

IDC MarketScape

IDC MarketScape: Evaluación de proveedores de software de gestión unificada de terminales para dispositivos Apple a nivel mundial 2021

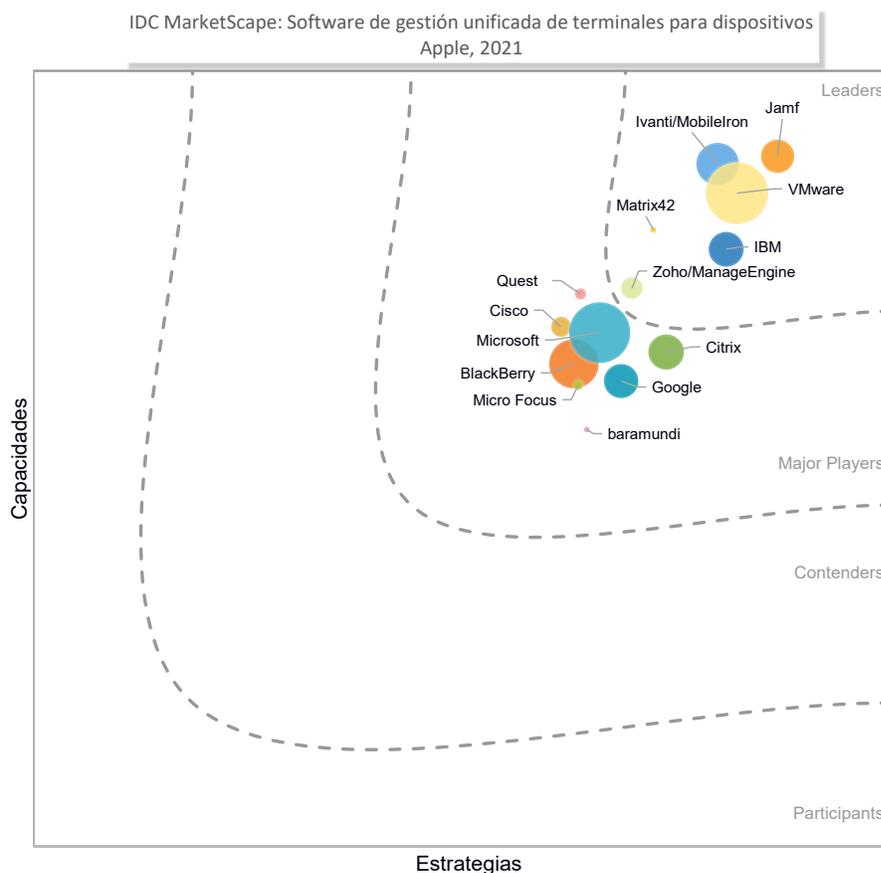
Phil Hochmuth

EXTRACTO DE IDC MARKETSCAPE PARA PRESENTAR A JAMF

FIGURA DE IDC MARKETSCAPE

FIGURA 1

IDC MarketScape: Evaluación de proveedores de software de gestión unificada de terminales para dispositivos Apple a nivel mundial



Fuente: IDC, 2020

En el Anexo se explican la metodología detallada, la definición del mercado y los criterios de valoración.

LA OPINIÓN DE IDC

La proliferación de dispositivos Apple (tanto Macs como también iPhones, iPads y Apple TV) en el ámbito empresarial está obligando a muchas organizaciones a replantearse su postura con respecto al aprovisionamiento, la gestión y la seguridad de terminales a nivel mundial. Durante mucho tiempo, Windows ha sido el sistema operativo predominante en las PC de uso empresarial y sigue representando a la mayoría de las computadoras personales (PC) que se utilizan en los negocios. Sin embargo, las tendencias vinculadas a las preferencias de los usuarios finales y la adopción de software y herramientas empresariales basadas en la nube (que no son específicos de ningún sistema operativo ni depende de uno) están generando más oportunidades para los dispositivos Apple en general.

El uso de equipos Mac dentro de las empresas con más de mil empleados está aumentando en muchos aspectos. En los Estados Unidos, el nivel de penetración promedio de dispositivos con macOS gira en torno al 23%, en comparación con un 17% en 2019, según indican los resultados de las encuestas realizadas por IDC en 2020 y 2019 *Enterprise Mobility and Workspace Software Surveys*. De acuerdo con el *Worldwide Personal Computing Device Tracker* de IDC, las ventas de dispositivos Mac en el sector empresarial (compañías con más de 1000 empleados) aumentó un 34% de un año al otro en el segundo trimestre de 2020, en parte como resultado de la pandemia de Covid-19 y la repentina necesidad de contar con dispositivos para trabajadores remotos. Esta avalancha de nuevos dispositivos Mac que de la noche a la mañana necesitan acceder a aplicaciones y recursos empresariales está alterando el modo de trabajo, en mayor o menor medida, a muchos equipos de soporte y gestión de computación para el usuario final a nivel empresarial, que históricamente estaban más dedicados a la gestión de dispositivos Windows.

El crecimiento de la gestión unificada de terminales (UEM, por sus siglas en inglés) dependió en gran parte de la adopción de Windows 10 y la transición hacia la «gestión moderna» o el aprovisionamiento/control basados en la nube a través del protocolo de gestión de dispositivos móviles (MDM) de Windows. Pero al modificarse la manera en que las Mac son administradas también se abren nuevas oportunidades para potenciar la gestión de la configuración y el cumplimiento de políticas de las plataformas de UEM. El protocolo y la tecnología de MDM de Apple permiten aprovisionar y gestionar dispositivos macOS con OS X v10.7 y posteriores. Sin embargo, al igual que la migración de la gestión de Windows a UEM, los enfoques tradicionales y anticuados en torno a la gestión de los equipos Mac (por medio de agentes, la creación de imágenes de dispositivos y la ejecución personalizada de scripts) tienen una larga trayectoria, especialmente en empresas que utilizan dispositivos Mac desde hace años.

Pero Mac no es el único dispositivo de Apple que se utiliza a nivel empresarial. Según revela la encuesta empresarial realizada por IDC en 2020, los iPhone constituyen el 49% de la base instalada de smartphones en las compañías de los Estados Unidos, y los iPads suponen la mayor parte de las tablets que se utilizan en las empresas. Apple facilita la compra, el aprovisionamiento y la integración de todos sus dispositivos para uso empresarial con herramientas de UEM de terceros por medio de su programa Apple Business Manager (anteriormente “Device Enrollment Program/Volume Purchasing Program”). Son varios los proveedores de soluciones de UEM que abordan estos y otros aspectos de

la gestión de dispositivos Apple. Este documento IDC MarketScape analiza el mercado para de instalaciones de UEM haciendo hincapié en Mac y otros dispositivos Apple. A continuación, se enumeran algunos de los hallazgos de este estudio:

- Los proveedores de UEM cuentan con un fuerte soporte para el aprovisionamiento y la gestión de dispositivos de Apple Business Manager y soporte para Mac y iPhone/iPad con gestión de dispositivos móviles (MDM).
- Los requisitos heredados para la gestión de Mac, como la gestión basada en agentes, cobran mucha importancia especialmente en empresas con flotas voluminosas de equipos Mac.
- Muchos de los clientes de UEM entrevistados en este estudio utilizan plataformas separadas para la gestión de dispositivos Mac, además de herramientas para gestionar dispositivos Windows, iOS y Android.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN DE PROVEEDORES EN IDC MARKETSCOPE

Los proveedores invitados por IDC para participar en este estudio debían cumplir con los siguientes criterios esenciales:

- Contar con una suite de UEM que ofreciera funciones de gestión de dispositivos y aplicaciones para PC y laptops, y también para dispositivos móviles (smartphones y tablets).
- Tener ingresos por los productos de UEM superiores a USD 5 millones por año calendario. Los ingresos se calcularon en mayo 2020, por lo cual pueden diferir de futuros documentos que mencionen la participación en el mercado.

Además de las empresas participantes en este estudio, existen muchas otras compañías en el mercado de UEM que ofrecen productos relacionados, pero que no cumplen con los criterios de inclusión de proveedores. Por ejemplo: Addigy, Amtel, HCL Technologies, Hexnode, Kandji, Prey Software y Verizon.

CONSEJOS PARA COMPRADORES DE TECNOLOGÍA

- **Soporte base para terminales móviles.** Además del soporte para PC, la funcionalidad central de movilidad de las plataformas de UEM se centra en las áreas de gestión de aplicaciones y dispositivos móviles (MAM y MDM), y gestión de contenido móvil (MCM). Algunas de las funciones centrales también incluyen gestión de identidad privilegiada (PIM), prevención de pérdida de datos (DLP) y restricciones a los controles de acceso a archivos, wrapping de aplicaciones y kits de desarrollo de aplicaciones (SDK). Si bien las plataformas de UEM están evolucionando para abarcar nuevos casos de uso y tareas vinculadas a la gestión, estas capacidades centrales siguen siendo un requisito mínimo.
- **Capacidades de UEM eficaces y un roadmap para el éxito de los clientes.** Si bien en la actualidad las plataformas de UEM se ocupan mayormente de administrar smartphones y tablets, las laptops y PC (tanto Windows como Mac), así como los nuevos dispositivos Google Chrome OS, se hacen cada vez más críticos para la gestión con UEM. Los principales inconvenientes tendrán que ver con la transición de los marcos de gestión de imágenes de PC y Group Policy Object (GPO), y con modernizar la aplicación de parches y la distribución de la gestión moderna basada en UEM.
- **Una sólida cartera de productos, servicios y soluciones de TI adyacentes y complementarios.** Las soluciones tales como las de gestión de identidades, los agentes de seguridad para el acceso a la nube (CASB), la gestión de servicios de TI, la gestión de activos de TI, la seguridad de la red y las aplicaciones de productividad para el usuario final son sumamente importantes para lograr una estrecha integración con las plataformas de UEM, según explican los usuarios que implementan esta tecnología.
- **Un amplio abanico de funciones de soporte para la gestión de PC heredadas y modernas.** La larga trayectoria del ciclo de vida de las PC y de los requisitos de gestión tradicionales significa que las soluciones que puedan abordar escenarios de gestión de terminales tanto heredados como modernos serán las más valiosas para las empresas que las instalen.
- **Inteligencia y analítica del espacio laboral.** Dada la visión tan amplia de la actividad de las terminales y los usuarios finales, las plataformas de UEM se están convirtiendo en un foco central para la recolección y la analítica de datos sobre el comportamiento de los trabajadores

en la empresa, así como los patrones de uso de dispositivos, aplicaciones y datos, y los análisis del rendimiento y disponibilidad del software. Los proveedores de UEM que ofrezcan potentes capacidades de analítica y elaboración de reportes en torno a estas métricas clave tendrán una ventaja competitiva con respecto a quienes no se enfoquen en esas áreas.

- **Capacidades de soporte para dispositivos no corporativos o para usuarios con sus propios dispositivos móviles.** El soporte para dispositivos móviles personales de los empleados (BYOD) es fundamental para extender los puestos y el alcance de la gestión global de una plataforma de UEM. Como más del 90% de las empresas permiten que sus empleados usen sus propios dispositivos, deben encontrar herramientas que puedan aplicar a esos dispositivos personales los mismos niveles de aplicación granular de políticas, seguridad y control de las aplicaciones y los datos a los que acceden esos dispositivos que a los dispositivos corporativos.
- **Controles condicionales de acceso y desencadenantes de aplicación de políticas.** Esta función es esencial para las plataformas de UEM. El acceso condicional controla a qué aplicaciones, datos u otros recursos un usuario se puede conectar y consumir en función de diversos factores, como el lugar (ubicación por GPS y tipo de conectividad de red) y el día, además de la identidad y rol del usuario final, y el estado o la salud del dispositivo que se está usando (considerando un dispositivo liberado/rootado o un sistema operativo obsoleto).
- **Capacidades de escalabilidad y entrega en la nube.** La nube es el futuro del mercado de UEM, y casi todos los proveedores ofrecen este modelo de entrega en mayor o menor medida. La plataforma de UEM basada en SaaS encaja con las sinergias móviles/de nube de la computación móvil empresarial, lo que les permite a las empresas implementar con flexibilidad capacidades de UEM en dispositivos móviles dondequiera que se encuentren, sin tener que instalar ni mantener servidores en el entorno local ni emplear recursos de TI. La nube híbrida sigue siendo un aspecto importante de la UEM, ya que muchas organizaciones aún requieren algunos escenarios de implementación en las instalaciones, especialmente en sectores sensibles vinculados a la seguridad tales como finanzas y gobierno, o instalaciones en países de la Unión Europea con normativas más exigentes en torno a la privacidad de los datos en la nube.

PERFIL RESUMIDO DEL PROVEEDOR

Esta sección explica brevemente las observaciones clave de IDC que justifican la inclusión del proveedor en el estudio IDC MarketScape. Si bien se evalúa a cada proveedor con respecto a cada uno de los criterios que se estipulan en el Anexo, esta descripción ofrece un resumen de las fortalezas y los desafíos de cada uno de ellos.

Jamf

Jamf está posicionado en la categoría “Líderes” de este IDC MarketScape 2021 que destaca a proveedores de software de UEM para la gestión de dispositivos Apple. El software Apple Enterprise Management de Jamf es exclusivo para terminales Apple: macOS, iOS, iPadOS y tvOS y watchOS. Jamf Pro es una plataforma de software en la nube o en el entorno local que proporciona capacidades de gestión sofisticadas y específicas para los sistemas operativos Apple, con especial hincapié en macOS. El hecho de que Jamf se enfoque exclusivamente en Apple ha limitado su expansión en el mundo de la UEM, pero ha quedado demostrado que se trata de una estrategia ampliamente validada. Muchas de las organizaciones entrevistadas para este estudio indicaron que utilizaban Jamf para administrar Mac únicamente, junto con otras soluciones de UEM para Windows y gestión de dispositivos móviles. En julio de 2020, la empresa empezó a cotizar en bolsa, y desde ese momento

su valuación aumentó un 20%. De acuerdo con el *Worldwide PC Tracker* de IDC, las ventas de Mac experimentaron un crecimiento de dos dígitos en todo el mundo al incrementarse la demanda de PC a causa del confinamiento y la tendencia del teletrabajo impuestos por la pandemia. A su vez, esto contribuyó a la gran demanda de herramientas de gestión de Mac para las organizaciones de TI empresariales.

La empresa también cuenta con su propia plataforma de gestión de identidades, llamada Jamf Connect (basada en NoMAD, la empresa que adquirió en 2018), que optimiza la integración de Mac con plataformas de identidades en la nube. También, ofrece Jamf Protect, una herramienta de seguridad y conformidad para terminales específicamente concebida para Mac (basada en la tecnología de Digma Security, adquirida en 2019). A diferencia de las herramientas de seguridad de terminales de terceros para Mac, Jamf Protect se integra a la perfección con la plataforma más amplia de Jamf y ofrece funcionalidades de antivirus, prevención de amenazas, analíticas de amenazas y respuesta automatizada, juntando UEM y gestión de seguridad para Mac. La empresa también ofrece un paquete de software destinado al sector educativo (Jamf School, anteriormente ZuluDesk) que integra gestión de dispositivos Apple con otros aspectos de gestión y soporte del servicio de TI para la educación.

Fortalezas

Al enfocarse exclusivamente en los productos de Apple, la empresa puede lanzar características para todos los dispositivos nuevos Mac, iPhone/iPad y Apple TV el mismo día en que son anunciados durante los eventos de lanzamiento de Apple que todo el mundo espera con ansias. Para ello, Jamf no se vale de un acceso interno específico a roadmaps de tecnología de Apple, sino que destina todos los recursos de R&D e ingeniería a generar funciones con rapidez en macOS, iOS, iPadOS y tvOS.

El soporte de Jamf contempla el conjunto más amplio de funciones de gestión de Mac, junto con productos de identidad y seguridad específicos de Mac.

Jamf se integra a la perfección con soluciones y plataformas específicas del sector y plataformas de software con el propósito de integrar iPads y iPhones en soluciones para el sector de la salud (por ejemplo, EPIC), comercio minorista, transporte, gobierno y educación (tanto la solución propia de Jamf como soluciones de socios).

Para las empresas que necesitan únicamente capacidades básicas, Jamf también ofrece Jamf Now, una solución de gestión de dispositivos móviles en la nube diseñada para responder a las necesidades vinculadas a la gestión de dispositivos móviles de empresas pequeñas y medianas, o bien en entornos grandes que tienen necesidades de gestión menos complejas.

Desafíos

Si bien la plataforma Jamf es extensa y poderosa, los clientes entrevistados por IDC para este estudio afirmaron que para sacar el mayor provecho de la plataforma es necesario realizar grandes inversiones de tiempo y dinero en servicios constantes de capacitación y soporte. Como respuesta a esta necesidad, Jamf acaba de presentar un catálogo de capacitación virtual gratuita con cientos de módulos, que se incluye sin costo adicional para los clientes de Jamf.

Algunas de las empresas que participaron del estudio expresaron que, si solo necesitaran funciones de gestión de Mac básicas y basadas en MDM, preferirían otras plataformas de UEM.

Por qué Jamf

Las empresas con entornos 100% Mac deberían pensar en Jamf como primera opción. También, aquellas que cuentan con una base instalada considerable de Mac (más de 100 dispositivos). La integración con otras plataformas de UEM, incluido Microsoft para el cumplimiento de los dispositivos, permite crear escenarios flexibles y productivos de gestión en conjunto para Mac (o dispositivos 100% Apple) en terminales Jamf y Microsoft/Android en otras plataformas de UEM.

ANEXO

Cómo leer un gráfico de IDC MarketScape

A los fines de este análisis, IDC dividió las posibles medidas principales para alcanzar el éxito en dos categorías básicas: capacidades y estrategias.

La posición en el eje *y* refleja las capacidades actuales del proveedor y la oferta de servicios, así como el grado de coincidencia entre su oferta y las necesidades del cliente. La categoría de capacidades se centra en las capacidades de la empresa y el producto hoy, aquí y ahora. En esta categoría, los analistas de IDC observarán en qué medida un proveedor está construyendo o entregando capacidades que le permitan llevar adelante la estrategia elegida en el mercado.

La posición en el eje *x*, o eje de estrategias, indica en qué medida se alinea la estrategia futura del proveedor con lo que los clientes requerirán en un plazo de tres a cinco años. Esta categoría se centra en decisiones de alto nivel y los supuestos subyacentes sobre ofertas, segmentos de clientes, y planes de negocio y comercialización en los próximos tres a cinco años.

El tamaño de los marcadores de proveedores individuales en IDC MarketScape representa la participación de mercado de cada proveedor individual dentro del segmento de mercado específico que se está evaluando.

Metodología de IDC MarketScape

La selección de criterios, las ponderaciones y los puntajes de los proveedores del análisis IDC MarketScape representan las opiniones de IDC sustentadas en investigaciones cabales del mercado y de proveedores específicos. Los analistas de IDC adaptan el rango de características estándar por las cuales se miden a los proveedores a partir de una estructura de conversaciones, encuestas y entrevistas con los líderes del mercado, participantes y usuarios finales. Las ponderaciones del mercado se basan en entrevistas con usuarios, encuestas de los compradores y las opiniones de un consejo de revisión de expertos de IDC en cada mercado. Los analistas de IDC basan los puntajes de los proveedores individuales y en definitiva sus posiciones en el estudio IDC MarketScape, en encuestas y entrevistas detalladas con los proveedores, información pública y experiencias de usuarios finales, con el objetivo de proporcionar una evaluación precisa y uniforme de las características, los comportamientos y las capacidades de cada proveedor.

Definición del mercado

La gestión unificada de terminales (UEM) es una categoría del submercado de tecnología del mercado de software funcional de gestión de terminales del cliente. Las soluciones de UEM combinan en una única plataforma de software las funciones de gestión y aprovisionamiento para la mayoría de los sistemas operativos comunes de computación para el usuario final (por ejemplo, Windows, macOS, iOS, Android y Chrome OS) y tipos de dispositivos. Por definición, los productos UEM deben ser

capaces de gestionar terminales móviles y PC, y no se incluyen las plataformas heredadas tales como la gestión del ciclo de la vida de PC (PCLM), las soluciones de creación imágenes de PC y gestión de dispositivos móviles (MDM).

MÁS INFORMACIÓN

Investigaciones relacionadas

- *Worldwide Unified Endpoint Management Software Forecast, 2020-2024* (IDC nro. US46460520, septiembre 2020)
- *IDC TechScape: Worldwide Intelligent Digital Workspace, 2020* (IDC nro. US46763120, agosto 2020)
- *Worldwide Unified Endpoint Management Software Market Shares, 2019: Endpoint Management Convergence Drives Market Growth* (IDC nro. US45173520, junio 2020)

Sinopsis

Este estudio de IDC representa una evaluación de proveedores que ofrecen software de gestión unificada de terminales (UEM) para dispositivos Apple a través del modelo IDC MarketScape. Se examinan características tanto cuantitativas como cualitativas que definen las exigencias actuales del mercado y las necesidades previstas de los compradores de software UEM. El estudio se basa en un marco integral y estricto que evalúa a los proveedores con respecto a los criterios y comparándolos entre sí, y destaca los factores que se cree tendrán más influencia en el éxito en el mercado de UEM para la gestión de dispositivos Apple, tanto a corto como a largo plazo.

En palabras de Phil Hochmuth, vicepresidente del programa de Movilidad Empresarial y Gestión de Terminales del Cliente de IDC: «Brindar un sólido soporte a dispositivos Apple (tanto Mac como iPhone, iPad y Apple TV) se está convirtiendo en una función imprescindible para los proveedores de software UEM». «Dado el aumento en el uso de Mac entre usuarios empresariales, en especial para los trabajadores remotos a quienes se les permite elegir el dispositivo de PC, cada vez más empresas se ven obligadas a adoptar formalmente herramientas de gestión y estrategias vinculadas a macOS, además de iOS/iPadOS y tvOS».

Acerca de IDC

International Data Corporation (IDC) es el principal proveedor global de inteligencia de mercado, servicios de consultoría y eventos para los mercados de tecnología de la información, telecomunicaciones y tecnología del consumidor. IDC ayuda a profesionales de TI, ejecutivos de negocio y a la comunidad de inversores a tomar decisiones de compra de tecnología y estrategia de negocio basadas en hechos. Con más de 1100 analistas, IDC ofrece experiencia y conocimientos globales, regionales y locales sobre oportunidades y tendencias de tecnología y del sector en más de 110 países en todo el mundo. Hace 50 años que IDC proporciona conocimientos estratégicos para ayudar a sus clientes a alcanzar sus objetivos clave de negocio. IDC es una subsidiaria de IDG, la empresa líder de medios, investigación y eventos tecnológicos del mundo.

Casa matriz

5 Speen Street
Framingham, MA 01701
EE. UU.
508-872-8200
Twitter: @IDC
idc-community.com
www.idc.com

Aviso de copyright y marca comercial

Este documento de investigación de IDC fue publicado como parte de un servicio de inteligencia continuo, que brinda investigaciones escritas, interacciones con analistas, sesiones informativas remotas y conferencias. Visite www.idc.com para más detalles sobre suscripciones al material de IDC y sus servicios de consultoría. Si desea una lista de las oficinas de IDC en el mundo, visite www.idc.com/offices. Comuníquese con la línea de IDC al 800-343-4952, interno 7988 (o al +1-508-988-7988) o escriba a sales@idc.com si desea información sobre cómo solicitar que el precio de este documento se descunte de la compra de un servicio de IDC o cómo obtener copias adicionales o derechos de Internet. IDC e IDC MarketScape son marcas comerciales de International Data Group, Inc..

Copyright 2021 IDC. Prohibida su reproducción sin autorización. Todos los derechos reservados.

