

informação essencial para VARs e integradores de tecnologia

Channel

Fórum IT Channel





Participantes

**João Henriques**

Cisco Portugal
Routing/Switching/
IoT Tech Lead

**Francisco Caselli**

Research Director
na PHC Software

**José Manuel Oliveira**

CEO e co-owner
da Decunify

**Henrique Carreiro**

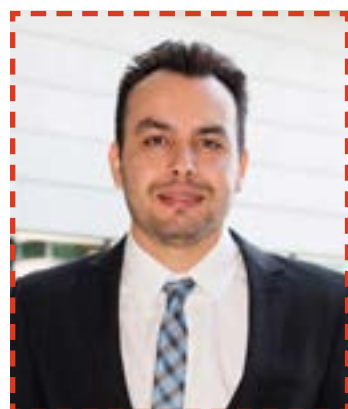
Cloud Computing
And Enterprise
Mobility Lecturer

**Rita Santos**

Windows and
Surface Business
Group Lead

**Jorge Borges**

European Head
of B2B Marketing
na Toshiba

**Mario Hernandez**

Soti Strategic
Account Manager
para Itália e Portugal

**Agustín Solís**

Symantec Principal
Systems Engineer

**Sérgio Ferreira**

Director
Enterprise Business
na Samsung



É incontornável, exigente, benéfica e múltipla. Para resolverem a equação da mobilidade, as empresas têm de compreender e endereçar cada uma das suas variáveis: aplicações, Cloud, segurança e gestão de dispositivos. O Fórum de Mobilidade do *IT Channel* reuniu um painel de representantes da indústria das TIC com o objetivo de debater cada um destes temas. Conheça as cinco principais conclusões.

Os dispositivos móveis são, hoje, uma extensão das nossas vidas, tanto particulares como profissionais. Vivemos em pleno movimento e procuramos tirar o maior partido possível do bem mais precioso que temos – o tempo. Para as empresas, isto significa oportunidades, tendo em conta que muitos

colaboradores optam por colocar os seus próprios dispositivos ao serviço da empresa. Mas com esta realidade chegam também muitas dores de cabeça. Por um lado, os funcionários podem trabalhar fora de portas, a qualquer momento e sobretudo em qualquer lugar; por outro, o IT é obrigado a gerir e a integrar todos estes

dispositivos, de smartphones a tablets, garantindo que a informação corporativa está segura. Há, ainda, a questão da digitalização dos próprios negócios, que podem aproveitar para se relacionarem com os seus clientes de um modo mais próximo, através de aplicações que personalizem a experiência e a interação.

Conclusão 1 - O paradigma que as empresas querem porque as pessoas preferem

Apesar de complexa, a mobilidade, enquanto conceito, não é difícil de perceber: é a possibilidade de interagir, realizando tarefas e trocando impressões à distância, a partir de qualquer lugar e a qualquer momento. Esta faceta ubíqua trouxe já uma mudança de paradigma social, sobretudo na forma como nos relacionamos uns com os outros, cada vez mais digitalizada, e dentro das empresas tem a potencialidade de transformar e agilizar os processos de negócio em direção a uma maior produtividade e colaboração. Mas será que estas, sobretudo as PME, já o entenderam? “A sua capacidade para a absorção de tecnologia varia muito”, destacou Henrique Carreiro, Cloud Computing and Enterprise Mobility Lecturer na Nova Information Management School. “Há um espectro de empresas, sobretudo as que estão voltadas para a internacionalização, que encontraram na Cloud e na mobilidade uma conjugação quase perfeita e uma forma de aumentarem a sua



eficiência e de reduzir os custos. Já chegaram à conclusão que a forma de potenciar os seus processos internos é recorrendo a esta conjugação, digitalizando-se e deixando de parte os processos obsoletos. Felizmente, muitas das PMEs integraram este novo paradigma”. São, aliás, as pequenas e médias empresas as que demonstram maior capacidade de transformação, como reforçou José Manuel Oliveira, CEO da Decunify. “Nota-se nas PMEs uma diferente aproximação às TIC e muito fruto também

de estarem a incorporar quadros com uma formação académica muito superior, uma geração muito tecnológica”.

Francisco Caselli, Research Director na PHC Software, notou que “ainda mais do que as PME”, as muito pequenas empresas ou startups “estão muitíssimo disponíveis para adotar soluções móveis e Cloud”, também pelo mesmo motivo. “São formadas por pessoas mais jovens que cresceram habituadas a trabalhar com dispositivos móveis e a estarem sempre conectadas.

Não lhes passa pela cabeça não utilizar sistemas distribuídos móveis e aplicações Cloud". Quando migram para empresas maiores, levam consigo novos hábitos. "Não tenhamos dúvidas de que os trabalhadores empurram as organizações para a mobilidade porque não aceitam ter menos recursos tecnológicos no seu ambiente de trabalho do que aqueles que têm no seu ambiente pessoal", concordou José Manuel Oliveira. "O próprio Estado também força a mobilidade", apontou o responsável da PHC, que exemplificou com a recente alteração à lei da paternidade, que diz que os progenitores têm, mesmo quando já estão a trabalhar, um determinado período durante o qual a empresa lhes deve permitir o teletrabalho.

Ritmos diferentes de adoção

Os últimos estudos realizados pela Samsung indicam que 62% dos colaboradores utilizam os seus próprios telemóveis no ambien-

te de trabalho, "o que coloca uma pressão imensa sobre o IT", alertou Sérgio Ferreira, Director Enterprise Business na Samsung. "Vivemos hoje num mundo que é 'móvel primeiro'. Há uma transformação em curso do espaço de trabalho, muito impulsionada pela consumerização do IT. As empresas que não acompanharem estes novos modelos e comportamentos têm um futuro difícil".

Este movimento pode ser mais proativo ou reativo, como sublinhou Rita Santos, Windows and Surface Business Group Lead. "Em Portugal, algumas empresas estão a ver esta oportunidade e a dar os primeiros passos, outras estão a proceder de um modo um pouco mais reativo, porque os seus colaboradores estão a começar a utilizar tecnologias móveis. É muito melhor quando as coisas são pensadas com uma intenção, mas sem dúvida que é na mobilidade que as empresas estão a investir e a crescer mais". Até o sector público demonstra disponibilidade para fazer a transição para a mobilida-

de, segundo João Henriques, Cisco Portugal Routing, Switching and IoT Tech Lead, "o que até há um ou dois anos não acontecia".




“Não tenhamos dúvidas de que os trabalhadores empurram as organizações para a mobilidade, porque não aceitam ter menos recursos tecnológicos no seu ambiente de trabalho do que aqueles que têm no seu ambiente pessoal”

José Manuel Oliveira, Decunify

Colaboradores mais *engaged*

Os processos de negócio internos transformam-se fortemente pela mobilidade, a começar pela possibilidade dos colaboradores manterem a sua produtividade, ou até aumentá-la, quando estão fora da empresa, mesmo em conjugação com horários e tarefas pessoais. “A forma como o trabalho se organiza hoje em dia está de tal forma fragmentada que tende a ir da empresa convencional até empresas que são cada vez mais micro”, destacou a responsável da Microsoft. “A lógica da organização de trabalho passa a ser entregar um determinado resultado num espaço de tempo, com os melhores recursos disponíveis naquele momento”. João Henriques destacou que “as empresas começam a perceber que, em termos de produtividade, conseguem colaborar mais *engaged* e constantemente ativos, dentro ou fora da empresa, e isso traz imensos benefícios”.



“Temos a tendência para adotar as tecnologias mais rapidamente e isso também acontece dentro das empresas. Também se verificou porque em Portugal a infraestrutura foi disponibilizada mais rapidamente”

Jorge Borges, Toshiba

Portugal é *early adopter*

Os portugueses têm um relacionamento por norma próximo com a tecnologia, o que em teoria facilita a transição para este novo paradigma. “Temos a tendência para adotar as tecnologias mais rapidamente e isso também acontece dentro das empresas. Também se verificou porque em Portugal a infraestrutura foi disponibilizada mais rapidamente”, salientou Jorge

Borges, European Head of B2B Marketing da Toshiba, cuja opinião é partilhada por José Manuel Oliveira: “Portugal é um dos países mais evoluídos do ponto de vista da conectividade à Internet, o que leva a que as pessoas não se compadeçam com o facto de terem menos tecnologia no emprego do que em casa”, apontou o CEO da Decunify.

Conclusão 2 - Gerir múltiplos dispositivos e protegê-los é “o” desafio do IT

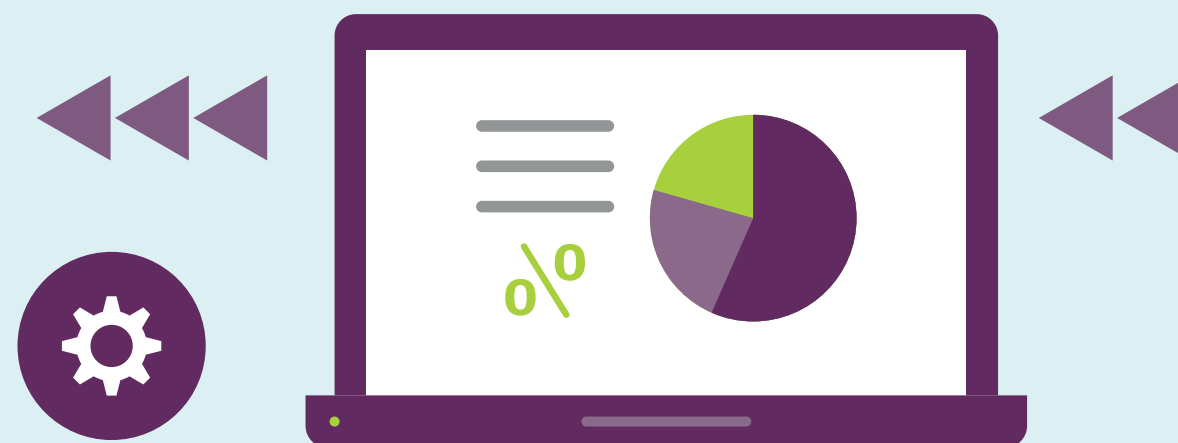
A mobilidade simplifica os processos de negócio e de trabalho, mas está longe de ser simples, sobretudo, para o IT, que se vê obrigado a gerir múltiplos dispositivos e múltiplos sistemas operativos e a garantir que a segurança dos dados empresariais não fica de forma alguma comprometida em nenhum deles. “É muito importante garantir que todos os *end points* estão seguros, porque já vimos o que acontece nos casos mais recentes de *hacking*, em que a informação se perde nos *end points*. O papel dos colaboradores não é proteger a informação das empresas, pelo que há que garantir que durante a execução das suas tarefas estão protegidos com todas as camadas de segurança necessárias”, alertou Mario Hernandez, Strategic Account Manager da Soti para Itália e Portugal.

Sérgio Ferreira nomeou a segurança como “um dos grandes desafios da mobilidade” e salientou que “estamos a criar múltiplos

pontos de acesso a dados e a aplicações corporativas sem que a segurança tenha sido a primeira preocupação”, chamando a atenção para o facto de “62% dos colaboradores, na Europa, que utilizam o seu próprio dispositivo no trabalho não terem qualquer política de TI empresarial para o seu comportamento”.

E assegurar uma proteção multi-sistema e multi-dispositivo garantindo que os custos de manutenção se mantêm iguais ou inferiores aos do passado “é uma equação complicada”, segundo o responsável da Samsung. “A proteção de dados no dispositivo e a proteção de comunicações sobre a rede são fatores fundamentais”. No que à rede diz respeito, há um mito por desfazer junto das empresas, e que

pode provocar alguma resistência à adoção da mobilidade: o de que o acesso por cabo é mais seguro do que o wireless. “Nas redes móveis é possível ter mecanismos de cifra e autenticação e é possível que essa encriptação seja feita de base”, evidenciou João Henriques, da Cisco. José Manuel Oliveira alertou para a realidade de que cada pessoa tem, a título pessoal, múltiplos dispositivos, sendo necessário garantir que “mesmo que haja um dispositivo seguro e atualizado, que cumpre as políticas empresariais, não há posteriormente um segundo ou terceiro que acede à rede da empresa”.



“Assegurar uma proteção multi-sistema e multi-dispositivo garantindo que os custos de manutenção se mantêm iguais ou inferiores aos do passado “é uma equação complicada”

Sérgio Ferreira, Samsung



BYOD vs CYOD

Bring Your Own Device ou Choose Your Own Device? O BYOD foi o primeiro a impor-se e reflete, para com Jorge Borges, “a primazia do eu”, que em última instância é a essência da própria mobilidade e que traz desafios acrescidos. “Já não é o *IT manager* que está no centro, o utilizador quer estar nessa posição. Eu quero utilizar o meu dispositivo, trabalho onde estou e o meu escritório é onde estou”. Mario Hernandez defendeu que, “quando os dispositivos não são da empresa e pertencem aos funcionários, é necessário assegurar que há um *container* com a informação da empresa bem protegida e encriptada”. Agustín Solis, Symantec Principal Systems Engineer, salientou que “um controlo a 100% é difícil de alcançar, sendo importante gerir as aplicações que estão dentro dos dispositivos” e que “as empresas procuram sobretudo a integração, para que dispositivos e sistemas operativos sejam o

mais adequados possível ao seu universo laboral. Para o responsável, “o que o gestor de TI pretende, no final, em termos de segurança e de gestão, é que esta seja o mais fácil possível”. Neste campo, as aplicações são o que pode ajudar a que haja uma integração entre o *desktop* e o *mobile* de um modo seguro.

Do lado da Samsung, Sérgio Ferreira identificou uma tendência: a necessidade das empresas controlarem o que os seus funcionários utilizam. “Os CIOs e os *IT managers* estão a sentir que é uma dor de cabeça deixar que os funcionários tragam o seu dispositivo. Muitos deles estão, por isso, a apostar numa política de CYOD, com dispositivos certificados para uma utilização dentro do ambiente empresarial, com benefícios para o trabalhador”. Jorge Borges tem a mesma perspetiva e anteviu mesmo que “o modelo CYOD será o próximo passo, porque é impossível as empresas gerirem todo e qualquer

dispositivo, pela complexidade e pelos riscos". O responsável da Toshiba disse ainda que "as *features* de segurança terão de estar cada vez mais *embedded* de raiz nos dispositivos", ao nível do próprio hardware, e que tal será importante à medida que caminhamos para este modelo. "As políticas de *wipe device* remoto têm que estar implementadas, mas por outro lado também há que garantir que o dispositivo está preparado para ser bloqueado se necessário. À medida que caminhamos para o CYOD, o IT terá a preocupação de identificar dispositivos que tragam os benefícios da mobilidade, mas que também incluam estas características de segurança ao nível do hardware". E é aqui, neste nível, que está o maior desafio da segurança: "Criar políticas, implementá-las e educar as pessoas. Porque estas são o elo mais fraco no que diz respeito à segurança". Para José Manuel Oliveira, "tem avançado muito mais a pressão da utilização dos dis-

positivos móveis do que a nossa capacidade para implementar políticas de segurança". Este é um problema que, no entanto, constitui "uma oportunidade de negócio fantástica" para os integradores".



***“O modelo CYOD
será o próximo passo, porque
é impossível as empresas gerirem
todo e qualquer dispositivo, pela
complexidade e pelos riscos”***

Jorge Borges, Toshiba

Conclusão 3 - Aplicações têm de ser “mobile first”

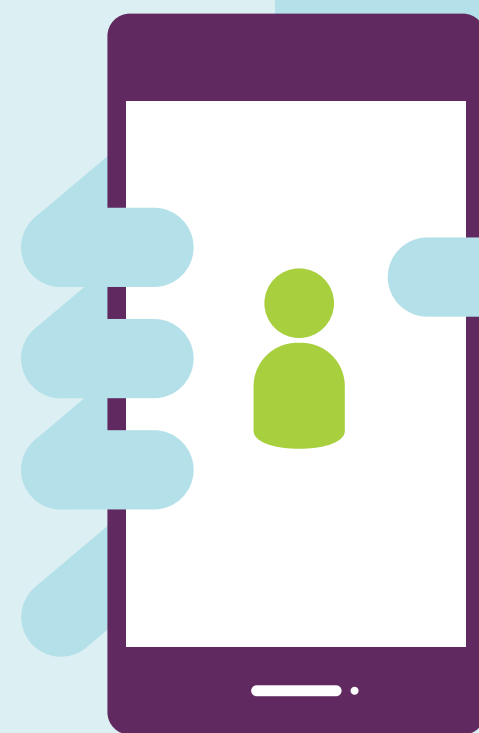
Neste contexto de múltiplos dispositivos e de múltiplos sistemas operativos há um denominador que tem de ser comum: as aplicações. Se estas não forem pensadas numa arquitetura *mobile first*, todo o propósito da produtividade e da agilidade se perde. “Quando começámos a utilizar a mobilidade, tínhamos um PC e todas as demais tecnologias eram acessórias. Atualmente, o dispositivo no qual centramos tudo é o que transportamos connosco. Em termos aplicativos, trata-se de uma transformação muito grande. Antes criavam-se as aplicações a pensar que seriam deployed para um PC. Hoje têm que começar por caber no smartphone e isto é irreversível”, apontou Henrique Carreiro. As aplicações têm que “viver em qualquer dispositivo”, salientou Rita Santos, e têm que “adaptar-se aos contextos de negócio de uma forma inteligente e produtiva”, sendo “muito importante que sejam mais facilmente adotadas e utilizadas de uma

“Antes criavam-se as aplicações a pensar que seriam deployed para um PC. Hoje têm que começar por caber no smartphone e isto é irreversível”

Henrique Carreiro, Nova Information Management School

forma intuitiva e familiar”. Para a responsável da Microsoft, há um esforço que a indústria tem de empreender: “Promover o consumo de todas as aplicações que estão disponíveis, porque vão integrar-se com todo o movimento móvel e analítico dos dados”.

A verdade é que, segundo Francisco Caselli, as aplicações já começam a ser pensadas primeiro para funcionar nos smartphones, porque “os próprios cenários de utilização mudaram e começam em ambiente móvel”, com as pessoas a estarem cada vez menos sentadas à secretária a trabalhar.



“Se não desenvolvermos as aplicações a pensar primeiro nos cenários móveis, não me parece que tenhamos futuro nas nossas aplicações empresariais”.

Isto ao nível dos processos internos. No que toca ao relacionamento entre as empresas e os seus clientes, o responsável da PHC destaca que “cada vez mais é obrigatório que o smartphone do cliente seja um ponto de contacto com este”. Sérgio Ferreira sublinhou que é essa “a expectativa dos consumidores quando entram num espaço físico”. As possibilidades ao nível do marketing direccionado, por exemplo, existem e abrem diversas oportunidades. “As empresas que estão a vender tecnologia têm que olhar para os verticais e perceber que para cada um há um *target* e uma especificidade diferente, para que façam um *engagement* com o cliente e um marketing inteligente com base na utilização de um smartphone”, sublinhou João Henriques. Deste modo é possível motivar

“As empresas que estão a vender tecnologia têm que olhar para os verticais e perceber que para cada um há um target e uma especificidade diferente, para que façam um engagement com o cliente e um marketing inteligente com base na utilização de um smartphone”

João Henriques, Cisco

e direccionar o cliente/utilizador para onde se pretende e moldar a sua experiência no espaço físico. O que os utilizadores procuram, por sua vez, são aplicações sempre disponíveis e conteúdo consistente. A resposta à uniformização destas duas variáveis chama-se ‘nuvem’. “O dispositivo é parte da equação da mobilidade, ao qual se juntam as aplicações e a possibilidade destas correrem em qualquer dispositivo, em qualquer lugar”, reforçou Sérgio Ferreira. Tudo isto é um tridente da mobilidade: dispositivos, aplicações e Cloud”.





Conclusão 4 - O futuro do hardware é difícil de traçar

Para onde caminha o hardware ao nível das suas especificidades e de que modo irá servir este novo paradigma? Se olharmos para os números, estes dizem que as vendas dos smartphones continuam a crescer, ano após ano, e que as dos tablets e dos PCs tradicionais, por sua vez, seguem o caminho oposto. No meio surgem os híbridos, os convertíveis dois-em-um, que já este ano devem ver as suas vendas crescer exponencialmente, o que, para o painel deste Fórum, não significa necessariamente que se irão impor. Rita Santos destacou que o debate sobre o dispositivo que vai predominar não é de hoje e que, atualmente, se verifica “alguma convergência entre o PC e o tablet”, sobretudo nas empresas. A sua convicção pessoal diz-lhe, no entanto, tal não acaba por acontecer, “porque continuam sempre a aparecer novos dispositivos”.

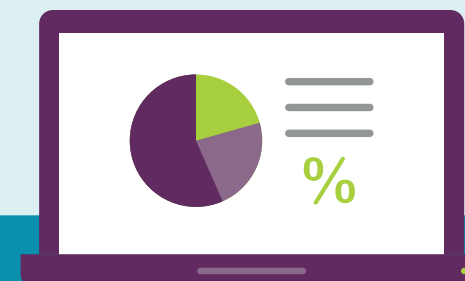
Esta impossibilidade de nomear um vencedor ao nível do hardware é partilhada por

Jorge Borges, por ser “impossível tipificar uma utilização única”, já que cada utilizador tem o poder de escolher o que lhe convém. Ou seja, o mercado acaba por definir o dispositivo mais utilizado e, para Henrique Carreiro, este é “claramente o smartphone”, enquanto para Sérgio Ferreira é difícil apontar uma tendência, apesar do responsável da Samsung fazer notar que “estamos neste momento num ambiente de múltiplos ecrãs” e que, nas empresas, mais de 60% dos dispositivos móveis são Android.

A resposta para o hardware pode estar então fora dele. Para Rita Santos, está na Cloud. “No meio de todos estes dispositivos há algo em comum, que é a informação a que eles acedem e que não vai estar em nenhum deles, vai estar numa Cloud a que cada um vai aceder com uma autenticação própria. Estamos a assistir a uma série de mudanças. O Office corre em Android e é um reconhecimento de que vivemos num mundo de múltiplas plataformas”.

“No meio de todos estes dispositivos há algo em comum, que é a informação a que eles acedem e que não vai estar em nenhum deles, vai estar numa Cloud a que cada um vai aceder com uma autenticação própria”

Rita Santos, Microsoft



Henrique Carreiro apontou outro fator-chave, a conectividade por dispositivo, já que, em Portugal, “poucas pessoas tendem a partilhar os planos de dados por vários equipamentos”. Caso os operadores não disponibilizem planos de dados mais amigáveis a múltiplos dispositivos por pessoa, ou se as próprias empresas não os garantirem, “o vencedor será o dispositivo com esse plano de dados, por ser o mais utilizado”, destacou. Para João Henriques, a resposta está no WiFi e na possibilidade de “várias entidades oferecerem serviços de conectividade à comunidade, como nos transportes públicos, por exemplo”. José Manuel Oliveira, por sua vez, vê uma complementaridade entre o 3G, o 4G e o WiFi, dizendo que ainda há “um grande caminho a percorrer” na implementação deste tipo de soluções, chamando a atenção para a questão da autonomia dos dispositivos e para o modo como este fator é determinante no momento da escolha:

“A disponibilidade é um fator crítico”, corroborou Jorge Borges. “A informação até pode estar na Cloud, mas estamos dependentes do próprio dispositivo. Uma das vantagens dos 2-em-1 é o facto de poderem incorporar duas baterias, uma no ecrã e outra no teclado, essencialmente em portáteis empresariais, o que permite autonomia até 17 horas. Mesmo em *heavy use*, permitem 10 a 12 horas de utilização sem necessidade de carga”.



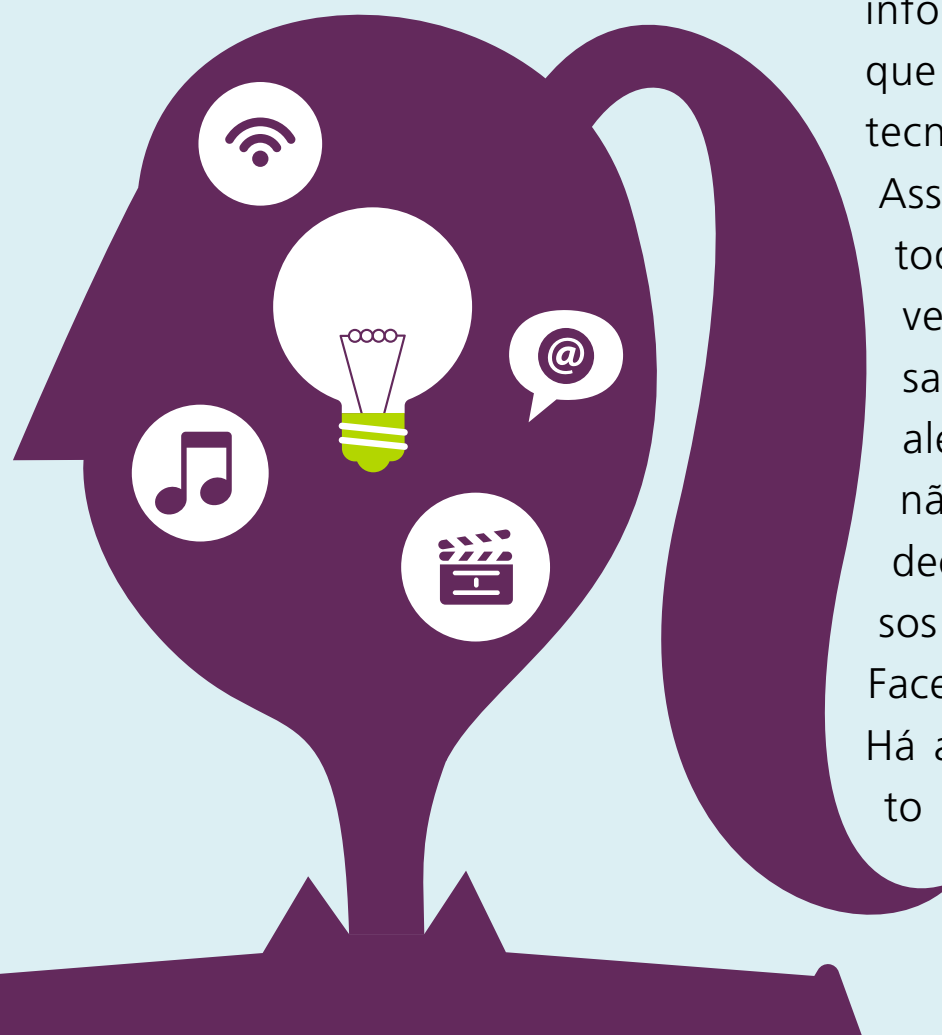
Conclusão 5 - Mercado de trabalho terá de adaptar-se às novas gerações

Longe vão os tempos em que as pessoas se adaptavam aos processos internos das empresas. Há uma nova geração, que cresceu na e com a tecnologia, que vai impactar profundamente o mercado de trabalho nos próximos tempos e transformar o próprio posto de trabalho. “O futuro do escritório é onde a pessoa está”, resumiu Jorge Borges. “Os utilizadores que são *digital natives* colocam essa pressão sobre as organizações e são as pessoas que escolhem as empresas, mais do que o oposto. O facto de uma empresa ser *technology friendly* pode ser um importante fator de atração de talentos”. Para o IT, isso significa adequar infraestruturas e ferramentas a uma força de trabalho que quer estar sempre móvel. “As gerações mais jovens recusam-se a trabalhar numa organização que não lhes proporcione as condições que esperam”, apontou Henrique Carreiro. “A minha dúvida é se neste momento a gestão das empresas está ciente deste movimento, do ponto de vista organizacional”.

Gerir estas expectativas quanto à digitalização do trabalho é fundamental, e terá que acompanhar outra tendência: a da personalização da experiência. “A tecnologia vai ser cada vez mais pessoal – vai interagir com as pessoas da forma como

estas esperam que o faça”, ressaltou Rita Santos. “Vai tirar partido da experiência, da mobilidade, vai prever e alertar, vai interagir connosco de um modo muito mais pessoal, quando e onde quisermos, com as interfaces que quisermos e com informação relevante no momento em que ela é oportuna. Acredito muito na tecnologia centrada na pessoa”.

Assim, atrair a geração que personifica toda esta evolução, os *millennials*, deverá ser uma prioridade para as empresas, mas igualmente um desafio, como alertou Sérgio Ferreira. “Estas pessoas não vão adaptar-se. Para elas, uma videoconferência é o Skype; os processos de aprovação funcionam como no Facebook e a formação é um You Tube. Há a necessidade de transformar o posto de trabalho e o escritório dentro de um equilíbrio entre flexibilidade e agilidade”.





"O papel dos colaboradores não é proteger a informação das empresas, por isso há que garantir que estão protegidos com todas as camadas de segurança necessárias"



"Os CIOs e os IT managers estão a sentir que é uma dor de cabeça deixar que os funcionários tragam o seu dispositivo. Muitos deles estão a apostar numa política de Choose Your Own Device"



"Tem avançado muito mais a pressão da utilização dos dispositivos móveis do que a nossa capacidade para implementar políticas de segurança"



"A tecnologia vai ser cada vez mais pessoal. Vai tirar partido da experiência, da mobilidade, vai prevenir e alertar, vai interagir connosco quando e como quisermos"



"Ou os operadores começam a ter planos de dados que sejam amigáveis a múltiplos dispositivos por pessoa, ou continuará a haver um único dispositivo que se impõe, aquele que tem o plano de dados"



"Há que saber controlar e gerir a informação da empresa, tanto a nível interno como dos dispositivos móveis"



"Se não as desenvolvermos a pensar primeiro nos cenários móveis, não me parece que tenhamos futuro nas nossas aplicações empresariais"



"As empresas começam a perceber que, em termos de produtividade, conseguem colaboradores mais engaged e constantemente ativos"



"O futuro do escritório é onde a pessoa está. São as pessoas que escolhem a empresa, mais do que o oposto"

Windows 10 – No centro de uma experiência mais móvel e pessoal



A mobilidade dos negócios e das empresas exige ferramentas e soluções consistentes, compatibilidade multi-dispositivo, atualizações permanentes de funcionalidades e mecanismos de segurança evoluídos. O Windows 10 oferece todas as respostas a estes desafios através de uma interação natural e de uma experiência tecnológica personalizada

As palavras-chave não oferecem proteção suficiente”, ou “demasiadas ferramentas e demasiada fragmentação” são queixas frequentes entre as empresas, que querem sobretudo ver os seus dados protegidos, dar aos seus funcionários a oportunidade de aceder a aplicações em qualquer momento e em qualquer lugar e, claro, ter a certeza de que os dados corporativos estão protegidos neste contexto.

Maior produtividade

A chegada do Windows 10 significa que, pela primeira vez, existe um único sistema operativo para todos os dispositivos. Isto significa que, com o Continuum, os utilizadores podem iniciar o seu trabalho num

ambiente e continuar no outro, trabalhando tanto com rato e teclado como com um interface tátil. Significa também que as aplicações são universais, e podem correr em qualquer dispositivo, como é o caso do Office. O interface ajusta-se ao tamanho do ecrã e a outras características dos dispositivos, dando aos utilizadores uma experiência familiar.

Inovação contínua

O suporte aos dispositivos móveis representa 17% dos custos de suporte técnico nas empresas, de acordo com dados de um relatório da Gartner (Use TCO to Assess Choices in Devices, Support Policies and Management Approaches, publicado a 4 de novembro de

2014). As novas funcionalidades de segurança e gestão do Windows 10 respondem a esta questão, tornando muito mais fácil para o IT das empresas ter os dispositivos atualizados e equipados com soluções robustas de segurança. O Windows Update para empresas entrega atualizações permanentes através da internet, não só de segurança mas também de novas funcionalidades. Este novo modelo de Windows-as-a-Service significa o fim das implementações de tipo “eliminar e substituir”, com muito mais esforço de backup e instalação de novas aplicações. Com o Windows 10, as empresas podem também comprar e distribuir aplicações empresariais para os seus colaboradores através da Windows Business Store.

Proteção contra as ameaças modernas

Gerir permissões de utilização em ambiente móvel é também mais fácil, já que o Windows 10 podem estar integrado com o Azure Active Directory, para uma gestão de identidades e controlo de acessos em Cloud. Este início de sessão único para aplicações, dispositivos e dados garante a autenticação do utilizador e a segurança dos dados independentemente do dispositivo. Segundo o mesmo relatório da Gartner, os custos de manter os dispositivos dos utilizadores finais protegidos e atualizados situam-se entre os 130 e os 168 euros, e 30% dos custos totais dizem respeito à reposição de passwords. Com o Windows Hello as passwords pertencem ao passado, recorrendo à autenticação biométrica: reconhecimento facial, da íris ou de impressão digital como

porta de entrada para o utilizador. O Microsoft Passport permite aos gestores de TI irem para além da combinação típica de autenticação, com utilizador e password, com a autenticação por dois fatores, que pode usar outro dispositivo, como por exemplo um PIN no telefone. O Windows 10 Enterprise traz ainda um nível de proteção adicional, o Device Guard, que vai para além da segurança oferecida pelo software, e combina o hardware para que, quando configurados em conjunto, garantir que o dispositivo apenas corre aplicações de confiança.

Acesso a dispositivos inovadores

O Windows 10 permite que os colaboradores trabalhem com rato e teclado, assim como com dispositivos táteis. Assim, as or-

ganizações podem recorrer aos computadores dois-em-um, ou convertíveis, o que diminui o número de dispositivos necessários por utilizador. O Windows 10 traz ainda dispositivos revolucionários, tal como o Surface Hub, um sistema de colaboração composto por ecrãs táteis de grandes dimensões (55 e 84 polegadas), software de colaboração pré instalado (Skype for Business, One note) e câmara embutida. Desta forma, as empresas podem criar um ambiente de colaboração de elevada produtividade, tanto para quem está presente na sala como para quem participa remotamente, tomando por exemplo notas partilhadas durante a reunião a que todos podem ter acesso.

O futuro do trabalho

O futuro do trabalho vai ser moldado pelas ferramentas que usamos, e essas ferramentas estão a tornar-se cada vez mais móveis, inteligentes e interligadas

Novos ecrãs ligados mantêm-nos constantemente conectados a serviços que utilizam a nuvem, o que significa que está a tornar-se possível trabalhar a qualquer hora, em qualquer lugar - desde que exista uma ligação à rede. Esta flexibilidade e agilidade oferecem uma mudança radical, com impacto na produtividade e eficiência, tanto dentro como fora do escritório. No entanto, cria também uma gama de desafios para as TI empresariais – as quais devem abraçar de forma proactiva o ritmo das inovações e devem envolver-se com as linhas de negócios, por forma a aproveitar ao





máximo as oportunidades que essas novas tecnologias fornecem em torno da melhoria ou transformação completa dos processos de negócio. Tornar-se num negócio verdadeiramente “móvel primeiro” é um enorme desafio, mas acabará por significar uma vantagem competitiva enorme para aqueles que fizerem este movimento em primeiro lugar.

Computação móvel pretende permitir novos comportamentos e agilidade

Novos ecrãs ligados estão a oferecer aos utilizadores um acesso generalizado a serviços que estão a possibilitar novos modos de trabalhar. Os smartphones e os tablets são os elementos fundamentais para a nuvem de serviços e aplicações.

A escala do mercado de smartphones, que está previsto chegar a uma base mundial instalada de 3 mil milhões de dispositivos em 2017, está a liderar a “consumerização” das TI e a trans-

Samsung Knox

formar o local de trabalho no ponto de convergência para vários tipos de dispositivos, independentemente de estes serem propriedade do colaborador ou adquiridos pela empresa.

Não é surpresa que as expectativas dos consumidores e os seus comportamentos estejam a ter um impacto no local de trabalho. Se os consumidores podem ter mobilidade e flexibilidade em termos dos dispositivos que utilizam e do conteúdo a que acedem na sua vida pessoal, a pergunta óbvia é: porque não podem esses princípios ser aplicados ao local de trabalho?

No estudo da Samsung sobre o Futuro do Trabalho, colaboradores de todo o mundo disseram que quase 57% destes estão a utilizar um smartphone ou tablet pessoal para acederem a dados da empresa de algum

modo, independentemente dessa utilização ser autorizada ou não pelo departamento de TI, num contexto BYOD (Bring Your Own Device – Traga o seu equipamento).

Múltiplos Dispositivos Convergem na Empresa

Ter as ferramentas, aplicações e serviços disponíveis para que os colaboradores da organização possam trabalhar onde for conveniente é uma questão importante, e para responder à mesma começam a ser, por exemplo, utilizados múltiplos ecrãs, os quais já não estão presos à secretária como local único de trabalho. Os colaboradores estão cada vez mais a ganhar o poder de escolher o dispositivo certo para o trabalho certo, na hora certa, no local certo. Num estudo



recente, 33% dos inquiridos já passam meia hora ou mais, por dia, a utilizar aplicações como processadores de texto ou folhas de cálculo num smartphone ou tablet.

Tal como os smartphones, tablets e apps móveis chegaram ao mercado de consumo de massas, antes de encontrarem a sua importância no espaço de trabalho, o mesmo pode ser esperado dos wearables (dispositivos “vestíveis”) nos próximos anos.

Gestão da complexidade com um dispositivo seguro e um modelo de gestão aplicacional

Há sempre três pontos principais em que os dados são vulneráveis - a rede, o ponto final e a aplicação – e a propagação da “consumerização” multiplica o número destes pontos de vulnerabilidade.

O novo ambiente de TI é complexo e exige a gestão e segurança de uma nova gama

de dispositivos e aplicações, a qual, por sua vez, levanta às empresas dificuldades ao nível da gestão dos equipamentos. Por exemplo, o mesmo estudo refere que 62% dos colaboradores que utilizam os seus dispositivos pessoais no trabalho não têm uma política corporativa de TI que regule esse comportamento. Mas ferramentas como o Samsung Knox estão disponíveis para simplificar esta complexidade e ajudar as empresas a gerir e promover o valor

desses níveis elevados de envolvimento dos colaboradores.

Parte do desafio das TI corporativas na gestão deste ambiente de múltiplos ecrãs é que cada sistema operativo e dispositivo têm diferentes capacidades, características e métodos de gestão. Muitos dispositivos construídos para os consumidores não são equipados com os recursos de segurança que são necessários num contexto empresarial, como por exemplo a capacidade para encriptar os dados no dispositivo e as comunicações via rádio, ou o rastreamento remoto, ou bloquear e eliminar capacidades.

Então, se os colaboradores estiverem a comprar e a utilizar dispositivos que têm características de segurança incorporadas de raiz, como um contentor seguro ou a separação de perfis de trabalho e pessoais, como permite, por exemplo, o Samsung Knox, esta possibilidade responde a uma parte significativa dos desafios de gestão das TI. As empresas teriam

de se consolidar num único tipo de dispositivo para fornecerem uma resposta total, e num mundo de enorme escolha por parte do consumidor este é um cenário improvável na maioria das organizações, mas quantos mais colaboradores utilizarem estes dispositivos pré securitizados e geríveis, quanto melhor.

Os desafios e benefícios de permitir o trabalho em qualquer lugar, a qualquer altura

Os colaboradores e os gestores de linhas de negócio, naturalmente, têm um conhecimento profundo dos seus processos de trabalho diários e de como eles podem ser melhorados através de práticas de mobilidade e flexibilidade. Isto significa que o papel do departamento de TI tem de mudar: no presente, trata-se de abraçar a inovação em torno da organização, permitindo ir o mais longe possível, mantendo ao mesmo tempo os níveis

necessários de segurança e gestão central. As TI devem alinhar-se com as linhas de negócios para estabelecer quais os dispositivos e aplicações que irão melhorar processos de negócio e promover a eficiência e produtividade dos colaboradores. Está a tornar-se cada vez mais difícil simplesmente decidir a que aplicações cada trabalhador deve ter acesso.

Os riscos de não permitir ao colaborador trabalhar em qualquer lugar, a qualquer hora, são uma forma de motivação para a empresa mudar o seu modo de pensar - mas é claro que também é importante considerar os aspetos positivos de quais os ganhos que a agilidade pode trazer para o negócio.

A ativação de formas de trabalho ágeis e flexíveis pode conduzir a trabalhadores mais motivados. Não impor horários padrão pode ter numerosos benefícios: menor rigor no número de horas de trabalho significa permitir que as pessoas organizem o seu trabalho, por exemplo, enquadrando questões pessoais e

compromissos, sem com isso reduzir a sua eficiência. Tal significa que os colaboradores podem trabalhar quando estão no seu período mais produtivo.

A próxima geração de salas de reunião

As reuniões estão a evoluir, e as salas de reuniões estão hoje a transformar-se num espaço mais dinâmico e eficiente, à medida que as tecnologias de colaboração em tempo real evoluem, ativadas tanto por ecrãs pessoais e comuns, como por ecrãs de parede de grande formato.

Toda esta interatividade entre dispositivos, dados e pessoas, combinando mundo real e atividade virtual, aponta para o futuro das práticas de trabalho - facilita a vida para todos os envolvidos e acelera o processo de partilha, agindo sobre o crescimento das quantidades de informação a que os gestores e trabalhadores têm acesso, em todo o espectro do negócio.

Na direção de um espaço de trabalho verdadeiramente "móvel primeiro"

O local de trabalho está-se a tornar um ambiente verdadeiramente "móvel primeiro", afastando-se do conceito tradicional de proporcionar estações de trabalho fixas para cada colaborador. Sempre que possível, os colaboradores estão a distribuir o seu tempo de trabalho sobre múltiplos dispositivos, não dependendo apenas de um computador para efetuarem o seu trabalho.

Para muitos trabalhadores, a ideia de estar no mesmo lugar, na mesma estação de trabalho todos os dias está a ficar fora de moda – e a queda das vendas de computadores para empresas é uma indicação desta tendência. Não se verifica atualmente a necessidade de estar preso a um determinado local ou terminal e as ferramentas, conteúdos e serviços são facilmente acessíveis através da



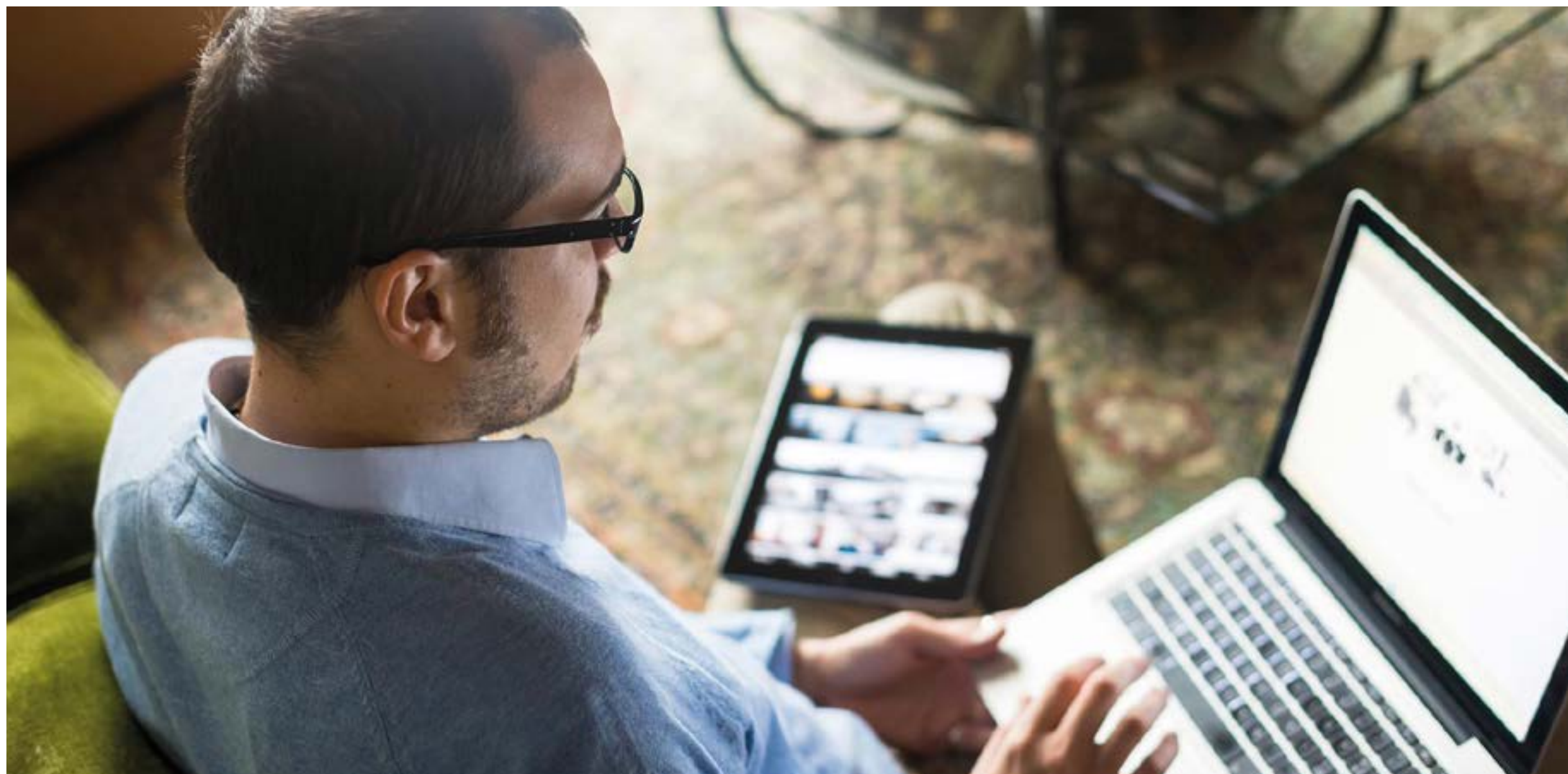
nuvem e de múltiplos tipos de dispositivos. Computadores portáteis, tablets e smartphones possuem capacidade suficiente de processamento para torná-los ferramentas perfeitamente viáveis para o uso diário, e permitir aos funcionários serem flexíveis – quer eles estejam no escritório ou não. Há uma tendência crescente para as estações de trabalho serem apenas um terminal de ancoragem, onde os utilizadores podem, quando estão no escritório, ligar os seus dispositivos móveis a um ecrã maior que o do dispositivo utilizado - o conceito Samsung de Novo Posto de Trabalho.

O fim da era do computador de secretária

Sem dúvida, continuará a existir uma necessidade de computadores de secretária em determinados cenários, mas a tendência é para a gama de dispositivos de computação móvel assumirem um papel relevante no local de trabalho.

Alguns colaboradores trabalham sentados, outros em pé, e alguns trabalham enquanto se deslocam no seu dia-a-dia. Uma abordagem "móvel primeiro" permite a fácil transição entre diferentes modos de trabalhar. O acesso em mobilidade a aplicações de negócio está também a mudar a forma como o espaço de escritório está configurado, permitindo trabalho flexível quer os colaboradores estejam em casa, em viagem ou no escritório, tornando os colaboradores eficientes, ajudando ao mesmo tempo a empresa a cortar custos.

Acelerar a mobilidade na era da Internet of Everything



A mobilidade é o paradigma da digitalização do mundo atual, e a principal via da Internet of Everything, pela qual pessoas, processos, dados e objetos estão permanentemente conectados. Cabe ao IT pavimentar este caminho e ajudar os negócios a percorrê-lo, entregando segurança, integração e agilidade

A mobilidade continua a permear todas as áreas das nossas vidas e é uma realidade alimentada pela proliferação de dispositivos como os smartphones e os tablets, utilizados em contexto pessoal e laboral, mas também, e cada vez mais, por sensores, wearables e outras “coisas” que estão a povoar o nosso mundo e a construir a Internet de todas as coisas, a Internet of Everything (IoE).

Com elas chegam novas necessidades no que diz respeito à qualidade e rapidez das redes. Chegam, também, desafios ao nível da segurança e uma maior complexidade no que à gestão da informação e dos dispositivos diz respeito. Esta transformação passa pelo Fast IT, modelo que coloca as tecnologias de informação no centro dos

negócios e das suas decisões: simplifica operações, aporta inteligência e segurança e disponibiliza infraestrutura automatizada que aumenta a rapidez dos serviços. Em suma, o Fast IT liberta as empresas de todos os entraves à colaboração em tempo real e das ilhas de informação que as impedem de ser ágeis.

Aliás, 96% dos decisores de TI inquiridos pela Cisco num estudo recente indicaram que as aplicações de colaboração das suas empresas são sobretudo acedidas em ambiente móvel pelos funcionários. Este comportamento suporta a previsão de que as *apps* empresariais adaptadas para mobile crescerão de 31 para 42% no próximo ano. E num estudo da Accenture realizado junto de 400 executivos de TI em todo o mundo,

75% disseram sentir que a mobilidade afeta o negócio tanto quanto a Internet.

Tráfego móvel está a aumentar

O último relatório anual do *Cisco Visual Networking Index (VNI) Global Mobile Data Traffic Forecast for 2014 to 2019*, publicado no início de 2015, concluiu que o aumento do tráfego móvel está diretamente relacionado com uma cada vez maior adoção de dispositivos móveis e de conexões *machine-to-machine* (M2M), combinadas com um acesso mais amplo e rápido a redes 3G e 4G.

Em 2014, 88% de todo o tráfego móvel foi “inteligente”, com capacidades avançadas de computação/multimédia e um mínimo de conectividade 3G. Em 2019, a Cisco estima que

essa percentagem aumente para os 97%, altura em que o 4G suportará 26% das conexões, gerando 68% do tráfego. E prevê que entre 2014 e 2019 o tráfego global móvel supere o fixo.

Por detrás desta tendência estão alguns fatores, nomeadamente o número cada vez maior de utilizadores móveis (que em 2019 deverá ser de 5.2 mil milhões, ou 69% da população mundial), de conexões móveis (11.5 mil milhões em 2019, incluindo 8.3 oriundos de dispositivos móveis e 3.2 mil milhões de conexões M2M); de velocidades móveis mais rápidas; e de mais tráfego proveniente de vídeo, que em 2019 representará 72% do tráfego global.

Cisco Enterprise Mobility (CEM) – dos dispositivos aos postos de trabalho móveis

A Cisco tem a missão de garantir a segurança em contexto BYOD, de entregar am-

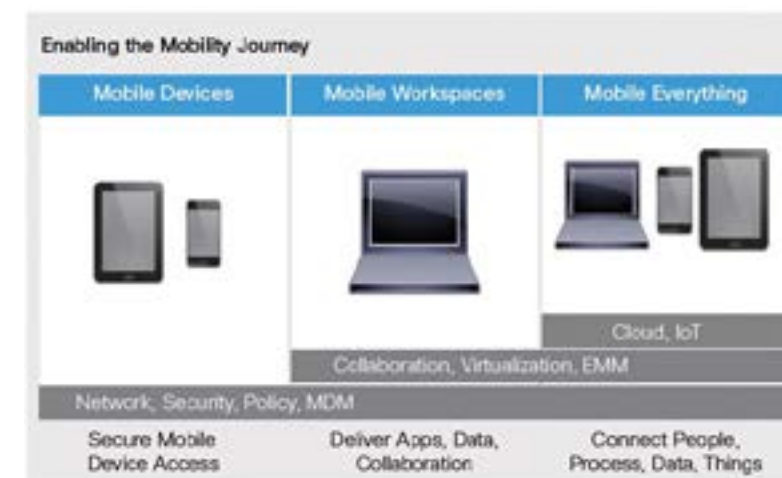
bientes de trabalho móveis, sejam através de soluções Cloud-Managed ou On-Premises, e de desenvolver e entregar aplicações de rede inteligentes que transformem as experiências dos clientes.

Existem três benefícios na adoção das soluções que compõem a Cisco Enterprise Mobility (CEM): aumento da produtividade dos colaboradores; melhoria da satisfação do cliente e dos níveis de fidelidade; minimização do risco e maximização do ROI.

A Cisco Enterprise Mobility liberta o IT das dores de cabeça da integração *back-end*, possibilitando o planeamento e a construção de soluções necessárias para:

1. Integrar os dispositivos móveis dos funcionários no posto de trabalho de forma rápida e segura.
2. Disponibilizar segurança a aplicações empresariais, comunicações e conteúdo, independentemente do tipo de dispositivo e de quem é o seu proprietário.

3. Suportar novos modelos de negócio com experiências móveis personalizadas para o cliente.
4. Acelerar o *roll-out* e a integração das aplicações com aplicações e dados de *back-end*.
5. Implementar a mobilidade a um ritmo progressivo, que se adeque à empresa.
6. Controlar de forma segura o acesso a conteúdo em dispositivos móveis.



▶ Fig. 1 – Cisco Enterprise Mobility, acelerar a viagem pela mobilidade, desde os dispositivos móveis aos postos de trabalhos móveis, até à mobilidade que está em toda a parte.

Cisco Mobile Workspace – solução B2E (business-to-employee)

Inserido na CEM, este módulo constitui uma arquitetura móvel que inclui software e hardware da Cisco e de parceiros tecnológicos, disponibilizando aos colaboradores acesso seguro a um ambiente de trabalho portátil, com funcionalidades consistentes a partir de qualquer dispositivo. Combina tecnologias de rede, segurança, colaboração e de data-center com soluções de *enterprise mobility management* (EMM).

O deployment pode ser feito de um modo progressivo, apoiado em três soluções *stand-alone*:

- BYOD: recorre ao Cisco WLAN e a tecnologias de segurança e gestão do dispositivo, integradas com software de *mobile device management* (MDM) de parceiros tecno-

lógicos (como a Citrix, por exemplo). Está disponível em opção Cloud e também on-premises.

- Colaboração Mobile: entrega as Comunicações Unificadas Cisco e aplicações de conferência em ambiente móvel, com funcionalidades consistentes com as dos PCs.
- Virtualização de Desktop: disponibiliza de forma segura aplicações Windows-based a qualquer dispositivo via datacenter, garantindo que *apps* e dados permanecem seguros.

Os seus principais benefícios dizem diretamente respeito à melhoria da experiência móvel do funcionário, refletindo-se num aumento do seu desempenho. Isto é possível pela combinação de aplicações nativas, virtuais, SaaS e web.

Cisco Connected Mobile Experiences (CMX)

O módulo B2C da CEM permite que as empresas detetem, conectem e interajam com os seus clientes através de uma solução inteligente de Wi-Fi. Permite localizar, ou simplesmente detetar a presença dos dispositivos móveis dos clientes e enviar conteúdo personalizado e com um contexto específico, para fins promocionais, por exemplo. É indicada para qualquer negócio baseado numa localização, como uma loja ou um hospital, por exemplo. O CMX funciona com o Cisco Mobility Services Engine (MSE) e foi desenhada para entregar informação relevante a cada cliente. Pode ser utilizada para adquirir novos contactos e reter os já existentes, através de um *engagement* com qualquer pessoa que entre no estabelecimento, recorrendo aos seus dispositivos móveis; para aumentar as vendas, disponibilizando ofertas promocionais que vão de encontro às suas preferências e lo-

calização; para melhorar a experiência dos visitantes através da simplificação da conectividade móvel.

Este tipo de solução permite melhorar o *product placement* dentro de um espaço comercial e até a forma como as pessoas se movimentam dentro deste. A interação criada com o cliente permite aumentar a satisfação e também a fidelidade.

Existem diversas indústrias que utilizam o CMX. No retalho, os lojistas podem auxiliar os clientes a encontrar produtos, a comparar preços e a encontrar as promoções. Os hotéis podem disponibilizar Wi-Fi gratuito aos seus hóspedes para partilhar diversos tipos de informação contextualizada e personalizada Podem, até, criar uma app de “virtual concierge”.


Cisco Mobility Express – maior e mais ampla conectividade

Uma solução de Fast IT, que simplifica e acelera as implementações de Wi-Fi. Dispõe de uma interface com configuração *over-the-air*, combinando um controlador wireless LAN com *access points* Cisco Aironet, suportado pelo mais recente 802.11ac Wave 2, que transmite dados a velocidades superiores a 1Gbps. Deste modo torna-se possível instalar uma WLAN da Cisco em apenas poucos minutos e configurar em simultâneo múltiplos *Access Points* Aironet, em apenas três passos. Graças às funcionalidades de controlo WLAN integradas, permite gerir até 25 *Access Points* e 500 dispositivos wireless, por cada controlador virtual de *Mobility Express* que se instala. Ou seja, pequenas ou médias empresas podem entregar a mesma qualidade de experiência das grandes empresas.

Tudo isto é possível pela chegada da nova tecnologia 802.11ac Wave 2, que proporciona



▶ Fig. 2 – Componentes do Cisco Mobile Workspace

a performance necessária para fazer face às aplicações que cada vez consomem mais largura de banda, sobretudo de voz e vídeo. Uma das suas características é o facto de ser *multi-user, multiple-input e multiple-output* (MU-MIMO), o que permite que um *access point* possa transmitir para múltiplos dispositivos wireless em simultâneo, em vez da transmissão ser feita para um único dispositivo wireless em cada momento. Estas transmissões paralelas aumentam a eficiência RF quando o dispositivo móvel também suporta 802.11ac Wave 2. 



► Fig. 3 – O módulo de CMX liga clientes e visitantes à rede de Wi-Fi local.

Uma revolução chamada Mobile Cloud

A convergência entre mobilidade e Cloud tem a capacidade de entregar transformação sem precedentes às organizações. Se, por um lado, as comunicações móveis transformaram por completo o modo como os negócios operam, por outro, o cloud computing tornou-se na nova forma de entregar e cobrar por funcionalidades e serviços de TI. Esta 'colisão' tecnológica – a Mobile Cloud – poderá por isso aumentar consideravelmente o valor da mobilidade. Apesar de estarem cada vez mais poderosos e inteligentes, os dispositivos móveis ainda têm limitações quanto à informação

que conseguem processar e armazenar. Através da Cloud, a verdadeira mobilidade – informação e dados entregues em tempo-real – pode ser alcançada.

O relatório do VNI revela que o tráfego móvel na Cloud crescerá dos 2 exabytes/mês em 2014 para os 21.8 exabytes/mês em 2019. Em 2014, as aplicações Cloud representavam 80% de todo o tráfego móvel. Em 2019, estima-se que esta percentagem suba para os 90%.

O IT deve, assim, entender a Cloud e a mobilidade como uma estratégia única e não como dois conceitos independentes.

O que é essencial numa solução de Enterprise Mobility Management?

A proliferação de dispositivos móveis nas empresas traz oportunidades incontornáveis, mas também riscos significativos, que vão desde a perda de informação até danos reputacionais.

Cabe aos departamentos de TI garantir que a segurança anda de mãos dadas com a produtividade.

Uma solução centralizada de Enterprise Mobility Management (EMM) é a opção mais indicada.

Que características deve ter?

O TI deve potenciar a mobilidade em benefício da empresa, garantindo que a produtividade de cada funcionário é assegurada, e potenciada, através do recurso a dispositivos e aplicações móveis relevantes e seguros.

Em contexto BYOD (Bring Your Own Device) ou CYOD (Choose Your Own Device), é fundamental controlar a adoção de aplicações móveis não autorizadas para fins laborais;



a utilização de informação corporativa em aplicações que não estejam sob a gestão do TI; o malware e outras ameaças do mesmo género; e, por fim, o acesso não autorizado a informação da empresa.

EMM – o que deve ter?

De um modo geral, as empresas estão a fazer a transição de soluções alocadas a terminais para plataformas de EMM que fazem a gestão da segurança de um modo central. Uma solução de EMM deve, por isso, oferecer a flexibilidade necessária para implementar comandos no dispositivo ou nas aplicações/conteúdos, com base na estratégia mobile da empresa.

Existem, assim, cinco características-chave numa solução de EMM:

1. Mobile Device Management (MDM) – as ferramentas de gestão do dispositivo permitem inutilizá-lo remotamente em caso de

perda ou furto e fazer o reset à distância. As empresas devem optar pela solução que tem maior cobertura em termos de plataforma, para gerir dispositivos diferenciados.

2. Gestão aplicacional – trata-se de aplicar políticas de controlo a aplicações individuais, e podem incluir autenticação do utilizador, restrições à partilha de determinado conteúdo, de copy/paste, etc.

3. Proteção contra ameaças – de uma forma centralizada, permite antecipar os perigos através da implementação de determinadas políticas de segurança, como por exemplo a sinalização das aplicações consoante o seu nível de risco; inclui o scan remoto do dispositivo, a visualização de ameaças, a distribuição centralizada de aplicações de segurança ou até a capacidade para bloquear o acesso ao e-mail se for encontrado malware, por exemplo.

4. Acessos e controlos de autenticação – gere os acessos, implementando políticas de password, scan biométrico, reconhecimento facial ou de voz. As melhores suites de EMM permitem agrupar os utilizadores, garantindo que cada grupo só acede àquilo de que necessita. Isto permite definir o que cada utilizador pode fazer e em que circunstâncias.

5. Gestão de conteúdo – uma solução de EMM deve dar aos funcionários uma forma segura de aceder a ficheiros e a documentos mobile. Esta funcionalidade também inclui prevenção de perda de dados. As melhores soluções oferecem armazenamento encriptado no dispositivo, opções de autenticação, formas de impedir que aplicações não autorizadas acessem a conteúdo corporativo, entre outras. ■

Symantec Mobility Suite

A suite de EMM da Symantec oferece uma solução de controlo unificada, que garante standards de segurança constantes, independentemente do tipo de dispositivo, sem comprometer a produtividade do end-user ou a sua privacidade. Integra MDM, gestão aplicacional, gestão do conteúdo e proteção contra ameaças numa única consola.

Entre as suas características-chave, destaque para:

□ A **Symantec Mobility Suite**, que adiciona às aplicações móveis uma camada de segurança e de gestão, o que garante controlo das apps corporativas e

da informação ao nível da autenticação, encriptação, conectividade e partilha de documentos/dados.

□ O **Symantec Work Hub**, através do qual é possível criar uma app store para a empresa, para a distribuição de aplicações próprias ou de terceiros.

□ A **Symantec Mobility: Workforce Apps**, para que o IT disponibilize ferramentas de produtividade seguras.

□ O **Symantec Work Mail**, uma aplicação de e-mail baseada em Microsoft Exchange ActiveSync, para sincronização e armaze-

namento do e-mail, do calendário e dos contactos, entre outras aplicações.

□ O **Work Web** (um browser seguro) e o **Symantec Work File** (editor e gestor de texto seguro), que podem ser geridas centralmente.

□ O **Symantec Sealed Program**, que permite às empresas adotar aplicações de terceiros com garantias de segurança.

Como garantir a proteção da informação da sua empresa perante o conceito BYOD?



A gestão das tecnologias de informação é um desafio diário. A forma como a equipa da sua empresa trabalha está a mudar e com isso surgem novas questões e necessidades, nomeadamente no que se refere à segurança

A proliferação dos dispositivos móveis é inevitável. Cada um de nós tem pelo menos um equipamento com capacidade de conectividade a redes Wi-Fi e a tendência é de um crescimento continuado nos próximos anos. Simultaneamente, o domínio das plataformas desktop como equipamento preferencial terminou há já alguns anos, dando lugar aos laptops, trazendo mobilidade aos utilizadores e a possibilidade de acederem à informação em qualquer lugar.

Assistimos atualmente a um crescimento na adoção dos tablets como o iPad e o Microsoft Surface, entre outros, que prometem trazer as aplicações e o ambiente de trabalho do PC para o maravilhoso

mundo móvel, sendo que a sua adoção foi de tal forma rápida que já este ano se prevê que o número de unidades vendidas de tablets ultrapasse o número de PCs.

BYOD revoluciona mercado

Desde o seu aparecimento em 2009, o conceito do BYOD (Bring Your Own Device) veio revolucionar o mercado. Estudos recentes mostram que permitir que os colaboradores tragam e utilizem os seus próprios equipamentos para fins profissionais permitiu às empresas reduzir custos em equipamentos e serviços, aumentando simultaneamente a sua produtividade.

De acordo com um estudo do início deste ano, 60% das empresas contactadas já per-

mitem atualmente a utilização de BYOD para uso profissional, 12% ainda não o fazem mas planeiam fazê-lo nos próximos 12 meses e apenas 26% não têm planos para a sua adoção. Das empresas que ainda não permitem a utilização de equipamentos pessoais para uso profissional, 78% referem que o principal motivo são preocupações de segurança.

A principal questão com que as empresas agora se confrontam não é se devem ou não permitir o acesso à rede, mas qual o tipo de dispositivos que vão aceitar na rede, uma preocupação crescente com o aparecimento dos wearables que se prevê que venham a crescer uma média de 35% ao ano nos próximos 4 anos.

Os novos desafios da mobilidade

Toda esta tendência para a mobilidade vem trazer novos desafios, generalizando a existência de redes wireless omnipresentes (a sua existência é praticamente uma obrigação hoje em dia), não apenas no universo empresarial como também (e cada vez mais) nos locais de lazer: lojas, centros comerciais, estádios, auditórios, jardins, ruas, etc. e com isto uma crescente preocupação das equipas de TI com a segurança.

Esta nova realidade representa para os departamentos de IT uma nova necessidade de implementação de soluções que consigam identificar os utilizadores e os equipamentos e, com base nesta informação, definir qual o tipo de acesso, aplicações e prioridades a aplicar caso-a-caso.

Existem atualmente soluções que permitem controlar de uma maneira autónoma e inteligente a forma como as pessoas e os equipamentos se podem ou não ligar à rede, com o mínimo de intervenção das equipas de TI.

Para responder aos novos desafios criados por estas mudanças, a DECUNIFY possui uma oferta integrada de produtos e serviços que permitem apoiar as empresas na implementação de soluções de segurança para a mobilidade.

Torna-se assim mais fácil definir, por exemplo, se os colaboradores das empresas podem ou não utilizar os seus próprios equipamentos para aceder aos recursos da rede, se um convidado pode ou não ter acesso à internet com base na aprovação do colaborador da empresa que ele veio visitar, ou mesmo qual

o tipo de aplicações que os colaboradores podem usar em função do equipamento e do local onde estão a aceder.

Como proteger-se das ameaças na sua rede

Após a definição de como os utilizadores se podem ligar à rede wireless, é importante encontrar a forma como se proteger das ameaças. Para garantir a segurança nos negócios e combater a crescente frequência e sofisticação das ameaças de segurança é necessário uma constante atualização das defesas da rede, de forma a reduzir a sua vulnerabilidade.

Muito mais do que trazer vantagens para as empresas, a DECUNIFY garante a segurança nas operações, no combate às ameaças de hoje e a preparar-se para o amanhã.

A mobilidade, múltiplas possibilidades

A mobilidade alterou formas de fazer comércio e estratégias de negócio, modificou as organizações e gerou um conjunto de novas oportunidades e desafios. As questões da mobilidade estão no centro das preocupações das empresas, sendo fundamentais para o aumento de eficiência e da produtividade

A utilização de dispositivos móveis no local de trabalho aumentou exponencialmente, prevendo-se que em 2019 os dispositivos móveis e o Wi-Fi representem 66 % do tráfego IP. Estimuladas pela mobilidade dos colaboradores e a tendência BYOD - (Bring Your Own Device) as organizações começam a elaborar estratégias detalhadas a nível da mobilidade. A estratégia de mobilidade deve ter em consideração não só os dispositivos da empresa, os sistemas operativos e suporte, mas também os dos próprios colaboradores e que são utilizados na empresa, como parte da iniciativa BYOD. Os responsáveis actuais de IT confrontam-se com a gestão de uma panóplia enorme de dispositivos, aplicações e sistemas operativos.

O Desafio

Estimuladas pela mobilidade dos colaboradores e a tendência BYOD - (Bring Your Own Device) as organizações começam a elaborar estratégias detalhadas a nível da mobilidade. A estratégia de mobilidade deve ter em consideração não só os dispositivos da empresa, os sistemas



O SOTI MobiControl é uma solução de gestão de mobilidade avançada dirigida a empresas em diversos sectores como a indústria, o retalho, a educação, a banca e seguros, os transportes e logística e até a saúde.

operativos e suporte, mas também os dos próprios colaboradores e que são utilizados na empresa, como parte da iniciativa BYOD.

A Solução

Desde o início, a SOTI foi visionária, transformando o modelo de funcionamento conjunto dos PDA's e outros dispositivos e as suas interações, abrindo caminho a novas possibilidades. Hoje em dia, com mais de duas décadas de inovação, a SOTI gere todos os formatos a nível de mobilidade, todos os sistemas operativos e todas as implementações. A mobilidade está a mudar a forma de fazer negócios e a SOTI vai continuar a disponibilizar soluções e produtos inovadores e a oferecer experiências diferenciadas aos clientes.

SOTI - Gestão de todos os dispositivos numa única consola

O SOTI MobiControl é uma solução unificada de mobilidade empresarial que permite gerir

múltiplos dispositivos, aplicações, conteúdos, email e segurança, através de uma solução avançada segura e unificada, criando oportunidades para uma estratégia empresarial robusta, suportando simultaneamente as políticas corporativas e BYOD, unificando a gestão da mobilidade via uma única consola de gestão, qualquer que seja o sistema operativo ou tipo de dispositivo. O MobiControl aumenta a produtividade, a segurança, a optimização e o suporte remoto aos colaboradores móveis, e elimina complexidade na gestão de ecossistemas móveis com múltiplos sistemas operativos e dispositivos de diferentes fabricantes com múltiplas funcionalidades.

Com o mais aprofundado suporte para todos os sistemas operativos incluindo iOS, Windows e Android, as empresas deixam de estar restritas a uma única gama de dispositivos e passam a ter a liberdade para optarem pelo melhor dispositivo para cada pro-

cesso ou tarefa sabendo que os irão poder gerir da mesma forma. Enquanto as organizações estão cada vez mais a apostar na mobilidade para transformarem as empresas a SOTI disponibiliza uma solução avançada para desenvolver eficiências, encurtar prazos de lançamento, baixar o TCO e oferecer produtos e serviços empresariais diferenciados cada vez mais recorrendo à mobilidade.

O SOTI MobiControl é uma solução de gestão de mobilidade avançada dirigida a empresas em diversos sectores como a indústria, o retalho, a educação, a banca e seguros, os transportes e logística e até a saúde.

De facto, assistimos hoje, em diversos sectores, a várias empresas que cada vez mais recorrendo à mobilidade transformam e inovam os seus modelos de negócio, criam uma melhor experiência com os clientes e aumentam a eficiência operacional. Veja como a Soti pode ser a sua solução.




Indústria — A solução de Gestão de Dispositivos Móveis da SOTI permite aumentar a eficiência operacional das equipas no terreno. O grande desafio nesta área é gerir de uma forma fácil e eficaz um número considerável de dispositivos e os administradores IT poderem de uma forma segura e silenciosa distribuir, configurar, actualizar e controlar aplicações rapidamente. Gestão centralizada, informação dos dispositivos em tempo real, sincronização das tarefas, controlo remoto dos dispositivos móveis, integração com outros sistemas de controlo, tudo isto proporciona melhorias na produtividade e nas operações do dia a dia, diminuição do tempo de inoperacionalidade, enormes poupanças e maior eficiência operacional neste modelo de negócio.

Transporte, Distribuição

e Logística — Desafio de gerir todos os dispositivos móveis utilizados para logística e controlo. A solução de gestão de mobilidade empresarial da SOTI faz a gestão centralizada, suporte e controlo remoto de todos os dispositivos em tempo real; instalação remota de aplicações; implementação e configuração instantânea de cada dispositivo; sincronização de dados; controlo de todos os dispositivos em tempo real; localização da frota; tracking do terminal através de GPS; resolução de avarias remota e rapidamente sem intervenção do utilizador; informação detalhada e historial dos dispositivos móveis; gestão na utilização de baterias; bloqueio de dispositivos ou aplicações; visão remota do ecrã de cada terminal; actualizações de software imediatas; apagar/destruir dados remotamente e a pedido.

Educação

— A tecnologia móvel nas salas de aula transformou a aprendizagem e colocou desafios às escolas que querem tirar o máximo proveito da tecnologia móvel, dos dispositivos da instituição ou dos estudantes e ao mesmo tempo forçar a utilização responsável dos mesmos. A Soti gere tudo isso através de uma plataforma única com um acesso seguro ao conteúdo e aplicações. Os administradores de IT ou professores podem rapidamente e através de um único painel distribuir, actualizar, monitorizar e controlar as aplicações e dispositivos, personalizar o ecrã dos dispositivos com um ambiente focalizado nas aplicações e recursos de aprendizagem adequados, controlar remotamente a aprendizagem e reparar/corrigir problemas, actualizar as aplicações e gerir e distribuir com segurança o conteúdo digital com definição de níveis de prioridade, validade dos documentos e local de entrega. Delimitação geográfica que restringe ou permite o acesso a conteúdos e recursos em determinados locais.



Saúde — A tecnologia móvel está a revolucionar a área da saúde e os profissionais da saúde utilizam cada vez mais os dispositivos móveis para melhorar os cuidados de saúde dos pacientes no hospital ou em casa. A SOTI gere as necessidades de mobilidade através de uma consola centralizada de gestão, intuitiva, baseada na web que controla todos os dispositivos e aplicações oferecendo total visibilidade dos mesmos. Políticas de delimitação geográfica para localizar, controlar e proteger todos os dispositivos em qualquer lugar no mundo. A fuga de informação é eliminada com ferramentas centralizadas de administração que controlam quem, como, quando e onde acede à informação. Relatórios detalhados e regras de acesso que respeitam as normativas desta área.

Retalho - Os consumidores aderiram à mobilidade e os retalhistas sabem que é necessário terem uma estratégia de mobilidade que satisfaça as necessidades dos clientes. Uma visão completa, em tempo real e a 360° do ecossistema móvel que agiliza as operações com uma gestão centralizada dos múltiplos end point POS, smartphones, tablets, digital signage, scanners, kiosques, impressoras, periféricos wireless ou outros utilizados para as transações, independentemente do sistema operativo através de uma solução única multiplataforma. Inclui a implementação de todas as aplicações e conteúdos remotamente, o bloqueio de dispositivos ou aplicações para objectivos previamente definidos, a colocação de uma interface personalizada com determinadas aplicações e segurança total nos pagamentos online e na informação do cartão de crédito.

Banca e Seguros - No sector financeiro o acesso à informação é crítico e tem um grande valor para os clientes. A estratégia de mobilidade passa por capacitar os colaboradores no terreno com dados e aplicações com total segurança e a privacidade. O Soti MobiControl para o sector financeiro é uma plataforma de mobilidade empresarial que reforça a segurança na utilização dos dispositivos móveis em ambientes regulamentados, gere e implementa todas as aplicações de forma rápida e segura em todos os dispositivos e redes. Distribuição e acesso gerido ao conteúdo digital de uma forma segura em qualquer dispositivo gerido para que os colaboradores tenham a informação empresarial necessária para tomar as melhores decisões. Dispõe da possibilidade "office wipe" que permite apagar remotamente toda a informação no caso de ser roubada.

Info Minitel

info@minitel.pt | +351 21 381 09 00

PC.Clinic com 100 colaboradores ligados pelo PHC



A empresa implementou o PHC Advanced CS e o PHC Digital CS. Com as soluções da PHC, a empresa conseguiu alavancar a colaboração e a troca de informação entre os pontos de venda

A PHC, fabricante nacional de aplicações de gestão, anunciou que a PC.Clinic, empresa de assistência informática especializada na reparação e manutenção rápida de computadores, implementou a solução PHC Advanced CS em conjunto com a plataforma PHC Digital CS. Com estas soluções, a empresa conseguiu alavancar a colaboração e a troca de informação entre os pontos de venda e aumentar a rapidez dos processos em 80%. Criada em 2004, a PC.Clinic é uma conhecida empresa de assistência informática, especializada na reparação e manutenção rápida de computadores. Com uma equipa



técnica especializada, a empresa privilegia a rapidez, a eficiência e o respeito absoluto pela privacidade dos clientes. Desde a sua fundação que a empresa tinha consciência que o software de gestão era um utensílio indispensável para o crescimento da

marca, razão que fez com que adoptasse uma solução desde cedo. No entanto, com a rápida expansão da sua cadeia de lojas, essa solução tornou-se incapaz de dar uma resposta eficaz a todos os pedidos, o que levou os responsáveis da empresa a procurarem outro caminho.

Solução escolhida

Segundo Ricardo Sousa, fundador da PC.Clinic, “quando a empresa abriu portas, começámos por utilizar guias de entrada manuais, mas rapidamente abandonámos essa ideia e consultámos uma pequena software-house”. Essa companhia, sublinha o mesmo responsável, “tinha uma plataforma que permitia introduzir toda a informação dos nossos clientes no sistema, o que facilitava o processo de reparação”.

No entanto, com a rápida expansão da marca, o software que tinham deixou de servir o seu propósito: “A experiência com a software-house à qual tínhamos recorrido foi relativamente boa enquanto tínhamos apenas algumas lojas, sendo que a partir do momento que passámos a ter mais clínicas (lojas), mais colaboradores e mais necessidades, rapidamente percebemos que preci-

sávamos de uma solução de software mais robusta e completa”, revelou Ricardo Sousa.

A empresa partiu assim para o mercado para estudar várias ferramentas opcionais, tendo a escolha recaído pelas soluções da PHC. A empresa optou pela implementação da solução PHC Advanced CS, com os módulos PHC Gestão, PHC ControlDoc, PHC Contabilidade, PHC Imobilizado, PHC Intrastat, PHC Suporte e PHC Documentos Eletrónicos, e ainda a plataforma PHC Digital CS, para que toda a empresa trabalhe online, garantindo a coerência e a centralização da informação.

O projeto ficou nas mãos da **TCSI - DIGIBERIA, S.A.** empresa que tem “ajudado bastante na inserção das soluções da PHC no dia-a-dia da empresa”, destacou o fundador da PC.Clinic. São cerca de 100 os colaboradores que estão agora a trabalhar com o Software PHC.

Benefícios do projeto

“A grande vantagem das soluções da PHC é que nos dá um horizonte muito maior a nível de desenvolvimento, algo que o sistema anterior estava algo limitado”, apontou Ricardo Sousa. Com o PHC, “já ultrapassámos em termos qualitativos o que tínhamos com o outro sistema, e estamos a evoluir de dia para dia”, continuou.

Por sua vez, Daivid Faulstich, coordenador dos Sistemas de Informação realça sobretudo a importância da solução PHC Digital CS, que potencializa a colaboração e a troca de informação entre os pontos de venda. “O PHC Digital CS é utilizado nas clínicas e permitiu à empresa uniformizar o método de trabalho e centralizar a informação, dado que os dados ficam guardados no servidor. Houve processos que foram acelerados e evitam-se erros humanos, o que permitiu uma melhoria no serviço ao cliente e processos em média 80% mais rápidos”.

Fórum Mobilidade IT Channel



Este Fórum foi publicado em versão impressa na edição do Jornal IT Channel nº20 de Setembro de 2015.

A edição interativa em pdf e ePub é uma adaptação desse conteúdo original.

Local:

Centro de Congresso do Lagoas Park Hotel
Dia 8 de Setembro 2015

Lista de participantes convidados do Fórum:

- | | | |
|---|---|-------------------------------------|
| • <i>Agustín Solís</i>
Symantec | • <i>João Henriques</i>
Cisco | • <i>Mario Hernandez</i>
Soti |
| • <i>Francisco Caselli</i>
PHC Software | • <i>Jorge Borges</i>
Toshiba | • <i>Rita Santos</i>
Microsoft |
| • <i>Henrique Carreiro</i>
Nova Information
Management School | • <i>José Manuel Oliveira</i>
Decunify | • <i>Sérgio Ferreira</i>
Samsung |



Diretor: Pedro Botelho

Edição: Vânia Penedo

Business development: João Calvão

Arte: Teresa Rodrigues

Paginação Interactiva: Marta Mauritty

Fotografia: Ricardo Santos

Web: João Bernardes

Video produzido por: White Diamond Digital

Desenvolvimento Web: Global Pixel

O Jornal IT Channel é editado mensalmente por:
Media Next Professional Information Lda.

Sede:

Largo da Lagoa, 7-C
2795-116, Linda-a-Velha
Portugal

Tel: (+351) 214 147 300

Fax: (+351) 214 147 301

Propriedades e direitos

A propriedade do título "IT CHANNEL" é de Media Next Professional Information Lda., NIPC 510 551 866. Todos os direitos reservados. A reprodução do conteúdo (total ou parcial) sem permissão escrita do editor é proibida. O editor fará todos os esforços para que o material mantenha fidelidade ao original, não podendo ser responsabilizado por gralhas ou erros gráficos surgidos. As opiniões expressas em artigos assinados são da inteira responsabilidade dos seus autores.



Membro da APCT - Associação Portuguesa de controlo de Tiragem e Circulação



Membro da ACEPI - Associação da Economia Digital