

ANÁLISIS

Dispositivos móviles en la estrategia empresarial

Desde hace muchos años, dispositivos móviles como los celulares, asistentes personales (conocidos como PDAs) y más recientemente tablets, hacen parte de la realidad de la vida diaria y de la vida empresarial.

A pesar de esta realidad, hoy en día es mucho lo que se desconoce de estas tecnologías y cómo las mismas pueden ayudar a la estrategia de las empresas.

En las décadas de 1980, 1990 e incluso en el 2000, el computador personal ingresó a las empresas de todo el mundo y cambió radicalmente la forma como se trabajaba.

Hoy en día es raro encontrar una empresa donde sus trabajadores no cuenten con algún tipo de computador, sea este de escritorio o portátil.

La regla implícita es que la mayoría de trabajos, requieren que el empleado tenga acceso a su propio computador.

Esto incluso ha aumentado con el auge de Internet.

Pero frente a los dispositivos móviles, las empresas todavía no entienden como estos pue-



den aportar al trabajo diario. Aunque existen empresas que le proveen a sus empleados teléfonos celulares para hacer negocios, muchas de las opciones que tienen estos y otros dispositivos móviles todavía son desconocidas, casi consideradas como tabú.

Incluso, frente a celulares, tablets y demás, se piensa que estos son más para el ocio que la productividad.

La anterior afirmación no es del todo falsa, esto claro, si no se usa los dispositivos de manera inteligente y estratégica.

Es lo mismo que con los computadores, donde un usuario puede usarlo para las operaciones del día a día de la empresa o para jugar solitario todo el día.

En el mundo en el que vivimos, cada vez necesitamos más

movilidad, mayor velocidad y para ponerle un término, mayor ubicuidad.

Los dispositivos móviles son aliados en esta búsqueda de estar cada vez más conectados.

Con dispositivos como los BlackBerry, se popularizó la recepción, lectura y respuesta de correos electrónicos corporativos desde cualquier lugar.

Esta ha sido una gran herramienta y ha sido la bandera de marketing de esta empresa, pero el correo electrónico es apenas una de las muchas funciones que puede ejecutar uno de estos dispositivos.

Una de las mayores ventajas de los dispositivos móviles es su versatilidad a la hora de acceder a información en tiempo real.

En un ambiente empresarial y con el software correcto, se puede saber como están las ventas del día y cómo se está comportando las campañas publicitarias en Internet (hablo de Internet, por qué es más fácil y rápido la medición en este medio que en el tradicional).

Si la empresa cotiza en la bolsa, en tiempo real un ejecutivo

que está en el aeropuerto puede saber cómo se comporta la misma y tomar decisiones.

Es decir, desde un punto de vista ejecutivo y administrativo, un dispositivo móvil puede dotar a los empleados de información en tiempo real o con pocos minutos de retraso, de forma que desde cualquier lugar puedan tomar decisiones estratégicas.

EN LAS DÉCADAS DE 1980, 1990 E INCLUSO EN EL 2000, EL COMPUTADOR PERSONAL INGRESÓ A LAS FIRMAS Y CAMBIÓ LA FORMA DE TRABAJAR.

En un segundo plano, los dispositivos móviles pueden ser usados para el día a día de la empresa.

Un ejemplo que se viene usando hace varios años en muchas empresas, es la posibilidad de que la fuerza de ventas móviles esté dotada de información por estos medios y pueda hacer

pedidos de una manera rápida y eficiente.

Por ejemplo, un vendedor de una empresa cuya sede es en Bogotá está visitando a un cliente a más de 100 KM de distancia.

Este cliente desea solicitar un producto en grandes cantidades, algo que no es usual y a través de un celular o un tablet, el vendedor puede primero verificar la existencia del producto (si no hay, incluso sabría cuando estaría disponible) y tomar el orden.

Incluso, el mismo aparato podría tomar la firma y hasta la huella del cliente, con la opción de pago, calculando el costo del flete y definiendo los demás términos.

Las tecnologías móviles han llegado para quedarse y poco a poco le han ido quitando relevancia a otras tecnologías "fijas" como el computador de escritorio.

Su agilidad y versatilidad son un gran aliado.

El reto de la empresa está en encontrar cómo aprovecharlas para sus necesidades específicas.