

MATERIAŁ PRODUKTOWY

Aplikacje mobilne w biznesie

Nowy trend, czy realna potrzeba?

Technologie cyfrowe są w coraz większym zakresie wykorzystywane przez światowe firmy o różnych profilach działalności. Sposób funkcjonowania przedsiębiorstwa na rynku ma ścisły związek z otwartą i elastyczną postawą wobec wprowadzania cyfrowych rozwiązań. Zastosowanie aplikacji mobilnych staje się coraz bardziej kluczowe dla oceny wartości danej firmy.

Proces wdrażania aplikacji mobilnych w biznesie wciąż znajduje się w fazie rozwoju. Coraz więcej firm decyduje się na udostępnianie swojej witryny internetowej w wersji mobilnej. Jednak na wzrost konkurencyjności danego przedsiębiorstwa wpływają przede wszystkim systemy działające wewnątrz, i stworzone specjalnie dla klientów, współpracowników i samych pracowników. Badania Growing the digital business: Spotlight on mobile apps przeprowadzone w 2015 roku przez Accenture Mobility Research, wskazują jednoznacznie, że najbardziej dochodowe firmy są bardziej chętne do wdrażania technologii cyfrowych, niż ich konkurenci, co przekłada się na poziom osiąganych zysków.

Pojawiają się pierwsze wątpliwości związane m.in. z zagadnieniami bezpieczeństwa, czy możliwościami dopasowania rozwiązań cyfrowych do wymogów danej firmy.

Wdrożenie nowoczesnych technologii to konieczność, a aplikacje mobilne stanowią narzędzie, które pomaga przeprowadzić firmę przez ten proces. Oznacza to, że wprowadzenie cyfrowych rozwiązań samo w sobie nie wystarcza, i nie przynosi oczekiwanych rezultatów bez zastosowania aplikacji, które zapewniają optymalne wykorzystanie wprowadzonych zmian.

Aplikacje stanowią faktyczne i konieczne dopełnienie systemów cyfrowych, umożliwiające powiązanie ich z codziennym funkcjonowaniem firmy na różnych szczeblach, zwłaszcza na poziomie zarządzania.

Aplikacje są niezastąpione w organizowaniu pracy, utrzymywaniu kontaktów z klientami, są najprostszym sposobem dotarcia do wielu grup docelowych, dlatego ich znaczenie stale rośnie. Aplikacje pozwalają również w pełni wykorzystać możliwości już działających w firmie technologii.

Przedstawiciele poszczególnych branży różnie oceniają przydatność aplikacji mobilnych w zwiększaniu wydajności zastosowanych w firmie technologii. Najwyższy wskaźnik przydatności dotyczy handlu, usług, elektroniki oraz bankowości, i utrzymuje się na poziomie 90%. Przemysł energetyczny odnotował najniższy wynik, ale wciąż jest on wysoki i wynosi 80%. Przedstawiciele sektorów, takich jak ubezpieczenia, motoryzacja, ochrona zdrowia, ocenili zalety korzystania z aplikacji na 85%.

Współczesne warunki prowadzenia przedsiębiorstwa oznaczają konieczność sprostania nowym wymaganiom. Zmiany, których jesteśmy świadkami, następują szybko i nieuchronnie. Rozwój technologii cyfrowych obejmuje coraz więcej obszarów, pochłania niemal wszystkie gałęzie przemysłu, wymusza dostosowanie do nowego sposobu prowadzenia biznesu. Niezależnie od branży, rodzaju produktu, struktury i sposobu zarządzania firmą, niezależnie od indywidualnych sympatii, ocen i oczekiwań, faktem stało się, że nowoczesne oprogramowanie zawładnęło światem, nie tylko biznesu.

Agile - inteligentne zarządzanie

Formą wykorzystania zmian i czerpania z nich korzyści jest przyjęcie sposobu działania, który zyskał sobie na świecie nazwę „agile”. Angielskie słowo „agility” oznacza dosłownie zręczność, sprawność, zwinność. Agile to pierwotnie sposób realizacji projektów programistycznych. Zakłada wykorzystanie całej dostępnej wiedzy i wszelkich zasobów, które mogą być przydatne podczas tworzenia aplikacji. Agile otwiera nowe możliwości, pozwala dobudowywać kolejne funkcjonalności w formie odpowiadającej przyszłym użytkownikom.

Jako metoda programowania, agile jest zbieżna z aktualnymi kierunkami rozwoju i ogólnych przemian społecznych i gospodarczych, kładzie bowiem nacisk na dialogowość, rozumianą jako stworzenie sytuacji nieprzerwanej komunikacji, otwartych konsultacji, ciągłych interakcji i dopasowania do zmiennych warunków technologicznych. Agile jest zatem naturalną odpowiedzią na wyzwania konstruowane przez współczesność.

Wprowadzenie sposobów działania, opartych na agilitę, oznacza krótszy okres oczekiwania na efekty, możliwość sprawdzania, przetwarzania i wprowadzania zmian według własnych potrzeb. Metodyka agile skupia się na ludziach i opiera na interakcjach, którym podporządkowuje wykorzystanie narzędzi i procesów. Priorytetem jest sprawnie działające oprogramowanie, współpraca z klientem nie ogranicza się do formalnych ustaleń, a początkowe plany i założenia są mniej ważne, niż reagowanie na realne potrzeby i zmiany.

Odpowiedzią na konieczność wprowadzenia zmian w oprogramowaniu są aplikacje mobilne. Stanowią one mniejsze wyzwanie, niż rozbudowane i wszechstronne programy, stworzone do zarządzania z biurka. Jednocześnie mogą przejąć wszystkie funkcje tradycyjnych rozwiązań, są łatwiejsze w użytkowaniu, a dostosowanie ich do specyfiki firmy nie jest tak kłopotliwe, długotrwałe, ani drogie.

Użytkowanie również przebiega dużo sprawniej, i nie wymaga gruntownej przebudowy struktury firmy – dużo taniej jest przecież przygotowywać niewielkie, regularne aktualizacje, które bazują na zdobytym do tej pory doświadczeniu, dodatkowo efekty modyfikacji są od razu gotowym do pracy nowym narzędziem w rękach użytkowników.

Nowy sposób tworzenia oprogramowania jest dobrym punktem wyjścia do zmiany funkcjonowania całej firmy, aby lepiej odnajdywała się w sytuacji rynkowej. W stale zmieniających się warunkach działania, sprawdzone do tej pory metody działania okazują się niewystarczające. Tempo życia i pracy wymusza podejmowanie natychmiastowych decyzji, jednak aby podejmować je trafnie i celowo, ważny jest sprawny przepływ informacji i dostęp do najaktualniejszych danych oraz możliwość ich edycji w czasie rzeczywistym.

Wdrożenie w firmie aplikacji mobilnych może prowadzić do zmian w zarządzaniu przedsiębiorstwem. Jest to wartość dodana przekładającą się na zwiększenie wydajności firmy, tworzonej przez konkretnych ludzi. Nadal oczywiście kompetencja do wykonywania określonego zadania jest podstawą, która jednak staje się bezużyteczna, jeśli zostanie pozbawiona kreatywności, współdziałania, umiejętności adaptacyjnych. Dzięki nowemu oprogramowaniu, które musi sprostać nieustannemu rozwojowi systemów informatycznych, możliwe jest stworzenie nowego stylu komunikacji wewnątrz firmy, którego cechą jest nieprzerwana ciągłość.

Aplikacje pozwalają stworzyć model komunikacji, oparty na natychmiastowym dostępie do informacji, wtedy kiedy jest ona potrzebna, z każdego punktu, w którym pracownik się znajduje, bez ograniczeń wynikających z braku współpracy pomiędzy dotychczas wykorzystywanymi systemami zewnętrznymi firmy.

Nic innego, tylko właśnie komunikacja jest podstawą koordynacji działań pracowników, zaś sprzęt i oprogramowanie musi ułatwiać te zadania, a nie je komplikować.

Agile pozwala w nowatorski sposób spojrzeć na koncepcję zarządzania, opartą na wymianie informacji między pracownikami, dostępie do analiz, raportów, szybkiej edycji plików i wdrożeniu rzeczywistej pracy grupowej.

Najtrudniejszy pierwszy krok

Decyzja o zastosowaniu aplikacji mobilnych powinna być nie tylko dobrze przemyślana, ale musi też wiązać się z podjęciem odpowiednich działań, których właściwe przeprowadzenie może decydować o skuteczności funkcjonowania aplikacji w środowisku firmy. Przed wdrożeniem zmian należy przetestować wybrany program w praktyce, z naciskiem

na uzyskanie rzetelnej informacji zwrotnej od realnych użytkowników. Koniecznie trzeba też zadbać o dostosowanie wybranej aplikacji do już funkcjonujących w firmie rozwiązań, zwłaszcza systemu zabezpieczeń. Te dwie kwestie są kluczowe przy wyborze aplikacji, która będzie spełniała wszystkie oczekiwania.

Fundamentalne kryteria dopasowania aplikacji do potrzeb przedsiębiorstwa:

- niezawodne i sprawne działanie,
- gwarancja bezpieczeństwa danych,
- szybkość dostępu do danych w czasie realnym,
- szybkie i efektywne wykrywanie i naprawianie usterek,
- pozytywne opinie użytkowników,
- uzasadnione i regularne aktualizacje,
- integracja z innymi systemami działającymi w przedsiębiorstwie,
- wszechstronny program testujący,
- dostosowanie do różnorodnych form działania,
- łatwy dostęp i instalacja,
- dostęp w trybie offline.

Efekt końcowy, czyli produkt szyty na miarę

Aplikacje mobilne przeznaczone dla konkretnej firmy i przygotowane według zasad agile, zakładają możliwość wprowadzania zmian i dobudowywania kolejnych funkcji. Są to produkty skorelowane, zaprogramowane na współdziałanie, obejmujące wszystkie funkcjonalności, których przedsiębiorstwo potrzebuje. Dodatkowo sposób dostępu do poszczególnych funkcji i obsługa aplikacji zaprojektowana jest według wskazówek przyszłych użytkowników. Stwarza to niemal nieograniczone możliwości realizowania zadań przedsiębiorstwa przy użyciu narzędzi dostosowanych do sformułowanych wcześniej potrzeb i celów.

Proces realizacji projektu w oparciu o zasady agile w firmie musi obejmować konkretne kroki, nie wyłączając procesu testowania rozwiązań, podczas którego należy zwrócić uwagę na niezawodność sprzętu i usług, bezpieczeństwo danych i urządzeń, szybkość połączeń, dostosowanie do potrzeb danej firmy, funkcjonalne uaktualnienia systemu, przyjazną obsługę dla użytkowników, mechanizm informacji zwrotnej.

Kluczową zaletą stosowania metodologii agile jest łatwość wprowadzania zmian, ponieważ liczy się efekt, a więc odstępianie od skomplikowanych procesów instalacji na rzecz uproszczenia dostępu i wykorzystania szeroko rozpowszechnionych technologii. Cechą projektów realizowanych w oparciu o metodologię agile jest elastyczne dopasowanie do zmieniających się potrzeb klientów, diagnozowanych poprzez częste redefiniowanie wymagań i dobieranie optymalnych rozwiązań, sprawdzanych podczas procesu adaptacji.

Raz stworzona aplikacja nie powinna być produktem ostatecznym. Musi być testowana, rozszerzana, modyfikowana tak, aby wyeliminować wszelkie niedociągnięcia, problemy, punkty zapalne. Aplikacje mają ułatwiać funkcjonowanie firmy, a nie je komplikować.

Sama aplikacja stanowi dodatkowe źródło informacji, umożliwiające planowanie przedsięwzięć adekwatnych do potrzeb firmy. Wdrożona aplikacja przynosi informację zwrotną na temat klientów, produktów, możliwości, dzięki czemu pomaga firmie rozwijać się. Analiza danych z aplikacji pozwala stworzyć strategię rozwoju.

Zasady wprowadzania do firm aplikacji mobilnych

Wartość firmy i świadczonych przez nią usług wzrasta wraz z zastosowaniem aplikacji mobilnych. Aby to osiągnąć, należy podjąć konkretne działania, spełnić warunki, które można ująć w formę prostych kroków:

- należy zbudować wszechstronną strategię zastosowania technologii cyfrowych, która musi być zogniskowana na jasnym celu biznesowym i jednocześnie stanowić część szerszej koncepcji technologicznej;

- fundamentem wyboru odpowiednich programów muszą być jasno sformułowane, funkcjonalne i technologiczne warunki, które aplikacja ma spełnić;
- stworzona struktura powinna obejmować kompletny zakres działania aplikacji, wszelkie formy jej wykorzystania, zasięg, bezpieczeństwo i sposób zarządzania, należy przy tym uwzględnić agile,

jako gwarancję dostosowania aplikacji do jasno określonych realnych wymagań oraz nadania jej możliwości szybkiego reagowania i modyfikowania w miarę pojawiania się nieuniknionych zmian technologicznych oraz wymagań użytkowników;

- okiełznanie żywiołu przekształceń technologicznych to klucz do pokonania nieustannego wzrostu konkurencyjności i wymagań rynkowych. Budowanie nowych aplikacji co kilka lat to za mało, dużo korzystniej jest przygotować się do zmian na starcie, uznać zmienność za stałą cechę współczesności i zadbać o aplikacje, które będą uaktualniane częściej, ale w mniejszym zakresie, co pozwoli sprostać oczekiwaniom i zachować niezmienną wysokość jakości funkcjonowania.

Wdrażanie rozwiązań mobilnych najlepiej powierzyć specjalistycznym firmom, które oferują kompleksowe rozwiązania na wszystkich etapach realizacji projektu. Nie tylko pomagają w zdefiniowaniu wymagań i ustaleniu potrzeb, ale również budują aplikacje oraz przeprowadzają testy. Zapewniają wsparcie w postaci zarządzania całą siecią i wszystkimi objętymi nią urządzeniami, które dobierają na podstawie wcześniejszych doświadczeń i opinii innych klientów. Projekt wprowadzania aplikacji mobilnych obejmuje zwykle szkolenia dla personelu i umowę serwisową, w ramach której można uzyskać m.in. wsparcie wdrożeniowe i serwis urządzeń.

Obsługa firmowych aplikacji mobilnych może odbywać się w oparciu o własną infrastrukturę informatyczną lub też w modelu outsourcingowym, czyli powierzenia tych operacji zewnętrznym podmiotom, które zajmują się tym na co dzień. Przedsiębiorstwo outsourcingowe usługi może skupić się na swojej głównej działalności, bez konieczności angażowania swoich cennych zasobów na działania w innym obszarze.

Formy zarządzania systemami aplikacji mobilnych

Zarządzanie urządzeniami mobilnymi i aplikacjami w firmie musi uwzględniać zagadnienia bezpieczeństwa danych i konieczności konfiguracji, dlatego może przebiegać na kilka już sprawdzonych sposobów.

Mobile Device Management (MDM) to forma sprawowania kontroli nad urządzeniami mobilnymi, wykorzystywanymi przez pracowników. Główne zadania obejmują instalację aplikacji, zmiany systemowe, uaktualnienia oraz monitorowanie działania urządzeń. Polityka bezpieczeństwa danych realizowana jest poprzez egzekwowanie stosowania haseł o odpowiedniej długości i złożoności, szyfrowanie danych, zdalne rozwiązywanie problemów, czy konfigurację poczty elektronicznej z centralnego panelu. Ma to zapobiec przechwyceniu danych firmowych przez niepożądane jednostki lub inne oprogramowanie.

Mobile Application Management (MAM) to sposób zarządzania aplikacjami na urządzeniach pracowników, bez kontroli całych urządzeń. Zapewnia bezpieczeństwo oprogramowania, zainstalowanego na urządzeniach mobilnych, nie będących integralną częścią całego systemu. Podczas kiedy MDM skupia się na monitorowaniu całych urządzeń, MAM kontroluje dostęp do poszczególnych aplikacji.

Enterprise Mobile Management (EMM) to najszerzej pojęte i kompleksowe zarządzanie mobilnością w przedsiębiorstwie. Są to wszystkie działania i procesy, związane z technologiami mobilnymi i sieciami bezprzewodowymi, których celem jest umożliwienie pracownikom wykonywania obowiązków służbowych z wykorzystaniem urządzeń mobilnych, takich jak smartfony, czy tablety.

EMM ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa danych wszystkich wykorzystywanych przez pracowników aplikacji i urządzeń mobilnych. W tym celu tworzony jest centralny system, zapobiegający nieuprawnionemu dostępowi do aplikacji biznesowych. Jednocześnie ta forma zarządzania oznacza stworzenie strategii, której celem jest zwiększenie wydajności pracowników, dzięki dostarczeniu im mobilnych narzędzi, usprawniających wykonywanie zadań.

Podsumowanie

Aplikacje mobilne będą się rozwijać, rozprzestrzeniać i będą miały coraz więcej nowych zastosowań. Jest to wyraźna tendencja, która nasila się od lat. Nie chodzi bowiem o kolejny gadżet, ale potrzebę, a nawet konieczność, która poprzez oferowanie nowych i różnorodnych funkcjonalności, otwiera wiele niewykorzystanych do tej pory możliwości.

Podstawą działalności firmy we współczesnym świecie staje się nowy sposób współdziałania pracowników, oparty na nieprzerwanej wymianie informacji i bieżącym reagowaniu na pojawiające się sytuacje. Zarządzanie zespołem ludzi nabrało nowych cech. Procesy biznesowe są coraz krótsze, częste zmiany wymagają szybkiego i adekwatnego reagowania.

Naprzeciw nowym wymaganiom i potrzebom wychodzą nowe rozwiązania programowe. Aby w pełni wykorzystać potencjał technologii cyfrowej, trzeba stosować aplikacje, które pozwalają na dostosowanie funkcjonowania firmy do nowych wymogów. Skuteczne aplikacje muszą być dostosowane do potrzeb konkretnych użytkowników w firmie.

Zdefiniowanie potrzeb jest efektem połączenia informacji o celach biznesowych, kompetencjach i sposobie realizowania zadań oraz danych zaczerpniętych z prognoz dotyczących rozwoju technologii cyfrowych.

Jeżeli aplikacja ma być niezawodna, musi rozwijać się wraz z firmą. Rozwój jest nieuniknionym następstwem włączenia firmy do procesu zmian technologicznych.