INFORME TÉCNICO

Liderazgo y tecnología: Comparación del costo total de propiedad de soluciones de comunicaciones unificadas

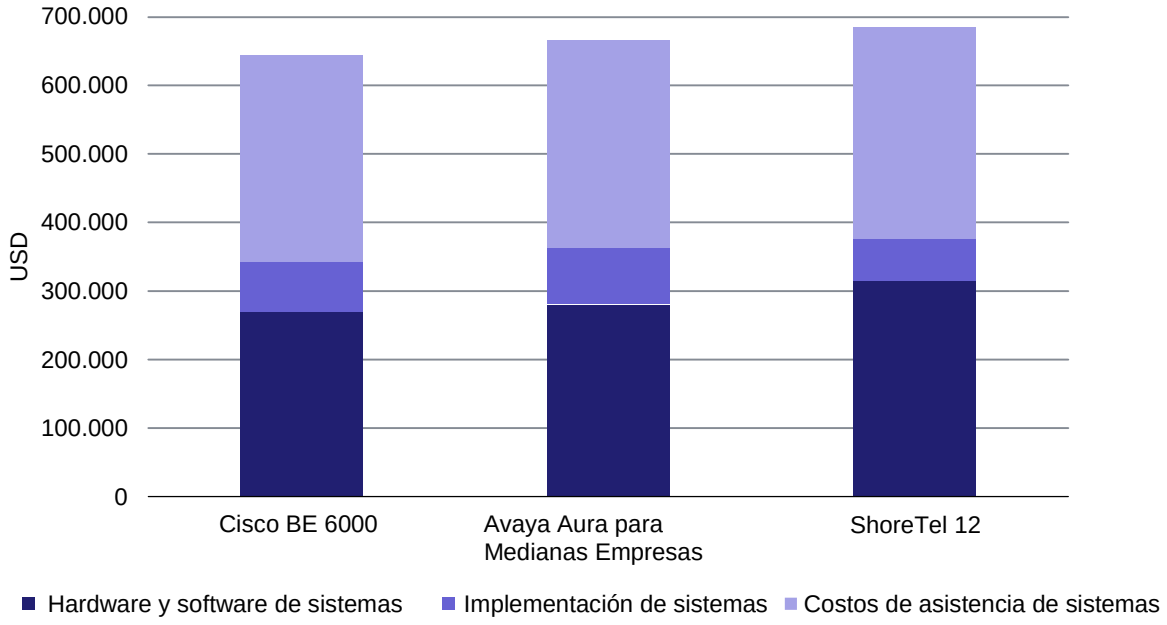
Julio de 2012

Resumen ejecutivo

Las empresas medianas se esfuerzan por lograr el éxito. Ser exitoso significa tomar decisiones inteligentes de manera constante, incluidas las relativas a compras de tecnologías inteligentes. La tecnología debería permitir que las empresas medianas satisfagan hoy las necesidades de sus empleados y clientes, y también que las empresas en general puedan realizar cambios simples pero valiosos en el futuro. La tecnología debe sustentar los cambios que se producen en las empresas sin aumentar los riesgos relativos a la provisión de un excelente servicio al cliente, la relación con los proveedores y el cumplimiento de muchos procesos comerciales comunes.

Hay quienes creen que la tecnología de punta es más cara, pero investigaciones recientes realizadas por Analysys Mason han demostrado que esta suposición no es correcta. Descubrimos que una empresa mediana de 500 usuarios puede adoptar una solución de comunicaciones unificadas (UC) de Cisco para empresas medianas con funciones muy completas y preparada para el futuro por menos de lo que valen las soluciones de la competencia. Durante un período de cinco años, Cisco Business Edition 6000, una solución de comunicaciones unificadas especialmente diseñada para la empresa mediana, estuvo a 40.000 dólares menos que la solución comparable de ShoreTel y a 21.000 dólares menos que la solución comparable de Avaya. La figura 1 muestra cuál fue el costo total de propiedad (TCO) de estas tres soluciones de comunicaciones unificadas durante cinco años.

Figura 1: Costo total de propiedad de Cisco Business Edition 6000, Avaya Aura para Medianas Empresas y ShoreTel 12 para una empresa de 500 usuarios durante un período de cinco años [Fuente: Analysys Mason, 2012]



Recomendaciones para empresas medianas

Al elegir soluciones de comunicaciones unificadas para sus instalaciones, las empresas medianas deben considerar varios factores, tales como el precio, la funcionalidad del producto, las necesidades empresariales futuras y la experiencia de los partners.

- **No suponer que la tecnología superior costará más.** Cuando una empresa mediana elige una solución de comunicaciones unificadas, los requisitos principales incluyen la calidad, seguridad y viabilidad a largo plazo tanto del producto como del proveedor del producto. Sin embargo, los precios competitivos son otro factor importante. Como mostramos en este informe, es posible adquirir tecnología de comunicaciones unificadas de Cisco de alta calidad a un valor menor que los de las soluciones de ShoreTel y Avaya.

- **Comprar una solución que crezca y cambie con la empresa.** La solución que una empresa mediana implementa hoy no es la misma que tendrá la empresa dentro de cinco años. Con el tiempo, muchas empresas deciden incorporar componentes tecnológicos adicionales a la solución, tales como una funcionalidad nueva para el centro de atención y manejo de contactos, videocomunicaciones, conferencias en línea, compatibilidad para virtualización y habilitación móvil. Los principales proveedores ofrecen esta funcionalidad muchos años antes de que la empresa la necesite. Esto significa que la funcionalidad se prueba y se evalúa antes de que una empresa la implemente.

- **Elegir productos de comunicaciones unificadas que sean de un proveedor que desarrolle específicamente soluciones para empresas medianas.** Los proveedores como Cisco crean soluciones –en este caso, Cisco Business Edition 6000– expresamente para empresas medianas y para los partners que las ofrecen. Estas soluciones son exclusivas, seguras y confiables para empresas que tienen de 100 a 1000 usuarios.

- **Elegir productos de comunicaciones unificadas que minimicen los costos de gestión y administración.** La mayor parte del costo total de propiedad de las tres soluciones de comunicaciones unificadas que analizamos corresponde a costos de implementación y asistencia de sistemas de dichas comunicaciones. Por lo tanto, es importante encontrar un sistema que tenga herramientas de gestión y administración automatizadas diseñadas especialmente para la solución de comunicaciones unificadas.

- **Implementar una solución de comunicaciones unificadas de un proveedor que realice inversiones importantes en investigación y desarrollo.** A medida que pasa el tiempo y la mediana empresa necesita realizar cambios, es probable que desee agregar más características y funcionalidad a su solución de comunicaciones unificadas. Los proveedores que realizan inversiones importantes en investigación y desarrollo suelen crear soluciones que prevén las necesidades que tendrán sus clientes. Por ello, es más probable que ya tengan incorporados en sus principales soluciones de comunicaciones unificadas esos valiosos elementos adicionales, como las conferencias en línea y las videocomunicaciones.

- **Buscar proveedores que admitan diversos dispositivos móviles y sistemas operativos, en especial si el departamento de TI debe contar con un entorno BYOD (Trae tu propio dispositivo).** Los dispositivos móviles se han generalizado y muchos empleados dependen de ellos en gran medida. La implementación de funcionalidades para dispositivos móviles debe ser compatible con todos los sistemas operativos móviles principales y ser económica para que las empresas puedan implementarlos como parte de la solución de comunicaciones unificadas que hayan elegido.

- **Elegir un partner que cuente con excelentes recursos calificados de servicios profesionales.** Los recursos calificados de servicios profesionales y administración de proyectos son importantes. Advertimos a las empresas que no dejen las implementaciones de tecnologías en manos de un partner que ofrezca las tarifas más bajas. Una vez que una empresa ha tomado la decisión de comprar equipos de alta calidad, no le conviene poner en riesgo la calidad de la implementación. La tecnología de comunicaciones unificadas se centra cada vez más en la tecnología que en la voz, de modo tal que es fundamental encontrar un partner que comprenda la virtualización, la mensajería y otras disciplinas de TI, además de los servicios de voz tradicionales.

© Analysys Mason Limited 2012

Liderazgo en el mercado: una estructura

Las empresas exitosas apuestan a ganar. Ganar puede tener diferentes significados para diferentes empresas: para algunas significa aumentar las ganancias, mientras que para otras el objetivo es mejorar sus comunidades o cambiar el mundo. ¿Cómo llegan las empresas exitosas a ser líderes en sus industrias y comunidades?

Las empresas exitosas se centran en tres consideraciones: las decisiones comerciales, sus empleados y sus clientes (como se muestra en la figura 2):

- **Decisiones.** Las empresas exitosas siempre toman decisiones empresariales inteligentes. Las mejores eligen una estrategia sólida, crean planes de implementación anuales y diseñan tácticas apropiadas para cumplir sus objetivos. Además, toman decisiones que minimizan todo tipo de riesgos. Las empresas deben asumir cierto nivel de riesgo, pero todas deben lograr un sano equilibrio.

- **Empleados.** Las empresas exitosas reconocen que sus empleados son recursos sumamente valiosos. Usan la tecnología para mejorar la eficiencia de los empleados de dos maneras. En primer lugar, la tecnología ayuda a los empleados a realizar su trabajo con eficiencia, lo que reduce los costos empresariales. En segundo lugar, la tecnología ayuda a los empleados a innovar, lo que puede mejorar los productos, servicios y procesos de la empresa y, en consecuencia, aumentar los ingresos, reducir los costos, o lograr los dos objetivos.

- **Clientes.** Las empresas exitosas tratan bien a sus clientes para que estos les sean fieles y quieran volver a comprar sus productos o contratar sus servicios. La tecnología puede mejorar las interacciones cotidianas entre los empleados y los clientes, y la buena tecnología puede, además, distinguir los servicios que una empresa les provee a sus clientes.

Figura 2: Las tres consideraciones de las empresas exitosas [Fuente: Analysys Mason, 2012]

Las empresas que son líderes en sus mercados, comunidades y segmentos deben poder confiar en aquellas tecnologías que mejoren el desempeño de sus actividades. Es una buena idea que las empresas elijan soluciones tecnológicas líderes, ya que estas proporcionan flexibilidad para los empleados, permiten mejorar el servicio al cliente y, en el caso de la solución Cisco que evaluamos, puede tener un precio menor que las soluciones de ShoreTel y Avaya, que son más limitadas.

Detalles de nuestro análisis del costo total de propiedad

¿Qué soluciones seleccionamos para el análisis?

Analysys Mason comparó el costo de una solución Cisco Business Edition 6000 con Avaya Aura para Medianas Empresas y ShoreTel 12. Para este análisis, creamos cálculos de costos para una mediana empresa típica de 500 usuarios. Se tomó como base una empresa con una oficina principal y dos sucursales.

Para poder comparar los costos de los proveedores de manera directa, nos aseguramos de que las características y funcionalidades de las soluciones que evaluamos fuesen lo más similares posibles. En algunos casos, fue bastante difícil lograrlo, ya que los principales proveedores de tecnología suelen producir soluciones que tienen más flexibilidad que otros que producen soluciones más limitadas. Capturamos los costos de hardware, implementación, licencias de software y soporte continuo de todas las soluciones.

En principio, partimos de la suposición de que una empresa de 500 usuarios implementaría una solución de comunicaciones unificadas bastante simple de voz, correo de voz, integración de telefonía móvil y funcionalidad básica de centro de atención y manejo de contactos. Nos basamos en la idea de que en el transcurso de cinco años la empresa de gama media implementaría otras soluciones de comunicaciones unificadas comunes, incluida una funcionalidad de centro de atención y manejo de contactos más avanzada, colaboración en línea y videocomunicaciones de escritorio de alta definición para algunos empleados. Debido a que las empresas cambian y crecen, lo más razonable es suponer que una empresa exitosa pondrá nueva tecnología a disposición de sus empleados de un modo que mejore la productividad y estimule la innovación.

Avaya describe su producto como una solución de plataforma de punta a punta que ocupa poco espacio físico. Su plataforma incluye lo básico de la telefonía IP con complementos opcionales para centro de contactos, comunicaciones unificadas, videoconferencias y mensajería.

ShoreTel describe su producto como una solución integral de bajo precio. Su plataforma incluye lo básico de la telefonía IP y funcionalidad simple de centro de contactos. ShoreTel se ocupa de destacar en especial su garantía del costo total de propiedad y afirma que sus productos tienen un costo total de propiedad menor que los de las soluciones comparables (Figura 3).

Figura 3: Resumen de las tres soluciones de comunicaciones unificadas evaluadas por Analysys Mason [Fuente: Analysys Mason, 2012]

Nombre de la solución	Posicionamiento del proveedor de la solución	Descripción de las características
Cisco Business Edition 6000	Plataforma de comunicaciones unificadas de diseño de red simple con desarrollo y precio competitivo acordes a las medianas empresas	Funciones de voz, mensajería unificada, movilidad, presencia, centro de contactos y video
Avaya Aura para Medianas Empresas	Solución de plataforma de comunicaciones unificadas de punta a punta en menos espacio físico	Voz con complementos para mensajería, centro de contactos, comunicaciones unificadas y video
ShoreTel 12	Solución de comunicaciones unificadas integral y de bajo precio, con garantía de costo total de propiedad	Voz y centro de contactos simple con complemento para movilidad

Cisco describe su solución Business Edition 6000 como una plataforma de comunicaciones unificadas de diseño de red simple para empresas en crecimiento. La solución proporciona a los clientes funciones de voz, mensajería unificada, movilidad, disponibilidad de presencia, compatibilidad para agentes de centros de atención y manejo de contactos, y video. Cisco la posiciona como una solución de costo competitivo que supera a otras en términos de calidad, confiabilidad, funciones y escalabilidad.

¿Qué demostró nuestro análisis del costo total de propiedad?

En total, encontramos que la solución de Cisco cuesta 40.000 dólares menos que la de ShoreTel y 21.000 menos que la de Avaya. A continuación detallamos nuestras observaciones.

- El **gasto de capital** en equipos y software fue inferior en un 14 % para la solución Cisco Business Edition 6000 en comparación con ShoreTel y en un 4 % en comparación con Avaya. Estos gastos de capital representan del 42 % al 46 % del costo total de propiedad de una solución de comunicaciones unificadas. A medida que las empresas medianas agregan funcionalidad a sus soluciones de comunicaciones unificadas –lo que ocurre normalmente a medida que cambian las necesidades de las empresas – aumentan los ahorros en los costos para la solución de Cisco. Por ejemplo, para ofrecer una solución de video de escritorio de alta definición a los clientes de una empresa mediana que usa el producto ShoreTel 12, un partner debe integrarle a este producto un sistema de video de terceros por separado. El producto ShoreTel 12 no ofrece videocomunicaciones de escritorio de alta definición, mientras que Cisco Business Edition 6000 sí las ofrece. En los precios y el portafolio actual de productos de Cisco se consideran tanto los requisitos de comunicaciones unificadas básicos como los más avanzados de las empresas medianas. Al permitir que las empresas reutilicen, a medida que crecen, diversas piezas de hardware y licencias de software, Cisco se propone minimizar los riesgos financieros relacionados con las modificaciones de una solución de comunicaciones unificadas.

- Los **costos de implementación** del sistema relativos a la implementación, integración, planificación y capacitación variaron en tan solo 10.700 dólares entre las soluciones de los tres proveedores. Estos costos representan del 9 % al 12 % del costo total de propiedad de las tres soluciones de comunicaciones unificadas que analizamos. Dicho esto, es fundamental encontrar partners sumamente capacitados, certificados y con la experiencia necesaria para implementar las soluciones. Observamos que la tarifa horaria de los partners que cuentan con las habilidades requeridas era bastante similar en los tres casos, si bien la de los partners de ShoreTel era ligeramente menor. Sin embargo, observamos también que algunos partners con mayores tarifas horarias prevén que la implementación les llevará menos horas en total, lo cual hace que los costos totales de implementación resulten muy similares.

> "Con Cisco, tenemos una solución mejor que la que pensamos que podíamos permitirnos".
>
> ***Jim Phillips***,
> *Vicepresidente Senior y Director General de Informática de Stanford Federal Credit Union*

- Los **costos de asistencia de sistemas** relacionados con el mantenimiento, las actualizaciones de software y la asistencia cotidiana general variaron en tan solo un 3 % entre las soluciones de los tres proveedores; la solución de Cisco representó la alternativa más económica en comparación con las de ShoreTel y Avaya. Los costos de asistencia representan del 45 al 47 % del costo total de propiedad de una solución de comunicaciones unificadas. Estos costos son bastante considerables en un período de cinco años, ya que todas las soluciones requieren algún nivel de mantenimiento. Debido a que a las soluciones se les realizan modificaciones adicionales, las soluciones que tienen más funciones, como la de Cisco, requieren menos tiempo de asistencia de sistemas, ya que se han creado específicamente para adaptarse a las necesidades cambiantes de las empresas medianas. Otras soluciones no específicas para empresas medianas pueden enfrentarse a un incremento de los costos de asistencia a medida que las empresas agregan otras funciones a sus soluciones de comunicaciones unificadas. Además, con Unified Provisioning Management (UPM) actualizado de Cisco, los partners pueden reducir el tiempo de configuración del sistema, proveer los servicios con rapidez y administrar los usuarios y perfiles con facilidad.

Conclusión

El liderazgo es importante. La tecnología permite a las empresas fortalecer a sus empleados y atender mejor a sus clientes. La tecnología elegida por las empresas mediana debe tener la capacidad de adaptarse a las necesidades empresariales futuras, ya que de otro modo presenta un riesgo financiero adicional. Conviene invertir en tecnología de alta calidad de proveedores como Cisco, que se esfuerza por crear soluciones que ayuden a las empresas a ser exitosas.

De acuerdo con nuestro análisis, Cisco Business Edition 6000 tiene un costo total de propiedad menor que los de los productos de ShoreTel 12 y Avaya Aura. Las empresas de gama media que compran tecnología de comunicaciones unificadas de Cisco toman una decisión comercial sólida, pues este tipo de solución minimiza los riesgos comerciales y proporciona la flexibilidad necesaria para adaptarse a los futuros cambios de la empresa.

La tecnología de comunicaciones unificadas de hoy fortalece las empresas para que logren el éxito. Las soluciones que unen a las personas, como las videocomunicaciones, conferencias en línea y soluciones de movilidad, distinguen a las empresas líderes de las demás. Estos tipos de soluciones fomentan las interacciones dinámicas entre los empleados, clientes y partners, las cuales, a su vez, producen innovaciones y mejoras a los procesos empresariales. Jim Phillips, Vicepresidente Senior y Director General de Informática de Stanford Federal Credit Union, dijo con elocuencia: “Somos el tipo de empresa que aprovechará la plataforma más allá de la telefonía y usará las funciones para encontrar formas de mejorar la productividad. Con Cisco, tenemos una solución mejor que la que pensamos que podíamos permitirnos”.

© Analysys Mason Limited 2012