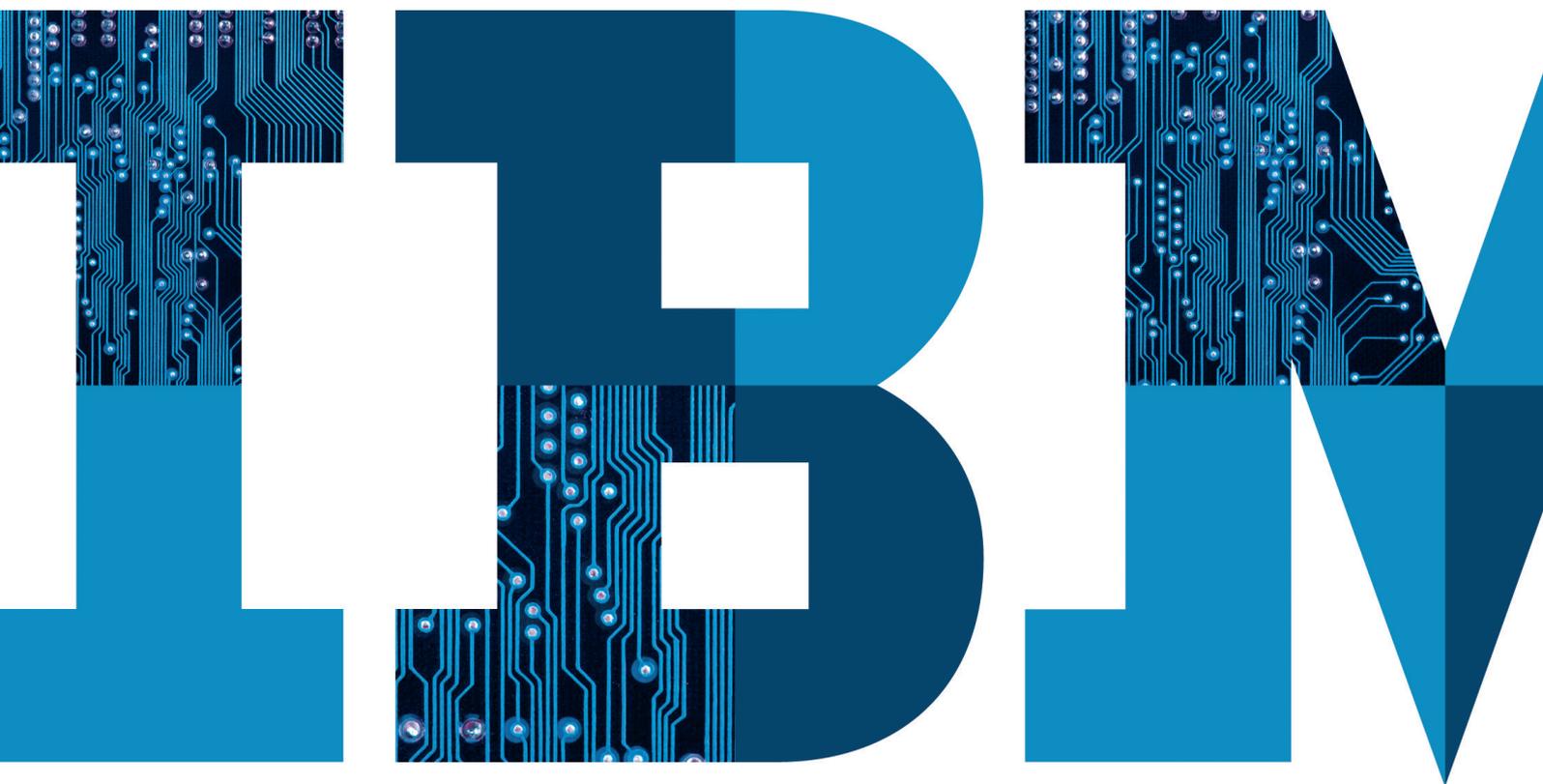


Construindo a empresa móvel: integrada, segura e produtiva



Conteúdo

- 2 Visão geral: como a empresa móvel funciona
- 3 Por que a empresa móvel funciona
- 5 Enfrentando os desafios
- 9 Tornando a empresa móvel uma realidade
- 10 Como a IBM pode ajudar
- 11 Para obter informações adicionais

Visão geral: como a empresa móvel funciona

Não há dúvida: a mobilidade é agora um novo fato de vida dos negócios. De acordo com o Estudo de Tendências de Tecnologia da IBM, 49% das empresas apoiam a mobilidade de uma forma ou de outra. Mais importante ainda, 69% das empresas aumentarão seus investimentos em mobilidade ao longo dos próximos dois anos! Está se tornando claro que as empresas que não adotarem a mobilidade serão desafiadas a se manterem competitivas no mercado conectado de hoje.

Contudo, uma questão importante continua não sendo respondida. Sua organização será uma daquelas que simplesmente usam dispositivos móveis ou será uma empresa móvel integrada?

As organizações que simplesmente usam dispositivos móveis normalmente suportam apenas algumas iniciativas móveis, como trazer o seu próprio dispositivo (BYOD), gerenciamento de despesas móvel, acesso remoto a email ou aplicativos dos principais negócios ativados por mobilidade. Estas iniciativas são normalmente discretas e muitas vezes têm pouca integração entre si ou com dados e aplicações legadas.

Este documento fornece um checklist de itens críticos a considerar ao planejar uma empresa móvel

As organizações que são empresas móveis, por outro lado, têm ativado a mobilidade em toda a empresa de forma flexível e escalável – para funcionários e clientes – usando uma abordagem holística, integrada. Ao fazer uma abordagem integrada que alinha iniciativas de mobilidade entre si e com modelos de negócios, metas e objetivos, essas organizações são capazes de fornecer acesso instantâneo a dados e aplicativos críticos de negócios para uma variedade de dispositivos, mantendo altos níveis de segurança. Empresas móveis também podem utilizar a tecnologia em nuvem como um elemento

em sua abordagem para fornecer a infraestrutura escalável e sob demanda que torna possível a verdadeira mobilidade em todas as camadas da TI. Finalmente, as empresas móveis usam o business analytics que extraem os dados das fontes tradicionais e das interações de negócios sociais, incluindo a análise de transações móveis e dados contextuais, o que lhes permite ajustar tudo, desde aplicativos de empregados relevantes até iniciativas de serviço ao cliente e de marketing.

Este white paper examina por que se tornar uma empresa móvel pode ser a melhor opção para sua organização. Junto com uma discussão sobre os desafios e benefícios da empresa móvel, este paper fornece insights de grandes estudos da IBM e uma lista de verificação de coisas importantes a serem consideradas ao desenhar uma empresa móvel para os seus funcionários, fornecedores, provedores, clientes e para seu negócio.

Por que a empresa móvel funciona Atende as demandas de funcionários e aumenta a produtividade

O acesso por dispositivo móvel tornou-se um pré-requisito para os funcionários de alto desempenho e a consumerização de TI é uma tendência que praticamente toda organização precisa para resolver. A organização gostando ou não, os funcionários usarão os mesmos dispositivos e ferramentas de comunicação/colaboração das quais dependem em suas vidas pessoais para as suas vidas de negócios.

Ativar o acesso de smartphones e tablets, mídia social, vídeo chamada/conferência e compartilhamento de arquivos instantâneo, juntamente com o acesso por dispositivo móvel a informações de transações entre empresas e seus funcionários,

como anúncios, benefícios e gerenciamento de 401k, também têm benefícios para o negócio. A produtividade e a satisfação com o trabalho aumentam quando os funcionários podem trabalhar em vários dispositivos, dependendo da necessidade do negócio, localização e circunstâncias. Podemos citar, por exemplo, os entrevistados forward-thinker para o Estudo do Local de Flexível da IBM que relataram aumentos de produtividade de 20% ou mais, o equivalente a um dia extra² por semana.

Aumenta as vendas

No lado do cliente da equação, a capacidade da empresa móvel em fornecer aplicações de valor agregado e apresentar um corpo avançado de informação de produtos e serviços em uma variedade de dispositivos fortalece e aprimora o relacionamento com o cliente e dá ainda mais motivos para efetuar a compra. De fato, um relatório recente do Adobe Digital Marketing Insights descobriu que os visitantes que acessaram o site da empresa usando tablets gastaram 21% a mais por compra do que os visitantes usando PCs tradicionais e laptops.³



dos gastos entre visitantes usando tablet para um website da empresa

Fonte: O Impacto dos Visitantes Usando Tablet em Website de Varejo.

Melhora a eficiência operacional, reduz custos

O atributo principal da empresa móvel – integração abrangente de informações pessoais, pontos de acesso, dados, aplicações, ferramentas de análise de negócios e infraestrutura de segurança – resulta em uma arquitetura móvel mais robusta e mais escalável que é menos dispendiosa para operar a partir do licenciamento e das perspectivas da equipe. No Estudo do Local de Trabalho Flexível da IBM, 49% dos entrevistados esperam ver uma economia significativa de seus esforços usando mobilidade e 41% esperam ter um aumento nas vendas e/ou receitas.⁴

Aproveitar as tecnologias de nuvem para apoiar a empresa móvel – especialmente quando a mobilidade em nuvem é fornecida por um terceiro – têm benefícios adicionais de economia. Em vez de ter que trazer a equipe de TI in-house com a velocidade de cada dispositivo móvel e sistema operacional, mais as melhorias tecnológicas quase contínuas, a organização pode contar com terceiros para fornecer esse conhecimento com pouco ou nenhum custo extra. Todas as reduções de custos podem ser desviadas para melhorias de valor corporativo e inovação.

Diferencia e transforma a experiência do cliente

Novos caminhos para um cliente interagir com sua empresa e seus produtos e serviços pode resultar em aumento de vendas. A empresa móvel pode tornar possíveis esses recursos interativos e envolventes como um localizador de produtos Bluetooth, confirmação do pedido por SMS (mensagem de texto), informações sobre o produto de vídeo, scanners de código de barras e pagamentos móveis. Tudo para tornar as execuções de negócios com a sua organização mais fácil e gratificante, proporcionando um diferencial competitivo.

Novos caminhos para os clientes interagirem com a sua organização podem levar a uma maior satisfação do cliente – e maiores vendas

Todos esses novos recursos também oferecem à sua organização um conjunto mais amplo e profundo de informações sobre o comportamento e as percepções do cliente. Estes dados podem ser incorporados no Big Data da organização ou na estratégia de percepções do cliente, resultando em esforços de marketing novos e mais específicos, que proporcionam informações relevantes com base na localização do cliente no momento do acesso. Sem mencionar as melhorias em todos os níveis de serviço ao cliente.

Permite novos serviços e modelos de negócios

Quando a acessibilidade de dados e aplicativos em vários dispositivos de acesso é combinada com uma infraestrutura flexível e escalável, a empresa móvel pode permitir que as organizações implementem novos serviços mais rapidamente. Desenvolvimento e ambientes de teste – de armazenamentos de aplicativos móveis, por exemplo – podem ser provisionados em horas em vez de dias, enquanto que a transição de testes para lançamento completo pode ser feita em questão de minutos.

Porque a empresa móvel praticamente elimina a distância entre os funcionários, clientes e a companhia, os modelos de negócios que seriam considerados muito arriscados em termos de custos e tempo no passado agora podem ser revistos e novos modelos podem ser considerados.

Banco europeu permite uma política de BYOD extremamente segura

Solicitações dos empregados para usar seus próprios dispositivos móveis para acessar dados corporativos estão crescendo. Um grande banco europeu quis atender esses pedidos, mas precisava manter o alto nível de segurança exigido para atender a diretiva Safe Harbor da União Europeia para a proteção de dados.

Trabalhando com a IBM Global Technology Services, o banco implementou uma nova política de trazer-seu-próprio-dispositivo que incorpora os serviços de mobilidade IBM gerenciados e o software Good Technology de segurança móvel. A solução permite que os funcionários acessem o email corporativo, calendário e outros dados corporativos por meio de uma ampla variedade de dispositivos móveis e sistemas operacionais. Para manter o nível necessário de segurança, a solução cria um contêiner seguro em cada dispositivo, com acesso a dados corporativos possíveis somente a partir do interior deste recipiente.

Como resultado da sua nova solução BYOD, o banco foi capaz de expandir suas opções além de um ambiente móvel somente de BlackBerry. Ele também reforçou a segurança e criptografia na rede corporativa e atenderam os pedidos dos funcionários em tornar o local de trabalho mais flexível.

Enfrentando os desafios

Metas de mobilidade não são fáceis de converter em realidade. Quais dispositivos permitir a clientes e funcionários, quais aplicativos e serviços permitir nesses dispositivos e a melhor forma de entregar e proteger esses aplicativos e serviços são apenas as primeiras de muitas questões que precisam ser abordadas. As estratégias e táticas de negócios terão que ser adaptadas e a TI precisará desenvolver novos processos de integração e gerenciamento.

Há quatro desafios fundamentais que a sua organização terá de enfrentar com seus esforços de mobilidade:

1. Segurança, segurança, segurança
2. A necessidade de mudança de negócios e de estratégia de TI
3. Complexidade e integração de mobilidade
4. A falta de competências em mobilidade.

Usar a empresa móvel como estrutura para os esforços de mobilidade da sua organização não pode eliminar esses desafios, mas pode torná-los muito mais gerenciáveis para TI e para a organização como um todo.

Segurança, segurança, segurança

De acordo com o Estudo de Tendências de Tecnologia da IBM, 62% dos entrevistados classificaram a segurança como a barreira mais significativa na ativação da mobilidade em suas organizações.⁵ A segurança foi um dos principais assuntos no Estudo do Local de Trabalho Flexível da IBM, já que 71% dos entrevistados disseram que a segurança era o desafio mais significativo da mobilidade.⁶

A segurança móvel inclui gerenciamento de identidade e acesso, segurança de rede, proteções para dados confidenciais e proteção contra vírus e malware. Identidade e gerenciamento de acesso ao dispositivo/rede – incluindo a ferramenta de MDM – apresenta o desafio de segurança mais imediato. Como afirmado anteriormente, os smartphones e tablets de muitos dos funcionários são usados tanto para negócios como para interações pessoais com a organização tendo pouco ou nenhum controle sobre os aplicativos e as informações armazenadas em cada dispositivo.

O gerenciamento de identidade, na forma de conexão única, permite que os funcionários acessem uma variedade de ativos corporativos usando um único nome de usuário e senha. Na empresa móvel, o single sign on permite que a organização atribua limitações de acesso com base no título ou linha de negócio de um funcionário e controle os aplicativos e dados acessados por um indivíduo em toda a empresa.

O controle de acesso à rede é fundamental. Se os funcionários podem ter acesso à rede corporativa simplesmente digitando sua senha Wi-Fi, por exemplo, eles podem trazer qualquer dispositivo na rede, independentemente de qualquer malware que possa residir nele. Para ser mais eficaz, o controle de acesso à rede e o gerenciamento de políticas deve ser integrado com ferramentas de controle de MDM.

A ferramenta de MDM é essencial para manter uma segurança robusta em toda a empresa móvel

A ferramenta de MDM é o hub que dirige e gerencia todas as proteções de segurança da empresa móvel. Toda vez que os funcionários usam seus dispositivos móveis para acessar os ativos corporativos, os protocolos do MDM verificam os dispositivos para certificar que eles são compatíveis com os padrões de segurança corporativa. Se um smartphone teve suas políticas de segurança alteradas pelo usuário ou não está utilizando um nível aceitável de proteção contra vírus e malware, os protocolos do MDM podem negar automaticamente o acesso ou colocar o dispositivo em quarentena. O MDM pode, então, iniciar um processo de correção automática para trazer o dispositivo de volta em linha com os padrões corporativos. Ao utilizar o controle integrado e automatizado de terminais, uma empresa móvel pode aumentar o nível de segurança móvel e reduzir o seu custo.

A necessidade de mudança de negócios e de estratégia de TI

Todos, desde o CEO, os gerentes de linha de negócios até os gerentes de TI, precisam abraçar esta nova realidade e trabalhar de forma proativa para incluir e alavancar a empresa móvel em todas as iniciativas de negócio. Isso inclui tudo, desde o desenvolvimento e entrega de aplicativos prontos para mobilidade até os processos de comunicações de transações entre empresas e seus funcionários (B2E) e de transações entre empresas e seus clientes (B2C).

Complexidade e integração de mobilidade

Mobilidade para os negócios é uma iniciativa complexa. Iniciativas de mobilidade separadas e diferentes geralmente não levam essa complexidade – ou a necessidade de integração inter-funcional – em conta, resultando em problemas inesperados e não orçamentados para a organização, o que dificulta alavancar adequadamente todos os benefícios da mobilidade.

A estrutura para a empresa móvel, ao contrário, leva a complexidade e integração em conta desde o primeiro dia. Enquanto a empresa móvel não faz a mobilidade menos complexa, ela integra plenamente a mobilidade para o negócio, oferecendo métodos e processos comprovados para gerenciar a complexidade de uma maneira mais econômica e rápida.

Um bom exemplo de como a empresa móvel gerencia complexidade e integração pode ser encontrado na pirâmide de mobilidade de TI. A camada de controle de terminal é o lugar onde todas as outras camadas atendem. Quando a camada do end-point serve como ponto de integração automatizada para a camada de rede e comunicação, para a camada de aplicativos e provisionamento e a camada de gerenciamento de segurança e certificado, as complexidades do acesso e segurança do usuário podem ser simplificadas e gerenciadas de forma mais eficiente e eficaz.

Dentro da camada de rede e comunicação, a empresa móvel pode alavancar a escalabilidade elevada que é necessária para gerenciar grandes volumes de informações de voz, vídeo e aplicativo.

Outro exemplo de como a empresa móvel gerencia a complexidade e a integração é a loja de aplicativos. Quando o aplicativo que um funcionário está usando para acessar informações corporativas está desatualizado ou não é aprovado, o funcionário pode experimentar falha no aplicativo e a

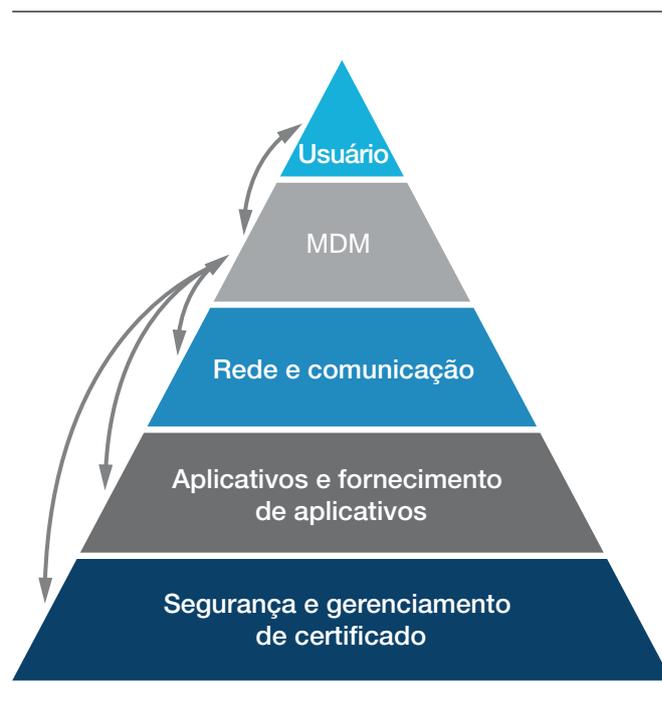


Figura 1. Na empresa móvel, iniciativas de mobilidade são executadas em toda a camada de mobilidade de TI. A camada de controle de end-point funciona como o hub de todas as outras camadas na pilha, automatizando e monitorando continuamente o acesso do usuário.

organização pode enfrentar fortes riscos de segurança. A empresa móvel permite a criação de uma loja de aplicativos restrita. Na verdade, duas “app stores” podem ser criadas: uma onde os clientes podem fazer download de aplicativos e uma onde os funcionários podem fazer download de aplicativos de uso interno, dependendo das preferências corporativas. A loja de aplicativos restrita fornece a segurança do aplicativo integrado em um formato único e de fácil acesso com o qual os funcionários e clientes já estão familiarizados.

A falta de competências em mobilidade

Apenas 9% das empresas têm todas as habilidades necessárias para ativar e manter a computação móvel de acordo com o Estudo de Tendências de Tecnologia da IBM.⁷ A diferença se torna ainda mais visível quando a análise é estendida para incluir outras habilidades importantes relacionadas com a mobilidade. Apenas 10% das empresas, por exemplo, têm todas as habilidades necessárias para ativar e manter a computação em nuvem. O número correspondente ao social business e analytics business – ambos essenciais para perceber o valor de negócio integral para investimento em mobilidade de uma organização – é de 13%. Isto significa que, em média, apenas 11% do negócio tem todas as habilidades necessárias para implementar e manter a mobilidade robusta e integrada.



das organizações, em média, tem todas as as habilidades necessárias para implementar e manter a mobilidade robusta e integrada

Fonte: Caminho rápido para o futuro: Relatório das Tendências Tecnológicas.

Parte desse déficit de competências pode ser preenchido por um aumento do investimento em equipe de mobilidade. Mas a capacidade e disposição de uma organização em pagar por técnicas de mobilidade não significa que a organização encontrará o que está procurando. Profissionais de TI com vastas habilidades em mobilidade podem ser difíceis de encontrar.

A implementação e manutenção de uma empresa móvel com a ajuda de um parceiro de terceiros pode ser a melhor solução para muitas organizações. Quando o parceiro escolhido tem experiência comprovada em mobilidade e alcance geográfico em atender a todos os locais de uma organização, a organização pode ser capaz de atingir os seus objetivos de mobilidade mais rapidamente e com integração mais completa, com o mesmo ou menor custo do que a reciclagem da equipe de TI in-house ou contratação de pessoal adicional. Os entrevistados forward-thinking do IBM Flexible Workplace Study, por exemplo, são quase duas vezes mais propensos a terceirizar suas iniciativas de mobilidade do que os outros participantes.⁸

Empresa ferroviária aumenta a segurança móvel e produtividade

Para aproveitar ao máximo os benefícios da empresa móvel, uma empresa ferroviária repensou a sua estratégia de mobilidade.

Incerto sobre a continuação da viabilidade de seu ambiente do BlackBerry Enterprise Server, a empresa queria expandir sua carteira móvel para incluir dispositivos Apple e Android. Ela também queria explorar alternativas para uma política BYOD existente que acreditava desencorajar a participação dos funcionários: se problemas de segurança fossem detectados em um dispositivo, uma limpeza completa remota, incluindo uma limpeza de dados e aplicativos pessoais, era necessária.

Com as novas soluções de agnósticos de dispositivos e ricos em segurança no lugar da IBM e do parceiro de tecnologia MobileIron, a empresa ferroviária está ansiosa para melhorar a produtividade e a satisfação dos funcionários, ter maior controle sobre dispositivos móveis e reduzir os custos em comparação com a implementação e integração de soluções in-house.

Tornando a empresa móvel uma realidade

Existem alguns itens importantes que você deve incluir ao planejar a transformação de mobilidade da sua organização:

-  **Desenvolvimento estratégico detalhado**
Embora possa soar como afirmar o óbvio dizer que uma organização precisa de uma estratégia global para orientar os seus esforços de mobilidade, a falta de tal estratégia – ou a falta de profundidade e amplitude à estratégia – tem provado ser a causa de falha ou expectativas não atendidas nos esforços de mobilidade de algumas organizações. A estratégia de mobilidade precisa incluir tudo, desde o business case até uma demonstração da integração entre cada e todas as iniciativas de mobilidade.
 -  **Segurança e gerenciamento de certificado**
Um plano de mobilidade eficaz, especialmente para uma empresa móvel, inclui processos e ferramentas de proteção de dados, aplicativos, dispositivo e ponto de acesso. Controle de terminal robusto e conexão única são a chave para alcançar as proteções de segurança ideais. A natureza integrada da empresa móvel ajuda a eliminar os potenciais riscos inerentes em soluções de segurança parciais ou ad hoc.
 -  **Mobile Device Management - MDM**
O MDM oferece um hub de integração para a camada de TI de mobilidade. Quando o provisionamento é integrado com o MDM, por exemplo, o provisionamento em tempo real que move usuários e dispositivos para dentro e fora da lista confiável, conforme necessário, e diferencia entre funcionários, fornecedores e clientes, torna-se viável e menos complexo.
 -  **Infraestrutura de rede, acesso e controle**
O controle de acesso à rede é essencial para a empresa móvel, proporcionando um gerenciamento de políticas e a capacidade de controlar quais dispositivos podem acessar a rede e quais usuários podem acessar quais aplicativos. A integração com o MDM simplifica o acesso e ajuda a garantir a segurança de grande alcance.
 -  **Aplicativos e fornecimento**
Mais uma vez, os aplicativos e provisionamentos precisam ser conectados até o MDM, a fim de fornecer conexão única e integração com autoridades de certificação. Os painéis de controle podem fornecer acesso rápido e fácil a aplicativos e seus dados. Séria consideração deve ser dada à criação de uma loja de aplicativos para os funcionários. Considere também os benefícios comerciais dos recursos baseados em aplicativos da empresa móvel, como comunicações “push” com o cliente em tempo hábil, que são de localização confidencial.
 -  **Comunicações unificadas**
Para maximizar os benefícios de produtividade, um plano de mobilidade empresarial robusto inclui software e soluções de comunicações unificadas. Quando os funcionários podem acessar todas as suas comunicações de vídeo, voz e dados a partir de uma única interface, eles são mais propensos a fazer o compartilhamento, colaborando e acompanhando parte do seu dia normal de trabalho.
-

 **Integração de backend**
Transações e dados provenientes de interações móveis irão conduzir o processamento de pedidos e outras cargas de trabalho, como análise. Além de construir as conexões necessárias para aplicativos e processos back-office, os novos requisitos de armazenamento precisam ser avaliados. Se a sua organização tem uma estratégia de Big Data, ou está planejando uma, a integração de dados móveis para a estratégia é essencial.

 **Habilidades: in-house versus terceiro**
A falta de habilidades in-house de TI móvel pode limitar severamente o escopo das iniciativas de mobilidade de uma organização, de forma correspondente à redução do valor de negócios realizado por estas iniciativas. Considere parceira com um terceiro. Quando você aproveitar a experiência de parceiros que fornecem soluções de mobilidade líderes do setor, sua empresa poderá obter acesso seguro às habilidades de mobilidade que precisa, muitas vezes de forma mais eficiente do que a alternativa in-house. Um terceiro também deve ser capaz de trazer a experiência mencionada anteriormente para assumir, abreviando o tempo de planejamento e implementação. Finalmente, um terceiro pode prestar os serviços de infraestrutura, manutenção e ciclo de vida para as suas soluções de mobilidade de acordo com a necessidade, reduzindo ainda mais os custos. Sua equipe de TI in-house estará livre para se concentrar no que sabem fazer melhor.

Como a IBM pode ajudar

A IBM pode ajudar a desenvolver e manter uma empresa de mobilidade pioneira. Nossa plataforma IBM MobileFirst permite que as organizações transformem rapidamente cada interação móvel em uma oportunidade para impulsionar o retorno sobre o engajamento e investimento. Nossa combinação de vasta experiência no setor com tecnologias móveis, análises, nuvem, sociais e segurança pode ajudar as empresas a conquistar novos mercados, ampliar seus negócios de forma eficiente para funcionários, clientes e parceiros de móveis e manter a integridade de seus ativos de TI.

Com milhares de comunicações integradas, móveis e profissionais de serviços de rede localizadas em todo o mundo, a IBM pode ajudar as organizações locais ou multinacionais. Possuímos parcerias de negócios e tecnologia com muitos dos principais fornecedores de dispositivos móveis e soluções de mobilidade individuais, ajudando a acelerar o tempo de comercialização para os seus projetos de mobilidade corporativos. A IBM também oferece uma variedade de opções de fornecimento de serviços de tecnologia, incluindo a entrega baseada em nuvem e os serviços totalmente gerenciados, o que lhe dá a flexibilidade para gerenciar de forma otimizada os recursos que irão apoiar e fazer crescer suas próprias iniciativas de empresa móvel iniciante.

Para obter informações adicionais

Para saber mais sobre os Serviços IBM para a Empresa Móvel, entre em contato com seu representante IBM ou Parceiro de Negócios, ou visite o website a seguir:

<https://ibm.biz/Bd4vKu>



IBM Brasil Ltda

Rua Tutóia, 1157
CEP 04007-900
São Paulo – SP
Brasil

A página inicial da IBM pode ser localizada em:

ibm.com

IBM, o logotipo IBM e ibm.com são marcas registradas da International Business Machines Corp., registradas em vários países no mundo todo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas registradas da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual das marcas registradas da IBM está disponível na Web em “Copyright and trademark information” em

ibm.com/legal/copytrade.shtml

Este documento é atual a partir da data inicial de publicação e pode ser alterados pela IBM, a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países nos quais a IBM opera.

Os exemplos de clientes e dados de desempenho citados são apresentados com propósitos meramente ilustrativos. Resultados de desempenho reais podem variar dependendo das configurações específicas e das condições operacionais. AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDAS “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM” SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, MAS A ELAS NÃO SE LIMITANDO, AS GARANTIAS IMPLÍCITAS (OU CONDIÇÕES) DE NÃO INFRAÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO. Os produtos IBM são garantidos de acordo com os termos e condições dos contratos sob os quais são fornecidos.

^{1,5,7} “Caminho rápido para o futuro: Relatório das Tendências Tecnologias 2012,” IBM developerWorks and Center for Applied Insights, dezembro de 2012.

^{2,4,6,8} “Alcançando o sucesso com o local de trabalho flexível: 2012 IBM Flexible Workplace Study,” IBM Center for Applied Insights, maio de 2012.

³ “O impacto do visitantes usando tablet nos websites de varejo,” Adobe Digital Market Insights, © 2009 Adobe Systems Incorporated. Usado com permissão.

© Copyright IBM Corporation 2015



Recycle