

→ mercado

■ CLAUDIO FERREIRA E JACKELINE CARVALHO

Que tal um tablet corporativo?

Muito mais resistentes, robustos e um pouco mais caros que os tablets de uso pessoal, os equipamentos voltados para os profissionais se multiplicam. No entanto, custo acima do mercado e os aplicativos instalados em fábrica ainda pesam na decisão

As dezenas de milhões de tablets vendidas este ano no mundo se transformarão, em 5 anos, em uma base instalada de 900 milhões de aparelhos, segundo previsão do Gartner. E o uso constante e em larga escala dos equipamentos pelos usuários finais faz com que cada vez mais as corporações tenham que acelerar não só a sua integração a outros dispositivos e aplicativos como o seu gerenciamento. De olho neste cenário, fornecedores como a Itautec, Motion, Motorola, Avaya e Cisco, entre outros, aceleram a fabricação de tablets com perfil corporativo, mais resistentes, robustos e com aplicações e soluções voltadas para a atividade profissional.

Não por acaso, David Willis, vice-presidente e analista do Gartner, montou recentemente, em um evento da consultoria, um decálogo de aplicações bem sucedidas no ambiente profissional dos tablets (veja mais no Box: Melhores aplicações corporativas) e explicou que depois da popularização da plataforma, ela passou a ser utilizada na produtividade pessoal.

"Os grandes fornecedores de software estão vendo os tablets de forma séria e de acordo com a abrangência do mercado. E eles têm se tomado mais comuns no mundo dos negócios, seja em sistemas de ERP ou CRM", aponta. Para Willis, a disseminação dos tablets no ambiente corporativo vai desde o uso específico das forças de venda e marketing como até mesmo executivos no topo das empresas, como os CEOs.

Gilberto Souza, gerente de canais

HELDER ALMEIDA / CLIPAREA L. CUSTOM MEDIA / EDITORIA DE ARTE CONVERGE



da Motorola, diz que percebe demanda das empresas em duas frentes, sendo a primeira e mais importante, as aplicações móveis, propriamente ditas, para atender a força de venda (sales force automation) e a força de campo (profissionais de manutenção, assistência técnica, operação, etc. "A demanda para uso de tablet nestas áreas é forte porque a tela possibilita visibilidade melhor de informações e também porque o equipamento agiliza a coleta de informação. Em uma

reunião, por exemplo, não dá para escrever em um caderno ou em um smartphone", completa.

A segunda linha de demanda identificada pela Motorola é no mundo dos escritórios, muitas vezes com o tablet substituindo até desktops. Além deste ambiente, o tablet da Motorola tem encontrado resposta no mundo do varejo, que tinha dificuldade em trabalhar com tela pequena para atendimento ao cliente, utilizando softwares ECR (que guardam o

histórico do cliente, apoia a venda do produto e auxilia no impacto para a venda).

Em outubro, a Motorola lançou tablet Android ET1, específico para o mundo corporativo, e junto com ele uma suite de software que permite a fácil conversão de aplicativos já existentes para o dispositivo baseado no sistema operacional Android. A RhoElements, segundo a fabricante, foi desenvolvida para permitir que as empresas desenvolvam e implementem de forma rápida, e com custo-benefício interessante, aplicações web em computadores móveis Windows Embedded Handheld (Windows Mobile) e Windows Embedded Compact (Win-CE), assim como no tablet Android ET1.

Primeira de uma série de produtos voltados aos desenvolvedores de base de clientes da Motorola e do ecossistema PartnerEmpower, a ferramenta oferece estrutura HTML5/JavaScript/CSS para aplicativos web de alto desempenho, as quais permitem que os clientes transitem de soluções terminais concorrentes ou aplicações legadas de navegadores para aplicações web mais poderosas e intuitivas.

Com as funcionalidades que suportam HTML5, tais como caching e web storage, os desenvolvedores podem otimizar a utilização da rede e permitir operação contínua, mesmo quando os usuários perderem a conexão temporariamente. A primeira versão do RhoElements oferece suporte ao Motorola enterprise tablet (ET1), que roda o sistema operacional Android, e também aos dispositivos móveis da fabricante equipados com Windows Mobile 6.5.3 e 6.5.2 e Windows CE 5,6 e 7. "Os grandes fabricantes de software corporativos têm sempre uma plataforma focada em web e a RhoElements faz a ponte com o dispositivo tablet", explica Souza.

Made in Brazil

Especializada exatamente em fazer esta ponte, a EntireTP iniciou, ao final de 2010, a importação de tablets iPad e Android e o desenvolvimento de aplicativos que facilitam a comunicação business-to-business (B2B). O diretor comercial da empresa, José Ricardo Ferreira, diz que ao longo destes meses foi criada uma solução que transita pedidos em diferentes ambientes – web, rede móvel e troca



eletrônica de arquivos (EDI).

"Hoje uma única aplicação em tablet consegue captar pedido, verificar demanda, fazer pesquisa, controlar merchandising e gerenciar visitas", diz Ferreira. Ele revela que a Entire TP tem forte penetração na indústria farmacêutica, sendo um dos seus clientes a Novartis.

"Enquanto o tablet de varejo é voltado para o entretenimento, o corporativo precisa de robustez, desempenho, confiabilidade e uma proposta de valor focada nas necessidades e desafios dos clientes corporativos. Além de confiabilidade e desempenho, o nosso tablet traz toda a expertise da Itautec como consultoria de tecnologia. Dessa forma, o TabWay é um produto modular, ou seja, embarca aplicativos de acordo com o mercado de atuação do cliente", aponta José Roberto Ferraz de Campos, vice-presidente da unidade de negócios computação da Itautec, ao resumir o perfil do novo equipamento da fabricante.

O TabWay foi desenvolvido, de acordo com a empresa, a partir de uma ampla pesquisa com clientes e desenvolvedores de software. O resultado é um equipamento customizado e já com aplicativos embutidos.



FOTO: DIVULGAÇÃO

Os softwares que a Itautec associa ao seu tablet serão elaborados por desenvolvedores de aplicativos móveis com experiência em diversos segmentos de atividade econômica. De início, a estratégia será sustentada por quatro pilares: saúde, educação, finanças e automação de força de vendas.

Em saúde, proverá a hospitais, clínicas e laboratórios sistemas de gestão desenvolvidos para essa vertical, e o gerenciamento integrado do prontuário eletrônico do paciente. No tablet poderão ser registradas, em tempo real, todas as intervenções executadas no paciente, desde o atendimento ambulatorial, passando por procedimentos de internação, assistência social, nutrição e fisioterapia, além do controle na administração de medicamentos, de forma integrada à gestão de suprimentos nestes ambientes.

Já na área de educação o tablet da Itautec poderá embarcar aplicativos para gestão no ambiente escolar e sistemas integrados de atividades escolares. Será possível controlar a frequência de alunos e professores, bem como a distribuição de conteúdos didáticos e outras atividades. Já no setor financeiro, onde a Itautec tem suas origens, a meta é prover soluções que contribuam para o atendimento diferenciado ao cliente no ambiente da agência. Por exemplo, uma ferramenta para a venda de produtos financeiros como investimentos, seguros e financiamentos. Sem esquecer das aplicações móveis tradicionais, como as de forças de vendas.

"Existem oportunidades para companhias de todos os portes, embora as médias e grandes empresas sejam os alvos dos esforços em um primeiro momento. Isso porque é neste segmento que a nossa proposta de valor será mais atrativa, o que permite agilizar as operações dos clientes com retornos mais concretos", admite Campos. Para o executivo, conforme o mercado for amadurecendo e o leque de soluções for crescendo naturalmente, as empresas de pequeno porte podem se tornar um mercado interessante.

O TabWay terá duas versões, uma básica e outra mais poderosa. Em comum, a tela de 10.1 polegadas e o uso do sistema operacional Android e a possibilidade de utilização de 3G. Como diferencial, os clientes corporativos terão o acesso à extensa rede de assistência

ANDROID ET1, DA MOTOROLA SOLUTIONS É ESPECÍFICO PARA O MUNDO CORPORATIVO

"Hoje uma única aplicação em tablet consegue captar pedido, verificar demanda, fazer pesquisa, controlar merchandising e gerenciar visitas"

JOSÉ RICARDO FERREIRA, DA ENTIRE TP

**CISCO CIUS
GANHA LOJA
VIRTUAL DE
APLICATIVOS**

técnica da Itautec, presente em mais de 3,7 mil municípios brasileiros em todas as regiões do País.

Para acessar as corporações, Campos revela que a Itautec pretende trabalhar com um marketing mais verticalizado. "Mas só faremos isso na medida em que forem anunciados os parceiros já com contratos de trabalho ou casos de sucesso firmados", aponta.

Conexão Texas-Brasil

A fabricante texana Motion Computing produz tablets desde 2001, ou seja, muito antes deles virarem moda global com os iPads. E há 6 anos iniciou sua expansão global que a trouxe até o Brasil. Presente na América Latina desde o ano passado, a companhia chegou aqui em janeiro deste ano.

Mais robustos que os tablets tradicionais, inclusive com testes de resistência de alto impacto – a quedas e a água – os produtos da Motion são da plataforma Wintel (Windows, da Microsoft, com processadores Intel). O equipamento de entrada custa o dobro do iPad. Para chegar ao mercado, a empresa tem como estratégia o uso de dois distribuidores – MGI e Rogetech – com as vendas somente por canais indiretos. Entre os seus 40 parceiros de negócios estão desenvolvedores e integradores.

"Nossa atuação é focada em três verticais – saúde, varejo e field services



ou trabalho de campo. Escolhemos os principais players desses segmentos, como os cinco maiores integradores de gestão hospitalar, cujas soluções estão certificadas para nossas máquinas", aponta Ana Luiza Oliveira, responsável pela operação da Motion para o Brasil e Cone Sul. Entre os clientes nessa vertical está o Hospital Samaritano, que se junta à Embraer e à Mercedes Benz.

Um diferencial dos tablets da marca é que eles também podem ser equipados com periféricos e componentes de acordo com o uso das verticais de negócios. Desde leitores de código de barras a coletores de RFID, além de smart cards, leitores de cartão magnético e biometria, entre outros. "Nossos tablets são realmente uma convergência entre o ambiente móvel e o corporativo, rodam o mesmo sistema operacional e aplicativos como se o usuário estivesse em frente seu PC no escritório", comenta Ana Luiza.

Questões de mercado

Como exemplo de uso ela cita uma concessionária de energia elétrica, na qual o funcionário de manutenção tem seu tablet ligado à bateria do veículo por meio de uma doca veicular. "O equipamento pode ser sacado para tirar fotos, ler códigos de barras, para inserção de dados etc, abastecendo o sistema de gerenciamento daquela rede por meio de conexão 3G", explica a executiva.

Questionada se o fato do mercado ainda ter muito como referência o iPad, da Apple, de uso pessoal, é um problema para a venda de tablets corporativos, ela respondeu: "dificulta e facilita. É um problema porque estabelece um padrão de preço mais baixo para um produto menos robusto que o nosso. Mas por outro lado facilita porque o cliente já sabe bem o que é um tablet. A diferença maior é que o iPad é basicamente um adquirente de conteúdo e o nosso produto é um distribuidor de dados", diferencia.

O preço não tem sido uma barreira, mas sim o medo que as corporações possuem de roubo dos equipamentos. "Temos esse diferencial, de gestão remota dos tablets, mesmo de segurança física deles. A máquina pode ser recuperada, por meio de GPS, ou "morta" a distância. E as corporações podem fazer um melhor controle de rota das suas forças de vendas", agrega.

Como perspectiva de negócios, a Motion deve seguir com as três verticais, sendo que o espectro amplo dos "field services" responde por 70% do business local. A meta é ampliar nesse segmento para negócios como o de construção civil. "Estamos na busca por ISVs com

MELHORES APLICAÇÕES CORPORATIVAS

O vice-presidente e analista do Gartner, David Willis, identificou em um evento recente as dez aplicações de negócios mais interessantes para o uso de tablets. São elas:

- 1 USO EM SISTEMAS DE AUTOMAÇÃO DE FORÇA DE VENDAS
- 2 EM APLICAÇÕES ANALÍTICAS, COMO BI
- 3 ACESSO AO E-MAIL CORPORATIVO
- 4 USO COLABORATIVO EM REUNIÕES
- 5 COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS E DISTRIBUIÇÃO DE DOCUMENTOS
- 6 PARA ACESSO DE APLICAÇÕES CORPORATIVAS EM GERAL – CRM, ERP, SCM E MESSAGERIA
- 7 SISTEMAS DE APOIO PARA MÉDICOS E ENFERMEIROS
- 8 HOSTED PARA AGENTES DE DESKTOP VIRTUAL E PARA APLICAÇÕES DE ACESSO REMOTO
- 9 APLICATIVOS DE REDE SOCIAL
- 10 MONTAGEM E AMOSTRAGEM DE DASHBOARDS



O TABLET MOTION RESISTE À QUEDA E À UMIDADE

“Enquanto o tablet de varejo é voltado para o entretenimento, o corporativo precisa de robustez, desempenho, confiabilidade e uma proposta de valor focada nas necessidades e desafios corporativos”

JOSÉ ROBERTO FERRAZ DE CAMPOS, DA ITAUTEC

esse conhecimento. Lá fora somos fortes porque a máquina consegue rodar sistemas de CAD”, explica Ana Luiza. No segundo trimestre de 2012, com a chegada de slots para acoplar leitores de cartões de débito e crédito ao tablet será trabalhado o varejo.

Em tempos de fabricação de tablets no País, a Motion ainda não tem essa definição, embora faça estudos com uma consultoria e mesmo com o auxílio da parceira Intel. O problema é que como o equipamento é voltado para o corporativo, o volume talvez não justifique a montagem de uma linha de produção local.

Comunicação e tablets

Saindo um pouco do seu foco de negócios, tanto Avaya como Cisco (veja mais em “A produtividade em campo”) também investem em equipamentos corporativos. A Avaya, com o seu Flare, que já obteve sinal verde da Anatel, tem foco na sua visão do futuro de colaboração e comunicação.

Segundo Thiago Siqueira, diretor de tecnologia e engenharia da Avaya Brasil,



“o Flare marca o início de uma nova era que vai permitir a comunicação integrada, principalmente, em empresas que demandam alta colaboração e que investem em tecnologia como diferencial para seus negócios”.

O executivo revela que cerca de 10 clientes, entre eles empresas do setor financeiro e de telecomunicações, já encomendaram o produto. A expectativa

é que as vendas do dispositivo aumentem em 40% os resultados do portfólio de colaboração e comunicação unificada até o final deste ano.

O Flare integra sistemas de e-mail, voz, vídeo, mensagens de texto e redes sociais e é comercializado inicialmente com o dispositivo Avaya Desktop Video Device. Ele possui tela de 11,6 polegadas, câmera HD integrada, microfones duais e alto-falantes estéreo. Um dos argumentos de vendas é que a máquina pode ser usada em videoconferência, o que justifica seu investimento no curto e médio prazo. “O sistema combina todas as ferramentas que os colaboradores mais exigentes necessitam para aumentar a produtividade, reduzir custos e se mover com maior facilidade no seu ambiente”, comenta o executivo.

Siqueira fala ainda da plataforma como uma mudança no contexto de interação entre os colaboradores corporativos, que podem fazer uso de e-mail, mensagens, chamadas, redes sociais etc. O que enfatiza o tablet como uma “agenda” de comunicação unificada.

A PRODUTIVIDADE EM CAMPO

A visão da Cisco é muito próxima da utilizada pela Avaya. Afinal, o tablet Cius também é voltado para a colaboração móvel e os recursos de vídeo em alta definição. E ainda oferece integração virtual ao desktop com acesso – em qualquer lugar e a qualquer hora – a toda a gama de aplicativos de colaboração e comunicação da fabricante.

Além da total interoperabilidade com o aplicativo de telepresença, o Cius também oferece streaming de vídeo HD e vídeo em tempo real, conferências com vários participantes, e-mails, mensagens instantâneas, navegação na internet e a capacidade de produzir, editar e compartilhar conteúdo armazenado de forma local ou na “nuvem”. E a empresa enfatiza o aspecto da colaboração.

Como não poderia deixar de ser, o Cius é compatível com Wi-Fi 802.11 a/b/g/n para mobilidade dentro da empresa e conexão 3G para mobilidade fora da empresa. E os serviços 4G estarão disponíveis futuramente. A meta da Cisco, que lançou o Cius no início deste ano, é expandir os aplicativos desenvolvidos em Android para fins empresariais, oferecendo interfaces de programação de aplicativos (APIs) de colaboração a desenvolvedores por meio de um kit para desenvolvedores de softwares (SDK).

A empresa também anunciou, em julho, a criação de uma loja virtual de aplicativos, a AppHQ. Um ecossistema de aplicativos desenvolvidos exclusivamente para o tablet e baseados no sistema operacional Android, do Google, que equipa o tablet Cius.

Apesar de possuir ligação direta com o Android Market e poder importar alguns dos aplicativos ali disponíveis (mediante aprovação do departamento de TI, é claro), os aplicativos da

AppHQ são exclusivos para o Cius.

Na AppHQ os desenvolvedores podem criar, testar e comercializar aplicativos para o Cius, além de dar suporte aos gestores de TI para controle de aplicativos permitidos no dispositivo. As empresas podem criar vitrines com aplicativos privados e personalizados para suas organizações, e os funcionários encontrar, publicar e adquirir aplicativos que complementem suas funções e ambientes de trabalho.

Para que os gestores de TI das empresas saibam se os aplicativos implantados em seu ambiente são adequados, a Cisco garante que todos os apps da loja passam por testes de validação, incluindo interoperabilidade tanto do aplicativo quanto das configurações do dispositivo.

Além disso, com o AppHQ Manager, a gerência de TI pode permitir ou negar acesso a mercados de aplicativos de acordo com o cargo do usuário ou dispositivo, e conceder ou negar acesso a aplicativos por tipo, origem ou categoria. Esse recurso permite equilibrar a liberdade individual dos usuários com as políticas corporativas referentes à segurança e à eficiência de custos.

Em conjunto, e por serem voltados exclusivamente para uso corporativo, o Cius e a AppHQ permitem maior controle do ambiente computacional, principalmente no que tange a segurança.

Segundo a Cisco, a AppHQ foi pensada para oferecer uma interface amigável para encontrar e instalar aplicativos. Além disso, oferece acesso integrado ao pacote de aplicativos de colaboração da empresa, como os aplicativos de reuniões WebEx, o software social Cisco Quad, o mensageiro instantâneo Jabber e o Telepresence.

Relacionamento posto à prova

Apesar dos aplicativos integrados ou oferecidos por fabricantes, o desenvolvimento de soluções encomendadas pelas empresas ainda tem como objetivo o marketing do relacionamento e a experiência aprimorada do cliente

A FIA (Fundação Instituto de Administração) comprou mais de 100 Galaxy Tabs 10.1, o tablet da Samsung, que serão entregues aos alunos do curso MBA Executivo Internacional. Em parceria com a MIPC, provedora de soluções em cloud computing, os equipamentos serão distribuídos com o software do PCIO - um serviço em nuvem para PCs, notebooks, tablets e smartphones, que confere a esses equipamentos o status de "computador móvel" e permite ao usuário ter acesso a todas as informações e funcionalidades de seu próprio computador. Os estudantes poderão contar com conexão à internet, mobilidade e fácil acesso aos materiais das aulas a qualquer hora e em qualquer lugar.

Além dos aplicativos voltados para educação e pesquisa disponíveis na Samsung Apps e no AndroidMarket, que atualmente já estão disponíveis para download, os alunos terão acesso a funcionalidades desenvolvidas especialmente para a FIA pela MIPC e pela Samsung, em substituição a apostilas e livros de estudo. Com o PCIO instalado no tablet, o aluno passa a ter acesso remoto ao seu computador pessoal, onde está seu material e suas anotações feitas na sala de aula, com a garantia da segurança das informações.

Todo o material e a biblioteca do curso estarão disponíveis tanto na versão offline, por meio de aplicativos especialmente desenvolvidos, quanto na versão online, via PCIO, incluindo acesso ao conteúdo pessoal de cada aluno, como anotações e pesquisas. Com o uso do PCIO é possível que os alunos possam comandar, a partir de seus tablets, sofisticados programas de simulação, que não poderiam ser instalados, muitas vezes, nem em computadores portáteis avançados.

Patrocinadora oficial da Copa do Mundo da Fifa de 2014, a Liberty Seguros criou um anúncio interativo com um Jogo de Futebol de Botão superinteligente que permite a interação do usuário com o próprio computador ou com um adversário utilizando tablet da mesma marca. A seta que move cada "botão" muda de tamanho

para permitir que o chute seja feito em duas intensidades: forte e mais leve. O vencedor é decidido pela forma "melhor de 3" e há um placar que informa o status do jogo.

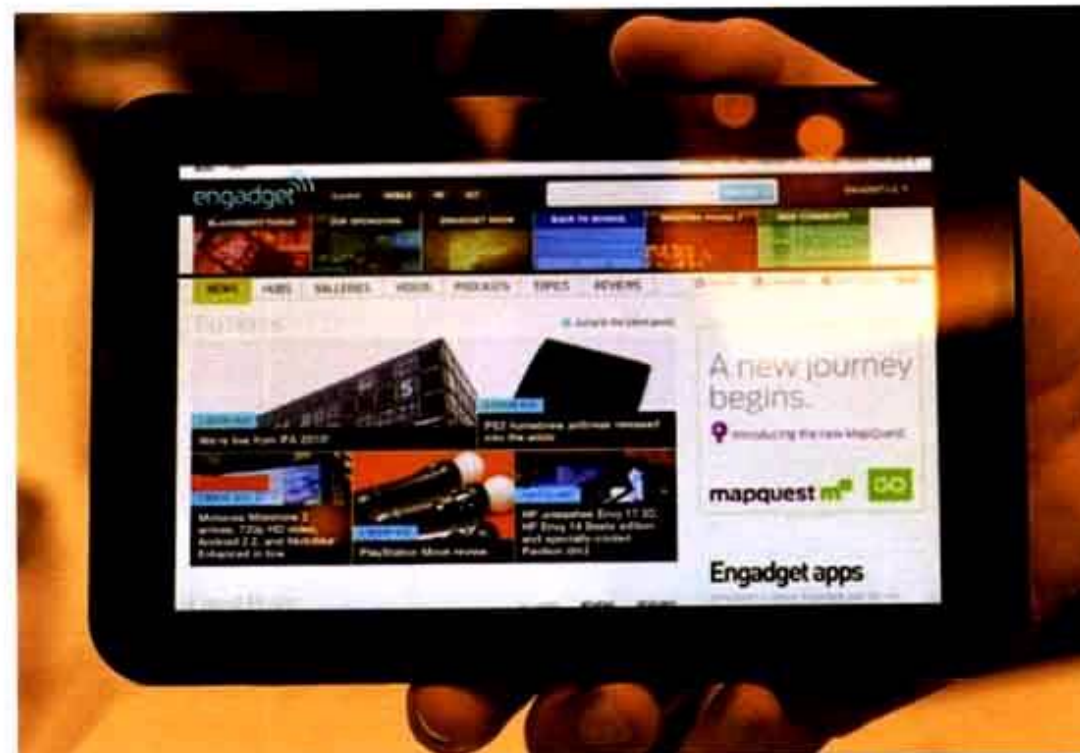
Segundo a Tribo Interactive, agência digital que desenvolveu a ferramenta, trata-se de primeiro projeto do tipo já criado no Brasil. "O maior desafio foi tomar realidade o projeto que inclui a interatividade, simulação da física e inteligência artificial", afirma Ricardo Schreier, diretor de criação da Tribo Interactive.

Outro caso de uso de aplicativos tablet por parte de empresas, desta vez no setor de saúde, é o da Bayer HealthCare Pharmaceuticals, laboratório farmacêutico que decidiu simplificar a rotina dos profissionais ao desenvolver um aplicativo para celulares (iPhone e Android) e tablets (iPad) - o "Universo Médico Mobile" -, que é o primeiro bulário gratuito em português em que os usuários podem ter acesso a todas as bulas de medicamentos disponíveis no mercado brasileiro. Além disso, informações científicas, artigos médicos, aulas, consulta ao código internacional de doenças, 18 calculadoras médicas e atlas do corpo humano, também estão disponíveis no "Universo Médico Mobile".

De acordo com Giovana Pieck, gerente da área de e-marketing e propaganda, o laboratório decidiu investir neste tipo de ação com o objetivo de contribuir para facilitar o cotidiano dos médicos e profissionais da saúde. "A Bayer é uma empresa que sempre está atenta às necessidades para satisfazer a todas as equipes que trabalham na área da saúde", comenta a executiva.

Tal atenção, no entanto, não é exclusividade de uma ou outra empresa ou segmento. Bernardo Sartori, sócio diretor da MPP Interativa, diz que o desenvolvimento e a comercialização de aplicativos para os tablets é um mercado em franco aquecimento. "Como consultoria de marketing digital temos recebido pedidos constantes para construir ou mesmo considerar aplicativos tanto para tablet como para smartphones", confessa, ao dizer que a decisão de figurar neste setor tem base justamente na alta demanda.

Sartori diz que os pedidos de



customização de aplicativos, apesar da vocação dos tablets em equipar profissionais de campo, tem sempre um viés publicitário, ou seja, o cliente querendo promover uma ação junta a um determinado público. "É algo até difícil de lidar, porque muitas vezes quem baixa este tipo de aplicativo está buscando solucionar algum problema. E o outro lado quer oferecer serviço subliminarmente, puxando por um lado publicitário", declara.

Um dos exemplos apresentados pelo executivo é o alinhamento da agenda de manutenção de um carro com o lançamento de um veículo. A MPP desenvolveu o aplicativo de lançamento do modelo Peugeot 408, que serve tanto para quem ainda não é cliente da montadora, porque apresenta o carro em várias cores, quanto para quem tem o carro e precisa agendar o serviço de manutenção preventiva. O aplicativo controla, pela agenda, as datas de revisão, troca de óleo, etc.

Outro cliente da MPP, a Yamaha, tem demandado aplicativos que sejam úteis aos clientes, oferecendo serviços atrelados à marca. Apesar de aquecido, Sartori ainda classifica o desenvolvimento de aplicativos para tablet um segmento ainda embrionário. Comparativamente à especialidade da empresa, a criação de portais corporativos, a prática representa 5% a 6% do faturamento. "Mas sinto que esta porcentagem vai crescer nos próximos anos", conclui.

**FUNDAÇÃO
INSTITUTO DE
ADMINISTRAÇÃO
(FIA) VAI
DISTRIBUIR
GALAXY TAB A
ALUNOS DE MBA**