

# Implementación con éxito de soluciones de colaboración y comunicaciones que satisfacen las necesidades de su mediana empresa

Marzo de 2013

## Introducción

---

Tanto si lo suyo es una mediana empresa (ME) floreciente, una multinacional de éxito, un pequeño negocio local o algo intermedio, el modo en que sus empleados se comunican hoy en día es muy diferente de cómo lo hacían tan solo cinco años atrás, o incluso tres. ¿Por qué? En pocas palabras, la diferencia radica en la tecnología y en el aumento de las demandas empresariales. La variedad actual de formatos móviles, terminales de vídeo, foros sociales e información de gran presencia, combinada con una base de clientes distribuida, móvil y con conocimientos tecnológicos, que se enfrenta a constantes desafíos económicos, requiere un enfoque más estratégico a la hora de hacer posible la comunicación empresarial.

Para los responsables de TI en empresas de tamaño medio, ello implica identificar con rapidez soluciones de colaboración y comunicaciones que dispongan de la funcionalidad necesaria para enfrentarse a los retos empresariales actuales y de cumplir sus requisitos, y al mismo tiempo proporcionan la flexibilidad y la escala necesarias para alcanzar metas y objetivos futuros. Este perfil analiza los retos específicos a los que se enfrentan los responsables ejecutivos de TI en ME y cómo las tecnologías de comunicación en la nube pueden ayudarles a resolver esos problemas. Entre las conclusiones clave del perfil se encuentran las siguientes:

- Los empleados de las ME disfrutan de una movilidad cada vez mayor.
- A las ME les resulta complicado cuantificar las ventajas de la adopción de soluciones de comunicaciones y colaboración unificadas (UC&C).
- Los problemas de rendimiento de la red en las ME representan una barrera a la hora de ampliar funciones para los usuarios.

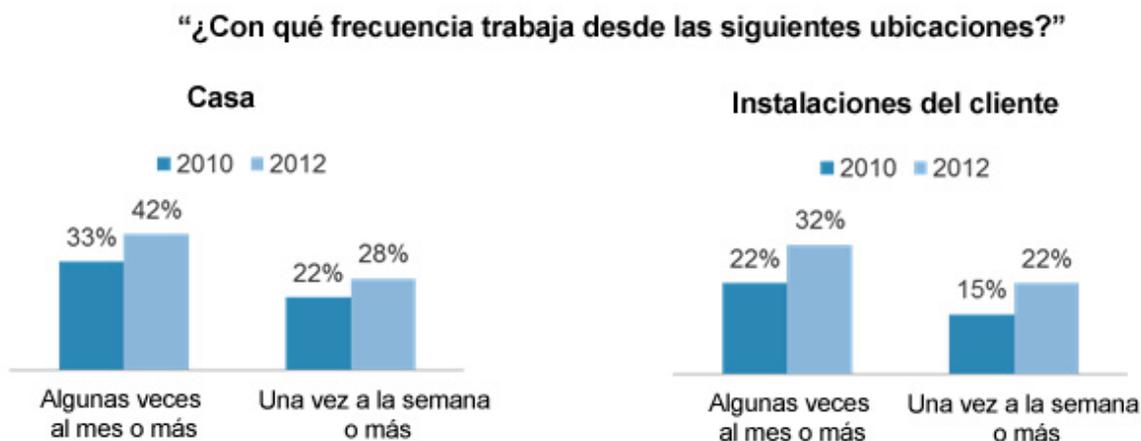
## Los empleados capacitados exigen herramientas cuando, donde y como las necesiten

Está cambiando el momento, el lugar y el modo en que trabajan los empleados. ¿Cómo? La encuesta Forrester's Workforce Employee Survey, Q4 2012, muestra que más del 40% de los empleados trabaja desde casa algunas veces al mes o más y, además, el 28% lo hace un día o más a la semana (consulte la figura 1). Comparado con los datos de 2010, ha habido un aumento constante en el número de empleados que busca trabajar con mayor flexibilidad.

Para seguir el ritmo del ambiente de trabajo móvil, los empleados utilizan cada vez en mayor medida sus propios dispositivos para mantener la productividad mientras se desplazan. La principal ventaja de utilizar o adquirir dispositivos o aplicaciones personales es el aumento de la eficiencia o la productividad de los empleados con un estilo de vida cada vez más atareado: el 40% de los empleados de ME de Australia, Nueva Zelanda, EE. UU. y el Reino Unido señala mayor eficiencia y productividad como ventajas clave del uso de dispositivos personales, y un 29% además indica un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida privada.<sup>1</sup>

### Figura 1

Fuerza de trabajo en movimiento: los empleados trabajan cada vez más fuera de la oficina



Base: 819 empleados de empresas de tamaño medio (100 de 999 trabajadores) en el Reino Unido y EE. UU. (2010);  
912 empleados de empresa de tamaño medio (100-999 trabajadores) en el Reino Unido y EE. UU. (2012)

Fuente: Forrsights Workforce Employee Survey, Q3 2010, Forrsights Workforce Employee Survey, Q4 2012

## Los departamentos de TI deben seguir el ritmo de sus usuarios capacitados

Los empleados utilizan un mayor número de dispositivos de consumo, como tabletas y smartphones, así como aplicaciones móviles mejoradas de nivel empresarial cuando trabajan fuera de la oficina, ya sea en casa o en las instalaciones de un cliente. Permitir que los empleados utilicen una variedad de dispositivos, personales o proporcionados por su empleador, para acceder a los datos y los recursos corporativos al trabajar de forma remota con tanta frecuencia plantea nuevos desafíos para los departamentos de TI en las ME. En febrero de 2013, Cisco le encargó a Forrester Consulting que examinara los planes de las ME para adoptar y utilizar las tecnologías de comunicación y colaboración. El resultado fue una encuesta realizada a 75 organizaciones de Australia, EE. UU. y el Reino Unido, que muestra que los responsables de las ME consideran de gran importancia proteger los datos y la información empresarial y asegurar la resistencia de la red y el acceso remoto (consulte la figura 2). TI debe cumplir las necesidades de una fuerza de trabajo cada vez más móvil y, al mismo tiempo, seguir asegurando la seguridad y la gestión apropiada de los datos corporativos en todas las redes y los dispositivos. La mejora de la experiencia del cliente externo ocupa un lugar preeminente en los objetivos de las organizaciones de TI en las ME y dirige muchas de las agendas de los directores de TI.

**Figura 2**

Los problemas técnicos lideran las preocupaciones de TI sobre UC



Base: 75 responsables de Comunicaciones Unificadas de empresas de tamaño medio en Australia, EE. UU. y el Reino Unido.

(Se han omitido algunas respuestas)

Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting en nombre de Cisco Systems, febrero de 2013

Para superar los retos relacionados con los entornos de trabajo cada vez más remotos y flexibles, no es sorprendente saber que los responsables de TI de las ME busquen formas de ampliar, actualizar, implementar o probar redes LAN inalámbricas seguras (76%), herramientas de gestión de redes (69%) y acceso VPN seguro (70%) (consulte la figura 3). Además, los expertos en TI de las ME intentan ampliar las funciones a los usuarios móviles permitiendo el acceso remoto a entornos de trabajo seguros. Los trabajadores de la información de las ME pueden emplear una gama más amplia de dispositivos gracias a las implementaciones de otras tecnologías específicas para móviles, como la gestión de dispositivos móviles (MDM, Mobile Device Management), control de acceso basado en funciones (RBAC, Role-Based Access Control) y control de acceso basado en ubicaciones, todos ellos en proceso de ampliación, implementación o prueba comprendido entre un tercio y la mitad de las ME del estudio.

**Figura 3**

Los responsables de TI de ME se apresuran a mejorar la seguridad y la capacidad de gestión



Base: 75 responsables de Comunicaciones Unificadas de empresas de tamaño medio en Australia, EE. UU. y el Reino Unido.

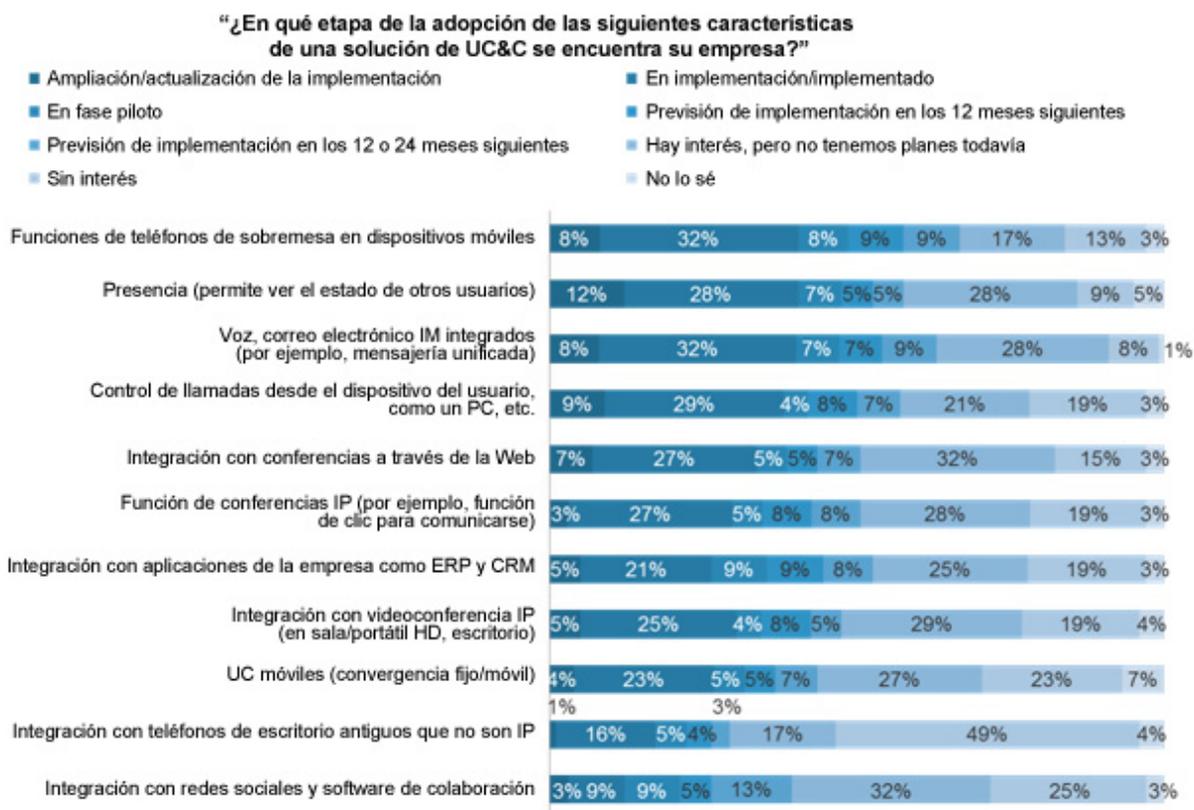
(Se han omitido algunas respuestas)

Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting en nombre de Cisco Systems, febrero de 2013

La expansión de las tecnologías específicas para móviles también ha conducido a una mayor inversión por parte de los responsables de TI de ME encuestados acerca de sus planes de UC&C. La adopción de características de UC centradas en prestar apoyo a los trabajadores móviles es fundamental para los equipos de ventas y de técnicos de reparaciones, así como a los ejecutivos y otros profesionales que viajan en ME. Casi la mitad (48%) de las ME participantes en el estudio declara trabajar activamente para ofrecer a sus trabajadores las funciones de los teléfonos de sobremesa en los dispositivos móviles (consulte la figura 4). Las ME concentran sus inversiones en UC en mejorar la productividad y la eficiencia operativa de los trabajadores, y no simplemente en implementar tecnología nueva o mejorada: el 35% está integrando UC con aplicaciones de la empresa cruciales.

**Figura 4**

Las implementaciones cambian de características base a centrarse en el negocio y la movilidad



Base: 75 responsables de comunicaciones unificadas de empresas de tamaño medio en Australia, EE. UU. y el Reino Unido.  
(Puede que la suma de los porcentajes no sea 100 debido al redondeo)

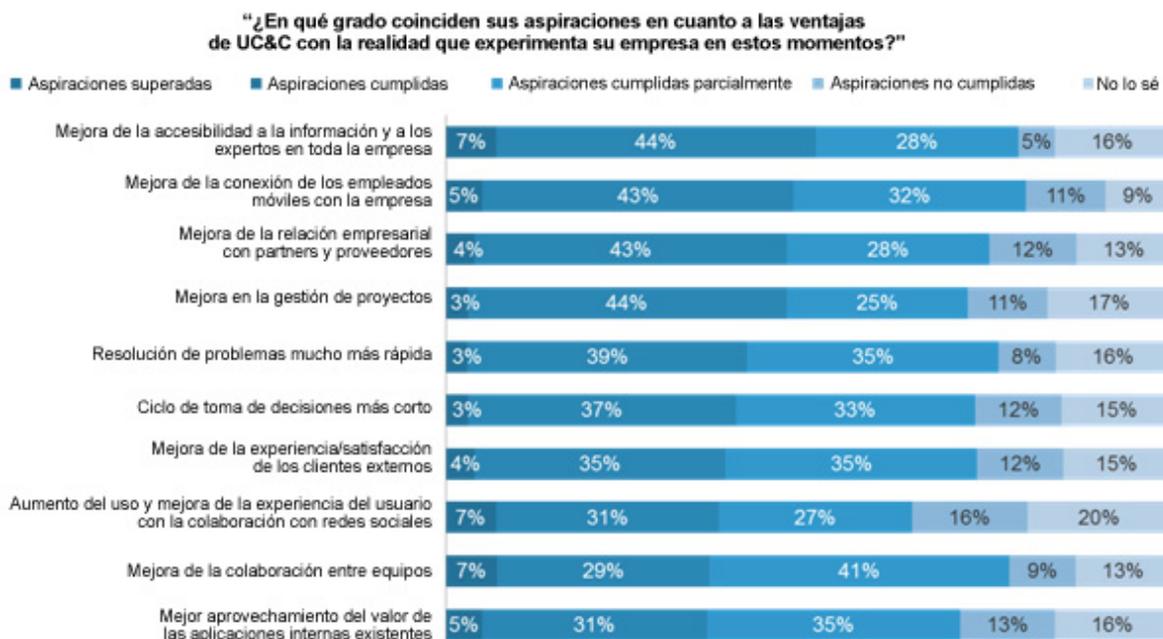
Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting en nombre de Cisco Systems, febrero de 2013

## Las inversiones en tecnologías de UC&C son rentables

Las inversiones en tecnologías de UC&C y la infraestructura necesaria están empezando a ser rentables. Los responsables de TI de ME encuestados están mejorando la accesibilidad a la información y a los expertos en toda la empresa, y mejorando la conexión de los trabajadores móviles al negocio (consulte la figura 5). Estos directores de TI ponen cada vez un mayor énfasis en lograr sus aspiraciones de mejorar el entorno de trabajo y las relaciones con clientes, proveedores y partners externos.

**Figura 5**

Las ME alcanzan la aspiración de mejorar la accesibilidad y conectar mejor a sus empleados



Base: 75 responsables de comunicaciones unificadas de empresas de tamaño medio en Australia, EE. UU. y el Reino Unido.

(Puede que la suma de los porcentajes no sea 100 debido al redondeo)

Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting en nombre de Cisco Systems, febrero de 2013

Sigue habiendo numerosos desafíos para los responsables de TI de ME que implementan, amplían o planifican invertir en tecnologías de UC&C. El 12% de los responsables de TI de ME encuestados no tuvo tanto éxito a la hora de cuantificar las ventajas de las soluciones UC&C que habían esperado (consulte la figura 6). Casi el 10% no pudo cubrir sus expectativas de acceder a una solución de UC&C y su adopción.

### Figura 6

La demostración de ventajas, la garantía de disponibilidad de la red y el fomento de la adopción por parte de los empleados no es tan fácil para TI



Base: 75 responsables de Comunicaciones Unificadas de empresas de tamaño medio en Australia, EE. UU. y el Reino Unido.

Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting en nombre de Cisco Systems, febrero de 2013

## Conclusión

---

El desarrollo y la implementación de redes seguras, fiables y federadas constituye una prioridad técnica fundamental para las organizaciones de TI de medianas empresas. Las inversiones de TI en infraestructuras móviles y flexibles preparan el terreno para las redes que admiten empleados que trabajan desde casa o desde las redes de partners con casi igual frecuencia que desde las redes de su oficina. Los responsables ejecutivos de TI controlan y mantienen sistemas fiables, seguros y ajustados a las normativas, mientras que también mantienen la vista puesta en el negocio. Al mismo tiempo, sus compañeros de negocio impulsan que TI implemente con rapidez nuevas tecnologías alineadas con los fines empresariales, que satisfagan el deseo de los usuarios finales de soluciones atractivas y aporten valor a toda la empresa. Es esto exactamente lo que muchas ME están haciendo, y empiezan a constatar el valor de sus inversiones. Superar barreras como demostrar el valor empresarial e impulsar la adopción por parte de los usuarios son retos fundamentales. Puesto que muchos responsables de TI de ME encuestados están cambiando sus inversiones hacia soluciones de UC&C más centradas en la empresa y lo móvil, primero definen y soportan casos de uso, como la automatización de los equipos de ventas o la optimización de la logística para técnicos de reparaciones, extraen valor empresarial de estas soluciones y, a continuación, superan las dificultades técnicas y culturales para impulsar la adopción por parte de los empleados que trabajan en diferentes redes públicas y privadas. Muchos responsables de TI con recursos limitados buscan orientación externa a la hora de cuantificar el valor empresarial, asegurar el rendimiento de la red y ampliar las funciones para un mayor número de usuarios móviles, de modo que las inversiones aumenten la productividad de los empleados más capacitados de la empresa.

### Acerca de Forrester Consulting

Forrester Consulting ofrece servicios de consultoría independiente y de carácter objetivo basados en la investigación para ayudar a los responsables de empresas a lograr el éxito en sus organizaciones. Los servicios de Forrester Consulting, cuyos ámbitos abarcan desde sesiones estratégicas breves hasta proyectos a medida, le ponen en contacto directamente con analistas de investigación que aplican sus conocimientos técnicos a sus desafíos empresariales concretos. Para obtener más información, visite <http://www.forrester.com/consulting>.

---

© 2013, Forrester Research, Inc. Todos los derechos reservados. Queda terminantemente prohibida la reproducción no autorizada. La información se basa en los mejores recursos disponibles. Las opiniones vertidas aquí reflejan juicios de valor válidos en el momento de su realización y están sujetas a cambios. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar y Total Economic Impact son marcas comerciales de Forrester Research, Inc. El resto de marcas comerciales son propiedad de sus respectivas empresas. Para obtener más información, vaya a [www.forrester.com](http://www.forrester.com). [1-LR5B0T]

## Nota

---

1 Fuente: Forrsights Workforce Employee Survey, Q4 2012