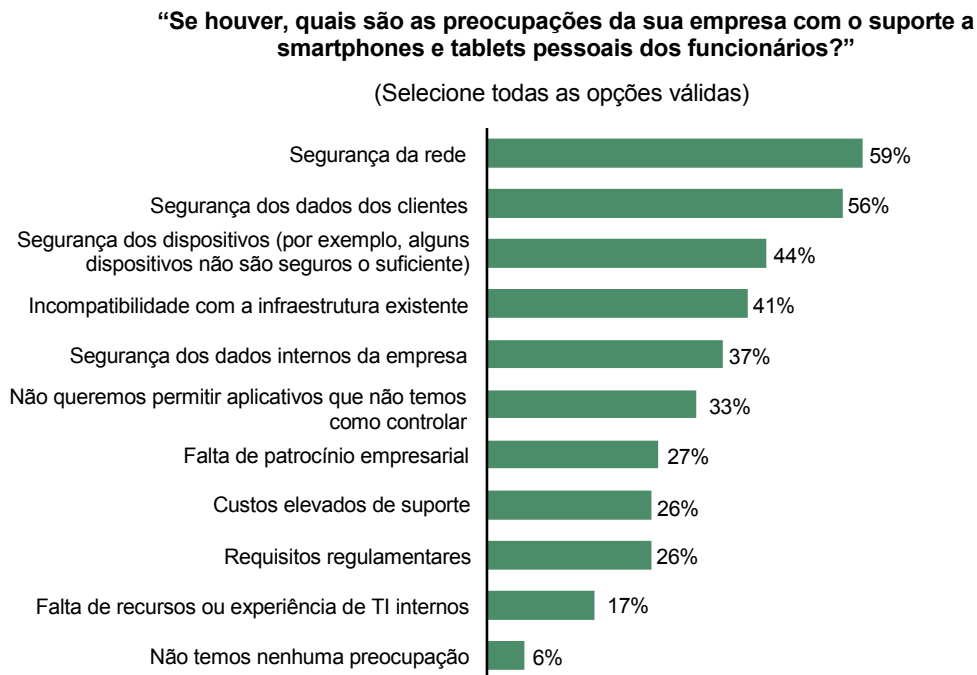
Fonte: Estudo comissionado realizado pela Forrester Consulting em nome da Cisco Systems, em fevereiro de 2012

As empresas que implantam os programas BYOD para dar suporte a smartphones e tablets pessoais dos funcionários devem resolver alguns problemas críticos (veja a Figura 7).

- **Os principais problemas estão relacionados à segurança dos dados da rede e do cliente.** À medida que o suporte a dispositivos pessoais dos funcionários ganha espaço, as empresas devem considerar as implicações na segurança antes de permitir dispositivos móveis pessoais no escritório. 56% a 59% das organizações pesquisadas estão preocupadas com os problemas de segurança dos dados da rede e do cliente. A segurança das informações pessoais dos clientes é particularmente crítica, pois essas informações são usadas para validar a identidade das pessoas que exibem e recebem determinado aplicativo, conteúdo ou serviço.
- **A segurança dos dispositivos torna-se um problema à medida que novos tipos de dispositivos móveis e sistemas operacionais são permitidos.** Como um número cada vez maior de empresas está abrindo suas portas a novos tipos de dispositivos móveis, sistemas operacionais e soluções, há uma maior exigência em garantir a segurança de todos os tipos de dispositivos. As empresas devem garantir a segurança dos novos tipos de dispositivos, formatos e sistemas operacionais (por exemplo, iPhones, dispositivos Android e iPads). Por exemplo: como as empresas lidam com dispositivos perdidos ou roubados? Como as empresas garantem que o conteúdo corporativo em dispositivos pessoais são eliminados quando os funcionários se desligam da empresa?

Figura 7

Preocupação com a segurança e problemas de compatibilidade são os principais desafios do suporte a dispositivos pessoais dos funcionários



Base: 70 decisores de nível sênior em empresas dos EUA, Canadá, Reino Unido e Alemanha com 100 a 1.500 funcionários

Fonte: Estudo comissionado realizado pela Forrester Consulting em nome da Cisco Systems, em fevereiro de 2012

As empresas devem estar preparadas para a era dos aplicativos móveis, das soluções e dos programas BYOD

As iniciativas de mobilidade são um componente fundamental das estratégias corporativas gerais, e muitas empresas estão expandindo seu suporte a dispositivos e soluções móveis. Um fator crucial da expansão da mobilidade é a crescente tendência das empresas em dar suporte a smartphones e tablets pessoais dos funcionários.

- **Espera-se uma expansão das iniciativas de mobilidade por parte dos decisores de linha de negócios.** Os requisitos das iniciativas de mobilidade da empresa não são mais uma responsabilidade exclusiva da organização de TI. Funcionários de linha de negócios de diferentes unidades organizacionais (por exemplo, vendas, operações, executivos corporativos, etc.) estão cada vez mais envolvidos na orientação sobre os requisitos de dispositivos móveis, aplicativos e serviços em suas respectivas unidades de negócios.
- **Prepare-se para o suporte a dispositivos smartphone e tablet pessoais dos funcionários.** Muitos trabalhadores gostariam de escolher os smartphones ou tablets que vão usar no trabalho, e alguns deles também estão dispostos a pagar por esses dispositivos móveis escolhidos pessoalmente. O cenário atual fragmentado dos dispositivos móveis corporativos vai ganhar maior destaque à medida que mais funcionários usarem seus dispositivos móveis pessoais para realizar as atividades profissionais.

- **Aumente a gama de aplicativos e serviços móveis implantados para os funcionários.** Os trabalhadores e funcionários de linha de negócios estão pressionando as empresas a expandir a variedade de aplicativos de mobilidade e colaboração. Os aplicativos e serviços líderes usados pelos funcionários variam de acordo com o tipo de dispositivo. Os aplicativos de exibição de documentos e acesso a e-mail ou calendário são os mais implantados tanto em smartphones quanto em tablets. Porém, os aplicativos de vídeo, mensagem instantânea/conferência e de análise prevalecem entre os usuários de tablet.

Metodologia

Este perfil de adoção de tecnologia foi comissionado pela Cisco Systems. Para criá-lo, a Forrester usou como base sua Pesquisa Forrsights Networks and Telecommunications, primeiro trimestre de 2011, e Forrsights Workforce, quarto trimestre de 2011. A Forrester Consulting suplementou estes dados com perguntas de pesquisas específicas feitas a 70 decisores de nível sênior na América do Norte e na Europa, que são responsáveis pelas decisões de mobilidade relacionadas a smartphones e tablets em organizações nos EUA, Canadá, Reino Unido e Alemanha, com 100 a 1.499 funcionários. As perguntas das pesquisas eram relacionadas a benefícios, preocupações, atividades e motivações referentes ao uso de smartphones e tablets no local de trabalho. A pesquisa auxiliar foi realizada em janeiro de 2012. Para mais informações sobre o painel de dados da Forrester e os serviços de consultoria técnica empresarial, visite www.forrester.com.

Endnotes

¹ Os dados foram tirados de 148 pesquisados de empresas com 100 a 1.500 funcionários na Eurpa e na América do Norte. Fonte: Pesquisa Forrsights Networks And Telecommunications, primeiro trimestre de 2011.

Sobre a Forrester Consulting

A Forrester Consulting fornece consultoria independente e objetiva com base em pesquisas para ajudar aos líderes a alcançarem o sucesso em suas organizações. Os serviços de consultoria da Forrester, desde uma breve sessão estratégica até projetos personalizados, colocam você em contato direto com analistas de pesquisas que aplicam conceitos especializados aos seus desafios de negócios específicos. Para mais informações, visite www.forrester.com/consulting.

© 2012, Forrester Research, Inc. Todos os direitos reservados. A reprodução não autorizada é rigorosamente proibida. As informações se baseiam nos melhores recursos disponíveis. As opiniões expressas refletem a avaliação no momento e estão sujeitas a alterações. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar e Total Economic Impact são marcas registradas da Forrester Research, Inc. Todas as outras marcas registradas são de propriedade de suas respectivas empresas. Para mais informações, acesse www.forrester.com. [1-JY687D]