

La guía definitiva sobre la administración de la movilidad en las empresas (EMM)



Índice

Resumen ejecutivo	3	El proceso de implementación de EMM	11
La transformación empresarial puede ser más sencilla de lo que imagina	3	Prácticas recomendadas sobre implementación de EMM	12
¿Por qué dar prioridad a la experiencia del usuario?	3	Planificación	12
Transformar procesos empresariales fundamentales	3	Diseño	14
		Implementación	15
		Lanzamiento	15
Introducción	4	Qué buscar en un proveedor de EMM	16
Movilidad en las empresas: ¿qué está impulsando la evolución?	4	Neutralidad de la plataforma	16
Administración de la movilidad: conozca los desafíos	5	Plataforma con un propósito específico	16
		Ecosistema amplio	16
		Base de clientes sólida y en aumento	16
Administración de la movilidad en las empresas o Enterprise Mobility Management (EMM)	7	Resumen	17
¿Qué es?	7		
Los tres componentes de la EMM	7		
Ventajas de la EMM	8		
Requisitos de la plataforma de EMM	9		
Desarrollar y diseñar teniendo en cuenta al usuario	9		
Simplificar la administración informática	10		

Resumen ejecutivo

Estemos listos o no, la tendencia hacia la movilidad global está obligando a las empresas a hacer posible que haya una plantilla móvil moderna con herramientas de productividad corporativa en cualquier dispositivo, independientemente del sistema operativo subyacente. A medida que los usuarios corporativos exigen cada vez más la posibilidad de utilizar sus propios dispositivos móviles y ordenadores de sobremesa para cualquier cosa, tanto personal como profesional, los departamentos informáticos se ven afectados rápidamente por las decisiones tecnológicas del usuario final. Las empresas ya no pueden seguir ignorando esta realidad, sobre todo dada la explosiva demanda internacional de dispositivos móviles. Teniendo en cuenta que se espera que la adopción de smartphones crezca de 1470 millones de dispositivos en 2016 a más de 1700 millones en 2021, está claro que las organizaciones necesitan una solución integral para incorporar y proteger rápidamente una amplia gama de dispositivos de los empleados que se incorporan a la empresa¹

La transformación empresarial puede ser más sencilla de lo que imagina

En lugar de evitar o negar la transformación de la fuerza laboral moderna, esta guía está diseñada para ayudar a los líderes empresariales a capacitar con seguridad a los usuarios para lograr la transformación empresarial. A medida que los dispositivos corporativos antivirus y bloqueados van perdiendo su relevancia en la empresa moderna, las empresas necesitan nuevas estrategias y tecnologías para avanzar con seguridad en su trayecto «Mobile First».

La EMM o administración de la movilidad en empresas es un sistema integral de seguridad y administración que ayuda a las organizaciones a soportar un entorno con múltiples sistemas operativos que permita a los empleados utilizar sus dispositivos

¹ Nota de prensa del IDC, «El aumento de «smartphones previsto sigue siendo positivo, ya que se prevé que los envíos de unidades aumenten a 1700 millones en 2021, según IDC» 29 de agosto de 2017 - <http://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prUS43010517>



preferidos (una combinación de smartphones, tabletas y ordenadores de sobremesa) para acceder a aplicaciones corporativas y datos, a la vez que se satisfacen los requisitos más importantes de seguridad y cumplimiento. Los tres componentes de la EMM —Mobile Device Management (administración de dispositivos móviles, MDM), Mobile Application Management (administración de aplicaciones móviles, MAM) y Mobile Content Management (administración de contenidos móviles, MCM)— contribuyen a proporcionar una arquitectura segura, escalable y lista para la empresa que da prioridad a la experiencia del usuario. Es también importante resaltar que la EMM proporciona además las funcionalidades de seguridad y administración necesarias para adaptarse a los modernos sistemas operativos de escritorio, incluyendo MacOS y Windows 10.

¿Por qué dar prioridad a la experiencia del usuario?

El éxito o fracaso de cualquier iniciativa de movilidad depende en gran parte de la adopción de los usuarios. Por ello, todas las plataformas de EMM deberían permitir que la empresa habilite procesos corporativos críticos a través de aplicaciones móviles que sean fáciles de acceder y usar en cualquier dispositivo. Sin embargo, la EMM no intenta únicamente satisfacer a los usuarios. Además, debe hacer más fácil el trabajo del departamento informático al simplificar el control del acceso y la autenticación, permitiendo que los usuarios administren sus propios dispositivos y solucionen fácilmente sus problemas sin tener que recurrir al soporte técnico.

Transformar procesos empresariales fundamentales

Además de describir cómo funciona la EMM, esta guía también ilustra un típico trayecto de implementación que explica cómo una organización afronta el proceso de implementar y administrar todas las piezas de una solución de EMM para transformar los procesos empresariales. Al proporcionar procesos y recomendaciones detallados de implementación de prácticas recomendadas para encontrar el proveedor adecuado de EMM, esta guía ofrece conocimientos prácticos paso a paso que podrán ayudar a cualquier organización a acelerar su transición a los modernos procesos empresariales móviles, de escritorio y basados en la nube.

Introducción

Movilidad en las empresas: ¿qué está impulsando la evolución?

La era del PC ha llegado a su fin

Las tendencias tecnológicas entre los consumidores están claramente fomentando la evolución de la movilidad en las empresas. A medida que los consumidores (es decir, los empleados) son cada vez más móviles, desean que sus vidas profesionales sean igual de flexibles y respondan con la misma rapidez a sus necesidades. Quieren ser capaces de usar sus propios dispositivos en lugar de un dispositivo de la empresa para todas sus responsabilidades, tanto personales como profesionales. Como resultado, la elección del consumidor es ahora la fuerza impulsora que rige las decisiones corporativas móviles y, además, la demanda de dispositivos corporativos bloqueados tradicionales está descendiendo a gran velocidad.

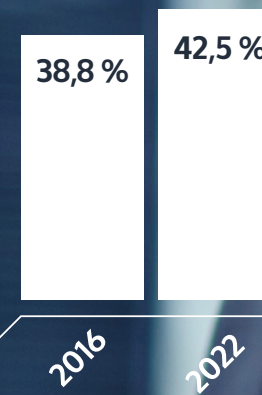
El contenido móvil está explotando

La velocidad de desarrollo y distribución del contenido móvil, desde documentos digitales a vídeos virales, no tiene precedentes. Seguirá creciendo a medida que la capacidad de crear y administrar más aplicaciones y contenido corporativos sea más sencilla, rentable y crítica para la productividad de las empresas. De hecho, en el período que va de 2005 a 2020, se espera que el volumen de información digital aumente en un factor exponencial de 300.

2 Actualización de las previsiones de plantilla móvil mundial 2016-2022 <https://www.strategyanalytics.com/access-services/enterprise/mobile-workforce/market-data/report-detail/global-mobile-workforce-forecast-update-2016-2022#.Wbhtlq2ZNzh> 28 de octubre de 2016



«Se prevé que la plantilla móvil mundial aumentará a 1870 millones de personas, o el 42,5 % de la futura fuerza de trabajo a nivel mundial, frente al 38,8 % de 2016».²



Los múltiples SO están aquí para quedarse

A medida que el mercado de la tecnología móvil sigue cambiando, los entornos con múltiples sistemas operativos (SO) se están convirtiendo en la norma. Los usuarios finales quieren poder elegir en qué dispositivo trabajar, lo cual supone que, ahora, el departamento informático de la empresa tiene que ser capaz de asegurar y administrar múltiples sistemas operativos móviles. Antes de la transformación móvil, el departamento informático consideraba el mundo tecnológico del usuario final solamente como Windows y BlackBerry, y la administración era más sencilla. Ahora, sin embargo, la velocidad del cambio es tremenda. Para poner las cosas en perspectiva, se lanza una nueva versión de Windows cada pocos años y la velocidad se está acelerando. Hay muchos matices de Android, y iOS y Windows 10 que están llegando rápidamente a las empresas. Esto significa que los departamentos informáticos tienen que ser más ágiles que nunca para adaptar rápidamente la gama de dispositivos móviles en constante evolución. Sin embargo, los retos de predecir cómo esta combinación tecnológica va a evolucionar pueden hacer que al departamento informático le resulte difícil saber qué dispositivos admitir. La respuesta es muy sencilla: hay que descubrir que está más de moda en el mercado de los consumidores. Si se sabe lo que los empleados están comprando, se podrá diseñar su estrategia móvil de forma compatible con esos dispositivos.

Administración de la movilidad: conozca los desafíos

Admitir diferentes opciones de dispositivos

La era móvil está cambiando drásticamente el papel del departamento informático de las empresas. En lugar de dictar qué tecnologías utilizarán los empleados, ahora el departamento informático tiene que implementar la diversidad de tecnologías que los empleados están trayendo a la empresa. Las organizaciones tecnológicas que no admitan a los usuarios móviles o a sus dispositivos preferidos se encontrarán rápidamente marginadas porque los empleados móviles pueden simplemente evitar las organizaciones tecnológicas que no respondan.

Administración de aplicaciones y contenido móviles

El total de descargas de aplicaciones móviles superará los 210 000 millones, generando casi 57 000 millones de dólares de ingresos en 2020, según una nueva previsión del IDC.³

¿Qué significa esto para la empresa? La demanda de aplicaciones móviles está claramente en auge y los usuarios finales esperan tener algo más que solo correo electrónico corporativo en sus smartphones. Los empleados quieren poder acceder a todos los procesos y contenido empresariales críticos que utilizan para trabajar todos los días. Además, a medida que cada vez más plataformas como iOS aumentan su compatibilidad con el desarrollo de aplicaciones corporativas, la demanda no dejará de crecer. Para adaptarse a esta demanda, las empresas ya no pueden adoptar el enfoque de desarrollar primero para el mundo del PC y, después, hacer la transición a la tecnología móvil. Todo el desarrollo de aplicaciones y contenido de ahora en adelante debe estar habilitado para Mobile First.

Los ingresos de las aplicaciones móviles siguen en buen estado a pesar de la ralentización de los volúmenes de descarga y de la adopción del smartphone, según el IDC, nota de prensa, <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prUS41240816>, 9 de mayo de 2016

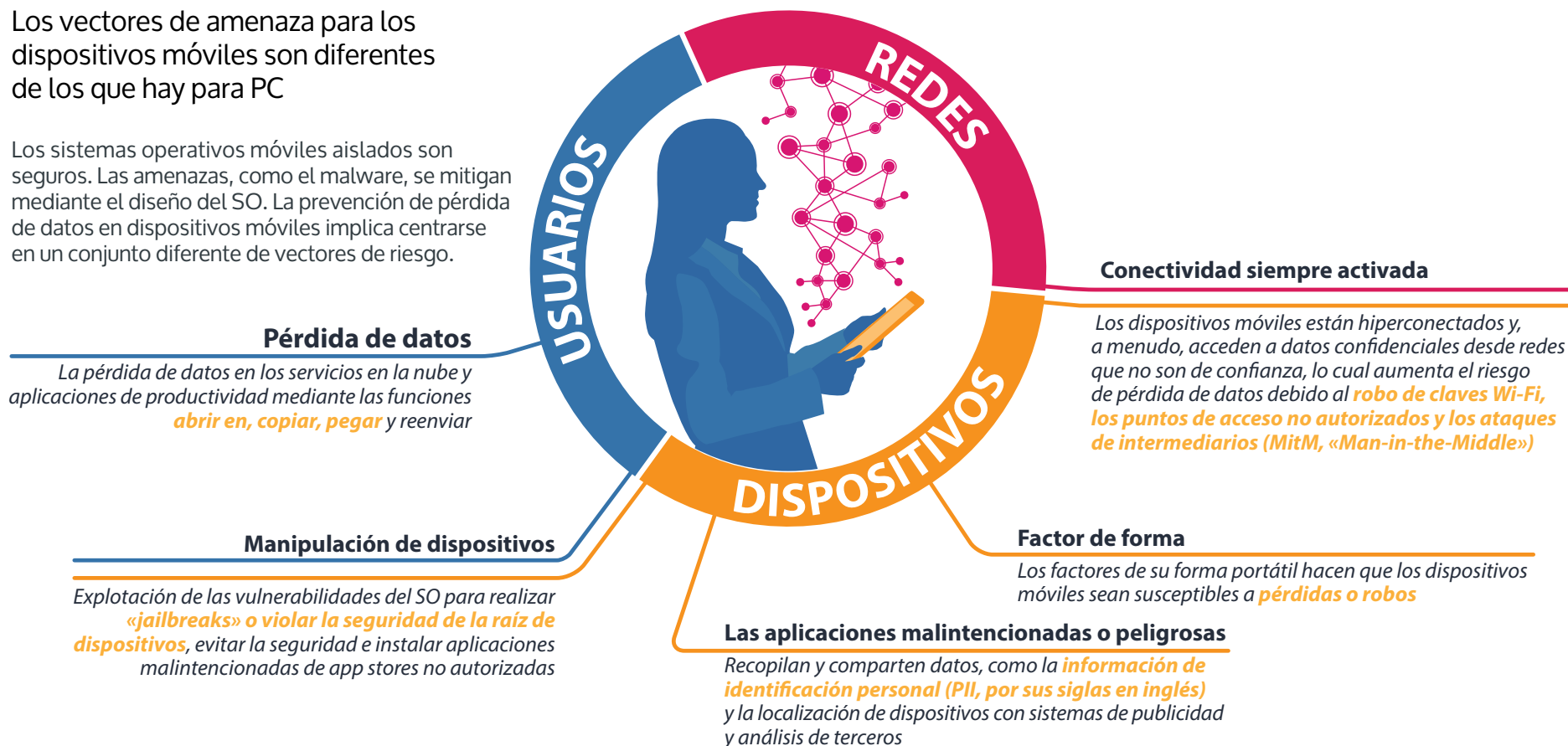


Seguridad y cumplimiento

Uno de los mayores retos móviles que el departamento informático debe resolver es asegurar los datos y las aplicaciones (incluidas las aplicaciones de terceros) en todos los dispositivos móviles, sin que ello afecte a la experiencia del usuario nativo. Antes de la era móvil, los mayores riesgos de seguridad eran el malware y los virus debido a la vulnerabilidad de los sistemas de archivos abiertos y al kernel desprotegido. Actualmente, los sistemas operativos móviles tienen un sistema de archivos aislados y un kernel protegido, de modo que las amenazas tradicionales a la seguridad son menos preocupantes. Sin embargo, las tecnologías móviles se enfrentan a otros tres tipos de amenazas: las basadas en el usuario, las basadas en dispositivos y las basadas en la red.

Los vectores de amenaza para los dispositivos móviles son diferentes de los que hay para PC

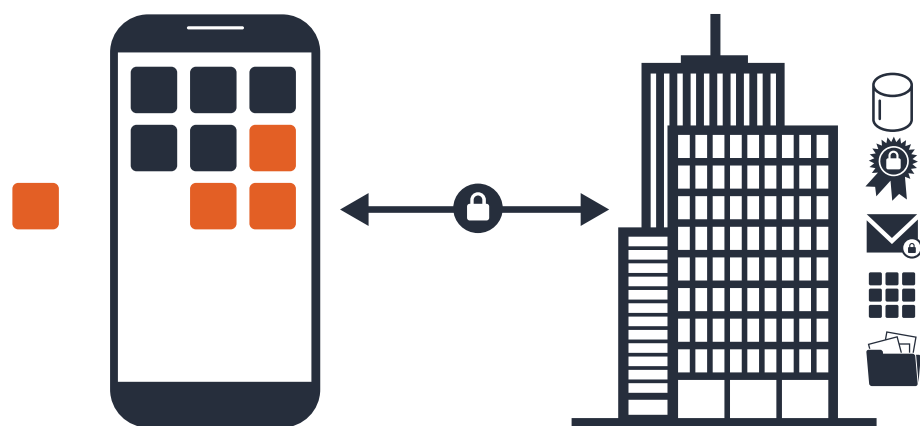
Los sistemas operativos móviles aislados son seguros. Las amenazas, como el malware, se mitigan mediante el diseño del SO. La prevención de pérdida de datos en dispositivos móviles implica centrarse en un conjunto diferente de vectores de riesgo.



Administración de la movilidad en las empresas o Enterprise Mobility Management (EMM)

¿Qué es?

La administración de la movilidad en empresas (EMM) es una solución integral para administrar dispositivos móviles, ordenadores de sobremesa, aplicaciones y contenido en toda la organización. Las soluciones de EMM están diseñadas para ayudar a las empresas a que aprovechen la tecnología móvil y los sistemas operativos modernos como herramientas para la transformación empresarial, al permitir que los usuarios finales sean más productivos estén donde estén, en cualquier dispositivo, a la vez que permite que el departamento informático cumpla los requisitos de seguridad y cumplimiento fundamentales.



Los tres componentes de la EMM

Administración de dispositivos móviles (MDM)

La MDM sienta la base de cualquier solución de EMM al permitir que el departamento informático pueda:

- Permitir a los empleados ser más productivos en los dispositivos móviles y ordenadores de sobremesa que más les gusta usar.
- Proteger y administrar dispositivos móviles y ordenadores de sobremesa en diferentes sistemas operativos, entre ellos: Android, macOS y Windows 10.
- Proporcionar correo electrónico corporativo seguro, configuración de dispositivos automática y seguridad basada en certificados.
- Borrar de forma selectiva datos corporativos de los dispositivos móviles y los ordenadores de sobremesa sin que ello afecte a los datos personales.

Administración de aplicaciones móviles (MAM)

Las funciones de la MAM permiten que el departamento informático pueda:

- Desarrollar y mantener un escaparate de aplicaciones corporativas.
- Asegurar las aplicaciones en cualquier dispositivo.
- Autenticar a los usuarios finales en el dispositivo.
- Separar las aplicaciones corporativas y personales en los dispositivos móviles y los ordenadores de sobremesa.

Administración de contenidos móviles (MCM)

Las funciones de la MCM permiten que el departamento informático pueda:

- Proteger los datos corporativos en los dispositivos móviles y los ordenadores de sobremesa sin que ello afecte a la experiencia del usuario final.

- Proporcionar una forma intuitiva de acceder, anotar y compartir documentos de el correo electrónico, SharePoint y otros sistemas de administración de contenido corporativo, así como desde servicios en la nube corporativos y personales.
- Establecer controles de DLP para proteger el contenido corporativo frente a la distribución no autorizada.
- Cifrar los adjuntos del correo electrónico para garantizar que solo se puedan ver utilizando aplicaciones autorizadas.

Ventajas de la EMM

Proporcionar una arquitectura segura, escalable y lista para la empresa

Aunque las tecnologías móviles son inmunes a los virus tradicionales para PC, sí que se enfrentan a otro tipo de amenazas. Administrar estas amenazas requiere un enfoque de seguridad por capas que proteja los datos corporativos sin que ello afecte a la productividad del usuario ni a la experiencia nativa del dispositivo.

Las soluciones de EMM están diseñadas para abordar los exclusivos requisitos de seguridad de las empresas móviles al proporcionarles:

- **Seguridad para el correo, las aplicaciones y el contenido corporativos** sin supervisar ni modificar los datos personales del dispositivo.
- **Administración de la identidad basada en certificados** para garantizar que solo los usuarios autorizados puedan acceder al dispositivo
- **Perfiles seguros** para permitir de forma segura que los usuarios compartan un solo dispositivo.
- **El uso de contenedores para aplicaciones**, que permite que los datos dentro de cada aplicación se puedan cifrar, proteger del acceso no autorizado y eliminar del dispositivo sin dañar los datos personales del usuario.

- **Tecnología VPN por aplicación** que ofrece acceso a la red corporativa solo a aplicaciones autorizadas.
- **Funciones de DLP** que permitan a los administradores informáticos definir las funciones «abrir en» y copiar/pegar.
- **Funciones de automatización** en bucle cerrado que generan automáticamente notificaciones, cuarentenas y otras medidas de control de acceso cuando el dispositivo infringe el cumplimiento o las políticas.
- **Funciones de autoservicio** que simplifican la gestión informática al otorgar a los usuarios herramientas para registrarse, comprobar el cumplimiento, implementar soluciones y otras funciones de gestión de los dispositivos y de solución de problemas.

Respaldar la elección del usuario final con una experiencia nativa del dispositivo

Para asegurarse de que los empleados móviles sigan siendo productivos en el trabajo, la experiencia del usuario debe ser la principal prioridad de cualquier iniciativa móvil. Para respaldar este objetivo, las soluciones de EMM están diseñadas para:

- **Posibilitar un entorno con múltiples sistemas operativos**, de modo que los empleados puedan utilizar su dispositivo preferido, independientemente de si es Android, MacOS o Windows 10.
- **Permitir que los usuarios encuentren e instalen aplicaciones corporativas críticas**, como el correo electrónico corporativo, el calendario y otras aplicaciones de productividad.
- **Separar y administrar los datos personales sumamente confidenciales y corporativos** en dispositivos móviles y ordenadores de sobremesa sin que ello afecte a la experiencia nativa del dispositivo móvil y ordenador de sobremesa.
- **Implementar medidas de seguridad** que sean sumamente efectivas pero invisibles para el usuario final.
- **Ayudar a los usuarios** a que mantengan el cumplimiento de las políticas corporativas.

Requisitos de la plataforma de EMM

Desarrollar y diseñar teniendo en cuenta al usuario

La experiencia del usuario debe ser el centro de cualquier iniciativa móvil. Si el dispositivo, aplicación o contenido no es algo que los usuarios vayan a querer o puedan utilizar, sencillamente no se adoptará, sin importar cuánto presione la organización tecnológica. Por ello, la plataforma de EMM debe ser capaz de admitir los siguientes requisitos del usuario:



Permitir la elección del dispositivo y el SO

Para admitir los dispositivos móviles y ordenadores de sobremesa que los empleados desean utilizar, el departamento informático debe implementar y admitir una solución de EMM de múltiples SO. Tal y como mencionamos anteriormente, la elección de los consumidores guiará las decisiones tecnológicas de la empresa, no al revés.

Proporcionar acceso seguro a las aplicaciones y los datos móviles

Los empleados no quieren tener que llevar diferentes dispositivos para el trabajo y para su vida personal. Así que, en lugar de separar los dispositivos, es responsabilidad del departamento informático separar las aplicaciones y los datos corporativos y personales en el dispositivo. Como los usuarios confían cada vez más en sus dispositivos para que gestionen información sumamente personal, es fundamental que el departamento informático mantenga la privacidad y la seguridad de dichos datos. Por ejemplo, si un empleado se va de la empresa, un borrado total del dispositivo podría ser catastrófico para ese usuario. Por lo tanto, la solución de EMM debe permitir la gestión selectiva de aplicaciones y datos, un enfoque demostrado para proteger las aplicaciones y datos corporativos y la privacidad del usuario final al mantenerlos separados en el dispositivo.

Garantizar que las funciones de EMM sean fáciles de usar

Quizá lo más importante de todo sea que las funciones de administración del dispositivo y las aplicaciones de la solución deben ser fáciles de usar. Por ejemplo, los usuarios deben poder autenticar y acceder rápidamente a las aplicaciones y datos corporativos desde sus dispositivos. Asimismo, los usuarios deben tener acceso a las herramientas de autoservicio que les ayudan a administrar funciones básicas del dispositivo y solucionar rápidamente problemas.

Simplificar la administración informática

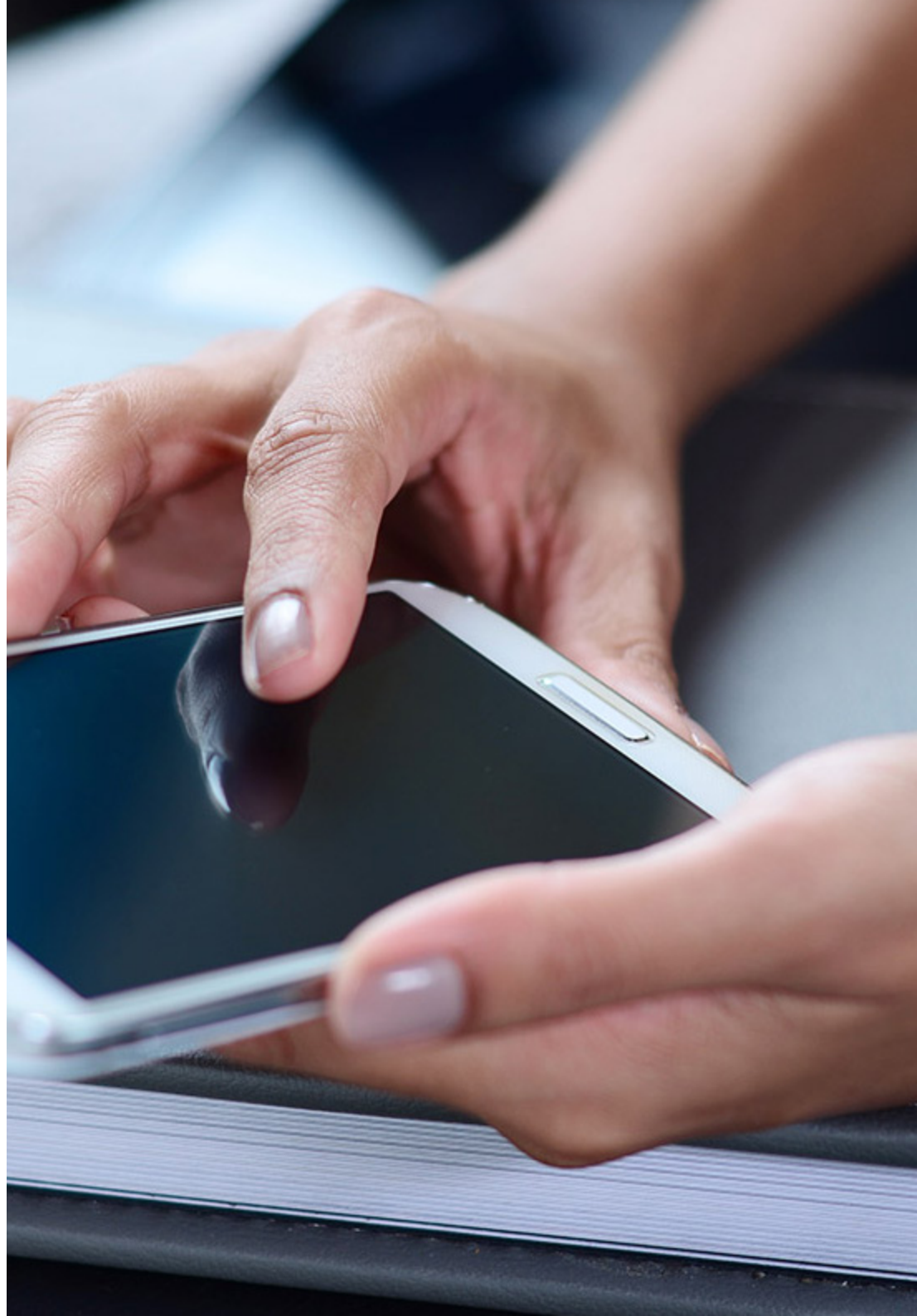
La complejidad es una de las mayores preocupaciones del departamento informático con respecto a la administración móvil. La capacidad de administrar y asegurar un entorno de múltiples SO con una gran gama de dispositivos móviles, ordenadores de sobremesa, aplicaciones y contenido no es tarea fácil. Por este motivo, cualquier solución de EMM debe poder permitir al departamento informático:

Simplificar el control del acceso y la autenticación

Dar a los usuarios acceso a las aplicaciones y al contenido que desean en cualquier dispositivo requiere la capacidad no solo de autenticar al usuario en dicho dispositivo, sino también de proteger el acceso a las aplicaciones corporativas individuales. No obstante, resulta tedioso pedir al usuario que introduzca una contraseña cada vez que quiera abrir una aplicación o acceder a un documento corporativo y terminará por frustrar a los usuarios. Por lo tanto, la solución de EMM debe permitir que el departamento informático pueda autorizar a los usuarios de la forma más rápida y menos molesta posible.

Permitir procesos corporativos fundamentales

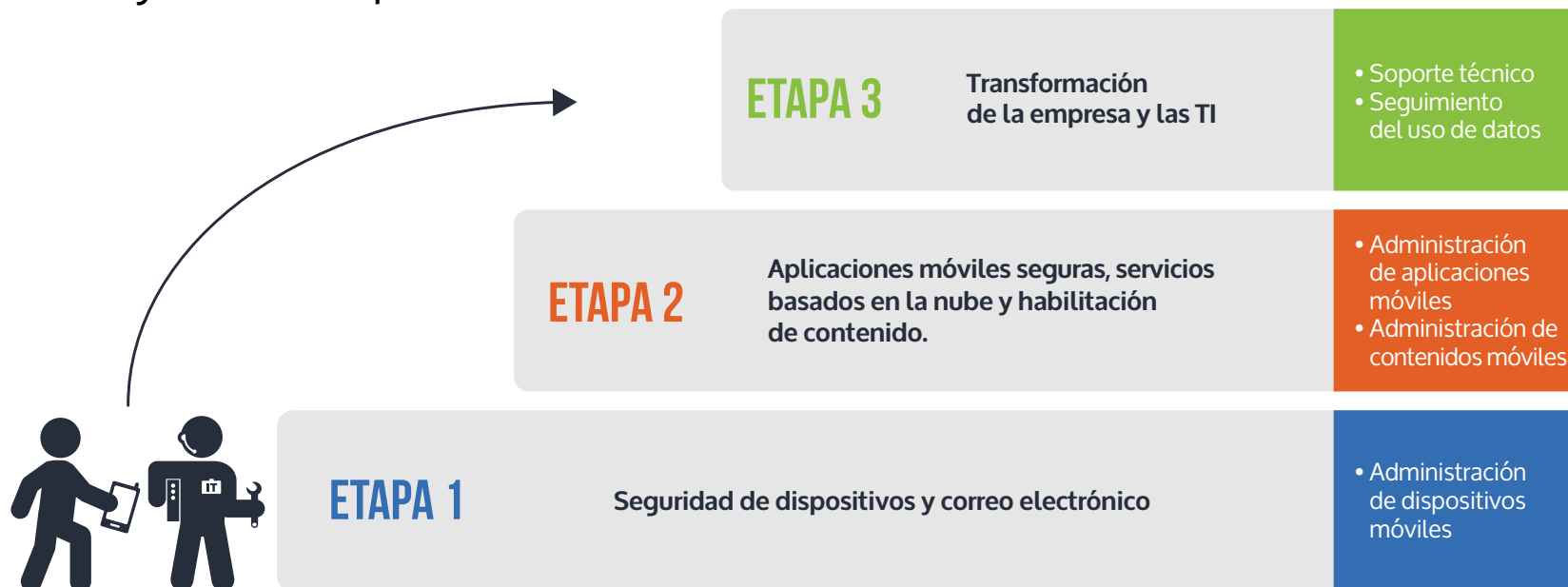
Las aplicaciones móviles más importantes son las que requieren que los empleados tengan los datos esenciales al alcance de los dedos para que puedan tomar decisiones empresariales cruciales. Por ejemplo, en un comercio al por menor, los vendedores pueden utilizar las aplicaciones móviles para asistir a los clientes por toda la tienda. Pueden hacer búsquedas en el inventario o completar compras de clientes, lo cual elimina las largas colas en las cajas y hará que los clientes estén más satisfechos. Por lo tanto, el departamento informático debería utilizar una solución de EMM para implementar aplicaciones corporativas que fomenten la productividad en la empresa al permitir que los usuarios puedan acceder a los procesos fundamentales que necesitan todos los días.



El proceso de implementación de EMM

La mayoría de las organizaciones comienzan su trayecto hacia la movilidad corporativa proporcionando primero acceso a la configuración del correo electrónico y del dispositivo. En el caso de organizaciones nuevas en movilidad corporativa, es fundamental empezar desde abajo para obtener tanto experiencia como la confianza de los usuarios finales con el fin de garantizar el éxito durante el resto de su trayecto de EMM. Sin embargo, los verdaderos beneficios de la EMM se producen cuando la plataforma móvil se transforma en la infraestructura informática principal para entregar aplicaciones y contenido. Es así como la movilidad se transforma en un catalizador de la verdadera transformación corporativa.

Un trayecto en etapas



Prácticas recomendadas sobre implementación de EMM

La mejor manera de implementar una solución de EMM es hacerlo según el proceso de cuatro pasos (planificación, diseño, implementación y lanzamiento) que se describe a continuación.

Planificación



Diseño



Implementación



Lanzamiento



Planificación



Para iniciar el proceso de planificación, es importante saber primero qué significa el éxito para su organización y con qué velocidad espera lograrlo. Será fundamental recopilar las opiniones de las partes interesadas clave de toda la empresa en la fase de planificación. Por ejemplo, algunas empresas definen el éxito como una implementación sencilla que proporcione seguridad, correo electrónico y perfiles de Wi-Fi a los usuarios. En una implementación básica, el registro de los dispositivos lo gestiona en gran medida el personal informático, que ya conoce los sistemas operativos móviles y sus características.

Las empresas que tienen pensado ir más allá de una implementación de EMM básica necesitarán abordar las siguientes preguntas en la etapa de planificación:

1. ¿Sus empleados tienen experiencia con dispositivos móviles y sistemas operativos modernos?

Los usuarios que se manejen bien con la tecnología serán más autosuficientes que los que no la han utilizado antes. Los usuarios con menos conocimientos técnicos podrían precisar más asistencia técnica

2. ¿Qué sistemas operativos móviles, dispositivos móviles y ordenadores de sobremesa modernos admitirá su organización?

Para responder a esta pregunta es necesario saber qué dispositivos son los más populares entre los empleados. Aunque es posible que usted no pueda admitir todos sus dispositivos preferidos al principio de su lanzamiento, lo último que le recomendamos que haga es asignar recursos a admitir dispositivos que muy pocos empleados utilicen.

3. ¿Qué nivel de complejidad tiene su infraestructura de red?

El lanzamiento de un solo centro de datos con un conjunto interno de servicios de red requerirá menos recursos que un lanzamiento de múltiples centros con complejas redes de infraestructura. La tercerización de servicios informáticos requerirá una mayor planificación.

4. ¿Qué nivel de madurez tiene su marco de gobernanza, políticas y procesos informáticos?

Una gobernanza informática eficiente suele resultar en un desarrollo del programa puntual y dentro del presupuesto y en una entrega de soluciones que cumple con los objetivos de la organización. Las organizaciones que carecen de un programa maduro de gobernanza informática pueden precisar más tiempo y recursos de personal para implementar su solución de EMM.

5. ¿Qué nivel de efectividad tienen los recursos de capacitación y formación de sus empleados?

Las empresas con marcos e infraestructura de formación y educativos pueden acelerar el lanzamiento de la EMM y la adopción del programa tanto para los empleados como para el personal de soporte técnico. La creación de una iniciativa educativa para los empleados requerirá mayor esfuerzo inicial, pero le recompensará con el desarrollo de empleados más expertos en tecnología móvil y menos llamadas a soporte técnico.

6. ¿Su equipo informático tiene experiencia con la autenticación de certificados?

La autenticación de certificados se está convirtiendo en una característica estándar de las iniciativas móviles. Tener expertos internos en este ámbito ayudará a acelerar la implementación y el proceso de configuración.

7. ¿Su organización tecnológica puede desarrollar e implementar aplicaciones corporativas móviles?

Cualquier persona que desarrolle aplicaciones para su empresa deberá tener la experiencia y los conocimientos para ofrecer una experiencia de usuario móvil excelente. Esto será fundamental para garantizar el éxito de su estrategia móvil. Si no tiene buenos desarrolladores de aplicaciones en plantilla, tendrá que tercerizar esta función clave.

8. ¿Cuáles son los requisitos de seguridad de su empresa?

La protección de la información y la seguridad de los datos en los dispositivos móviles son componentes fundamentales de cualquier implementación de EMM. Las empresas en sectores sumamente regulados tendrán probablemente una menor tolerancia a los riesgos (y, por lo tanto, más requisitos de seguridad) que las empresas con una mayor tolerancia a los riesgos.





En esta fase de la implementación de EMM, lo más importante es definir las políticas que registrarán su estrategia de movilidad. Esta fase tiene cuatro pasos, que se detallan a continuación:

1 Definir los roles:

*¿Cuántos administradores?
¿Qué responsabilidades?*

2 Definir la visibilidad:

*¿Qué usuarios/
dispositivos ve y gestiona
cada administrador?*

3 Asignar acciones:

*¿De qué acciones se encarga
cada administrador?*

4 Administrar la distribución:

*¿Qué aplicaciones, políticas
y configuraciones puede
distribuir cada administrador
a los usuarios/dispositivos?*

1. Definir los roles:

En primer lugar, determine cómo desea organizar las tareas administrativas como la ayuda del soporte técnico, el registro de los usuarios y la administración de la configuración de dispositivos. Por ejemplo, ¿cuántos niveles de ayuda de soporte técnico necesita? ¿Quién desarrollará y administrará sus aplicaciones internas: el personal en plantilla o desarrolladores externos? ¿Quién administrará los procesos de políticas y configuraciones?

2. Definir la visibilidad:

En segundo lugar, deberá determinar qué usuarios y dispositivos gestionará cada administrador informático y cuánto control y visibilidad tendrán. Asimismo, sus políticas de gestión de dispositivos y usuarios podrán variar de acuerdo con la unidad corporativa o la región geográfica. Por ejemplo, algunos países tienen normativas de privacidad más estrictas que otros y su política dispositivos tendrá que adaptarse a dichos requisitos

3. Asignar acciones:

En tercer lugar, asigne las acciones que desea que cada rol informático lleve a cabo. Por ejemplo, ¿qué administradores gestionarán la distribución de aplicaciones, políticas y configuraciones de acuerdo con sus políticas de visibilidad?

4. Administrar la distribución:

En este paso final, decida qué aplicaciones, políticas y configuraciones se implementarán, así como quién lo hará y cuándo. Identifique qué administradores informáticos serán los responsables de los diferentes roles de distribución y evite que los administradores lleven a cabo cualquier acción no autorizada.

Implementación



En la fase de implementación del lanzamiento de EMM, tendrá que determinar si su plataforma va a ser una solución local o basada en la nube. Esta decisión también puede verse afectada por los diferentes modelos de precios, que pueden incluir una tarifa de suscripción u opciones de licencia perpetua.

- **Solución local**

Las soluciones locales tienen el formato de aplicación de software fácil de instalar que se conecta a la red corporativa y puede estar funcionando en menos de un día. Las soluciones locales pueden tener una licencia perpetua o mediante un acuerdo de suscripción.

- **Solución en la nube**

Las implementaciones de EMM en la nube se integran estrechamente con los sistemas de mensajería y seguridad locales de la empresa, como el correo electrónico corporativo y los directorios corporativos. Las opciones de implementación de la nube se ofrecen mediante suscripciones

Lanzamiento



Una vez que su solución de EMM esté lista para el lanzamiento, tendrá que asegurarse de que su personal de soporte técnico esté perfectamente preparado, al habilitarlos para que:

- **Comprendan los problemas de administración de los múltiples SO**, informando al personal de soporte técnico sobre los distintos problemas de dispositivos, servidores y redes a los que es probable que tengan que enfrentarse. Defina claramente los pasos de solución de problemas, procesos de remisión a instancias superiores y responsabilidades para solucionar cada tipo de problema.
- **Involucren a los expertos** en dispositivos para que proporcionen mayor información sobre todos los dispositivos con los que trabajará su personal de soporte técnico.
- **Accedan a los recursos que necesitan** para el nivel de asistencia técnica que estarán ofreciendo. Asegúrese de que tengan recursos de solución de problemas fáciles de usar, como guiones de solución de problemas y bases de conocimiento en línea.
- **Aprovechen las oportunidades educativas** en curso para asegurarse de que se mantengan al día sobre actualizaciones de dispositivos móviles, actualizaciones de la infraestructura, etc.

Qué buscar en un proveedor de EMM

Una de las preguntas más frecuentes sobre la EMM es cómo encontrar un proveedor que cumpla todos sus requisitos exclusivos. A continuación le indicamos algunos criterios clave que pueden ayudarle a limitar y acelerar su búsqueda:

Neutralidad de la plataforma

Piense en cómo eran los dispositivos móviles hace cinco o diez años. Algunas de esas marcas casi ya ni existen. Es probable que la tecnología móvil también sea muy diferente dentro de cinco años. En lugar de intentar predecir qué plataformas móviles tendrán éxito en un mercado de consumidores hipercompetitivos, es mucho más sencillo elegir un proveedor que esté diseñado para la administración de plataformas neutras y múltiples SO, incluyendo una combinación de Android, iOS/macOS y Windows 10. De este modo, no tendrá que preocuparse por qué dispositivos móviles y ordenadores de sobremesa serán compatibles, ya que su proveedor podrá administrarlos todos.

Plataforma con un propósito específico

La movilidad corporativa es el futuro y la tecnología móvil se está convirtiendo rápidamente en el medio mediante el cual las aplicaciones y los datos se implementan y administran. Busque un proveedor cuya plataforma se haya creado desde abajo teniendo en cuenta esta visión. Puede que las soluciones de EMM que sean simples complementos o componentes de una infraestructura ya existente no sean integrales o no estén lo suficientemente integradas para ofrecerle la escalabilidad y fiabilidad que usted necesita.



Ecosistema amplio

Además de elegir un proveedor con una sólida visión y una plataforma de EMM con una finalidad específica, su proveedor de soluciones también debe fomentar un ecosistema creciente de otros proveedores de soluciones corporativas móviles. Tener un ecosistema amplio de socios garantiza que su proveedor es compatible con la mayor gama posible de aplicaciones móviles, sistemas operativos, dispositivos y configuraciones de implementación, y que aborda un amplio conjunto de casos de uso de clientes.

Base de clientes sólida y en aumento

En último lugar, y no por ello menos importante, fíjese en la cartera de clientes de su proveedor. ¿El proveedor de EMM ofrece servicios a empresas de una amplia gama de sectores? ¿Su base de clientes se está ampliando o solamente ofrece servicio a un estrecho segmento del mercado? Investigar la base de clientes de su proveedor de EMM será un componente necesario y crítico de su proceso de selección de proveedores.

Resumen

Cuando hablamos de movilidad corporativa no solo hablamos de comprar la última tecnología o poner correo electrónico en el teléfono de un empleado. La movilidad quiere decir transformar su empresa para impulsar la productividad de formas muy interesantes. Aunque embarcarse en una iniciativa móvil puede asemejarse a explorar territorio desconocido, la solución de EMM adecuada puede ayudarle a avanzar rápidamente en su trayecto para transformarse en una empresa móvil moderna.

Dé el siguiente paso

Descubra cómo MobileIron puede ayudarle a transformar de un modo seguro los procesos empresariales fundamentales con nuestra plataforma EMM y nuestros servicios profesionales probados y líderes en el sector.

www.mobileiron.com

