



Productividad y escenario empresarial IPC

- Análisis de pequeñas y medianas empresas

Mayo 2005



220 North Main Street, Suite 203

Natick, Massachusetts 01760

Teléfono: 508.655.5400

www.sageresearch.com

TABLA DE CONTENIDO

	PÁGINA
1.0 RESUMEN EJECUTIVO	1
2.0 ALCANCE Y METODOLOGÍA	4
3.0 VENTAJAS EN EFICIENCIA ORGANIZATIVA	4
4.0 PRODUCTIVIDAD DE USUARIO FINAL	7
5.0 PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL TI	10
6.0 CONCLUSIÓN	11
7.0 ANEXO A: MÉTRICAS DE ESCENARIO EMPRESARIAL	12

LISTA DE CUADROS

	PÁGINA
CUADRO 1 - DIRECTRICES IPC	2
CUADRO 2 - PRINCIPALES VENTAJAS DE PRODUCTIVIDAD IPC	3
CUADRO 3 - VENTAJAS DE PRODUCTIVIDAD ORGANIZATIVA	5
CUADRO 4 - INGRESOS COMERCIALES ADICIONALES POR MES	5
CUADRO 5 - LLAMADAS ENTRANTES ADICIONALES POR DÍA	6
CUADRO 6 - PRINCIPALES VENTAJAS EN LA PRODUCTIVIDAD DE USUARIO FINAL	7
CUADRO 7 - PERIODO PARA LA OBTENCIÓN DE BENEFICIOS DE USUARIO FINAL	8
CUADRO 8 - BENEFICIOS DE PRODUCTIVIDAD DE LAS APLICACIONES	9
CUADRO 9 - PRINCIPALES VENTAJAS PARA EL PERSONAL TI.	10
CUADRO 10 - PERIODO DE TIEMPO PARA OBTENER LOS BENEFICIOS TI	10
CUADRO 11 - MÉTRICAS DE BENEFICIOS PARA EL USUARIO FINAL	13
CUADRO 12 - MÉTRICAS DE BENEFICIOS PARA EL PERSONAL TI	16

1.0 Resumen ejecutivo

Las comunicaciones IP (IPC) han permitido lograr ventajas concretas de productividad en las pequeñas y medianas empresas (definidas aquí como empresas desde 300 a 999 empleados); ventajas que se pueden clasificar en tres áreas: Eficiencia organizativa, productividad del usuario final y productividad del personal TI.

- **Eficiencia organizativa:** Los usuarios actuales informan de ahorros en los costes y ventajas en la generación de ingresos debido a IPC. Un ejemplo de ahorros en los costes proviene de la menor dependencia de proveedores externos. Los clientes informan que tienen mayor capacidad para dar soporte a sus sistemas telefónicos internos, frente a los sistemas de centralitas por conmutación de circuitos. En cuanto a la generación de ingresos, han notado mejoras en el volumen de los centros de llamadas. Aquellos que disfrutaban de esta ventaja informan de un incremento medio de 30 llamadas entrantes por agente y día (consulte la sección 3.0). ¿Hay alguien que tenga dudas sobre el impacto global de IPC sobre la organización? Sólo hay que preguntar a aquellos que lo han implementado: La mayoría de estos participantes PYME (83%) afirmaron que IPC ofrece a sus organizaciones una ventaja competitiva sobre otras organizaciones de su sector.
- **Productividad del usuario final.** En esta categoría, los temas principales son A) ventajas de proporcionar mayor movilidad a los trabajadores (sin poner en compromiso la funcionalidad) y B) ventajas debidas a la mejora en el conocimiento y uso de las comunicaciones (consulte la sección 4.0). Tal vez lo más impresionante aquí es que las ventajas IPC se aplican con amplitud a los usuarios finales. Por ejemplo, casi la mitad (48%) informan que con IPC, todos los empleados logran hacer un uso más eficiente del teléfono, algo que se traduce en un ahorro de 4 horas por semana y empleado. Imagine una empresa donde tan sólo 100 empleados logren obtener este beneficio: solamente esto podría extrapolarse hasta las 2.000 horas por año en ganancias de productividad.
- **Productividad del personal TI:** reducir el tiempo necesario para las tareas normales de soporte técnico (como movimiento, altas y cambios) es una ventaja general. Además, ya que los usuarios son más capaces de operar de forma independiente se emplea menos tiempo en el soporte técnico de la telefonía (consiguiendo un ahorro de cuatro o más horas por semana y trabajador TI). De hecho, IPC logra algunas eficiencias específicas que tienen un impacto directo en la eficiencia del personal TI (consulte la sección 5.0).

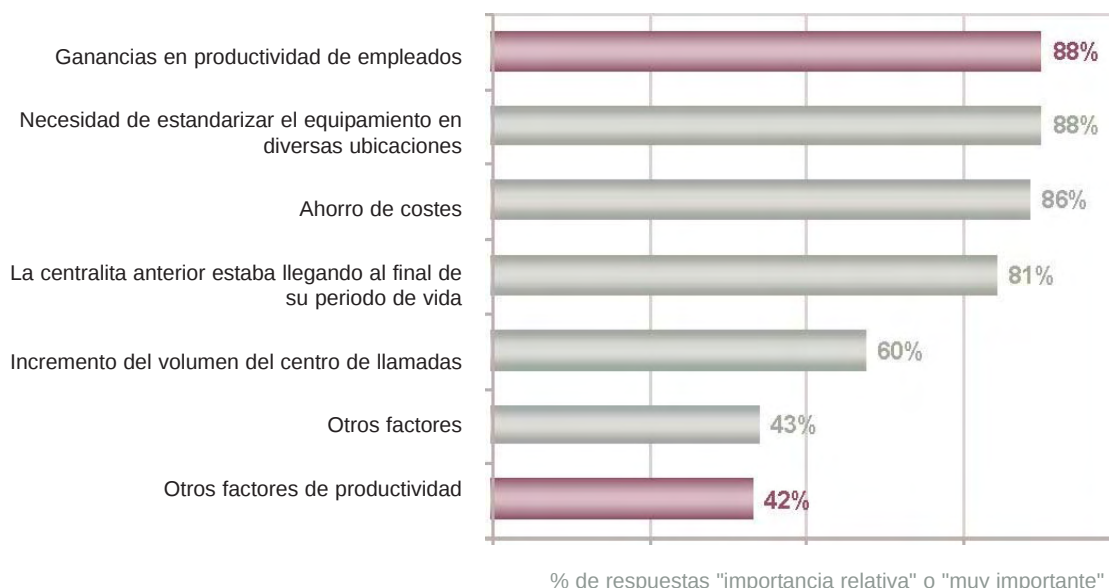
Basándose en informes de 65 PYME, este documento describe la forma en que los usuarios de IPC del mundo real experimentan las ventajas IPC, incluyendo ejemplos de ahorro específico de tiempo y métricas de generación de ingresos.

1.1 ¿Por qué centrarse en la productividad?

Como saben los usuarios de IPC, la productividad de los empleados (ya sean usuarios finales o personal TI) es un componente primordial del escenario empresarial de estas inversiones. De hecho, las ganancias esperadas en productividad de los empleados son un factor común en las decisiones de realizar inversiones en IPC (como establecen los participantes del informe). La mayoría de los participantes (88%) afirmaron que trataban de obtener ganancias en la productividad de los empleados cuando planificaban IPC (consulte el cuadro 1). En general, las PYME con IPC consiguen mayores beneficios en la productividad de los empleados que las grandes organizaciones, aunque es una ventaja importante en ambos segmentos: el 88% de PYME afirmaban buscar estas ventajas al planificar una inversión IPC, frente al 71% de las grandes empresas (aquellas con más de 1.000 empleados).

Como muestra este estudio, los usuarios de IPC en el mundo real crean la justificación de sus escenarios empresariales basándose en el ahorro de coste, ya sean directos (por ejemplo, menores gastos de servicio) o indirectos (por ejemplo, menos repuestos para el equipamiento estandarizado), la generación de ingresos y las ganancias en productividad de los empleados.

Cuadro 1 - Directrices IPC



1.2 Crear el escenario empresarial IPC

El cuadro 2 presenta una lista de las ventajas IPC conseguidas por los actuales usuarios, de acuerdo con las mediciones llevadas a cabo en este informe. Cada ventaja se cuantifica basándose en la experiencia media descrita por los participantes. Por ejemplo, alrededor de la mitad de los participantes (48%) informaron que los usuarios finales ahorran tiempo gracias a que es mucho menos necesario poner etiquetas telefónicas, algo que se traduce en un ahorro cercano a las 4 horas por semana y empleado. Tenga en cuenta que se trata de medias; algunas empresas pueden conseguir ahorros mayores o menores.

Las ventajas IPC que se han medido en este informe se pueden utilizar por aquellos que están considerando una implementación IPC como escenario empresarial. Mediante el uso de las experiencias provenientes de estas 65 organizaciones, los lectores pueden juzgar por sí mismos qué ventajas podrían aplicar a sus propias organizaciones y extrapolar el impacto potencial en la productividad. Todas las métricas se presentan en el Anexo A como una ayuda para que los planificadores tecnológicos y los directivos técnicos puedan tomar decisiones eficaces con relación a un escenario empresarial IPC.

Cuadro 2 - Principales beneficios de productividad IPC

Beneficio obtenido	Porcentaje de población que recibe el beneficio	Media del nivel de beneficio experimentado*
EN TODA LA ORGANIZACIÓN		
Ingresos adicionales por ventas (p.ej. del incremento de actividad del centro de llamadas)	81%	\$3,000 / mes / agente comercial interno
Llamadas comerciales entrantes adicionales (de aplicaciones integradas de los centros de llamadas)	59%	30 llamadas / día / agente comercial interno
USUARIO FINAL		
Menor etiquetado telefónico para todos los empleados	48%	4.3 horas / semana / empleado
Mejor productividad del trabajador móvil como resultado del mayor uso de características	45%	5.0 horas / semana / empleado móvil
Proceso de movimientos, altas y cambios más sencillo que permite a los empleados desplazar mejor sus espacios de trabajo	42%	3 o más movimientos por año / empleado
Mejor productividad del trabajador de la oficina remota como resultado del mayor uso de características	39%	4.0 horas / semana / empleado de oficina remota
PERSONAL TI		
Menos tiempo empleado en la administración de proveedores debido a la existencia de un sólo proveedor de toda la solución	45%	2.0 horas / movimiento
Menor tiempo empleado en la administración del equipamiento relacionado con telefonía	43%	5.0 horas / mes / empleado TI
Tiempo TI ahorrado porque los usuarios finales pueden utilizar las características de telefonía sin necesidad de asistencia	42%	4.7 horas totales / semana
Empleados TI involucrados con el soporte telefónico	38%	4.7 horas / semana / empleado TI involucrados con el soporte telefónico

* Los niveles de beneficio cuantificados aquí se basan en el tiempo por tarea y las métricas (por ejemplo, semanas o meses, individuales o departamentales) proporcionadas por los participantes. El tiempo y las métricas varían dependiendo de las características de una organización.

2.0 Alcance y metodología

En una economía global, el nombre del juego es obtener el máximo de retorno de los recursos. Esto resulta especialmente cierto en las inversiones en tecnología. Cuando se aplica a las comunicaciones empresariales, la generación de ingresos, la reducción de costes y la productividad del trabajo son factores de entradas potenciales para determinar los retornos potenciales de la inversión. Hasta la fecha, la información disponible sobre el impacto ROI de IPC en la productividad o la generación de ingresos es más bien escasa, ya que la mayoría se centra estrictamente en el ahorro de costes.

Para ayudar a que los planificadores tecnológicos y los directivos técnicos puedan desarrollar sus escenarios empresariales, este documento presenta un conjunto completo de ventajas, incluyendo las de productividad y generación de ingresos. Basándose en las experiencias reales de 65 profesionales en tecnología IPC de organizaciones de pequeño y mediano tamaño, (entre 300 y 999 empleados), estos elementos pueden utilizarse para estimar los beneficios potenciales en productividad de los empleados de una inversión IPC.

Para participar en este informe, los profesionales tuvieron que cumplir con los siguientes criterios:

- Responsabilidad en la evaluación, planificación o administración de soluciones de voz en sus organizaciones.
- La solución actual es una centralita tradicional que se ha actualizado para admitir IPC o VoIP, o una centralita basada en IP.
- Haber implementado una solución de centralita IP para el transporte de tráfico directo a una o más ubicaciones.

Los participantes cualificados utilizan soluciones de centralitas IP de varios proveedores.

Para crear una lista de posibles ventajas en productividad, empezamos esta investigación con tres grupos de estudio. Las discusiones de los profesionales sobre sus experiencias IPC, nos ayudaron a discernir una lista de hipótesis a comprobar en el informe cuantitativo final.

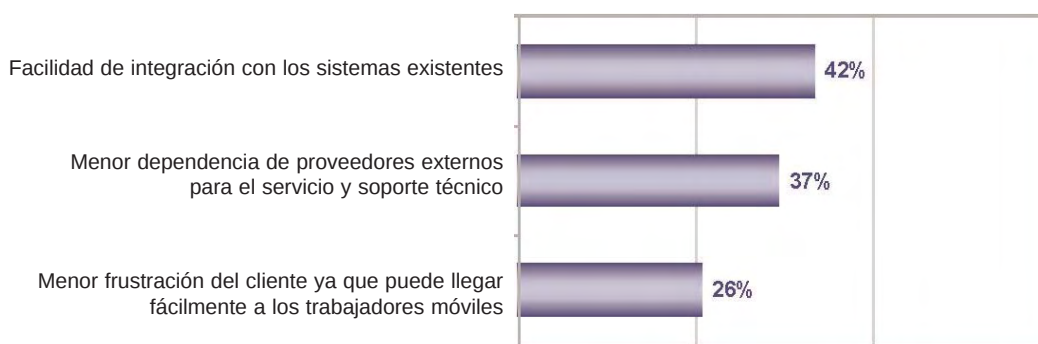
3.0 Ventajas en eficiencia organizativa

Las ventajas que tienen un impacto directo en el ahorro de costes y la generación de ingresos siempre son las más atractivas en un análisis ROI. Aunque las ventajas en productividad de los empleados (como se detalla en las siguientes dos secciones sobre el usuario final y la productividad TI) son muy importantes, esta investigación también cuantificó factores seleccionados del ahorro de costes y la generación de ingresos. Por ejemplo:

Ahorros de costes: Más de un tercio de los participantes (37%) informaron de una menor dependencia de proveedores externos para el servicio y el soporte técnico (consulte el cuadro 3). Con las soluciones IPC, la necesidad de ayuda externa para el mantenimiento y el servicio de sus soluciones de telefonía era menor, comparado con las centralitas basadas en conmutación de circuitos. Este punto es coherente con las conclusiones de un estudio relacionado, donde los directivos técnicos indicaron un descenso en el número de proveedores necesarios y en el número de piezas para el mantenimiento de los sistemas IPC (comparados con los sistemas de centralitas basadas en conmutación de circuitos).

Generación de ingresos: El 26 por ciento de los participantes informaron una menor frustración por parte de los clientes, ya que éstos podían llegar con facilidad hasta sus trabajadores móviles a través de IPC. En resumen, una menor frustración del cliente puede reducir los índices de rotación de personal. Además, cuando se implementa en los centros de llamadas, IPC puede producir incluso una mayor generación de ingresos directos (consulte la sección 3.1).

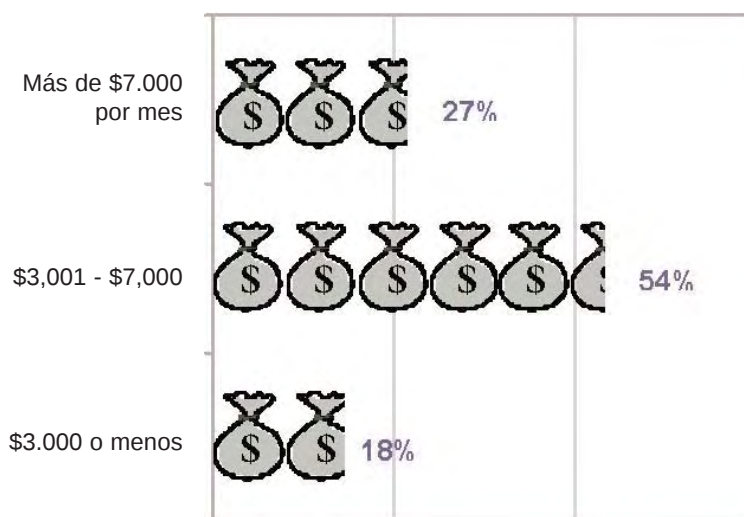
Cuadro 3 - Ventajas de productividad organizativa



3.1 Impacto en el centro de llamadas

Se preguntó a los participantes con IPC en sus centros de llamadas si habían experimentado beneficios, y si era así, en qué extensión. Los resultados fueron sorprendentes. Por ejemplo, más de tres cuartas partes de los participantes (81%) que lograron un incremento de los ingresos comerciales de los agentes de centros de llamadas como resultado de IPC, informaron que habían conseguido unos \$3.000 adicionales por mes y agente comercial.

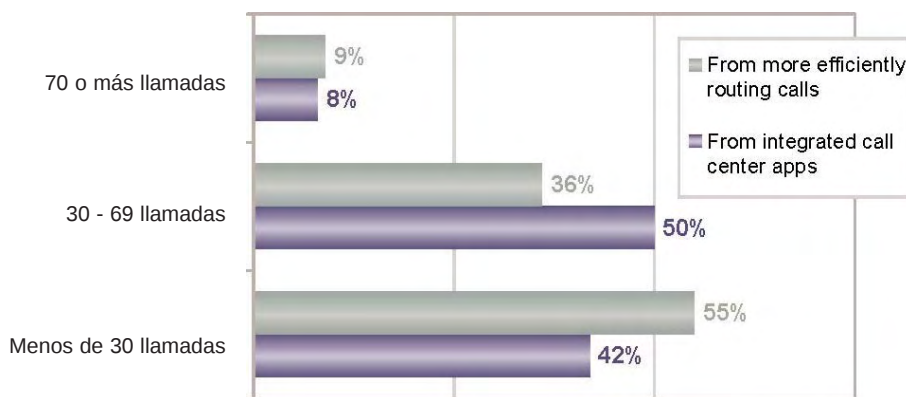
Cuadro 4 - Ingresos comerciales adicionales por mes



Nota: N=16. Sólo se tuvieron en cuenta las respuestas de aquellos participantes que habían implementado centros de llamadas con IPC. Esta información sólo señala una tendencia ya que proviene de una pequeña muestra.

La productividad de los empleados de los centros de llamadas se incrementó, ya que los agentes internos (y externos) fueron capaces de atender más llamadas por día. Por ejemplo, en las llamadas entrantes, más de la mitad de los participantes (59%) consiguió una mayor productividad de los agentes con soluciones de contacto de clientes. Estos participantes, mediante el uso de aplicaciones integradas de centro de llamadas, informaron que cada agente pudo gestionar treinta o más llamadas adicionales por día (consulte el cuadro 5).

Cuadro 5 - Llamadas entrantes adicionales por día



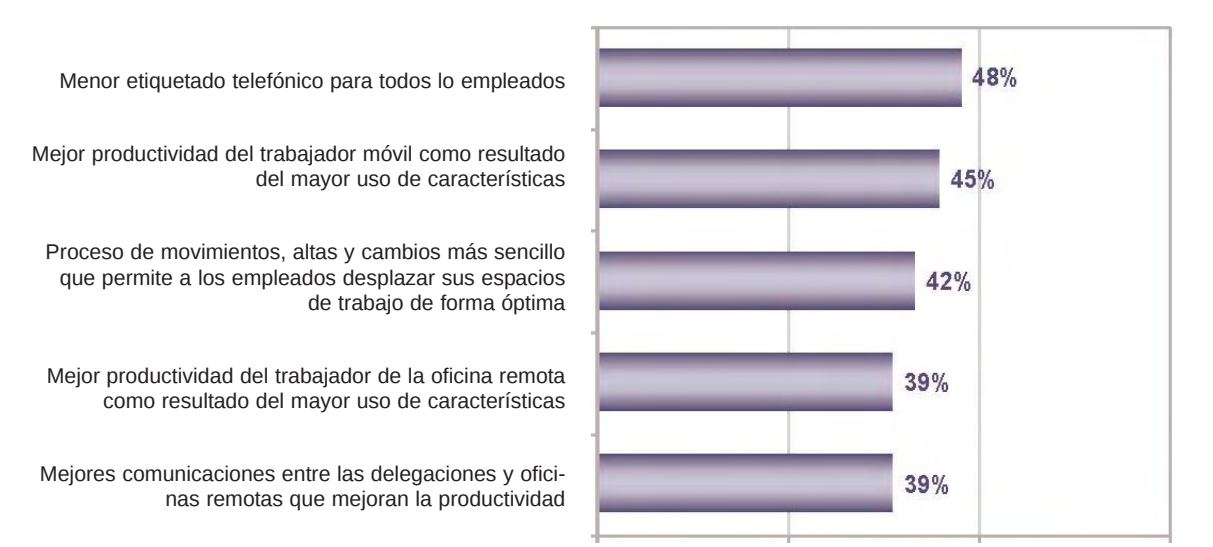
Nota: N=30 (de llamadas de enrutamiento), N=24 (de aplicaciones integradas). Sólo se tuvieron en cuenta las respuestas de aquellos participantes que habían implementado centros de llamadas con IPC. Esta información sólo señala una tendencia ya que proviene de una población pequeña.

4.0 Productividad de usuario final

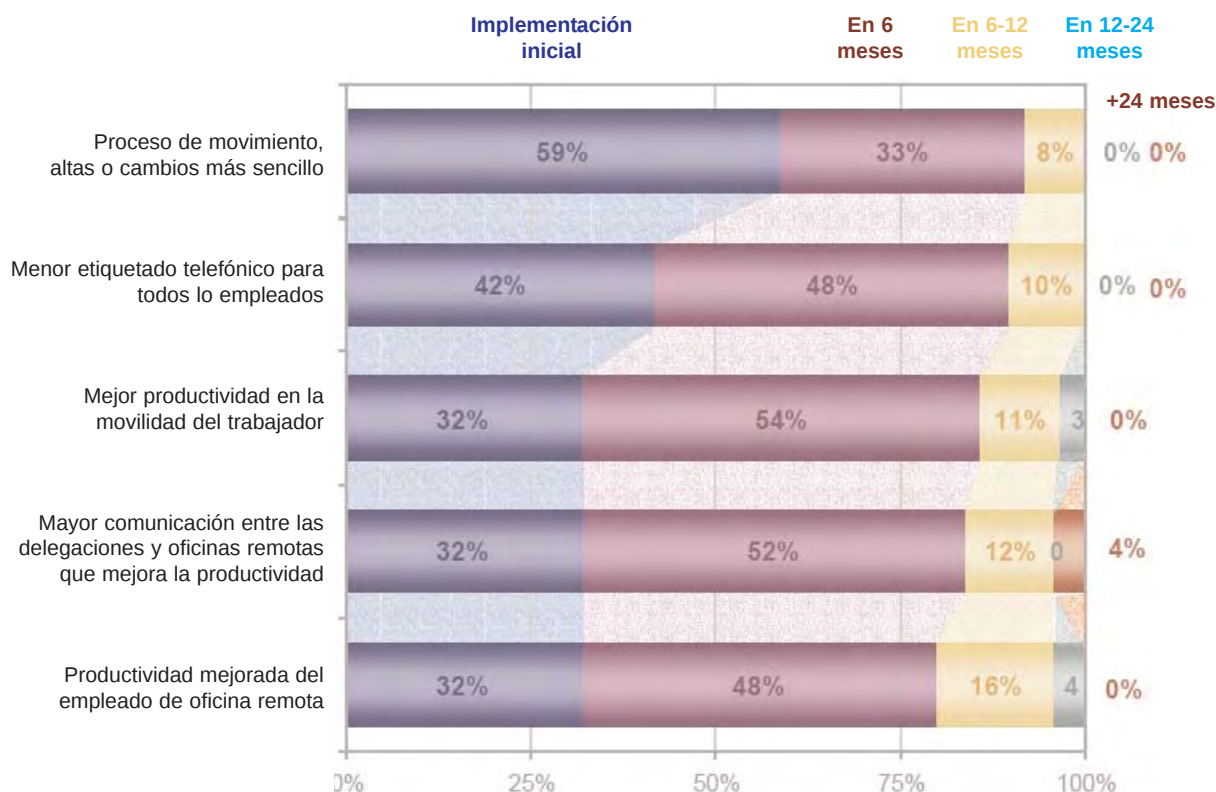
IPC ofrece movilidad a los usuarios finales y permite que los trabajadores realicen eficazmente su trabajo desde casi cualquier lugar (consulte el cuadro 6). Además, IPC logra que los empleados hagan uso de más características de telefonía y las usen en mayor medida (comparado con los sistemas anteriores) para la mejora de las comunicaciones y la colaboración.

Aunque los resultados son impresionantes, los usuarios finales de las PYME no han utilizado IPC en todo su potencial. Con mayor uso de las capacidades IPC, este segmento del mercado conseguirá mayores beneficios en la productividad de los empleados en el futuro

Cuadro 6 - Principales ventajas en la productividad de usuario final



Los participantes del estudio obtuvieron rápidamente beneficios de usuario final de IPC, con las ganancias más significativas en los seis primeros meses de la implementación. Por ejemplo, la mayoría de los participantes que obtuvieron beneficios de productividad por la mejor movilidad de los trabajadores lo consiguieron en la primera mitad del año de uso (consulte el cuadro 7).

Cuadro 7 - Periodo para la obtención de beneficios de usuario final

4.1 Movilidad

La movilidad es un tema interesante: los trabajadores ya no están confinados a una mesa. Con IPC, los empleados tienen mayor disponibilidad, independientemente de su ubicación física. Los empleados pueden trabajar desde cualquier lugar y ser accesibles para la administración o para los clientes, como demuestran las ganancias en productividad de los trabajadores remotos y móviles.

Las ganancias en productividad pueden darse en edificios de oficinas, en oficinas remotas y con los empleados que se encuentran de viaje o en desplazamiento, como se ve en el cuadro 8. Los empleados cambian con mayor frecuencia de espacios de trabajo y, con IPC, tienen mayor capacidad de trabajar fuera de las instalaciones.

Aunque todos los participantes informaron sobre beneficios en la movilidad procedente de IPC, el grado en que estos beneficios se obtenían se incrementaba con el uso de aplicaciones IPC específicas (consulte el cuadro 8). Por ejemplo:

- Casi dos tercios de los participantes (65%) que utilizaban mensajería unificada informaron de una mejor productividad de los **empleados móviles**, comparado con sólo el 33% de los que no utilizaban mensajería unificada.
- El 67% de participantes que usaban sistemas de conferencias en colaboración consiguieron mejoras en la productividad de los **empleados de oficinas remotas**, comparado con el 30% que no utilizaban estos sistemas.

Cuadro 8 - Beneficios de productividad de las aplicaciones

Porcentaje de obtención de una mejor productividad de empleados móviles	Uso de Find me/Follow me	Sin uso
	62%	33%
	Uso de mensajería unificada	Sin uso
	65%	33%
Porcentaje de obtención de una mejor productividad de empleados remotos	Uso de conferencias en colaboración	Sin uso
	67%	30%
Porcentaje de obtención de una mejor productividad de teletrabajadores	Uso de videoconferencia	Sin uso
	59%	31%
	Uso de conferencias en colaboración	Sin uso
	53%	34%

* Ns varía. Find me/follow me (N=23). Mensajería unificada (N=26). Conferencia en colaboración (N=15) Videoconferencia (N=17). Esta información sólo señala una tendencia ya que proviene de una población pequeña.

4.2 Formación en comunicaciones

Los empleados con habilitación IPC tienen una mayor formación en comunicaciones.¹ En el pasado, los administradores de telecomunicaciones solían frustrarse de que los usuarios finales no utilizaran de forma óptima las características de los sistemas PBX, o que requiriesen ayuda para las funciones más básicas (como, por ejemplo, pedir ayuda del soporte técnico para establecer conferencias). Con IPC, los trabajadores usan más características y menos soporte técnico que antes. Por ejemplo:

- Más de la mitad de los participantes (59%) mencionaron el ahorro de tiempo del personal TI porque los usuarios finales pueden utilizar las características de telefonía sin asistencia (una ventaja evidente para los usuarios finales y el personal TI que les da soporte)

La formación en comunicaciones significa que los empleados tienen, con IPC, más capacidad de utilizar la telefonía de forma óptima. Por ejemplo, los participantes afirmaban que las mayores ganancias en productividad que se obtenían para todos los empleados de las PYME, se referían a las comunicaciones entre ellos. De forma similar, el uso de otras características IPC reducían la dependencia de los empleados con respecto a otros.

La formación en comunicaciones no sólo mejora la productividad individual, también optimiza la colaboración entre colegas. Por ejemplo, con IPC, los empleados pueden iniciar llamadas de conferencias de forma instantánea entre trabajadores dispersos para la toma de decisiones o la solución de problemas, en lugar de realizar reuniones presenciales. Estas llamadas de conferencias se pueden realizar sin asistencia interna ni programación de terceros. Aunque la función existía en los sistemas anteriores, los participantes del estudio informaron que, con IPC, los usuarios finales pueden utilizar de forma óptima y con mayor frecuencia esta característica, con mucho menos soporte técnico.

¹ En el pasado, la formación informática solía referirse al grado en que una persona usaba, de forma independiente, el equipo y las características de software. Se podía decir que estas personas estaban, más o menos, alfabetizadas informáticamente. De forma similar, la formación en comunicaciones hace referencia al grado en que una persona es capaz de usar los sistemas de comunicaciones de modo independiente. Esta formación se suele dar por supuesta; después de todo, todo el mundo sabe usar un teléfono ¿no es así? Equivocado. En realidad, muchos usuarios finales sólo han estado utilizando las características más básicas (como el buzón de voz) y evitando las características que requerían secuencias de comandos menos intuitivas (como las llamadas de conferencias a tres bandas).

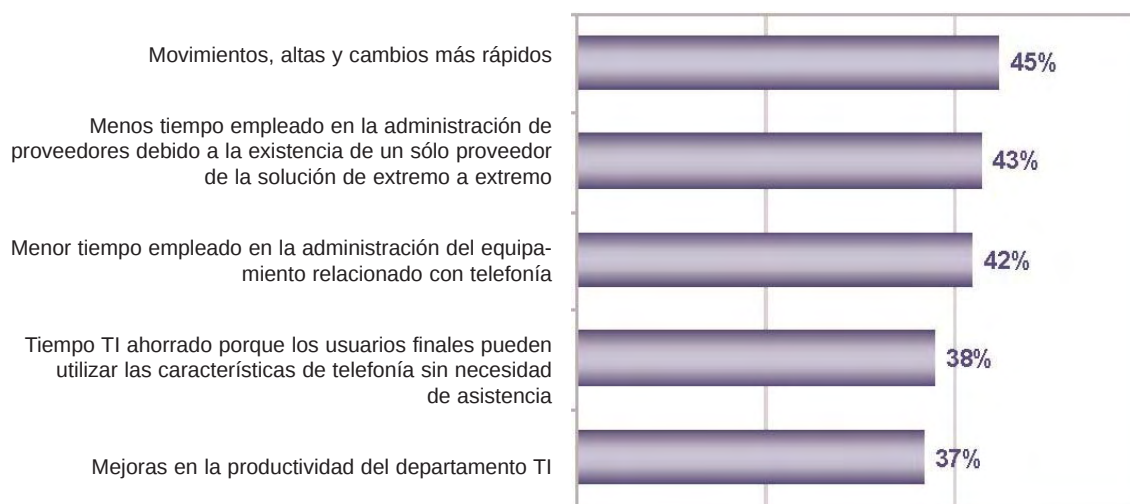
5.0 Productividad del personal TI

IPC facilita la capacidad de TI para administrar los servicios de voz y datos. Además, el mayor conocimiento de los empleados en las comunicaciones permite que el personal TI pueda hacerse cargo de otras tareas.

Aunque la mayor rapidez de los MAC encabeza la lista de las ventajas conseguidas por el personal TI (el 45% informó de mejoras en la eficiencia del personal TI en la administración de los movimientos, altas y cambios telefónicos gracias a IPC), otros elementos también resultaban atractivos (consulte el cuadro 9). Por ejemplo, el 42% de los participantes informaron que, con IPC, empleaban menos tiempo en la administración del equipamiento telefónico. Es más, como IPC permitía que los empleados lograsen una mayor formación en comunicaciones, el personal TI podía dar soporte a más empleados de los mismos niveles, incluyendo empleados de ubicaciones remotas.

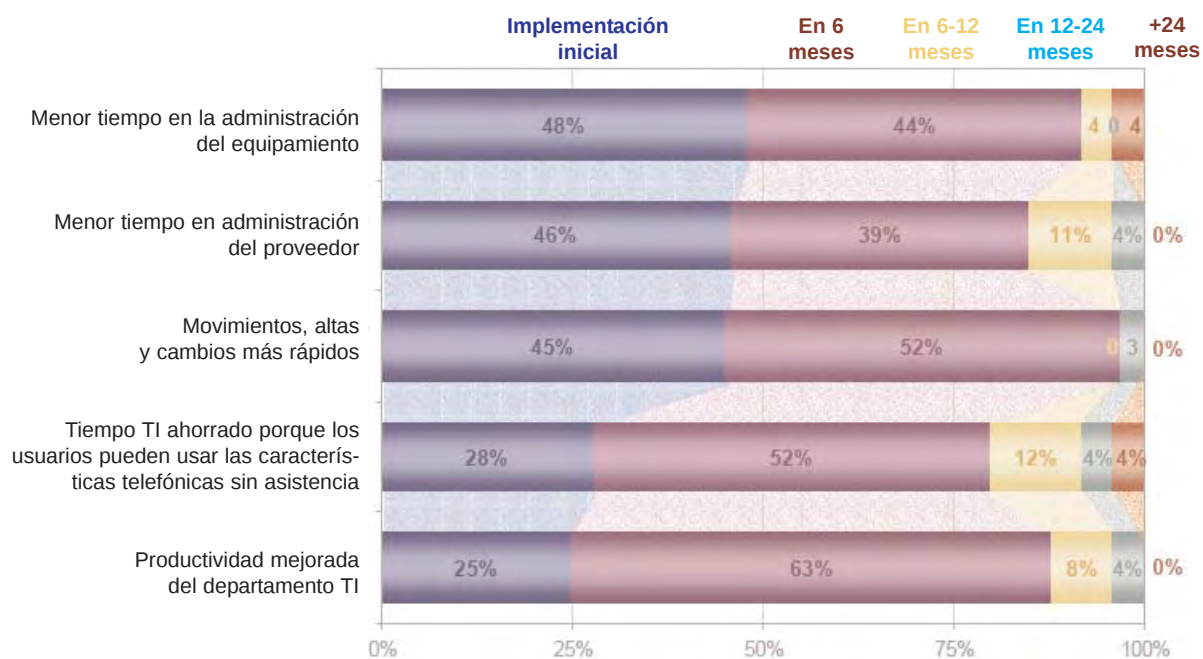
Un paso más allá, el tiempo ahorrado por el personal TI con IPC podía aplicarse a nuevas mejoras de telefonía o a otras aplicaciones y servicios empresariales. De esta forma, las organizaciones pueden utilizar de forma óptima las nuevas tendencias de telefonía y conservar esa ventaja competitiva que los participantes del estudio habían llegado a obtener mediante el uso de esta tecnología.

Cuadro 9 - Principales ventajas para el personal TI



No sólo se obtienen muchos beneficios; también se experimentan rápidamente (por lo general, en los seis primeros meses). Por ejemplo, de los participantes del estudio que consiguieron ganancias en movimientos, altas y cambios, el 97% lo hizo dentro de los seis primeros meses de la implementación (consulte el cuadro 10).

Cuadro 10 - Periodo de tiempo para obtener los beneficios TI



6.0 Conclusión

IPC ofrece ganancias en eficiencia organizativa y productividad de los empleados. Algunas ventajas, como en los centros de llamadas, se corresponden directamente con ingresos. Otras, incluyendo los beneficios de dar mayor movilidad a los empleados y la formación en comunicaciones, son más indirectos, pero siguen siendo factores cruciales para la decisión de inversión. Con las ventajas reales de IPC, medidas por los 65 usuarios de pequeñas y mediana empresas, los directivos tecnológicos pueden evaluar por sí mismos qué beneficios cuantificados en este documento puede aplicarse a sus organizaciones y utilizarlos como entrada para el análisis del escenario empresarial IPC.

Para obtener más información sobre este estudio, contacte con Kathryn Korostoff (kathryn@sageresearch.com) o Cathy Leonard (cathyl@sageresearch.com), en Sage Research, +1 508-655-5400.

7.0 Anexo A: Métricas de escenario empresarial

Los escenarios IPC variarán en cada organización, dependiendo de una amplia gama de factores como las soluciones tecnológicas existentes, la estructura organizativa y posiblemente las necesidades normativas del sector. Para ayudar a que los lectores puedan construir escenarios empresariales IPC, se incluyen aquí las principales ventajas en productividad que se han probado en este estudio, junto con las métricas asociadas (consulte los cuadros 11 y 12). Los lectores pueden aplicar y extrapolar estas métricas al desarrollo de sus propios escenarios empresariales, usando como guía las experiencias de estas 65 organizaciones.² Por supuesto, aunque este documento describe las ganancias más comunes en productividad, es posible que otras ventajas también sean relevantes, dependiendo de la organización donde se implemente IPC.

Cuando se confeccionó este informe, se examinaron en detalle los debates entre profesionales acerca de las ventajas que se obtenían. Algunos de estos beneficios se debatieron en términos de horas por semana, en tanto que otros en términos de horas por mes. En algunos casos, los beneficios se especificaban de modo individual, mientras que en otros se extendían a todo el departamento. Por lo tanto, las métricas de los beneficios se relacionan con la forma en que los directivos técnicos las describían. En algunas organizaciones, es posible que sea más pertinente otro sistema de medida. Los elementos deberían entonces adaptarse en consonancia.

² Por ejemplo, el cálculo del menor etiquetado telefónico para todos los empleados y la identificación del número de horas que se ahorra por semana y por empleado gracias al incremento en el uso de las funciones telefónicas (como el desvío de llamadas y las conferencias). Después, multiplicar este número por el número de empleados de la organización. Al usar estos resultados del estudio para una organización ficticia con 500 empleados, el incremento en la productividad de los empleados es de 2.150 horas por semana (por ejemplo, 4,3 horas x 1 semana x 500 empleados). Consulte el cuadro 2 para ver la media de resultados.

Cuadro 11 - Métricas de beneficios para el usuario final

Beneficio potencial	Métrica media del beneficio
USUARIOS FINALES	
Proceso de movimientos, altas y cambios más sencillo que permite a los empleados desplazar sus espacios de trabajo más a menudo	Número de movimientos por año
Mayor productividad del trabajador de la oficina central como resultado del mayor uso de características	Horas / semana / empleado de oficina central
Mayor productividad del trabajador móvil como resultado del mayor uso de características (por ejemplo, desvío de llamadas, conferencias, etc.)	Horas / semana / trabajador móvil
Menos tiempo empleado en la comprobación de buzones de voz ya que las llamadas acompañan a los empleados	Horas / semana / empleado
Menos tiempo empleado en la comprobación del buzón de voz como resultado de usar las capacidades de mensajería unificada (definidas como un buzón unificado de usuario final [email, buzón de voz, fax en un cliente común] y acceso telefónico al email a través de la función texto-a-voz)	Horas / semana / empleado
Mejor productividad del trabajador de la oficina remota como resultado del mayor uso de características (por ejemplo, desvío de llamadas, conferencias, etc.)	Horas / semana / empleado de oficina remota
Menor etiquetado telefónico para todos los empleados	Horas / semana / empleado
Mayor productividad del teletrabajador como resultado del mayor uso de características (por ejemplo, desvío de llamadas, conferencias, etc.)	Horas / semana / teletrabajador
Menor formación para los usuarios finales	Horas / año / empleado

Beneficio potencial	Métrica media del beneficio
USUARIOS FINALES	
Capacidad para acceder a aplicaciones de administración de la cadena de suministros o la automatización de recursos comerciales integrados con voz	Horas / semana / empleado
Tiempo ahorrado porque es más fácil para los empleados reproducir los mensajes y guardarlos en diferentes formatos (p.ej. formato wave)	Horas / semana / empleado
El reconocimiento de voz para el acceso de marcación por nombre a un directorio común ahorra tiempo	Horas / semana / empleado
Los planes de marcación internos para las oficinas nacionales o internacionales ahorra tiempo a los empleados	Horas / semana / empleado
La mayor disponibilidad de los colegas (a través de las funciones find me/follow me de la mensajería unificada) facilita el proceso del flujo de trabajo	Horas / semana / empleado
Funcionalidad mejorada de grupos funcionales en la organización (p. ej. ventas, atención a clientes, finanzas, etc.)	Horas / semana / grupo funcional / empleado
El personal administrativo puede ser más eficiente gestionando las llamadas entrantes gracias a un sistema de control de líneas telefónicas sencillo de usar	Horas / semana / empleado administrativo
Mayor uso de llamadas de conferencia que mejora el índice global de flujo de trabajo de los empleados	Horas / semana / empleado
El acceso a la lista de llamadas perdidas ahorra tiempo al empleado	Horas / semana / empleado
La capacidad de trabajar desde casa usando la telefonía IP evita pérdidas de tiempo cuando el empleado no se puede desplazar a la oficina (ej. debido al mal tiempo, etc.)	Días/ año / empleado
Mejor comunicación entre delegaciones y oficinas remotas que mejora la productividad del empleado	Horas / semana / empleado

Beneficio potencial	Métrica media del beneficio
USUARIOS FINALES	
Mayores ingresos comerciales generados por los agentes internos	Ingresos / mes / agente interno
Capacidad para acceder a las aplicaciones integradas del centro de llamadas (p. ej. un perfil del cliente que llama aparece en la pantalla del agente)	Porcentaje (% de) agentes internos que ahorran tiempo
Mayor productividad del centro de llamadas interno como resultado de dirigir de forma más eficiente las llamadas a los agentes apropiados	Llamadas/ día / agente interno
Mayor productividad del centro de llamadas externo	Llamadas/ día / agente externo
Mayor productividad del agente del centro de llamadas interno como resultado de ser capaz de gestionar dos o más solicitudes de cliente de modo simultáneo a través de medios diferentes (voz, mensajería instantánea, chat, email, etc.)	Llamadas adicionales / día / agente de centro de llamadas

Cuadro 12 - Métricas de beneficios para el personal TI

Beneficio potencial	Métrica media del beneficio
PERSONAL TI	
Movimientos, altas y cambios más rápidos	Horas por movimiento
Menor necesidad de viajes para el personal TI	Horas / mes / empleado TI
Menos tiempo empleado en la administración de proveedores debido a la existencia de un sólo proveedor de la solución de extremo a extremo (p. ej. hardware, software y aplicaciones de núcleo que incluyen la mensajería y el centro de llamadas)	Horas / mes / ámbito departamental
Menos tiempo empleado en administrar diferentes marcas	Horas / mes / ámbito departamental
Apertura más rápida de nuevas oficinas	Días por apertura de una nueva oficina
Tiempo del personal TI ahorrado porque los usuarios finales pueden utilizar las características de telefonía sin ayuda	Horas / semana / empleado TI involucrado con el soporte telefónico
Menor formación para el personal TI	Horas / mes / empleado TI
Menor tiempo empleado en la administración del equipamiento relacionado con telefonía	Horas / mes / ámbito departamental
Más llamadas de soporte técnico realizadas por empleado	Llamadas/ día / empleado TI