

A background image showing a laptop on a desk with a circular gauge overlay. The gauge has numbers from 0 to 70 and a needle pointing towards 40. The scene is dimly lit, suggesting an office environment.

Trend Micro Consumerización de TI

Movilidad y consumerización 



Gestión y protección
del entorno de TI
empresarial
consumerizado

Un artículo técnico de Trend Micro | Mayo de 2011

¿QUÉ ES LA CONSUMERIZACIÓN?

Actualmente, la consumerización se reconoce en todo el sector como el inevitable movimiento en ascenso por el que los empleados de las empresas optan por utilizar los dispositivos y las aplicaciones para particulares que ellos mismos eligen para realizar el trabajo empresarial. Estos "dispositivos" incluyen smartphones, tablets, dispositivos móviles y planes de datos externos y su utilización masiva está provocando un enorme impacto en el modo en el que los servicios de TI de las empresas protegen los puestos de trabajo y los datos.

Esta tendencia, claramente generalizada, está transformando rápidamente el modo en el que funcionan y funcionarán en el futuro los entornos de TI corporativos. Si bien aún existen directores de TI empresariales que no se refieren a los elementos que cumplen estos criterios con el término "consumerización", la mayoría los ha experimentado y se ha planteado las implicaciones que puede conllevar el uso masivo de dispositivos personales en el lugar de trabajo:

La delgada línea que separa los entornos de TI corporativo y personal

La mayoría de los usuarios actuales tienen acceso a sistemas informáticos potentes e Internet de alta velocidad en el hogar. Aplicaciones de redes sociales como Facebook, Twitter y FourSquare forman parte de sus vidas cotidianas. Por este motivo, a medida que la tecnología desempeña una función cada vez más importante en la vida personal de todo el mundo, los usuarios se acostumbran a la potencia y la comodidad de las aplicaciones Web 2.0 para particulares, a la flexibilidad del intercambio de datos con almacenamiento basado en la nube y a la conectividad a Internet disponible en cualquier ubicación de los dispositivos para particulares.

El meteórico ascenso de los dispositivos móviles personales

Se está produciendo un cambio significativamente innovador en el panorama de los dispositivos informáticos de clientes que acceden a las aplicaciones de TI. El equipo portátil empresarial estándar que suministraba la empresa hasta ahora ya no es el estándar a seguir. Ahora, los usuarios consultan el correo electrónico (tanto el personal como el del trabajo) mediante smartphones y dispositivos móviles que también permiten acceder a las aplicaciones CRM para tablets, además de almacenar datos corporativos en sus portátiles y miniportátiles. Estos dispositivos diseñados y comercializados principalmente para particulares presentan un ciclo de vida mucho más breve, lo que deriva en un nivel de rotación de dispositivos significativamente superior.

“BYOD”: uso de dispositivos propios de los empleados

Los primeros signos de que las empresas adoptan la inevitable consumerización de TI se manifiestan en forma de programas “BYOD” (del inglés, *Bring your own device*, uso de dispositivos propios de los empleados) que algunas empresas optan por implementar. El término, acuñado por aficionados a los videojuegos que asisten a eventos de juegos multijugador con sus propios equipos informáticos y pantallas, se refiere a las empresas que no solo toleran el uso de dispositivos que son propiedad y responsabilidad de los usuarios, sino que además lo estimulan y promocionan. En una situación en la

que los usuarios eligen el dispositivo que prefieren (en ocasiones sujetos a restricciones, por ejemplo, la del sistema operativo Windows) y las empresas permiten o fomentan estos dispositivos, todas las partes ganan. El usuario selecciona un dispositivo con el que puede realizar tareas personales y los servicios de TI corporativos derivan algunos gastos de capital de hardware a los usuarios.

La adaptación a la Web de las aplicaciones empresariales

En un intento por ofrecer una mejor asistencia a un equipo de trabajo movilizad y empleados que trabajan desde casa y por ahorrar costes derivados de la adopción de ofertas de software como servicio, las empresas permiten que determinadas aplicaciones que solían estar limitadas a los usuarios internos sean accesibles a través de Internet. Algunos ejemplos son los sistemas de CRM basados en Internet (como Salesforce.com), los portales de autoservicio para directivos y empleados, el acceso Web al correo electrónico corporativo, los contactos, el calendario y la gestión de tareas de la empresa.

Cambio de las expectativas de los usuarios: la Generación del Milenio

Las expectativas tecnológicas de los empleados han evolucionado con el paso de los años de acuerdo con la generación a la que pertenecen. Los empleados más antiguos han presenciado la paulatina introducción de la tecnología en el lugar de trabajo: la evolución de los PC de DOS a Windows, la transformación de las redes internas para acabar formando parte de Internet, los teléfonos móviles, la rapidez cada vez mayor de las redes WLAN, los dispositivos BlackBerry y los smartphones. Poseen una visión más tradicional del ecosistema de TI empresarial, ya que dependen en gran medida de la asistencia que proporcionan el centro de ayuda, los técnicos in situ y las aplicaciones que estos instalan y mantienen. Los usuarios de la generación siguiente (denominada "Generación X") que accedieron al mundo laboral durante la burbuja de Internet tienen un punto de partida distinto y están mejor adaptados al ritmo trepidante del desarrollo tecnológico. La Generación del Milenio ha crecido entre tecnología para particulares y ha utilizado juguetes con chips informáticos, convirtiéndose de este modo en "nativos digitales". Actualmente, a medida que se incorporan al mundo laboral, requieren y esperan acceso a la información en todo momento y en cualquier lugar, tanto para uso personal como empresarial. De hecho, en una encuesta reciente realizada por Trend Micro, casi el 45% de los particulares encuestados respondieron que esperaban poder utilizar su smartphone privado también para asuntos laborales.

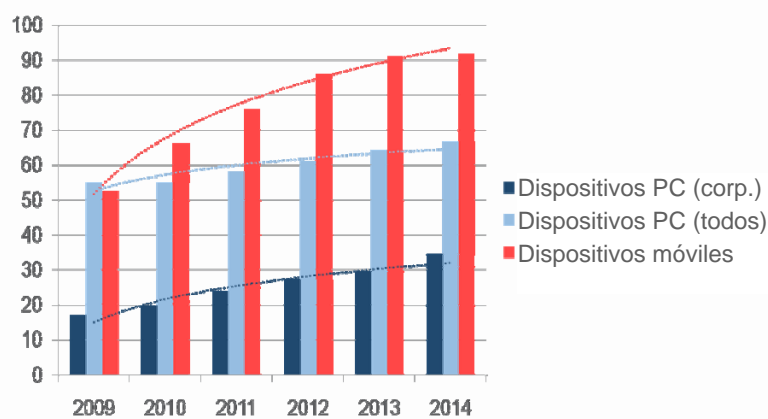
LA CONSUMERIZACIÓN ES REAL

La tendencia de la consumerización, al menos su vertiente relacionada con los dispositivos móviles, se refleja claramente en los datos de mercado. El año 2010 se caracterizó por una serie de picos explosivos en el mercado de los smartphones. Además, en el cuarto trimestre de 2010 y por primera vez en la historia, las ventas de smartphones superaron las de los ordenadores tradicionales, según

TREND MICRO MOVILIDAD Y CONSUMERIZACIÓN

IDC. [1] Los principales fabricantes presentaron crecimientos trimestrales y anuales asombrosos con perspectivas de mantenerse en 2011.

IDC estima que, en el cuarto trimestre de 2010, se vendieron 92 millones de ordenadores, una cifra récord. Los smartphones alcanzaron casi los 101 millones de ventas durante el mismo periodo (un aumento del 87% en comparación con el cuarto trimestre de 2009). Los ordenadores tradicionales todavía lideran el total de ventas anuales (346,2 millones), pero las ventas de smartphones les están pisando los talones (se vendieron 302,6 millones en todo el mundo, un aumento del 74,4% en comparación con 2009).



Número de puestos de trabajo previsto: dispositivos móviles y PC
Fuente: Trend Micro

El crecimiento en el mercado emergente de las tablets es aún más impresionante, con un total de 17 millones de dispositivos vendidos solamente en 2010, de los cuales Apple, con el iPad y el iPad2, ha obtenido el 75% de la cuota de mercado, seguido de las tablets que utilizan la tecnología Android, como Samsung Galaxy Tab. Según Loren Loverde, vicepresidente de Consumer Device Trackers, se espera que las ventas alcancen aproximadamente los 50 millones en 2011 y que crezcan a un ritmo similar a partir de 2012.

LA OPCIÓN DE UNIRSE AL MOVIMIENTO DE LA CONSUMERIZACIÓN: UNA DECISIÓN EMPRESARIAL BÁSICA

Siendo realistas, no es posible evitar la influencia de las tecnologías para particulares en todas las empresas y sus respectivos equipos de trabajo. Dicha influencia presenta además algunas implicaciones reales relacionadas con diversos aspectos, como la seguridad y la satisfacción de los empleados. En última instancia, según la descripción de Gartner, esta será "la tendencia más influyente que afecte al sector tecnológico en la próxima década, pero sus efectos son más sutiles y extensos de lo que la mayoría de los observadores había imaginado, y hemos alcanzado un punto crítico." [2]

Entonces, ¿qué medidas deben tomar las empresas para beneficiarse realmente de la consumerización y aprovechar todas sus ventajas?

La consumerización mejora la productividad de los empleados que trabajan remotamente

Los beneficios empresariales derivados de poner a disposición de los trabajadores móviles los datos y las aplicaciones empresariales resultan evidentes. Entre estos beneficios figuran una mayor productividad, satisfacción de los clientes y retención de talentos, por citar solo algunos ejemplos. Numerosos estudios recientes apuntan que casi la mitad de la fuerza laboral estadounidense ya es móvil y trabaja fuera de la ubicación laboral principal más del 20% del tiempo.

Entre las tipologías de trabajadores móviles se incluyen los empleados que pasan horas en la carretera, los de mantenimiento, los "empleados conectados todo el día" (que revisan el correo electrónico desde casa antes de que empiece la jornada laboral), los que viajan, los teletrabajadores, etc. De hecho, no sería descabellado afirmar que todos los trabajadores son ya trabajadores móviles ocasionales, puesto que la idea tradicional de oficina incluye ahora el hogar, hoteles, centros de conferencia, aeropuertos, autobuses, trenes, aviones y muchos otros puntos comerciales como cafeterías o centros comerciales.

Cada vez es más cierto que la capacidad de una empresa de competir depende de que sus empleados móviles dispongan de las herramientas necesarias para ser productivos estén donde estén. De hecho, según una encuesta de Yankee Group, los trabajadores afirman que "trabajar desde casa es la mejora más importante que la organización puede aplicar para aumentar la productividad." [3]

La consumerización facilita la comunicación y la interacción con los clientes

En la actualidad, las actividades de las redes sociales son un elemento de vital importancia en cualquier plan de marketing combinado que se precie. La interacción entre el proveedor y el cliente en las redes sociales cubre un amplio abanico de técnicas promocionales, desde las de la "vieja escuela" hasta los blogs, foros, vídeos virales, etc. Adoptar el estilo de vida digital de hoy en día para comunicarse con los clientes resulta esencial y puede consolidar las marcas y los productos empresariales en la mente de los clientes en mayor medida que los métodos de marketing tradicional.

Además, los empleados y los clientes están acostumbrados a comunicarse a través de plataformas como Facebook y LinkedIn, a recibir información en tiempo real en forma de Tweets y a enviarse notificaciones con sus dispositivos, por lo que adoptar estas tecnologías es de suma importancia para no romper estos nuevos (aunque establecidos) canales de comunicación para uso corporativo.

La consumerización reduce el coste de las operaciones de TI

La adaptación a la Web de las aplicaciones es un aspecto de la consumerización que posibilitaría un ahorro tanto en operaciones como en costes de licencias de software, además de permitir la productividad de los usuarios en varios dispositivos. Según CIO Magazine, Avago, una empresa de semiconductores que implantó Google Apps entre sus empleados, ha ahorrado 1,6 millones de dólares al año. En el Reino Unido, poco después de implementar Gmail y abandonar Exchange, Taylor Woodrow, una empresa de la construcción, afirma que ha conseguido ahorrar 2 millones de dólares. [4]

La consumerización permite atraer y retener talentos

A medida que la Generación del Milenio se incorpora al mundo laboral, se hace indispensable entender y dar cabida al modo en el que estos jóvenes profesionales piensan y trabajan para atraer y conservar a los empleados con más talento. La Generación del Milenio ha crecido en un mundo en el que siempre ha existido Internet y en el que el acceso a la información desde cualquier lugar era la norma, no la excepción. Por lo general, las personas de esta generación adquirieron habilidades de TI desde pequeñas, por lo que poseen más conocimientos tecnológicos que la generación anterior. Suelen contar con equipos y dispositivos informáticos móviles personales de gran potencia y esperan, incluso exigen, poder utilizarlos para tareas relacionadas con el trabajo. Retomando la vertiente de las redes sociales indicada anteriormente, los nuevos valores que se incorporan al mundo laboral ven la empresa para la que trabajan como su comunidad y la base de usuarios de los sistemas corporativos que utilizan como un lugar para obtener ayuda, comentar o publicar entradas en blogs sobre temas de actualidad, así como para hacer amigos. Para ellos, todo es social.

Si combinamos toda esta información, queda patente que existen varias buenas razones para adoptar la consumerización del entorno de TI empresarial, sobre todo porque, llegados a este punto, la tendencia es imparable. Sin embargo, adoptar la consumerización obliga a tener en cuenta el aspecto mencionado a continuación.

GESTIÓN Y PROTECCIÓN DE LA CONSUMERIZACIÓN

Los departamentos de TI de los entornos consumerizados se enfrentan a una serie de desafíos relacionados básicamente con el aumento de la visibilidad y el nivel de control que debe existir sobre la infinidad de dispositivos de los que los usuarios son responsables:

Gestión de los dispositivos que son responsabilidad de los usuarios

En este caso, la gestión tiene un doble propósito. El primero consiste en facilitar y optimizar la experiencia del usuario a fin de maximizar su motivación y productividad. El segundo pretende conseguir un cierto control de los dispositivos que son responsabilidad de los usuarios con el objetivo de reducir al mínimo la exposición a los riesgos de seguridad de todas las partes implicadas: el dispositivo, el usuario y la red corporativa. Este objetivo responde a la idea de que un dispositivo bien gestionado es, la mayoría de las veces, un dispositivo más seguro.

Exposición de los datos corporativos confidenciales almacenados en dispositivos

Existen varias maneras de que los datos corporativos confidenciales queden expuestos a terceros sin autorización. El ejemplo más sencillo es cuando se pierde o se roba un dispositivo portátil... y son millones los móviles y portátiles que se roban al año. Los datos confidenciales almacenados en el dispositivo deben considerarse en peligro y, en función de la naturaleza de dichos datos, es necesario informar a las autoridades de la pérdida, lo que puede costar hasta 50.000 dólares por dispositivo expuesto, además del deterioro de la reputación empresarial.

Filtración de datos corporativos confidenciales a través de aplicaciones para particulares

Dado que los usuarios utilizan el mismo dispositivo para las tareas personales y las relacionadas con el trabajo, los datos confidenciales pueden ser fácilmente transferidos (con o sin intención maliciosa por parte del usuario) fuera del dispositivo, ya sea enviados por correo Web, mensajería instantánea u otro canal de comunicación no corporativo.

Introducción de datos o software malicioso

Es evidente que el malware supone un problema, ya que puede alcanzar la red corporativa de diversas formas. Los dispositivos que son responsabilidad de los usuarios pueden infectarse simplemente navegando por la Web sin protección frente a amenazas Web o utilizándolos en un entorno no seguro. Esto puede provocar que el dispositivo contenga datos o aplicaciones infectados que podrían poner en peligro la red corporativa, aprovechar los servidores y equipos de la empresa para atacar a otros (programas robot) o robar información confidencial. [5]

TREND MICRO PUEDE AYUDARLE

Trend Micro, líder global de seguridad en la nube, crea un mundo seguro para intercambiar información digital con sus soluciones de seguridad de contenidos de Internet y de gestión de amenazas para empresas y particulares. Trend Micro es una empresa pionera en seguridad de servidores con más de 20 años de experiencia que ofrece seguridad del más alto nivel adaptada a las necesidades de nuestros clientes, detiene las amenazas más rápidamente y protege la información en entornos físicos, virtualizados y basados en la nube. Con el respaldo de la infraestructura de Trend Micro™ Smart Protection Network™, nuestra tecnología, productos y servicios de seguridad basados en la nube líderes del sector consiguen detener las amenazas allá donde surgen, en Internet, y cuentan con la asistencia de un equipo de más 1.000 expertos en amenazas en todo el mundo.

La experiencia de Trend Micro a la hora de proteger entornos corporativos le ayuda a afrontar los retos de la consumerización.

La gestión y seguridad de los dispositivos móviles permiten utilizar smartphones y tablets:

Trend Micro es consciente de que el dispositivo más seguro es un dispositivo bien gestionado, pero gestionar los dispositivos móviles únicamente con el típico estilo de gestión de dispositivos móviles no es suficiente. Solo la combinación de las funciones de gestión y seguridad de los dispositivos móviles puede permitirle adoptar con total seguridad y eficacia la consumerización de sus servicios de TI móviles. Y, dado que la gestión y la seguridad de los dispositivos móviles están integradas en nuestra oferta de seguridad para puestos de trabajo, nuestra solución puede convertirse en el centro de mando de todas las tareas de gestión y seguridad relacionadas con los puestos de trabajo, ya se trate de equipos PC, portátiles, Mac, smartphones o tablets. Nuestras soluciones son válidas para Android, Windows, Symbian, Apple iOS y BlackBerry OS.

Los agentes de seguridad ligeros protegen los dispositivos que son responsabilidad de los usuarios con un impacto mínimo:

Los usuarios son muy sensibles a la disminución del rendimiento y el uso inadecuado de recursos en sus puestos de trabajo. Para los puestos de trabajo de equipos PC que son propiedad de los usuarios, incluidos los Mac, Trend Micro ha desarrollado agentes de seguridad que aprovechan la información sobre amenazas existente en la nube, en lugar de la que procede de archivos de firmas incluidos en los dispositivos. De este modo, se elimina la necesidad de realizar grandes actualizaciones de firmas y se reduce el uso de la memoria. Se ha demostrado que las soluciones de seguridad para puestos de trabajo de Trend Micro utilizan hasta un 60% menos de recursos y exploran con una rapidez superior al 50% por encima de las soluciones de la competencia. Y todo ello sin olvidar que proporcionan hasta un 50% más de protección general.

La información sobre virtualización y la seguridad en la nube permiten una transición segura hacia la nube:

La virtualización de aplicaciones y equipos de sobremesa se abre paso como una de las formas predilectas de otorgar acceso a los recursos corporativos desde cualquier dispositivo y en cualquier lugar. Las soluciones de Trend Micro están diseñadas para tener en cuenta los requisitos exclusivos de los entornos virtualizados, lo que permite maximizar el rendimiento y el retorno de la inversión de la virtualización.

Para abordar los problemas de la privacidad al adoptar la computación en la nube pública, Trend Micro, como líder del mercado, ofrece la primera solución del sector especialmente desarrollada para permitirle controlar y proteger los datos corporativos confidenciales y maximizar a la vez los beneficios de la computación en la nube.

La protección de datos exhaustiva protege su marca y facilita el cumplimiento de las normativas:

Trend Micro ofrece e incorpora soluciones de protección de datos integrales que permiten a los clientes proteger sus datos confidenciales tanto si están almacenados, como en tránsito o en uso. La seguridad de contenidos para puestos de trabajo limita aún más el riesgo de la filtración de datos.

La detección de amenazas en la capa de red permite ver lo invisible:

Trend Micro Threat Detection Appliance, disponible con Threat Management Services, proporciona un motor de detección y mitigación multiprotocolo y en tiempo real para la capa de red que muestra los patrones de comunicación maliciosos y le ayuda a identificar los dispositivos no gestionados, no protegidos y no seguros.

CONCLUSIÓN

La consumerización y la adaptación a dispositivos móviles del entorno de TI empresarial es un movimiento real, irreversible e imparable que requiere atención inmediata y soluciones innovadoras para mantener los puestos de trabajo protegidos mientras aumenta el potencial de filtraciones. No obstante, si el proceso de consumerización se basa en herramientas y políticas adecuadas, es posible obtener pingües beneficios para todas las partes implicadas:

- Los usuarios pueden elegir ahora los dispositivos con los que prefieren trabajar, así como el lugar y el momento en el que son más productivos.
- Los equipos de TI se deshacen de la carga que supone la asistencia a los dispositivos, gracias a la ayuda para el cumplimiento de normativas, y pueden centrarse en objetivos de seguridad más estratégicos.

- La directiva está más satisfecha debido a la mejor productividad de los usuarios y a la ventaja competitiva obtenida respecto al resto de empresas, que intenta comprender cómo detener un movimiento que es imparable.

Trend Micro proporciona soluciones para afrontar los numerosos e importantes retos que presentan los entornos consumerizados y adaptados a los dispositivos móviles, soluciones que permiten a las empresas unirse al movimiento de la consumerización y aprovechar todas las ventajas que ofrece para los servicios de TI.

SI DESEA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE LA PÁGINA SIGUIENTE:

<http://www.trendmicro.es/consumerizacion>

REFERENCIAS

- [1] IDC Worldwide Quarterly Mobile Phone Tracker (enero de 2011) e IDC Worldwide Quarterly PC tracker (enero de 2011)
- [2] Key Issues for the Consumerization of IT, 2009, Gartner, Inc. (febrero de 2009)
- [3] Yankee Group, 2008 Blended Lifestyle Survey—U.S. Large Enterprise
- [4] CIO Magazine: “Why Enterprises Are Moving to Google Apps, Gmail” (10 de junio de 2009)
- [5] <http://blog.trendmicro.com/trojanized-security-tool-serves-as-backdoor-app/>
<http://blog.trendmicro.com/trojanized-apps-root-android-devices/>

©2011by Trend Micro Incorporated. Reservados todos los derechos. Trend Micro, el logotipo en forma de balón de Trend Micro y TrendLabs son marcas registradas o marcas comerciales de Trend Micro Incorporated. El resto de los nombres de productos y empresas pueden ser marcas comerciales o marcas registradas de sus respectivos propietarios. La información del presente documento puede modificarse sin previo aviso.
[WP03_TMMS_1110510ES]