

Los aparatos móviles y las tecnologías inalámbricas son una necesidad: El retorno sobre la inversión ya no representa un problema

El caso es que, por lo general, los directores ejecutivos de información (CIO, siglas del término *Chief Information Officer*) tienen que preocuparse por el retorno sobre la inversión (ROI o *Return on Investment*) asociado con la decisión de implantar una solución particular de tecnología. Pero, cuando se trata de tecnologías inalámbricas utilizadas para habilitar una fuerza de trabajo móvil, el ROI parece ser un aspecto de menor importancia. Dichas tecnologías han llegado a estar tan arraigadas en las empresas que las preocupaciones acerca del retorno sobre la inversión, a menudo se consideran menos importantes que la conectividad total de la fuerza de trabajo.

Por ejemplo, el director ejecutivo de información de Northrop Grumman Corporation, Keith Glennan, dijo que la compañía aeroespacial considera los sistemas portátiles Blackberry, de Research in Motion Ltd., como esenciales para sus operaciones globales. En un foro de ejecutivos de información patrocinado por Wireless Internet, para la Mobile Enterprise Consortium, en la University of California, Glennan dijo que la empresa con sede en Los Ángeles ha otorgado 5 500 unidades Blackberry a sus empleados, lo que la ha convertido en uno de los mayores usuarios de dispositivos inalámbricos.

De hecho, cada vez que Research in Motion lanza un nuevo modelo, Northrop Grumman prueba la tecnología en un jet corporativo para asegurarse que puede proporcionar servicios móviles a los ejecutivos mientras éstos están en tránsito. El costo no es el problema, la conectividad sí.

El Blackberry parece ser el producto preferido de la actualidad en cuanto a dispositivos inalámbricos se refiere, y al revisar sus capacidades nos revela por qué. Los dispositivos inalámbricos Blackberry proporcionan a los usuarios teléfono, correo electrónico, mensajes de texto, navegador Web y aplicaciones de organizador en un compacto e intuitivo dispositivo de mano. Las características que más atraen a los usuarios corporativos comprenden una gran pantalla de alta resolución, la cual soporta más de 65 000 colores. Además, visualización integrada de los archivos adjuntos de los correos electrónicos, un teclado con pantalla de iluminación brillante a contraluz, y una vida de batería que no tiene rival entre los dispositivos inalámbricos de mano. Todo ello contribuye a la popularidad de Blackberry.

Scott Griffin, director ejecutivo de información en The Boeing Company en Chicago, dijo que en gran medida su empresa también utiliza dispositivos Blackberry, con, al parecer, poca preocupación por el costo. En Boeing "no se toma en cuenta el ROI en cuanto a la movilidad se refiere", declaró. "Algunas personas simplemente tienen que estar conectadas, y entonces dedujimos cuánta movilidad necesitan."

Griffin dijo que, ya que Boeing parece desplazar a cada uno de sus trabajadores a nuevas ubicaciones año con año, el desarrollo de conexiones inalámbricas en las instalaciones de la empresa tiene sentido. Es más fácil y más barato conectar a los empleados trasplantados mediante vínculos inalámbricos, que instalar nuevos conectores de Ethernet, afirmó.

Pero Griffin añadió que los ejecutivos de TI también tienen que usar una manera de llevar todas las aplicaciones de Boeing, de tal forma que puedan utilizarse en las pequeñas pantallas LCD. Eso incluye las aplicaciones que utilizan ahora los ingenieros de Boeing en las estaciones de trabajo científicas de alto desempeño. El mayor reto de este requerimiento radica en el hecho de que para trasladar por completo una aplicación hacia una pantalla más pequeña, sin temor a exagerar, tiene que crearse de nuevo una gran parte de la interfase de dicha aplicación. A menudo, esto puede ser más costoso que la aplicación original.

Las empresas de todo el mundo están avanzando hacia la adopción de soluciones inalámbricas a gran escala para sus empleados. Lance Perry, vicepresidente de infraestructura de TI de Cisco Systems Inc., expresó que el proveedor de redes tiene unos 30 000 usuarios remotos

en 100 países. "Incluso los trabajadores que trabajan de 9 a 5 tienen necesidades de movilidad cuando se van a casa", señaló.

Los ejecutivos corporativos de TI no pueden permitirse el lujo de ignorar o desechar los requerimientos de movilidad, a causa de preocupaciones acerca del ROI, opinó Perry. Las capacidades de la computación móvil se han convertido en "un componente crítico del éxito de una empresa", señaló.

Pero Perry añadió que las empresas pueden manejar mejor sus costos al utilizar la tecnología inalámbrica en su totalidad. Por ejemplo, podrían dar a los usuarios finales "teléfonos de software" basados en IP, integrados dentro de las PC para usarlos en el momento de hacer llamadas internacionales sobre redes LAN (siglas del término *Local Area Network*) inalámbricas de acceso público.

Otro ejemplo lo encontramos en British Nuclear Fuels Limited (BNFL), un proveedor de 4 mil millones de dólares de productos para la industria de la energía nuclear. Con operaciones en 16 países y más de 23 000 empleados, BNFL reconoce que una mejor administración del correo electrónico y un mejor acceso a los datos corporativos pueden tener un impacto radical en la productividad de los empleados. Parte de la función de Steve Davies, administrador de TI de BNFL, es estar al corriente de los últimos desarrollos de tecnología que pudieran recortar costos, maximizar la eficiencia y mejorar el servicio.

Davies advirtió de inmediato el potencial de la solución inalámbrica de Blackberry, la cual posibilitaría que el "tiempo muerto" se convirtiera en tiempo productivo. Con la capacidad de integrar las aplicaciones existentes en el Blackberry, los empleados no sólo son capaces de recibir y enviar correos electrónicos, sino que también pueden manejar sus agendas de manera instantánea, sin importar su ubicación física.

"Muchos de nuestros empleados móviles están frustrados con el tiempo que tarda una laptop en prenderse y hacer una llamada sólo para recuperar su correo. Las comunicaciones oportunas no sólo mejoran las comunicaciones generales, sino que son absolutamente críticas en algunas situaciones, tal como en el caso de las licitaciones de proyectos internacionales importantes, o incluso cuando se desea mantener al corriente a nuestros funcionarios de prensa", explica Davies.

Ken Venner, CIO de Broadcom Corp., un fabricante de semiconductores de Irvine, California, ve la creciente ubicuidad de las redes locales inalámbricas (WLAN, siglas del término *Wireless Local Area Network*) de acceso público como un auge repentino para los trabajadores móviles fanáticos de las laptops. Dijo que corresponde a los departamentos de TI asegurarse que los usuarios de negocios tengan acceso a conexiones sólidas y seguras, sin importar dónde estén trabajando.

Preguntas del caso de estudio

1. ¿Cuáles serían algunos de los beneficios que las organizaciones podrían obtener al conectar a todos sus empleados mediante dispositivos móviles?
2. ¿Los directores ejecutivos de información que aparecen en este caso afirman que el ROI no es importante a la hora de implantar dispositivos móviles de cómputo? Explique su postura.
3. El caso sugiere que el Blackberry es un dispositivo móvil en creciente popularidad. ¿Qué es lo que hace tan popular al Blackberry?
4. Los BlackBerry los desarrolla y fabrica RIM (Research In Motion) que es una marca canadiense. Utilizando el modelo de fuerzas competitivas de Porter Analice el sector industrial en el que desarrolla sus actividades RIM. Para el desarrollo del modelo considere únicamente la fabricación de teléfonos celulares.