

No todas las tablets son aptas para el uso empresarial

MIENTRAS QUE LAS TABLETS PARA CONSUMIDORES ACTUALMENTE DOMINAN LAS EMPRESAS, LAS ORGANIZACIONES DE TI SE CUESTIONAN SOBRE SU VIABILIDAD A LARGO PLAZO COMO HERRAMIENTA DE COMPUTACIÓN PROFESIONAL, ARGUMENTANDO LIMITACIONES EN TORNO A SU FUNCIONALIDAD, DURABILIDAD Y CONFIABILIDAD.

La tablet finalmente está siendo tomada en serio como una herramienta de computación profesional, después de años de intentos fallidos. Pero en la medida que la adopción de los usuarios aumenta, las organizaciones de TI se enfrentan ante la realidad de que cada vez más los modelos populares para consumidores se ven paralizados debido a su funcionalidad limitada. Además, no son suficientemente sólidas para resistir el riguroso uso empresarial.

Las tablets están ganando terreno en las empresas por varias razones. Debido a su formato de peso ligero y la promesa de movilidad para "trabajar en todas partes", un número creciente de usuarios está encontrando valor en una herramienta que les permite hacer más y cargar menos. Al mismo tiempo, las organizaciones son altamente receptivas a reemplazar los procesos basados en papel, incrementar la colaboración entre los empleados y brindar funcionalidad adicional e información a través de aplicaciones personalizadas como una manera de mejorar el servicio al cliente o agilizar operaciones.

De acuerdo con una encuesta reciente de IDG Market Pulse realizada a lectores de InfoWorld que trabajan en empresas con 1.000 o más empleados, el 81% de los encuestados está incorporando tablets en su infraestructura de computación con el fin de promover

y potenciar la movilidad del empleado, mientras que el 68% cita un incremento en la productividad de sus empleados como el principal motivador. Otras razones para el amplio despliegue de tablets incluye el facilitar una mejor y más rápida toma de decisión a través del acceso real a la información (53%), reforzar la satisfacción del empleado (44%) y fomentar la habilidad para obtener y guardar información en el campo (43%).

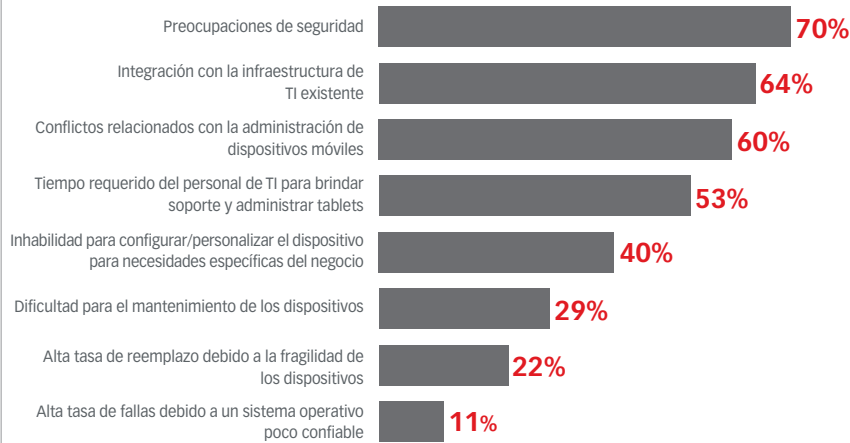
Las tablets se han vuelto más comunes en el lugar de trabajo en parte por la exposición que los usuarios de negocio le han dado a la tecnología a través de su uso personal. Con el aumento del consumo los usuarios se han acostumbrado a la conveniencia de ver videos o acceder a correo electrónico en cualquier lugar.

El deseo de tener en un solo dispositivo un puente entre el mundo personal y profesional está teniendo un impacto en la infraestructura de la computación corporativa. El fenómeno llamado Bring your own Device (BYOD o Traiga su propio dispositivo), en que los usuarios utilizan sus propias tablets y teléfonos inteligentes en el trabajo, se está haciendo cada vez más común en el lugar de trabajo. Como resultado, las compañías se encuentran desplegando y apoyando tablets de consumo familiar en lugar de tablets de tipo empresarial. Este tipo de tablets tiene una mayor duración, son expandibles y soportan capacidades más robustas de seguridad y manejo. Además están destinadas a operar en una variedad de ambientes, incluyendo el trabajo de campo, planta o fábrica.

DE ACUERDO CON UNA ENCUESTA RECIENTE DE IDG MARKET PULSE REALIZADA A LECTORES DE INFOWORLD QUE TRABAJAN EN EMPRESAS CON 1.000 O MÁS EMPLEADOS, EL 81% DE LOS ENCUESTADOS ESTÁ INCORPORANDO TABLETS EN SU INFRAESTRUCTURA DE COMPUTACIÓN CON EL FIN DE EMPODERAR LA MOVILIDAD DEL EMPLEADO, MIENTRAS QUE EL 68% CITA UN INCREMENTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE SUS EMPLEADOS COMO EL PRINCIPAL MOTIVADOR.



Principales Conflictos/Preocupaciones de TI relacionados con el soporte a tablets



FUENTE: IDG RESEARCH SERVICES, AGOSTO DE 2013

De hecho, el estudio de IDG Market Pulse muestra que más de la mitad de las compañías encuestadas están entregando a sus usuarios empresariales tablets para consumidores de marcas Apple y Sony, en comparación con solo un 26% que está proporcionando a sus empleados tablets de negocio como aquellas de Dell y Panasonic. Las tablets para consumidores tienden a ser el dispositivo de elección inicial cuando existe la opción BYOD – este escenario fue respaldado por el 57% de los encuestados, independientemente de que exista un plan de reembolso para los dispositivos o una política para que los individuos compren su equipo por sus propios medios.

LAS TABLETS DE CONSUMO LLEGAN AL LÍMITE

Ahora que las organizaciones llevan un par de años en esta infraestructura recién establecida basada en tablets, se están empezando a encontrar con desafíos en torno a la implementación y apoyo, particularmente con el influjo de la oferta al nivel del consumidor. En promedio, un tercio de los encuestados reporta que hay usuarios de compañías que dependen exclusivamente de las tablets como su dispositivo principal para sus tareas profesionales. Y mientras que cerca de la mitad de los encuestados espera que esos números aumenten en el próximo año, la funcionalidad limitada de las tablets de consumo está obstaculizando la adopción más generalizada de la plataforma como un reemplazo universal de los PC's. Entre las principales quejas de los usuarios acerca de las tablets de consumo son la falta de un teclado y mouse, su inhabilidad para desempeñar funciones principales como editar un documento

y visualizar ciertos tipos de archivos, así como la vida útil relativamente corta de sus baterías – todos los obstáculos significativos que se interponen en el camino de los usuarios de negocio para cortar de una vez su cordón con los PC's tradicionales y hacer una transición hacia una plataforma centrada en tablets.

La duda de los usuarios es un retroceso para las organizaciones de TI, quienes están elevando sus preocupaciones en la medida que enfrentan retos relacionados con el mantenimiento y soporte diario de las tablets – específicamente de aquellos modelos de consumo. No es de sorprenderse que la principal preocupación en relación al soporte a tablets tenga que ver con seguridad, un aspecto citado por el 70% de los encuestados. La mayoría de las tablets de consumo carece de características como

firewalls integrados y protección antivirus, así como la capacidad de control de versiones para manejar las actualizaciones de software. Estas capacidades junto con las funciones de manejo son críticas para que el departamento de TI pueda asegurar la consistencia y seguridad de su red corporativa al integrar dispositivos como tablets a la empresa.

Otro punto crítico en la lista de TI está relacionado con la integración de las tablets en la infraestructura existente de tecnología, citado por el 64% de los encuestados; seguido por aspectos relacionados con la administración de los dispositivos móviles (60%) y el tiempo requerido del personal para brindar soporte y manejar el influjo de tablets (53%).

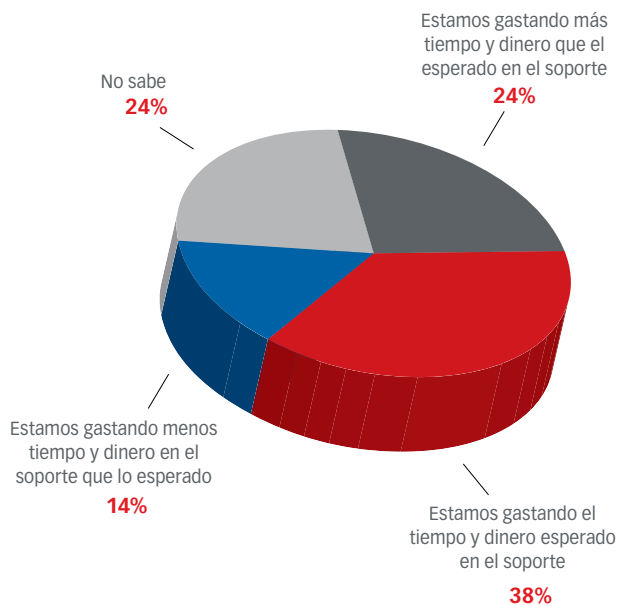
Las compañías que apoyan el uso de tablets de consumo general son los que menos fomentan la incorporación de tablets profesionales. En esas firmas, casi un 25% de los encuestados dicen que gastan más tiempo y dinero que lo esperado en

ADEMAS DE LOS RETOS QUE CONLLEVAN EL CUIDADO Y MANTENIMIENTO DE LAS TABLETS DE CONSUMO EMITIDAS POR LA COMPAÑÍA, LAS ORGANIZACIONES DE TI ESTÁN LUCHANDO CONTRA EL PESO QUE SIGNIFICA EL MANTENIMIENTO DE ESTOS DISPOSITIVOS TRAÍDOS A LA EMPRESA.



Tiempo y dinero invertido en el soporte de tablets de consumo en comparación con las expectativas iniciales

(Entre aquellos que soportan tablets de consumo)



FUENTE: IDG RESEARCH SERVICES, AGOSTO DE 2013

soporte, mientras que el 24% no está claro si el tiempo y dinero destinados al soporte de tablets está acorde con sus expectativas. Y considere esto: solo el 14% de las compañías encuestadas están confiadas en que están dedicando menos tiempo y recursos de los esperados al soporte y administración de las tablets de consumo.

Además de los retos relacionados con el mantenimiento y cuidado de las tablets de consumo, las organizaciones de TI están batallando con el peso del mantenimiento de los dispositivos que son traídos a la empresa a través de programas BYOD. En las compañías donde el BYOD es un canal aceptado, los encuestados dijeron que TI se encarga de brindar soporte a esas tablets individualmente un 65% de las veces.

Dado que el uso de las tablets recién se está incorporando a la vida empresarial persisten muchas incertidumbres alrededor de lo que se requiere para mantener y brindar soporte a estos dispositivos en el largo plazo. Mientras que las organizaciones de TI tienen años de experiencia y montañas de datos en sus registros de reparación de PC, no existe mucha historia de mantenimiento de dispositivos como tablets, lo cual crea incertidumbre alrededor de la frecuencia esperada de reemplazo y reparación. De aquellos

encuestados que proporcionan tablets de la compañía a los usuarios, la mayoría dice que espera reemplazar las unidades alrededor de una vez cada dos años y realizar reparaciones cada pocos meses. 26% de los encuestados dice que no saben qué esperar en términos de la agenda de reparación y el 35% no está claro acerca de cuál es la estrategia de reparación apropiada. Hay mayores niveles de incertidumbre entre las compañías que entregan exclusivamente tablets de consumo.

Lo que es cada vez es más claro, sin embargo, es que el uso de las tablets dentro de las compañías está costando tiempo y dinero. En la medida en que los usuarios corporativos ponen sus propias tablets de consumo a trabajar como parte de programas BYOD, las organizaciones están encontrando que estos dispositivos no están contruidos para soportar los rigores del uso profesional. Ver una película en un iPad mientras se está cómodamente recostado en un sofá es un uso muy diferente a aquel de llevar la tableta a un sitio de construcción y tomar fotos bajo condiciones climáticas adversas. Cuando se utilizan en el campo o la intemperie las tablets corren un mayor riesgo de que se caigan, mojen o ensucien. Esto puede conducir a una serie de problemas potenciales que podrían requerir de una reparación o, peor aún, un reemplazo.

Actualmente, más de la mitad de los encuestados reporta que sus compañías están haciendo seguimiento activo a las tasas de daño de las tablets utilizando una variedad de métodos que van desde estimados rudos hasta detallados y meticulosos reportes de incidentes. Aquellos que llevan el récord dicen que 1 de cada 10 tablets propiedad de la compañía han sufrido daños que justifican reparación o reemplazo, pero ese número podría estar sesgado por el hecho de que las compañías se encuentran todavía en fase de adopción temprana y no han establecido aún programas

EN LA MEDIDA EN QUE LOS USUARIOS CORPORATIVOS PONEN SUS PROPIAS TABLETS DE CONSUMO A TRABAJAR COMO PARTE DE PROGRAMAS BYOD, LAS ORGANIZACIONES ESTÁN ENCONTRANDO QUE ESTOS DISPOSITIVOS NO ESTÁN CONSTRUIDOS PARA SOPORTAR LOS RIGORES DEL USO PROFESIONAL. VER UNA PELÍCULA EN UN IPAD MIENTRAS SE ESTÁ CÓMODAMENTE RECOSTADO EN UN SOFÁ ES UN USO MUY DIFERENTE A AQUEL DE LLEVAR LA TABLETA A UN SITIO DE CONSTRUCCIÓN Y TOMAR FOTOS CON UN CLIMA INCLEMENTE.

formales de seguimiento de incidentes ni se han inventado cómo hacer seguimiento a los incidentes relacionados con BYOD eficientemente.

La razón citada más frecuentemente en cuanto a daños en las tablets es caídas, un problema reportado por el 64% de los encuestados. Otros incidentes comunes que causan daños a las tablets son objetos que les caen encima o las aplastan (34%), derramamiento de líquidos (26%) y exposición al calor o frío (16%). Veinticuatro por ciento de los encuestados dijeron que sus tablets se afectan solo con el desgaste normal por uso. La frecuencia de estos casos resalta la importancia de la durabilidad y fiabilidad como elementos clave a la hora de elegir una tableta apropiada para el uso empresarial a largo plazo.

¿QUÉ HACE QUE UNA TABLET ESTÉ LISTA PARA LA EMPRESA?

Mientras que las tablets de consumo son actualmente el dispositivo corporativo más común, la demanda en las empresas puede causar que las organizaciones reevalúen sus opciones y opten por un estándar de tableta más robusto. Las tablets diseñadas para el entretenimiento o para labores de comunicación básicas como leer el correo electrónico o incursionar en social media no necesariamente están construidas para ser utilizadas en la empresa, particularmente cuando se toman en cuenta los requerimientos de expansión de la empresa alrededor de la funcionalidad móvil y el soporte a las herramientas de productividad Windows®.

De hecho la compatibilidad con el ambiente Windows es un criterio importante para las tablets y una de las principales consideraciones al evaluar los dispositivos. De acuerdo con la encuesta IDG Market Pulse, más de dos tercios de los encuestados consideran "algo importante" que las tablets se ajusten al mundo Windows, gracias a que la mayoría percibe estos dispositivos como más fáciles de brindar soporte y más amigables con el usuario.

Otro factor que determina cómo las compañías evalúan las compras de tablets a corto y largo plazo son los planes que tienen para implementar Windows 8 a través de la organización. Más de la mitad de las compañías encuestadas reportan que han implementado o piensan implementar Windows 8, lo que eleva la necesidad de cierto nivel de compatibilidad e integración entre las aplicaciones de la empresa y el hardware.

Muchas empresas ven a las tablets como una manera de proporcionar funcionalidad adicional e información a los clientes a través de aplicaciones especializadas - uno de los principales beneficios citado por el 30% de los encuestados. Sin embargo, este beneficio es más probable que se logre con las tablets de negocio entregadas por las empresas, que cuentan con capacidades más

sólidas de seguridad, mejor conectividad, una funcionalidad de administración más robusta y una mejor integración a los sistemas de la empresa.

La compatibilidad con los programas y sistemas existentes también obtuvo un rango alto en importancia entre las compañías que ya están entregando tablets corporativas - un 93% vs. un 67% entre otros encuestados. Una vez más, este hallazgo subraya el aumento de deseo por las tablets profesionales que se integran y trabajan más confiablemente con el sistema principal del negocio. También el pronóstico es el criterio de mayor importancia para la selección de tablets para uso empresarial. Confiabilidad, seguridad y durabilidad logran un alto puntaje en términos de nivel de importancia; sin embargo todas estas son áreas de funcionalidad que están menos desarrolladas en las tablets de consumo en comparación con los dispositivos empresariales más robustos.

Mientras que las tablets de consumo dominan la empresa hoy en día, existe menos certeza sobre si podrán mantener ese alto nivel de facturación en el largo plazo en cuanto a su uso empresarial. Para que se convierta en un reemplazo viable de los PC's tradicionales, las tablets deben ser especialmente diseñadas con funcionalidades empresariales y deben ser al mismo tiempo suficientemente robustas para soportar los golpes que implica la movilidad excesiva. La seguridad integrada también es esencial, en la medida en que se requiera de la integración con aplicaciones de productividad y ambientes operativos como Windows. Es raro que un departamento de TI tenga el tiempo o la disposición para llevar de la mano a todos los usuarios a través de procesos incómodos o ayudar a solucionar problemas de ambientes que se desvían de los estándares corporativos.

Dispositivos como la tablet Toughpad® de clase empresarial de Panasonic han sido diseñados desde cero para ayudar a los profesionales a ser más productivos. Con la mirada puesta en la información y la seguridad del dispositivo, durabilidad y confiabilidad, la familia Toughpad, incluyendo la nueva FZ-G1 que corre en Windows 8 Pro, puede proporcionar a los usuarios de negocio la experiencia móvil que añoran sin los dolores de cabeza que aterran a TI.

Para conocer más sobre la familia Toughpad de clase empresarial de Panasonic, ingrese a panasonictoughpad-latam.com