



UN AÑO DECISIVO: **EL ESTADO DE LA MOVILIDAD**

REPORTE 2021

COMPRENDA EL IMPACTO DE LA MOVILIDAD EMPRESARIAL Y CÓMO LAS ORGANIZACIONES PUEDEN POSICIONARSE A LA VANGUARDIA DE LA REVOLUCIÓN MÓVIL POSTERIOR A LA PANDEMIA.

¿TIENEN LAS EMPRESAS LA TECNOLOGÍA MÓVIL QUE NECESITAN PARA SER EXITOSAS?



En todo el mundo, las tecnologías móviles y conectadas a Internet son cada vez más integrales a la forma en que vivimos y hacemos negocios. Para las empresas, esto plantea tanto un desafío como una oportunidad.

El desafío es cumplir con estas expectativas cambiantes de los clientes, adaptarse a un clima socioeconómico cada vez más volátil y prepararse para el futuro con las tecnologías adecuadas y la experiencia del cliente correcta. La oportunidad es para los precursores, quienes ven la movilidad como una ventaja en vez de un obstáculo.

No es fácil. Los peligros potenciales están al acecho en cada decisión crítica para el negocio. Pero las recompensas son significativas. Según un estudio reciente, las empresas que dotan a su personal de herramientas de venta con tecnología móvil experimentan un crecimiento promedio del 77 % en sus ventas y los minoristas que ofrecen a sus clientes dispositivos móviles de punto de venta (mPOS) aumentan sus ventas en un 92 %.¹ Con la estrategia correcta y la combinación adecuada de tecnologías, de cara al cliente y tras bastidores, la inversión en tecnologías móviles proporciona a las empresas una ventaja competitiva.

Es por eso que SOTI, un especialista en soluciones móviles para empresas, realizó su investigación sobre Estado de la movilidad en 2021. Esta incluye entrevistas y cuestionarios con 1.400 líderes de empresas en ocho países, en tres continentes, para averiguar cómo las empresas están utilizando la tecnología móvil en 2021.

El resultado es una visión única de cómo las empresas utilizan la tecnología móvil en la actualidad, la cual brinda una experiencia superior al cliente y acelera los flujos de trabajo comerciales clave. Además de revelar cómo las empresas están innovando hoy, también expone qué inversiones móviles planean para el futuro y cómo pretenden utilizar la tecnología móvil para preparar sus operaciones para cualquier crisis futura.

Esperamos que este informe le resulte útil y esclarecedor.

Shash Anand, vicepresidente de Estrategia de productos de SOTI

1. <https://insights.samsung.com/2019/10/25/in-store-mobility-delivers-roi-by-improving-associate-performance>

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
METODOLOGÍA Y MUESTRA	4
EL ESTADO DE LA MOVILIDAD EN 2021	5
INVERSIÓN EN TECNOLOGÍA MÓVIL EN 2021	6
PLANIFICACIÓN PARA UN MERCADO POSPANDÉMICO	7-8
LA IMPRESORA COMO PREDICTOR DE CARA AL FUTURO	9
PRÓXIMOS PASOS	10
ACERCA DE SOTI	11
	12





METODOLOGÍA Y MUESTRA

Arlington Research realizó 1.400 entrevistas mediante una metodología en línea, con los responsables de decisiones de TI (C-Suite, alta gerencia, directores y gerentes) que trabajan en cualquier vertical en empresas con 50 o más empleados globales en ocho países. Todos los encuestados tenían 18 años o más entre el 22 de julio de 2021 y el 4 de agosto de 2021.

Las 1.400 entrevistas se dividieron en ocho mercados de la siguiente manera: EE. UU. (300 encuestados), Canadá (130 encuestados), México (150 encuestados), Reino Unido (300 encuestados), Alemania (170 encuestados), Suecia (100 encuestados), Francia (150 encuestados) y Australia (100 encuestados).

RESULTADOS CLAVE

79%

El 79 % está de acuerdo en que el C-Suite de su organización comprende la importancia de la tecnología móvil mucho más ahora que antes del inicio de la pandemia COVID-19.

67%

El 67 % dijo que la tecnología móvil en la que su organización había invertido proporcionó un retorno de la inversión (ROI) positivo.

64%

El 64 % había cambiado la forma en que se capacitó o contrató al personal para trabajar con tecnología móvil.

57%

El 57 % de las empresas invirtió en tecnología móvil o seguridad móvil en el último año.



“LO QUE VIMOS EN LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS FUE UNA INVERSIÓN MASIVA EN TECNOLOGÍA MÓVIL Y SOLUCIONES DE EVALUACIÓN QUE PERMITEN SISTEMAS MÓVILES INTEGRADOS”, DIJO SHASH ANAND, VICEPRESIDENTE DE ESTRATEGIA DE PRODUCTOS DE SOTI. “PERO LO QUE INDICAN ESTOS HALLAZGOS ES QUE TODAVÍA HAY UNA EFICIENCIA SIGNIFICATIVA Y AHORROS DE COSTOS QUE SE PUEDEN LOGRAR AL INTEGRAR MEJOR ESTAS TECNOLOGÍAS EN LOS FLUJOS DE TRABAJO EXISTENTES Y RECIENTEMENTE DISEÑADOS, EN LAS PRÁCTICAS DE LOS EMPLEADOS ESTABLECIDAS Y EMERGENTES Y EN LA EXPERIENCIA GENERAL DEL CLIENTE”.

SHASH ANAND

VICEPRESIDENTE DE ESTRATEGIA DE PRODUCTO EN SOTI



EL ESTADO DE LA MOVILIDAD EN 2021

La pandemia convenció a las empresas de invertir aún más en tecnología móvil que en 2020 y parece que esta tendencia continuará. **La GSMA predice que los operadores móviles invertirán US\$900 mil millones a nivel mundial entre 2020 y 2025 para actualizar sus servicios y satisfacer la creciente demanda de conexiones móviles y tecnología.**²

La pregunta para las empresas es cómo obtener el mejor rendimiento posible del dinero que invierten en tecnología móvil. Con niveles altos de inversión en muchos sectores, la simple adopción de nuevas tecnologías no es suficiente por sí sola. Para aumentar sus retornos y obtener la mayor ventaja competitiva, las empresas necesitan la combinación adecuada de tecnologías móviles y la estrategia de integración adecuada.

El informe sobre Estado de la movilidad de SOTI presenta una imagen mixta: valida la impresión de que las empresas están invirtiendo masivamente en tecnología móvil y también revela posibles brechas en esa inversión.

Sin dudas, una cantidad significativa de empresas está invirtiendo en tecnología móvil y en las capacidades de su personal para utilizarla. Sin embargo, una primera impresión no lo es todo. No todo fue color de rosas.

Cuando se les preguntó sobre la calidad de la integración de la tecnología móvil en sus operaciones, el **76 % cree que su organización puede hacer más para mejorar su agilidad y capacidad para adaptarse a nuevas circunstancias**. Otro **56 % dijo que la cartera de dispositivos móviles de su organización ha crecido, pero les resulta difícil de administrar**. Mientras tanto, el **45 % de los encuestados dijo que su organización no está utilizando tecnología móvil para adaptarse a los desafíos del mercado pospandémico**. Además, solo el **44 % de los encuestados dijo que la tecnología estaba completamente integrada**. El resto dijo que estaba parcialmente integrada o que no estaba integrada en absoluto.

2. <https://www.gsma.com/mobileeconomy>



INVERSIÓN EN TECNOLOGÍA MÓVIL EN 2021: ¿APROVECHAR LA OPORTUNIDAD O SIMPLEMENTE SOBREVIVIR?

La pandemia representó un gran desafío para muchas empresas. Una encuesta de Deloitte³ en junio de 2020 descubrió que frente al COVID-19, el 90 % de los empleadores consideraban urgente proporcionar a sus trabajadores un arreglo de trabajo remoto y flexible. De la noche a la mañana, la tecnología móvil se volvió vital para permitir la continuidad del negocio y el contacto humano, pero con distancia virtual y social.

El resultado fue una inversión masiva en tecnologías y plataformas móviles. Había comenzado la nueva revolución móvil. Pero, ¿estas organizaciones invirtieron a largo plazo o solo lo suficiente para superar la crisis? ¿Siguen las empresas disfrutando de beneficios saludables de estas inversiones a largo plazo, incluso aquellas que utilizaron la tecnología móvil para capear la tormenta con éxito?

Entre otras cosas, el informe reveló que:

- El 31 %⁴ no creía que la inversión en tecnología móvil en el último año haya proporcionado un ROI positivo. Solo el 38 % estuvo totalmente de acuerdo en que su empresa estaba planificando la próxima emergencia.

Sin dudas, esto indica que, para algunas empresas, las inversiones que realizaron durante el último año se centraron estrechamente en los desafíos específicos del bloqueo de 2020 y en el distanciamiento social exigido por el gobierno.

El desafío para estas empresas es integrar la tecnología móvil de manera más plena en sus flujos de trabajo centrales. Esto les permitirá capitalizar el potencial de su tecnología para brindar flexibilidad e inteligencia en toda la empresa.

Las posibilidades que tienen para hacer esto y lograr sus objetivos al capitalizar su inversión en tecnología móvil se revelan en las respuestas que dieron sobre sus aspiraciones y metas para el futuro cercano:

- El 68 % está de acuerdo en que su empresa necesita una mejor inteligencia empresarial (BI) para afrontar problemas imprevistos en el futuro.
- El 67 % piensa que necesita mejores herramientas para diagnosticar problemas antes de que se conviertan en un problema.
- Al 43 % le gustaría mejorar su capacidad para monitorear el análisis de datos.

Cada una de estas ambiciones se puede lograr hoy con los dispositivos adecuados, la plataforma de tecnología móvil adecuada y la estrategia adecuada. En muchos casos, los encuestados que dieron estas respuestas podrían usar sus dispositivos y sistemas móviles existentes, junto con soluciones específicas de tareas, para lograr estos objetivos.

Por último, más del 45 % de los encuestados dijo que su organización no está aprovechando de forma correcta la tecnología móvil para adaptarse a los desafíos del mercado pospandémico. “Está claro que muchas empresas saben que todavía hay un gran potencial en su tecnología móvil”, dijo Shash Anand. “Solo necesitan acceso a la experiencia y tecnología necesarias para desbloquear ese potencial”.

3. <https://www2.deloitte.com/global/en/pages/risk/cyber-strategic-risk/articles/covid-19-managing-supply-chain-risk-and-disruption.html>

4. El 22% de los encuestados dijo que la tecnología móvil había proporcionado un ROI neutral. El 8 % dijo que había proporcionado un ROI negativo, pero esperan ver un ROI positivo en los próximos años, y el 1 % dijo que había proporcionado un ROI negativo y el ROI futuro es incierto. Estos se combinaron para crear la estadística del 31 % en el informe.



PLANIFICACIÓN PARA UN MERCADO POSPANDÉMICO

La pandemia, el confinamiento y los cambios posteriores en el comportamiento del consumidor aceleraron la transformación digital de las empresas hasta en seis años.⁵

Las organizaciones se enfrentan a la perspectiva de un mercado pospandémico que es más fluido, más digital, más dinámico y marcado por un aumento en las demandas de los consumidores. Un estudio reciente encontró que el 63 % de los consumidores ahora dicen que un excelente servicio al cliente es la razón por la que eligen una marca y el 45 % dice que basta con dos malas experiencias para no comprarle más a una marca.⁶

Para prosperar en este mercado hiperconectado, acelerado y cada vez más exigente, las empresas deben volverse más inteligentes y ágiles. La tecnología móvil juega un papel clave en esto.

Las empresas pueden utilizar la tecnología móvil para obtener una ventaja competitiva en el mercado pospandémico. Para ello será necesario:

- **Garantizar el tiempo de actividad con inteligencia móvil:** a medida que las empresas se vuelven más dependientes de la tecnología móvil, una comprensión basada en datos de los activos móviles es vital.
- **Implementar soluciones de problemas avanzadas:** los técnicos deben recibir las herramientas específicas que necesitan para resolver problemas complejos de forma remota.
- **Aplicar la gestión móvil en toda la red:** para ello, es necesario construir resiliencia y configuraciones definidas por políticas flexibles para todos los dispositivos e implementarlas en toda la red.

5. <https://www.cnbc.com/2020/12/22/coronavirus-sped-up-digital-transformation-by-6-years-twilio-ceo-says.html>

6. <https://www.gladly.com/reports/2021-customer-expectations-report>



¿QUÉ DICEN LOS LÍDERES EMPRESARIALES QUE NECESITAN SUS EMPRESAS DESPUÉS DE LA PANDEMIA?

69%

MEJOR ANÁLISIS DE DATOS, RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.

68%

MEJOR INTELIGENCIA DE NEGOCIO PARA AYUDAR A RESOLVER PROBLEMAS IMPREVISTOS EN EL FUTURO.

67%

MEJORES HERRAMIENTAS PARA DIAGNOSTICAR PROBLEMAS ANTES DE QUE SE CONVIERTAN EN UN PROBLEMA.

67%

MEJOR SEGURIDAD Y AUTENTICACIÓN DE USUARIOS EN TODOS LOS DISPOSITIVOS MÓVILES.

56%

MEJORES FORMAS DE ADMINISTRAR SU CARTERA AMPLIADA DE DISPOSITIVOS MÓVILES.



Gracias al trabajo distribuido e híbrido, así como al auge del comercio móvil, la tecnología móvil es más crucial ahora, en la era emergente de la pospandémica, que nunca. Esto aumenta la necesidad de integrar y administrar múltiples factores de forma, sistemas operativos, sistemas operativos heredados y las últimas versiones de tecnología. No hay duda de que esta revolución de la movilidad está provocando que las empresas escalen rápidamente en todas las áreas. Esto, a su vez, ejerce presión sobre las empresas para que se adapten e implementen cambios en la tecnología a un ritmo cada vez mayor.

Para garantizar el máximo tiempo de actividad y productividad, así como la mejor experiencia de usuario, las empresas deben poder ver datos sobre aspectos como el uso y vida media de la batería, el uso de aplicaciones, la cobertura de red y más, en tiempo real.

Con esta información, pueden detectar cuestiones antes de que se conviertan en problemas. También pueden optimizar la experiencia del usuario de los empleados al trasladarlos a una red con mejor cobertura en las ubicaciones donde utilizan con mayor frecuencia sus dispositivos comerciales.

La investigación de SOTI indica que estos temas son lo más importante para los ejecutivos con visión de futuro. Muestra que el 80 % dice que los empleados están más comprometidos cuando tienen la tecnología adecuada, mientras que casi el 70 % dice que su organización necesita mejores herramientas para diagnosticar problemas móviles. El 45 % de los líderes empresariales dicen que les preocupa que su empresa no se haya adaptado al mercado pospandémico (un 10 % más que aquellos que dicen que su empresa está preparada). Afortunadamente, estos son los encargados de la toma de decisiones quienes, si son lo suficientemente ágiles, pueden realizar los cambios necesarios e integrar las herramientas adecuadas para liderar su empresa a través de esta revolución móvil.



LA IMPRESORA COMO PREDICTOR

Para tener una idea de los desafíos de administrar dispositivos IoT en la red del futuro, podemos analizar los desafíos de administrar impresoras en la actualidad. Las impresoras fijas y móviles son, en efecto, computadoras en red desatendidas.

Sus sistemas operativos son lo suficientemente flexibles como para permitir que los intrusos los personalicen para una variedad de actividades no intencionales y no autorizadas. A menudo, debido a que no están asignados a un usuario específico, existe el peligro de que se pierdan cuando se lanzan parches o actualizaciones.

Afortunadamente, existen sistemas en el mercado que pueden automatizar la administración de la impresora, simplificar en gran medida la resolución de problemas remota y configurar certificados Wi-Fi para administrar la seguridad de cada dispositivo. A menudo, las mismas aplicaciones y soluciones se utilizan para administrar dispositivos móviles y estas mismas soluciones y habilidades también se aplicarán a los dispositivos de IoT a medida que se conecten.



DE CARA AL FUTURO

Para 2030, habrá 25 000 millones de dispositivos de la Internet de las cosas (IoT) en todo el mundo, frente a los 9000 millones actuales.⁷ En el ámbito empresarial, estos dispositivos de la IoT pueden incluir cualquier cosa, desde sensores en máquinas y componentes clave en las fábricas, pasando por la señalización inteligente en los dispositivos de venta al por menor, hasta los wearables conectados e inteligentes que permiten a otros ver e interactuar con lo que el usuario está viendo.

Muchos de estos dispositivos estarán conectados a redes móviles, particularmente redes 5G, y ejecutarán sistemas operativos móviles. Administrarlos requerirá las mismas habilidades, tecnologías y sistemas en los que las empresas invierten para administrar sus dispositivos móviles en la actualidad. Invertir en la gestión inteligente de dispositivos de toda la cartera es una inversión para el futuro de la red ampliada y diversificada.

En el futuro inmediato, parece que continuará el reciente ritmo de cambio. Durante los próximos 12 meses, el 71 % de las organizaciones están considerando aumentar su gasto en dispositivos, sistemas o seguridad de tecnología móvil y el 56 % en tecnología para una mejor integración de dispositivos y sistemas o en el reemplazo de sus sistemas heredados.

7. <https://www.statista.com/statistics/1183457/iot-connected-devices-worldwide>



PRÓXIMOS PASOS

En un año que define la industria, las empresas han invertido significativamente en tecnologías y plataformas móviles. El impacto es evidente para todos. Esta inversión aceleró el ritmo de los negocios, permitió a las empresas adaptarse a los desafíos de la pandemia y ayudó a los clientes a acceder a los bienes y servicios que necesitan, a pesar de las interrupciones que enfrentan todas las organizaciones.

Llegó el momento de dar un paso más. Con las tecnologías y la experiencia adecuadas, las empresas pueden aprovechar su inversión en tecnologías móviles para ampliar las capacidades en áreas como datos y análisis predictivo, inteligencia empresarial, experiencia del cliente y más.

Es aún más emocionante, ya que pueden integrar estas funciones entre sí y con sus sistemas centrales para crear un ecosistema tecnológico para toda la empresa que sea flexible, escalable e inteligente. Hacer esto les da la ventaja que necesitan hoy y facilita la respuesta en tiempo real a las cambiantes demandas del mercado. También les da la agilidad que necesitan para responder a crisis futuras.

SOTI es líder mundial en tecnología móvil para empresas. Nuestros expertos pueden trabajar con usted para ayudar a su empresa a obtener el máximo rendimiento de la inversión en tecnología móvil. Juntos, podemos ayudarlo a llevar a su empresa a través de la siguiente fase de la revolución móvil.

ACERCA DE SOTI

SOTI es un líder reconocido en la creación de soluciones innovadoras que reducen el costo y la complejidad de la movilidad crítica para las empresas y la IoT. Miles de empresas de todo el mundo confían en nosotros para proteger, administrar y respaldar sus operaciones móviles.

En nuestras dos décadas de éxito, forjamos sólidas asociaciones con los principales proveedores de plataformas móviles y fabricantes de dispositivos. Estas relaciones nos brindan una visión incomparable de las nuevas tendencias tecnológicas y de la industria antes de que surjan.

Como innovador experimentado, SOTI tiene una visión clara, un enfoque puntual y un compromiso con la I+D que nos ha convertido en el líder del mercado en la prestación de nuevas y emocionantes soluciones de movilidad empresarial. SOTI ofrece posibilidades de movilidad infinitas a las empresas.



CÓMO SOTI PUEDE AYUDAR A LAS EMPRESAS

SOTI utiliza su experiencia, tecnología y capacidades de datos para ayudar a las empresas líderes de todo el mundo a lograr mejores tasas de conversión, mejores resultados para los clientes y mayores ingresos. Algunas de las formas en que SOTI puede ayudarlo incluyen lo siguiente:

- **Integración:** asegure y administre todos los dispositivos móviles y de IoT y los sistemas operativos (SO), incluso cuando trabaje con los dispositivos propios de los empleados como parte de su estrategia BYOD.
- **Seguridad:** bloquee sus dispositivos administrados en cualquier momento y lugar para mantener la seguridad, el cumplimiento y la protección de los datos confidenciales.
- **Personalización:** SOTI trabaja con usted para desarrollar e implementar una solución de administración de extremo a extremo para cumplir todos los requisitos críticos de movilidad empresarial.
- **Facilidad de implementación:** utilice las amplias capacidades de registro de SOTI MobiControl para implementar dispositivos, contenido y aplicaciones con rapidez.
- **Seguimiento de activos:** Sus trabajadores están en constante movimiento, al igual que sus dispositivos móviles. La posibilidad de ver dónde están estos activos y qué están haciendo puede mejorar sus operaciones.

OBTENGA MÁS INFORMACIÓN:

Para obtener más información sobre la SOTI ONE Platform, [haga clic aquí](#).

Para saber cómo SOTI puede ayudarlo con sus inversiones móviles, contáctenos hoy en sales@soti.net.

SOTI es una comprobada empresa innovadora y líder de la industria en la simplificación de la movilidad empresarial y las soluciones de IoT por hacerlas más inteligentes, más rápidas y más confiables. SOTI ofrece posibilidades de movilidad infinitas a empresas de todo el mundo.

soti.es