

FOMENTO DEL RENDIMIENTO DE INVERSIÓN DE LA MOVILIDAD FUNDAMENTAL PARA LA EMPRESA A PARTIR DE UNA GESTIÓN EFICAZ DE LAS BATERÍAS



INTRODUCCIÓN

La movilidad está transformando las operaciones en las organizaciones y representa un medio esencial para la interconexión e interacción con los clientes y los empleados. El acceso a dispositivos móviles cada vez más potentes, a aplicaciones intuitivas y envolventes y a redes sólidas ha modificado de manera considerable nuestra forma de trabajar. Con más del 50 % de fuerza laboral móvil, que representa 1,7 miles de millones de trabajadores, las soluciones móviles ya no son un lujo, sino que una necesidad para que muchos de esos trabajadores móviles desempeñen sus funciones. Es esta interconexión entre soluciones móviles y flujo de trabajo lo que denominamos movilidad fundamental para la empresa. Ya sean técnicos de servicio, repartidores, enfermeras o socorristas, muchos de estos trabajadores dependen de un acceso fiable con el fin de proveer acceso en tiempo real a información en el punto de interacción.

No obstante, la movilidad también ha exigido hacer concesiones, especialmente en lo relativo al desempeño de la red, la aplicación y el dispositivo móvil. Teniendo en cuenta la necesidad fundamental de que los flujos de trabajo cuenten con el respaldo de muchas de estas empresas de soluciones móviles, el impacto de una falla puede ser bastante perjudicial. Un factor común en la falla es la batería y su capacidad para apoyar un turno completo entre cargas. De hecho, las baterías que respaldan aplicaciones fundamentales para la empresa no logran durar un turno completo; 30 % de las veces y, cada vez que la batería falla, los trabajadores pierden 50 minutos de productividad. Para una empresa que apoya a 500 trabajadores móviles, esto significa \$1 millón en pérdida de productividad al año.

La naturaleza de las tecnologías móviles e inalámbricas y los entornos en lo que estas se utilizan para respaldar las aplicaciones fundamentales de la empresa sugieren que se producirán fallas. El reto es saber si las organizaciones están preparadas para responder a las fallas a fin de reducir al mínimo las interrupciones. A este respecto, VDC Research efectuó una encuesta reciente entre los encargados de tomar decisiones sobre soluciones fundamentales de la empresa, que reveló algunos resultados sorprendentes. De hecho, según la investigación, solo una de cada cinco organizaciones aseguró tener visibilidad del desempeño de las soluciones móviles utilizadas por la fuerza laboral móvil. Dado el carácter decisivo de las soluciones móviles para numerosas organizaciones en la actualidad, el hecho de apoyar al personal con soluciones fiables y las herramientas para resolver con rapidez los problemas reduce en gran medida los inconvenientes causados por soluciones insuficientes.

Los descubrimientos clave de la investigación incluyen:

- > 80 % del costo total de propiedad del dispositivo móvil viene luego de la compra inicial, y el reemplazo de baterías representa una parte significativa de este costo. Cuando las soluciones móviles fallan, ello puede perjudicar los flujos de trabajo y mermar la satisfacción de los empleados, lo que contribuye a una disminución en la productividad. Las tres causas principales de fallas de los sistemas móviles que dan lugar a interrupciones en el flujo de trabajo son la red/conectividad, el desempeño de la aplicación y la vida útil de la batería.
- > La mayoría de los encuestados (78,6 %) aseguró que, ocasionalmente (menos del 50 % del tiempo) o con frecuencia (50 % del tiempo o más), la batería que alimenta sus dispositivos móviles no logra durar un turno completo.
- > Como el desempeño de la batería tiende a ser un buen indicador de otros problemas, como aplicaciones de desempeño deficiente o problemas de red, no es de extrañar que el 89 % de los encuestados considere un plan de suscripción a un servicio de baterías que facilite pruebas, extracción, reemplazo y reciclaje de baterías dañadas versus quienes no tienen un plan de baterías.

Los comerciantes recurren a soluciones móviles con el fin de atraer clientes de manera más eficaz

Con la rápida y continua convergencia del comercio tradicional y el comercio electrónico, la adopción de tecnologías móviles y digitales para mejorar los servicios de ventas y optimizar la experiencia del cliente se traduce en una mayor fidelidad, una mayor participación de cartera y más rentabilidad. Los clientes actuales buscan la comodidad y esperan una experiencia sin contratiempos en todos los canales. Esto obliga a los comerciantes a reconsiderar y reajustar sus operaciones en numerosas dimensiones, fusionando el dominio digital con el físico. Las mejoras en las tecnologías digitales permitirán a los comerciantes responder de manera más eficaz a esta nueva normalidad, influyendo así en la toma de decisiones de maneras innovadoras.

La digitalización de la tienda, el almacén y la cadena de suministro que se basa en dispositivos móviles que funcionan con baterías está superando la fase de experimentación a medida que los ejecutivos de ventas y equipos de TI demuestran el valor de la descentralización potenciada por dispositivos móviles que otorga más control a los trabajadores móviles de la tienda digital. Los comerciantes exitosos combinan los puntos de venta móviles (mPOS) y la captación de clientes para crear una experiencia integral en la tienda que contempla numerosas partes del ciclo de vida del cliente, lo que permite ofrecer una experiencia del cliente más atractiva y diferenciada. Asimismo, la digitalización de toda la cadena de suministro develará nuevas oportunidades, como transparentar más la disponibilidad de inventario para los clientes y facilitar una integración y satisfacción de pedidos multicanal más flexibles. Sin embargo, estas inversiones ejercen cada vez más presión sobre el comercio de la TI y en los departamentos de operaciones, que ya trabajan con pocos recursos.

Anexo 1: Prioridades principales que impulsan las inversiones de la organización en soluciones móviles (ventas)



Desde los puntos de venta móviles (PVM) hasta la gestión del inventario, y desde el servicio al cliente hasta la comercialización, el impacto de las soluciones móviles en el apoyo y la optimización de los flujos de trabajo comerciales y del cliente en el sector comercial tiene un alcance considerable. Este sector posee una fuerza laboral intrínsecamente móvil, que se estima en 220 millones de trabajadores, y se espera que aumente en un 9 % hasta el 2021. El equipamiento de estos trabajadores con dispositivos móviles y acceso a contenido y aplicaciones fundamentales de la empresa está transformando a las organizaciones de ventas y fomentando nuevos niveles de desempeño, productividad y servicio al cliente.

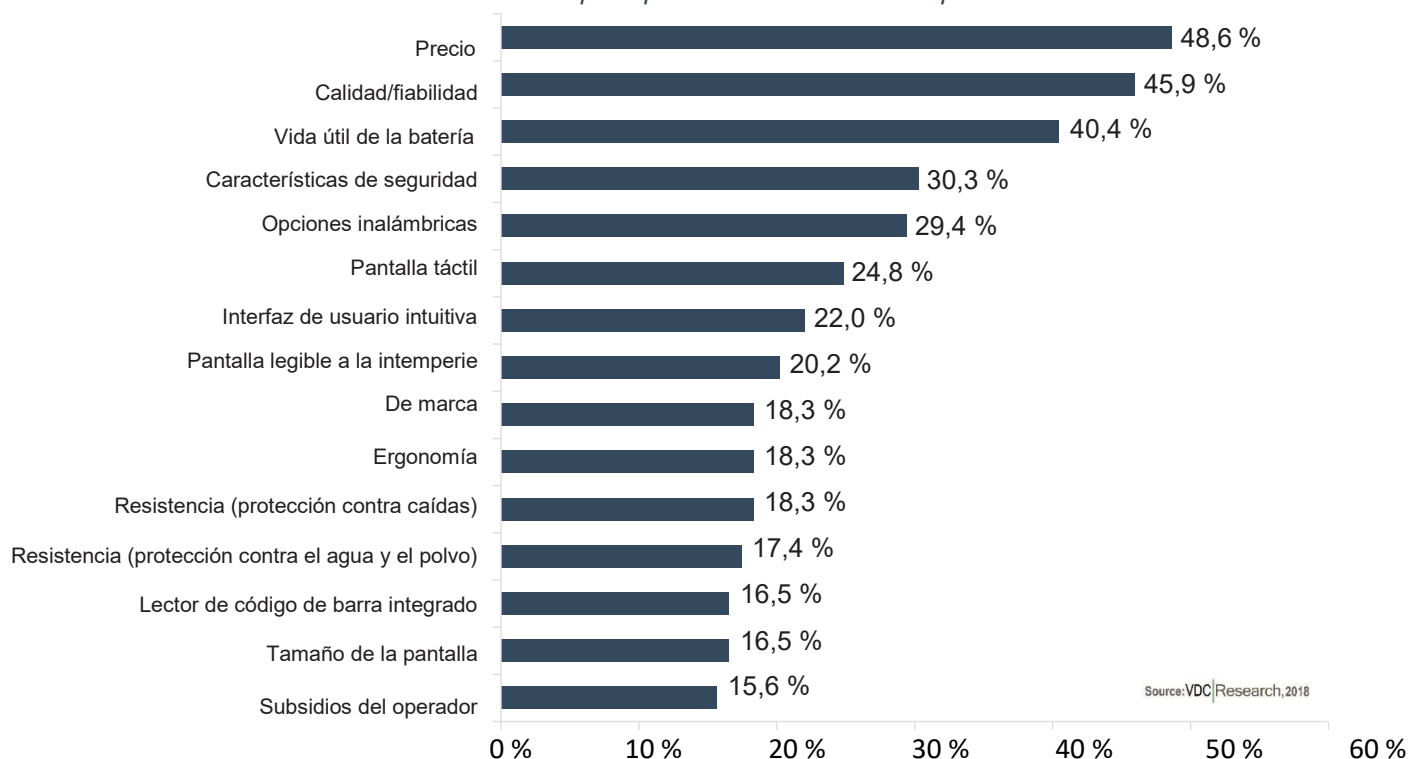
La función de los dispositivos móviles en las operaciones de ventas está modificando el enfoque de apoyar las transacciones de los trabajadores para concentrarse en atraer clientes. Los comerciantes desean que sus dispositivos móviles de próxima generación muestren videos a los clientes, respalden la promoción, busquen en Internet, realicen pedidos en línea, y mucho más. Además, los comerciantes están implementando aplicaciones móviles centradas en el cliente para ofrecer mejores experiencias en la tienda e integrar de mejor manera la presencia física y en Internet.

La movilidad, que antes se consideraba un recurso táctico que se implementaba para mejorar procesos de negocios específicos, ahora es considerada por los comerciantes como una herramienta estratégica que facilita la innovación y mantiene la competitividad. El fomento de la rentabilidad y la optimización del servicio al cliente y la fidelidad se han impuesto sobre la productividad de los trabajadores como impulsores principales de inversión ahora que los comerciantes están modificando su enfoque de inversión. Para respaldar sus objetivos estratégicos, los comerciantes están planificando implementar muchos más dispositivos móviles y otras plataformas de participación del cliente (como quioscos) dentro de sus tiendas, lo que incrementa la proporción de dispositivos móviles por vendedor. Además, las inversiones para expandir la infraestructura inalámbrica en las tiendas, actualizar la infraestructura de pago y el uso de tecnología de microlocalización con baliza de próxima generación están fomentando la demanda de servicios que gestionan y respaldan de manera más eficaz este perfil de tecnología cada vez más sofisticado.

Uno de los numerosos retos que enfrentan los encargados de tomar decisiones es seleccionar el dispositivo móvil adecuado para respaldar sus iniciativas digitales. Los usuarios finales desean combinar la apariencia elegante y la facilidad de uso de los dispositivos móviles de consumo con el apoyo del ciclo de vida y el diseño durable de los dispositivos necesarios para resistir los rigores del uso empresarial cotidiano. Lograr el equilibrio entre ambos es un desafío. Cuando se evalúan los dispositivos móviles para todos los trabajadores móviles en sectores como el comercio, estos son algunos de los principales criterios de selección:

- > **Vida útil y gestión de las baterías.** Un requisito fundamental para las soluciones empresariales móviles críticas es que la batería tenga un alto rendimiento durante todo un turno sin mayores implicaciones de diseño. El objetivo deseado es entre 8 y 10 horas de operación continua. Según la encuesta realizada por VDC, actualmente el 78,5 % de los usuarios empresariales indica que, “frecuentemente” u “ocasionalmente”, sus baterías no duran un turno completo. Este porcentaje es considerablemente mayor en comparación con la cifra del año 2016, cuando 65 % de los usuarios finales mencionó las mismas características.
- > **Durabilidad y confiabilidad.** Los riesgos de dañar los dispositivos móviles que respaldan casos de uso de aplicaciones fundamentales para el negocio son altos, lo que asigna una gran importancia a la durabilidad. En fecha reciente, VDC Research midió las tasas anuales de falla en los dispositivos de consumo que respaldan las aplicaciones empresariales fundamentales, lo que evidenció un 19 %, un porcentaje mucho más alto que la tasa promedio anual de fallas de 4,5 %, para dispositivos móviles resistentes.
- > **Facilidad de uso y soporte técnico.** Cuando consideramos los dispositivos móviles empresariales de próxima generación, es fundamental aprovechar los estilos de diseño de consumo para ofrecer una mayor facilidad de uso y experiencia del usuario. Sin embargo, más allá de la facilidad de uso, el soporte técnico fluido tiene igual importancia. Los requisitos fundamentales del soporte técnico incluyen gestión de dispositivos móviles y aplicaciones, servicios de mesa de ayuda, servicios de taller, mantenimiento y reparación avanzados.

Anexo 2: Criterios principales de selección de dispositivos móviles

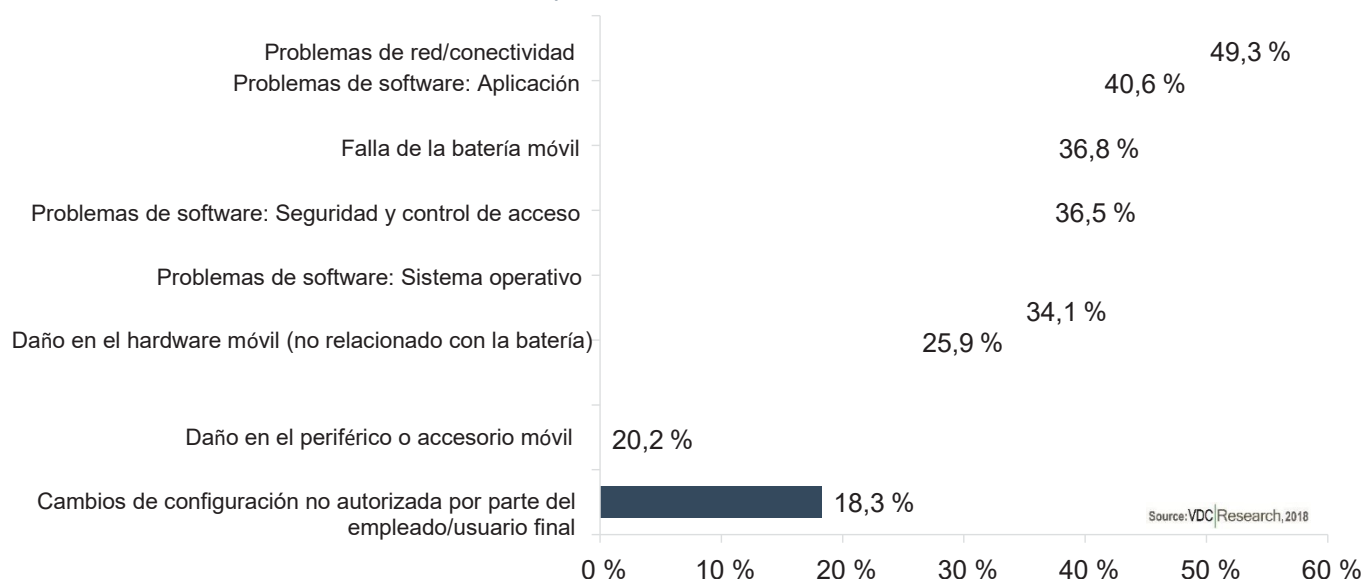


Cuando se producen inconvenientes: Minimizar el tiempo de inactividad y la interrupción del flujo de trabajo

Las soluciones de movilidad empresariales significan una inversión considerable para las organizaciones. Especialmente si consideramos el entorno actual restringido por el presupuesto, el enfoque en la contención de costos adquiere prioridad, puesto que las organizaciones buscan limitar la exposición de su inversión. Sin embargo, no todas las soluciones móviles son iguales. Si no se alinean las soluciones móviles “correctas” con la aplicación o caso de uso de destino, ello puede exponer a las organizaciones a un costo de propiedad considerablemente más alto. Para las soluciones empresariales fundamentales, lo anterior se reduce a la estabilidad, la fiabilidad y la visibilidad.

Según la investigación de VDC, la falla de la conectividad de red, del software de aplicaciones y de las baterías son las causas principales de fallas en sus soluciones empresariales fundamentales. Más específicamente, cada incidencia de falla de batería significa 50 minutos de pérdida de productividad, según el tiempo estimado para recargar la batería o encontrar una batería de repuesto nueva/cargada. Para una empresa con 500 trabajadores móviles, esto significa \$1 millón en pérdidas de productividad al año. La clave para reducir el impacto de las fallas en las soluciones empresariales móviles fundamentales está en las pruebas, la extracción, el reemplazo y el reciclaje de las baterías defectuosas.

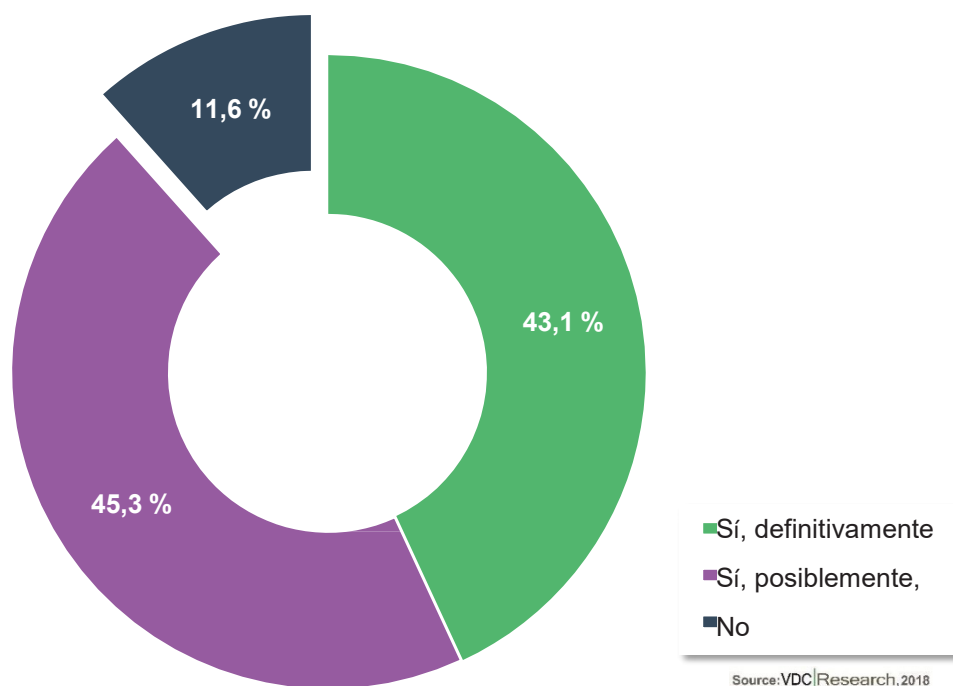
Anexo 3: Principales causas de falla de una solución móvil



Como las baterías no duran un turno completo en forma ocasional o frecuente un 75 % o más del tiempo, las organizaciones compensan en exceso por este problema con un depósito extenso de repuestos de batería. Sin embargo, con solo 54,4 % de las organizaciones que actualmente cuentan con visibilidad en tiempo real de la condición y el estado de las baterías de sus dispositivos móviles, el impacto que pueden tener las fallas de batería y la mala gestión del depósito de baterías de repuesto en las operaciones puede ser considerable.

Los servicios de movilidad administrados son bastante atractivos debido a la oportunidad de reducir las interrupciones y, a la vez, recortar los costos de mantenimiento y gestión. Esto se extiende a la disciplina de gestión de baterías, con más de ocho de diez encuestados durante la encuesta reciente de VDC que observan un valor en los servicios de gestión de baterías. Según los encuestados, los beneficios que se perciben van más allá de las ganancias en productividad de una gestión más eficaz de las baterías para incluir beneficios medio ambientales, gracias al hábito de reciclar las baterías adecuadamente y ventajas potenciales en la seguridad de los empleados, puesto que las baterías de bajo rendimiento se marcan y se retiran del inventario.

Anexo 4: ¿Consideraría un servicio administrado/una solución de suscripción a un servicio de baterías que le eviten tener que hacer un seguimiento y reemplazar inventarios de baterías a medida que estas envejecen y termina su período de uso recomendado?



A medida que las tecnologías móviles que se utilizan para equipar a los empleados y hacerlos más productivos siguen desarrollándose, los departamentos de TI deben decidir si deberán comprar e integrar soluciones por su cuenta o externalizar. Externalizar la gestión de movilidad a menudo permite alinear los requisitos de servicio con las necesidades corporativas. No se debe subestimar el beneficio de obtener acceso a las mejores herramientas y al conocimiento de expertos para seguir el paso al mercado actual. Teniendo en cuenta la limitación de los presupuestos al que están sometidas las organizaciones de TI, la oportunidad de ahorro de costos derivado de la externalización de funciones móviles de TI resulta atractiva. Ahora que la movilidad se vuelve más estratégica y se expanden las implementaciones, la gestión de los ciclos de vida de los dispositivos, incluidas las baterías y otros accesorios, adquirirá más importancia.

Alcance y metodología de la investigación

El VDC llevó a cabo una encuesta entre 200 encargados de tomar las decisiones sobre movilidad empresarial en organizaciones de servicio de ventas. VDC Research realizó tal encuesta en agosto del 2018. Los encuestados pertenecían a Tiendas de departamentos (36 %), Mayoristas (20 %), Tiendas especializadas (17 %), Supermercados (12%) y Otros sectores de venta minorista (15 %). Cada encuestado operaba, en promedio, 355 tiendas, lo que significó un total de 71 000 tiendas representadas. Los altos ejecutivos y líderes de TI respondieron la encuesta.

ACERCA DEL AUTOR



David Krebs

David Krebs posee más de 10 años de experiencia en los mercados de soluciones de movilidad empresarial y gubernamental, tecnologías de la comunicación de datos inalámbricos e investigación y consultoría sobre captura automática de datos. David se concentra en identificar los impulsores y propiciadores clave para la adopción de soluciones móviles

Comuníquese con David Krebs:

davidk@vdcresearch.com

e inalámbricas entre los trabajadores móviles de la empresa extendida. La experiencia en consultoría y asesoría estratégica de David es muy vasta e incluye evaluaciones de oportunidades tecnológicas y de mercado, propiciadores de la penetración y la adopción de tecnologías, elaboración de perfiles y desarrollo de socios, desarrollo de nuevos productos y apoyo de diligencia debida a iniciativas de fusión y adquisición. David cuenta con una amplia experiencia en gestión y ejecución de estudios de mercado para respaldar el dimensionamiento y la proyección de los mercados, el costo total de propiedad, la evaluación comparativa del desempeño de productos, la comparación competitiva y el análisis de requisitos de los usuarios finales. David Krebs posee un título de administración de empresas de la Universidad de Boston.

ACERCA DE VDC RESEARCH

VDC Research, una empresa fundada en 1971, proporciona estudios detallados a proveedores de tecnología, usuarios finales e inversionistas en todo el mundo. Como empresa de investigación y consultoría de mercado, la cobertura de AutoID, movilidad empresarial, automatización industrial e IoT y tecnologías integradas de VDC está entre las más avanzadas de la industria y ayuda a nuestros clientes a tomar decisiones importantes con seguridad. Gracias a los informes sindicados y consultorías personalizadas que brindamos, nuestras metodologías ofrecen de manera consistente proyecciones precisas y un liderazgo intelectual inigualable a mercados sumamente técnicos. VDC, con sede en Natick, Massachusetts, se enorgullece de su estrecha relación personal con sus clientes, prestando atención al detalle y adoptando una perspectiva única e insuperable.

VDC Research
Insights for the Connected World

VDC Research Group, Inc. | +1-508-653-9000 | info@vdcresearch.com

ACERCA DE GTS

Global Technology Systems (GTS) es un innovador soluciones y servicios de baterías, cargadores y gestión de energía para dispositivos móviles que reducen los costos de propiedad e incrementan la productividad. Gracias a su destacado desempeño y calidad incomparable, las soluciones de baterías y de gestión de energía de la empresa cuentan con la confianza de las principales organizaciones comerciales, empresas de logística, organismos de gobierno y funcionarios de seguridad pública en todo el mundo. La sede de GTS está ubicada en Framingham, Massachusetts, y administra centros de diseño, fabricación y distribución en todo Estados Unidos, Asia y Europa.

GTS GLOBAL
TECHNOLOGY
SYSTEMS

GTS | +1-800-267-2711 | mobility@gtspower.com