

Tendencias de Telepresencia de Cisco: un examen de las ventajas futuras

Resultados de una encuesta cuantitativa



Tabla de contenido

1.	Introducción.....	3
	Ventajas en la colaboración de los empleados	4
	Ventajas en productividad y costes	5
	Ventajas para el personal TI.....	5
2.	Ventajas en la productividad.....	8
	Ventajas de productividad relacionadas con los viajes	8
	Ventajas en toda la empresa	9
	Ventajas para el personal TI.....	12
3.	Ahorro de costes.....	14
	Ahorro en viajes	14
	Otros ahorros de costes	14
4.	Opciones para la distribución de la Telepresencia de Cisco: solución interna o proveedor de servicios	16
5.	Conclusión	17
6.	Anexo A: Principales métricas de las ventajas de la Telepresencia de Cisco	18
7.	Anexo B: Alcance y metodología.....	19

1. Introducción

Las investigaciones actuales sugieren que el futuro próximo de la tecnología de vídeo tradicional puede tener semejanzas con el pasado reciente de la telefonía IP. El crecimiento generalizado de la telefonía IP ha hecho que muchas empresas conozcan el potencial de las redes convergentes. Estos sistemas de telefonía IP han generado resultados reales para las empresas que los han adoptado y es posible que sólo sea un anticipo de las ventajas futuras que puede ofrecer la tecnología de redes convergentes. Sin embargo, hasta el momento se ha prestado poca atención al potencial del vídeo. Esto se debe, en parte, a la irregular historia de las tecnologías de vídeo a lo largo del tiempo. Las empresas que han tenido experiencias interesantes con el vídeo podrían preguntar “¿Puede la telefonía IP ofrecer el mismo tipo de ventajas?”.

Una razón para volver a revisar esta cuestión es que Cisco ha lanzado la solución Cisco TelePresence Meeting, que se diferencia de los sistemas de vídeo convencionales en que usa tecnologías interactivas, con una definición de vídeo muy alta (imágenes de 1080p), calidad de audio CD, y un entorno especialmente diseñado para aproximarse a la experiencia de “presencia real” de los participantes en ubicaciones remotas (consulte la ilustración 1). También tiene un modelo de uso muy sencillo ya que mediante la integración con la aplicación de gestión de agenda de la empresa (por ejemplo, Microsoft Outlook) se realiza la reserva de la sesión, y el interfaz de inicio de la sesión es un teléfono IP en el que se pulsa un sólo botón para iniciar la llamada. Su fiabilidad proviene de una red altamente disponible y la disponibilidad de “cinco nueves” del sistema telefónico. Basándonos en la opinión de las empresas que evalúan el concepto de Telepresencia de Cisco, parece que ésta puede ser la tecnología que haga por el vídeo lo que la telefonía IP ha hecho por la voz en el área empresarial.

Ilustración 1: Telepresencia



Tomando como base una encuesta reciente hecha a 239 directivos del área técnica y empresarial de organizaciones de medio y gran tamaño, este documento cuantifica las ventajas que las empresas esperan conseguir del sistema de Telepresencia de Cisco. Las conclusiones incluyen las mejoras específicas que las empresas anticipan en la productividad de los empleados y el ahorro de costes y, por lo tanto, proporcionan a los directivos una referencia real para la evaluación del retorno potencial de las implementaciones de Telepresencia de Cisco.

Este estudio ha examinado una lista de más de treinta ventajas potenciales de la implementación de este sistema en las empresas. Los beneficios más probables (calificados así por las empresas) se producen, de forma sistemática, en tres categorías:

Ilustración 2: Principales ventajas de Telepresencia

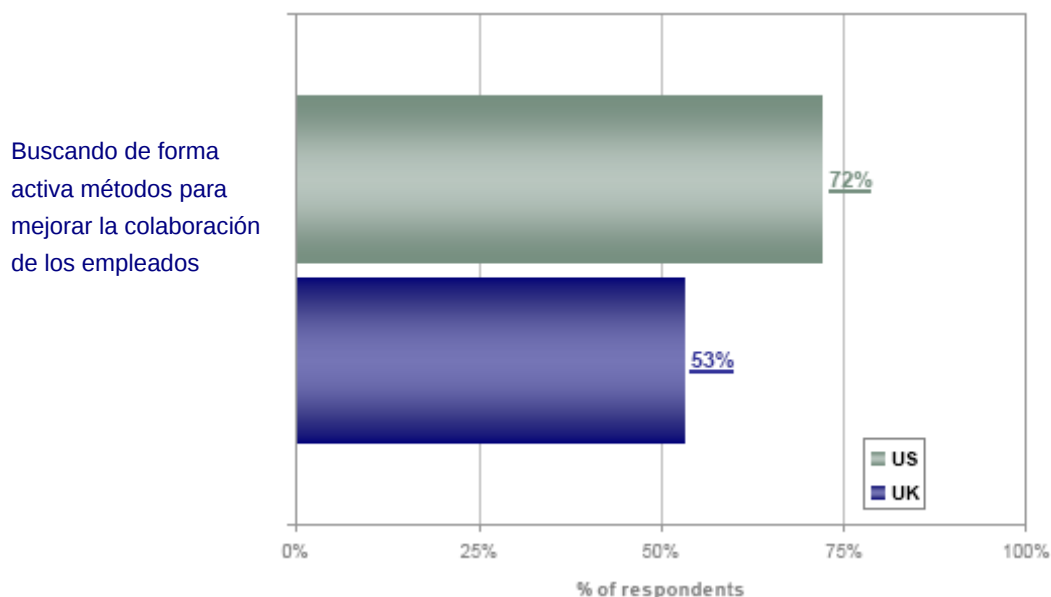
Ventajas en la colaboración de los empleados: las ventajas en la colaboración se sitúan entre las principales mejoras que las empresas esperan obtener de la Telepresencia de Cisco. De hecho, aunque este estudio incluye las ventajas relativas a las comunicaciones externas (p. ej. las comunicaciones empleado-cliente) y las comunicaciones internas, éstas últimas son las que mas expectativa crean. Por ejemplo, una mayoría de empresas en EE.UU. (78%) y Reino Unido (69%) esperan conseguir mejorar las relaciones y la toma de decisiones entre sus oficinas centrales y las sucursales o delegaciones remotas.

Además, en la actualidad, la colaboración entre los empleados representa una prioridad apremiante. Un impresionante 72% de estas empresas en EE.UU. (y el 53% en Reino Unido) han informado que su organización está buscando formas de mejorar el modo en que trabajan sus empleados unos con otros (consulte la ilustración 3). Y no sólo se buscan iniciativas de colaboración; una mayoría también espera que la Telepresencia de Cisco sea una ayuda real en esta área. Por ejemplo, las empresas en EE.UU. (68%) y Reino Unido (62%) creen que la Telepresencia de Cisco podrá mejorar la productividad de los grupos geográficamente dispersos. Por lo tanto, quienes abogan por implementar la Telepresencia de Cisco en su organización tienen un buen argumento en estas ventajas de colaboración, dado que en muchos casos forma parte de los objetivos empresariales.

Ilustración 3: Planes para la mejora de la colaboración entre los empleados

P: ¿Cómo calificaría su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre su organización?

Top 3 (8-10): Consideración alta



Ventajas en productividad y costes: En los últimos años, han aparecido algunas tecnologías que permitían reducir la necesidad de viajes de los empleados. Cada una de ellas lo ha hecho, con diferente grado de éxito (por ejemplo, conferencias web, telefonía IP, etc.); sin embargo, hasta ahora ninguna ha tenido un impacto generalizado sobre los desplazamientos de los empleados. ¿Podrá hacerlo mejor la Telepresencia? De acuerdo con los resultados de este estudio, una amplia mayoría cree que la Telepresencia de Cisco es una solución que puede reducir de forma significativa los viajes de empresa. Por ejemplo, el 90% en Estados Unidos y el 78% en Reino Unido espera ahorrar en viajes después de la implementación de la Telepresencia de Cisco.

Además, menos días fuera de la oficina conllevan una multitud de ventajas. La mayoría de las empresas entrevistadas no sólo esperan lograr ahorros en costes por la reducción de viajes, también prevén un empleado móvil más productivo en general y más disponible para reuniones que, de otro modo, perdería. También vale la pena observar que estos empleados móviles son ejecutivos que tienden a generar costes de viaje mucho más altos que los de un empleado medio (como se muestra en la sección 3.0).

Ventajas para el personal TI: Una de las ventajas que genera mayor expectativa en el estudio es el tiempo que ahorraría el personal TI al no tener que asistir a reuniones de soporte técnico como se hace hasta ahora. Aquí se puede ver un fuerte paralelismo con las ventajas de la telefonía IP. Así, las empresas que implementan telefonía IP suelen informar de forma inmediata sobre ahorros de tiempo para el personal TI gracias a un sistema más sencillo de administrar y usar (por ejemplo, cambios/ampliaciones/desplazamientos mucho más rápidos, menos llamadas de asistencia telefónica, etc.). El retorno de inversión que se obtiene de la Telepresencia de Cisco será bastante similar: al ser más fiable y fácil de usar que los sistemas tradicionales, la Telepresencia de Cisco facilitará el trabajo del personal TI. De hecho, al no tener que acudir a reuniones, el personal TI podría ahorrar de 1 a 3 horas por persona y semana.

Argumentos para la Telepresencia empresarial

Incluso en una fase inicial, resulta impresionante el nivel de expectativas positivas sobre la Telepresencia. Un examen de las principales ventajas revela que muchas empresas esperan que la Telepresencia de Cisco tenga un impacto real y cuantificable en sus operaciones.

La ilustración 4 presenta una lista de las principales ventajas potenciales de la Telepresencia, tal como las empresas y directivos las han calificado. Cada nivel de ventaja de la tabla se basa en la estimación media realizada por aquellos que la esperan obtener. Por ejemplo, el 84% en EE.UU. (y el 68% en Reino Unido) afirma que hacer menos viajes debería incrementar la productividad de los empleados y aumentar su disponibilidad para otras reuniones, incrementando así la asistencia del empleado móvil medio en 5-6 reuniones al mes (que, de otro modo, perdería).

Las ventajas que se han medido en este informe se pueden utilizar por aquellos que están considerando una implementación de la Telepresencia de Cisco en un escenario empresarial. Mediante el uso de las experiencias provenientes de estas 239 organizaciones, los lectores pueden juzgar por sí mismos qué ventajas podrían aplicar a sus propias organizaciones y extrapolar el impacto potencial en la productividad y los costes. 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 de Telepresencia.

Ilustración 4: Principales ventajas de la Telepresencia

	Porcentaje de población que espera la ventaja		Nivel medio de la ventaja esperada *	
Ventaja obtenida	EE.UU	Reino Unido	EE.UU	Reino Unido
Ventajas en la productividad de los empleados				
Hacer menos viajes aumenta la productividad del empleado y hace que los empleados estén más disponibles para otras reuniones	84%	68%	5-6 reuniones/ empleado/ mes	5-6 reuniones/ empleado/ mes
El personal TI ahorra tiempo al no tener que estar físicamente presente antes o durante las reuniones de soporte	77%	80%	1-3 horas/ personal TI/ semana	1-3 horas/ personal TI/ semana
Menos tiempo de viaje para los ejecutivos les da mayor disponibilidad y les permite asistir a más reuniones	78%	70%	4-5 reuniones/ directivo/ mes	2-3 reuniones/ directivo/ mes
Mejores relaciones y toma de decisiones más rápida entre la oficina central y las delegaciones y oficinas remotas	78%	69%	1-3 horas/ empleado/ semana	1-3 horas/ empleado/ semana
AHORROS DE COSTES				
Ahorro en viajes	90%	81%	Varía por categoría de empleado (\$500-2.999 empleado/mes)	Varía por categoría de empleado (\$500-1.999 empleado/mes)

2. Ventajas en la productividad

Las ventajas en la productividad de Telepresencia de Cisco, de acuerdo con las previsiones de los participantes de la encuesta, serán generalizadas. Los empleados no sólo obtendrán las ventajas de realizar menos viajes y estar más disponibles para sus colegas, también se espera que la colaboración en toda la organización mejore notablemente. Además, es probable que el personal TI encuentre una solución que, como mínimo, demande menos tiempo de soporte.

Ventajas de productividad relacionadas con los viajes

La mayoría de los participantes ven el concepto de Telepresencia de Cisco como un medio para reducir los viajes en la organización.

La implementación de esta solución genera altas expectativas ya que los empleados sustituirán los viajes por reuniones “virtuales” presenciales que serán mejores para ellos en dos sentidos: 1) les permitirán ser más productivos a nivel personal, y 2) les permitirán estar más disponibles para otras personas. Las ventajas relacionadas con los viajes tienen un alto grado de anticipación, con cerca del 70% o más (en ambos países) que esperan conseguir alguno de estos resultados.

Ilustración 5: Expectativas de ventajas de productividad relacionadas con los viajes

P: ¿Qué tipo de ventajas espera conseguir de la Telepresencia, a nivel global en la empresa?

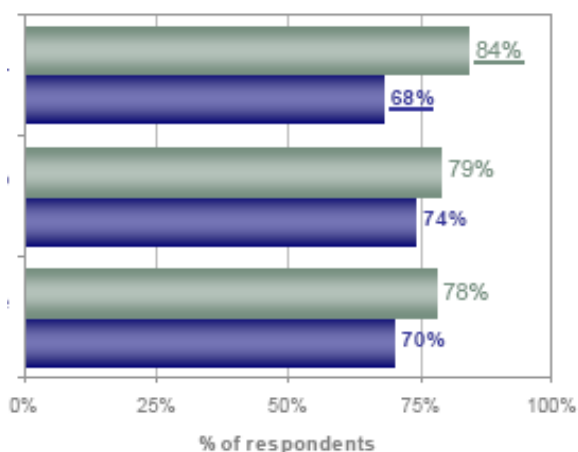
P: ¿Qué tipo de ventajas espera conseguir de la Telepresencia en cuanto a la comunicación entre los grupos internos y externos?

P: ¿Qué tipo de ventajas espera conseguir de la Telepresencia, en el nivel de usuario?

Menos tiempo en viajes aumenta la productividad del empleado y hace que los empleados estén más disponibles (y con mayor capacidad de respuesta) para otras reuniones

Mayor productividad de los empleados como resultado de una menor necesidad de viajar

Menos tiempo en viajes para los ejecutivos les da mayor disponibilidad y les permite asistir a más reuniones



El efecto de la reducción de viajes puede ser importante. Aquellos que esperan que los empleados que viajan estén más disponibles a través de la Telepresencia informan que estos mismos empleados pierden una media de 5 a 6 reuniones al mes. Los ejecutivos que viajan también podrán asistir a más reuniones que, de otro modo, perderían: en EE.UU. asistirían a 4-5 reuniones más al mes, y en Reino Unido a 2-3 reuniones más al mes.

Ilustración 6: Media de ahorro por las ventajas en productividad relacionadas con los viajes

P: ¿Qué tipo de ventajas espera conseguir de la Telepresencia, a nivel global en la empresa?

P: ¿Qué tipo de ventajas espera conseguir de la Telepresencia, en el nivel de usuario?

	% que esperan ventajas		Media de ahorro en tiempo	
	EE.UU.	Reino Unido	EE.UU.	Reino Unido
Menos tiempo en viajes aumenta la productividad del empleado y hace que los empleados estén más disponibles (y con mayor capacidad de respuesta) para otras reuniones	84%	68%	5-6 reuniones/ empleado/ mes	5-6 reuniones/ empleado/ mes
Menos tiempo en viajes para los ejecutivos les da mayor disponibilidad y les permite asistir a más reuniones	78%	70%	4-5 reuniones/ ejecutivo/ mes	2-3 reuniones/ ejecutivo/ mes

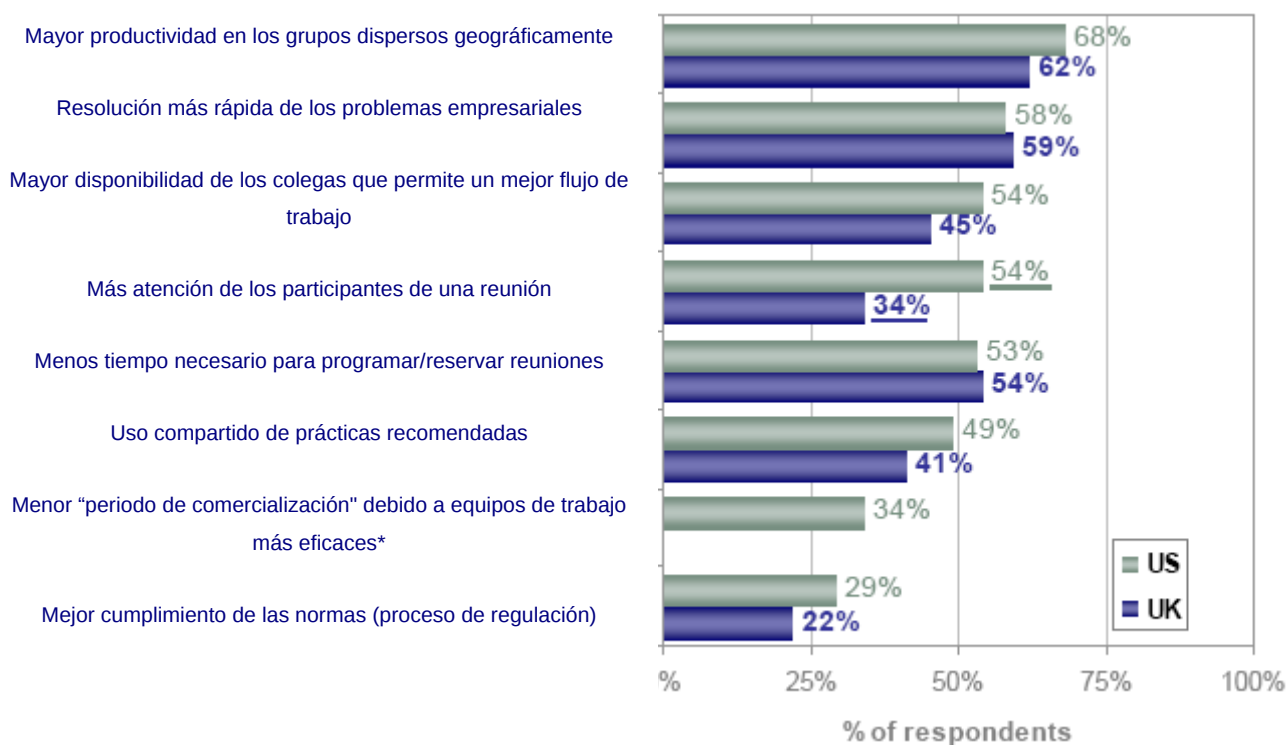
Ventajas en toda la empresa

Un aspecto que muchas organizaciones considerarán prioritario en un futuro próximo es la colaboración de los empleados. Además, a juzgar por las estimaciones de las empresas, la Telepresencia debería tener un impacto real en este área. Una mayoría espera que la Telepresencia mejore la productividad entre sus equipos dispersos geográficamente (el 68% en EE.UU y el 62% en Reino Unido). De forma similar, alrededor de la mitad (54% en EE.UU y el 45% en Reino Unido) creen que mediante el uso de la Telepresencia estarán más disponibles para otros colegas que en el pasado (reduciendo así el número de “cuellos de botella” en el flujo de trabajo). Otra mejora relacionada con la colaboración, y que se espera que la Telepresencia aporte, es la aceleración potencial de la resolución de problemas empresariales (el 58% en EE.UU. y el 59% en Reino Unido). En pocas palabras, la Telepresencia de Cisco debe facilitar el trabajo conjunto de los empleados, y esto a su vez deberá acelerar los procesos empresariales generales.

La mayoría de estas mejoras tienen una proyección de ahorro de 1-3 horas por semana y empleado. Si se multiplica esto por todos los empleados a los que afectaría en el curso de un año, el ahorro en tiempo es considerable.

Ilustración 7: Expectativas de ventajas en toda la empresa

P: ¿Qué tipo de ventajas espera conseguir de la Telepresencia, a nivel global en la empresa?



* Menor 'periodo de comercialización' debido a equipos de trabajo más eficaces (N=47). En este resultado, sólo se incluyen datos de las empresas farmacéuticas y de fabricación. Por tanto, los resultados anteriores combinan a los participantes de EE.UU. y Reino Unido.

Ilustración 8: Media de ahorro de expectativas de ventajas en toda la empresa

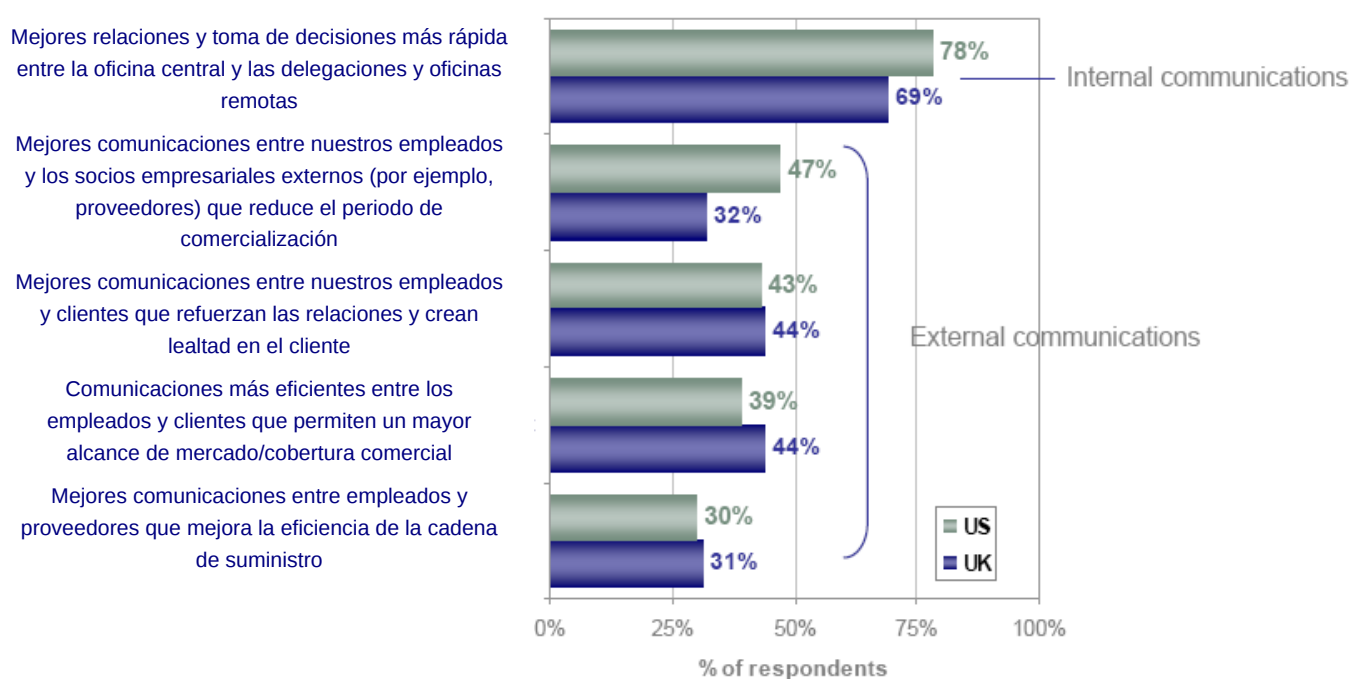
P: ¿Qué tipo de ventajas espera conseguir de la Telepresencia, a nivel global en la empresa?

	% que esperan ventajas		Media de ahorro en tiempo	
	EE.UU.	Reino Unido	EE.UU.	Reino Unido
Resolución más rápida de los problemas empresariales	58%	59%	3-5 horas/ empleado/ mes	3-5 horas/ empleado/ mes
Mayor disponibilidad de los colegas que permite un mejor flujo de trabajo	54%	45%	1-3 horas/ empleado/ semana	1-3 horas/ empleado/ semana
Menos tiempo necesario para programar/reservar reuniones	53%	54%	1-3 horas/ empleado/ mes	1-3 horas/ empleado/ mes

Como se mencionó anteriormente, algunas mejoras importantes se relacionan con la comunicación entre los empleados. De hecho, este informe también preguntó acerca de las ventajas de la comunicación con otras partes así como, por ejemplo, las mejoras que se esperaban en la comunicación entre los empleados y clientes (y que podrían mejorar las relaciones con los clientes). Algunos pocos participantes creen que estas mejoras en las comunicaciones externas se materializarán tan pronto como las internas (consulte la ilustración 9), pero esto se puede deber a la creencia de que las primeras implementaciones de Telepresencia se orientarán únicamente a propósitos internos.

Ilustración 9: Ventajas en la comunicación de los empleados

P: ¿Qué tipo de ventajas espera conseguir de la Telepresencia en cuanto a la comunicación entre los grupos internos y externos? (Marque las opciones válidas)



Las empresas que esperan reforzar las relaciones mediante la comunicación a través de la Telepresencia de Cisco prevén un incremento medio del 15% en ventas por cuenta de cliente (en EE.UU.*).

* Nota: La muestra del Reino Unido es demasiado pequeña para esta pregunta.

Ilustración 10: Media de ventajas en la comunicación de los empleados

P: ¿Qué tipo de ventajas espera conseguir de la Telepresencia en cuanto a la comunicación entre los grupos internos y externos?

	% que esperan ventajas			Media de ahorro en tiempo	
	EE.UU.	Reino Unido		EE.UU.	Reino Unido
Mejores relaciones y toma de decisiones más rápida entre las oficinas centrales y las delegaciones y/o oficinas remotas	78%	69%		1-3 horas/ empleado/ mes	1-3 horas/ empleado/ mes
Las mejores relaciones entre nuestros empleados y clientes refuerzan las relaciones y crean lealtad en los clientes	43%	44%		Al menos un 15% de incremento en volumen de ventas/clientes	Al menos un 10% de incremento en volumen de ventas/clientes*

* Bajo Ns

Ventajas para el personal TI

Un comentario revelador sobre el estado de los sistemas tradicionales de vídeo es el número de empresas (un 77% en EE.UU., 80% en Reino Unido) que esperan que la Telepresencia ayude a liberar a sus técnicos de TI de la obligación de asistir a reuniones en directo. Esta necesidad de asistencia práctica técnica evidencia que la fiabilidad es un problema central para muchas empresas actuales. Así como la telefonía IP ha simplificado en gran medida la administración del sistema telefónico para el personal TI y los usuarios finales, la Telepresencia puede ofrecer un cambio similar en el soporte técnico de vídeo. Así, el personal de TI podría ahorrar 1-3 horas por semana y persona al no tener que asistir personalmente a estas reuniones.

¿Qué pasa con los usuarios finales? Los participantes informaron que mediante la eliminación de los problemas técnicos de iniciar una llamada, la reunión media se podría acortar en notables diez minutos. Esto, por supuesto, significa diez minutos de ahorro por cada participante de la reunión.

Ilustración 11: Ventajas para el personal TI

P: ¿Qué tipo de ventajas espera conseguir de la Telepresencia, en el nivel de usuario?

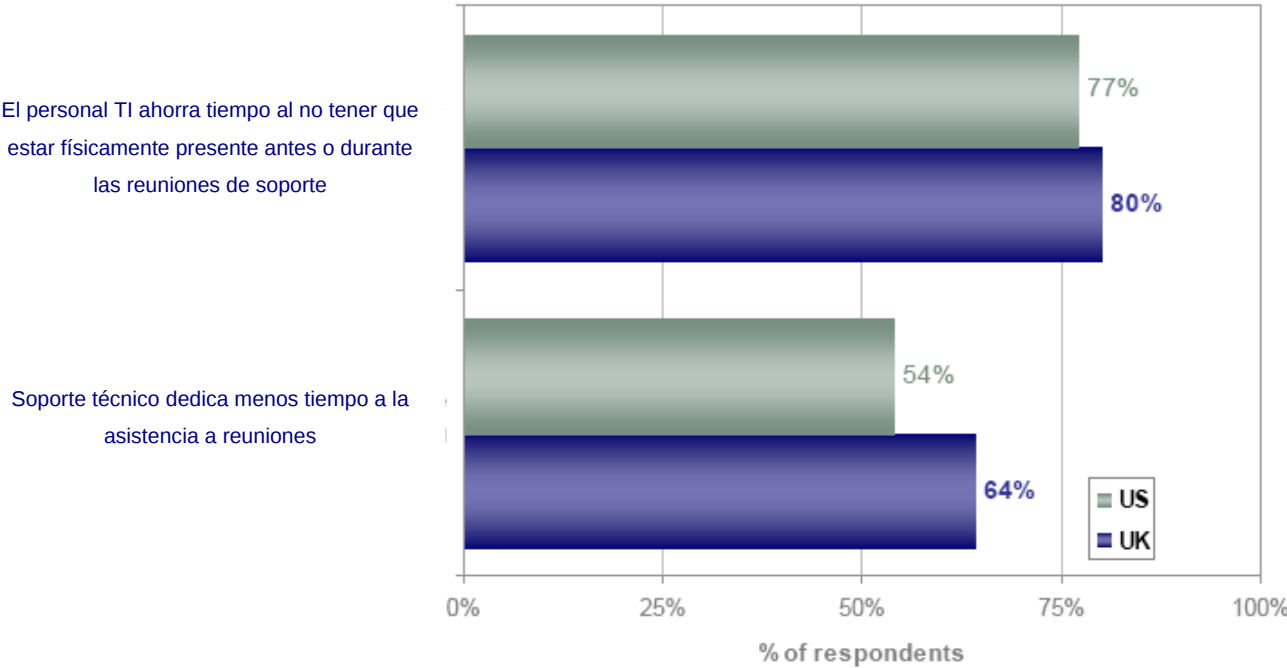
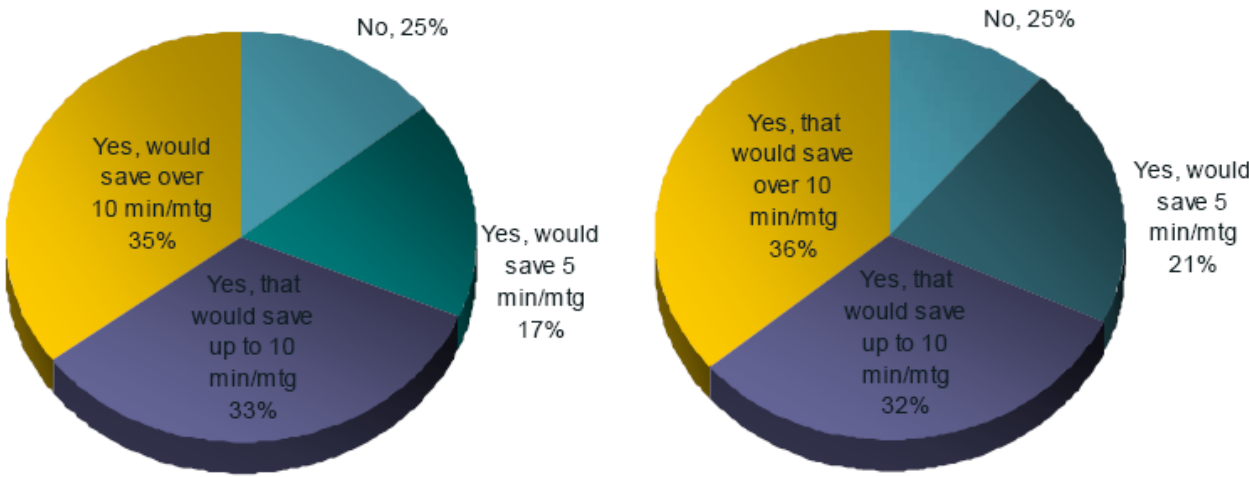


Ilustración 12: Ahorro de tiempo en las reuniones

P: Si todas las reuniones de su organización pudieran empezar sin dificultades técnicas ¿cree que se acortarían?



3. Ahorro de costes

Ahorro en viajes

Así como las empresas prevén mejorar la productividad de los empleados, tienen las máximas expectativas en conseguir ahorrar costes con la Telepresencia de Cisco a través de la reducción de los viajes. De todos los ahorros potenciales (incluidos los menores costes de servicios de conferencias de vídeo/audio/web, menores costes de mantenimiento, etc.), los ahorros en viajes son los que la mayoría espera obtener, por amplio margen. No resulta sorprendente que los ahorros potenciales varíen por categoría de empleado: en viajes de directivos se ahorraría \$2,000-2,999 por ejecutivo y mes en EE.UU. (\$1,000-1,999 en Reino Unido) y en los de otros empleados \$1,000-1,999 en EE.UU. (\$500-999 en Reino Unido) (consulte la ilustración 14).

Otros ahorros de costes

Hay otros medios a través de los cuales la Telepresencia de Cisco puede generar ahorro de costes. Las empresas que esperan recortar los costes de los servicios de vídeo, web o audio mediante la Telepresencia predicen unos ahorros anuales de \$50,000-59,999. Asimismo, quienes creen que la Telepresencia puede acelerar los programas de formación esperan ahorrar como media \$50,000-59,999 por año.

Ilustración 13: Ahorros de costes

P: ¿Qué ahorros de costes espera conseguir del uso de la Telepresencia?

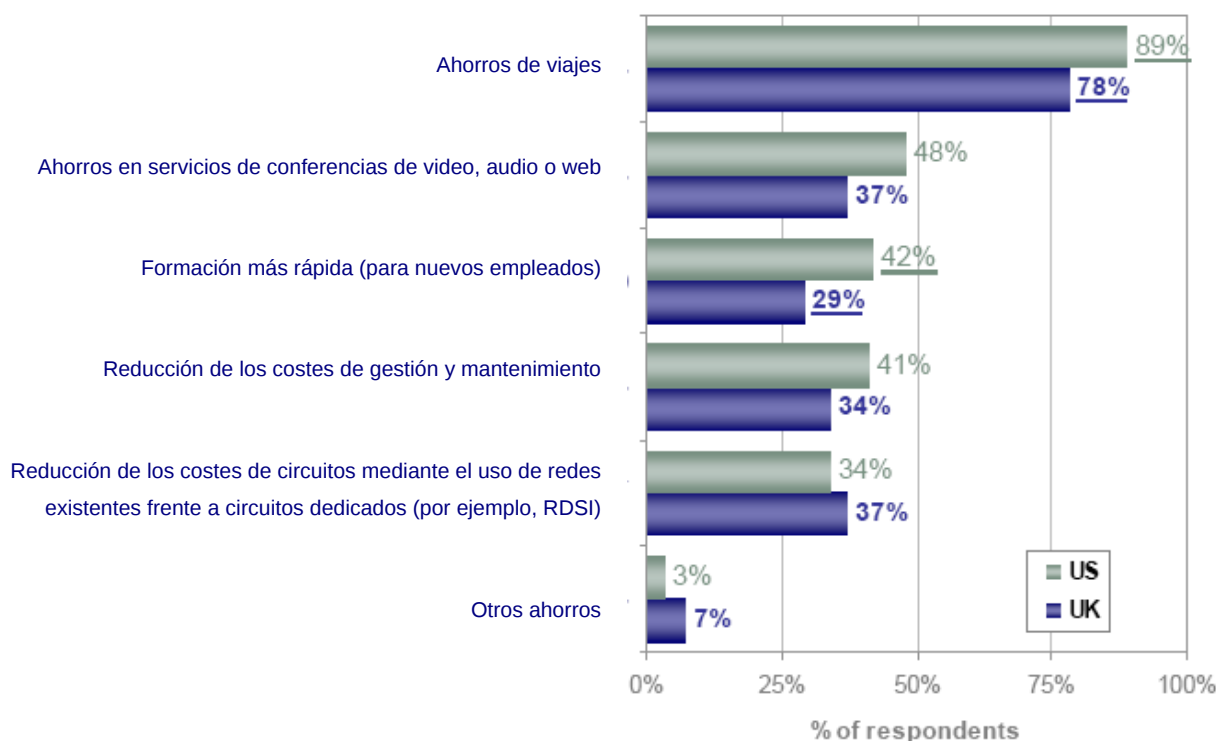


Ilustración 14: Media de ahorro en viajes

P: ¿Qué ahorros de costes espera conseguir del uso de la Telepresencia?

Ahorros esperados en viajes por mes y por	% ahorros medios	
	EE.UU.	Reino Unido
Empleado de nivel directivo	\$2K-2.999	\$1K-1.999
Comerciales	\$1K-1.999	\$500-999
Empleado de oficinas centrales	\$1K-1.999	\$500-999
Empleado TI de oficina remota	\$1K-1.999	\$500-999
Menos tiempo necesario para programar/reservar reuniones	\$500-999	Hasta \$500

4. Opciones para la distribución de Telepresencia de Cisco: solución interna o proveedor de servicios

Dado que la Telepresencia de Cisco puede estar disponible como solución interna o como un servicio suministrado por un proveedor de servicios externo, este informe también ha explorado las ventajas potenciales de usar una implementación de proveedor de servicios gestionado. Aproximadamente dos de cada tres empresas que utilizan actualmente un proveedor para vídeo en su organización informan que disponer de Telepresencia como un servicio puede ofrecer ventajas adicionales:

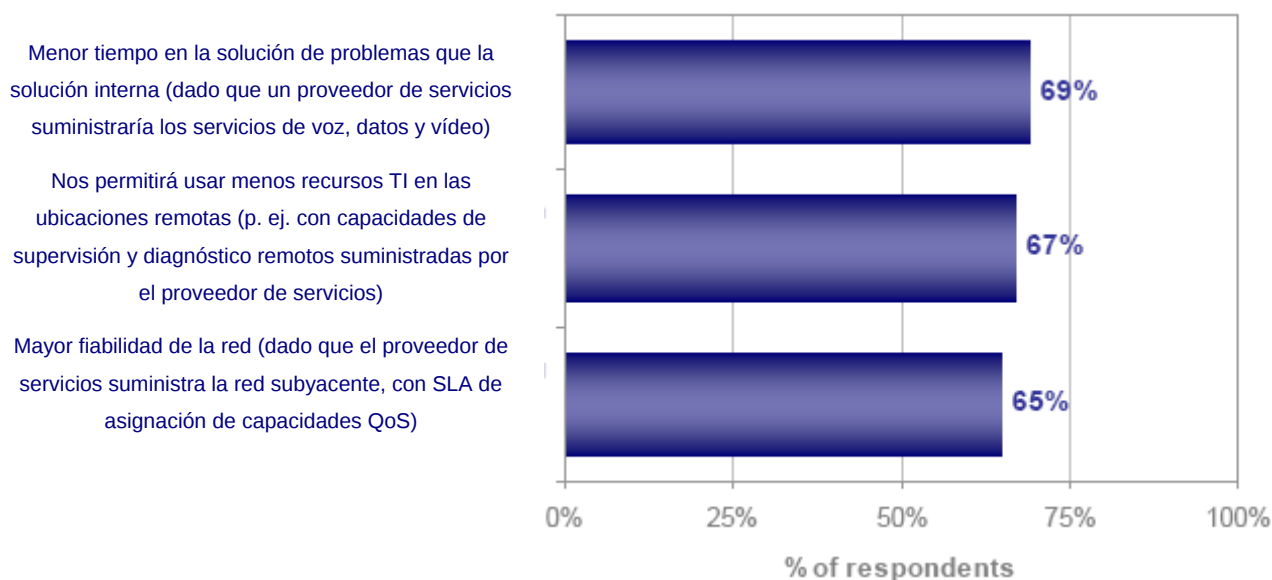
Solución de problemas más fácil – Ya que el proveedor de servicios puede administrar los servicios de datos, voz y vídeo, el 69% cree que esto aceleraría la resolución de problemas técnicos. Como media, esto puede ahorrar 1-3 horas por semana a cada empleado del personal TI.

Menor administración de sitios remotos – El 67% espera que el uso de un proveedor externo les permita recortar recursos TI en sus sitios remotos.

Fiabilidad de red mejorada – Para el 65%, tener un proveedor externo significa un servicio de red más fiable (ya que la red del proveedor incluiría capacidades de QoS y SLAs).

Ilustración 15: Ventajas del proveedor de servicios

P: ¿Qué tipo de ventajas espera obtener de un servicio gestionado de Telepresencia frente al uso de una solución interna?



5. Conclusión

Incluso en esta fase temprana, existen grandes expectativas con relación a la Telepresencia de Cisco. En particular, resultan notablemente altas las expectativas con respecto a las ventajas en productividad y costes: tanto en ahorro directo como en los efectos laterales de la menor necesidad de viajar. Además, muchos creen que la Telepresencia de Cisco podrá ahorrar tiempo de soporte técnico al personal de TI y servir como herramienta potencial de colaboración. Aunque en el pasado se ha esperado algo similar de otras tecnologías de colaboración, la solidez de estas percepciones sugiere que la Telepresencia de Cisco puede realmente aportar estas ventajas.

Es igualmente notable que con sólo la introducción inicial de la Telepresencia de Cisco, al menos la mitad de los participantes (un 67% en EE.UU, 50% en Reino Unido) estuviese de acuerdo en que podría ofrecer a su organización una ventaja competitiva. Parece que más allá de las eficiencias operativas y de costes que se han detallado en este documento, la Telepresencia de Cisco puede ofrecer también una fuente real de diferenciación a medida que las empresas exploran nuevas y diversas formas de usar esta avanzada herramienta de comunicación.

6. Anexo A: Principales métricas de las ventajas de la Telepresencia de Cisco

Lista de todas las métricas de la Telepresencia	
Ventajas en toda la empresa	Mayor productividad en los grupos dispersos geográficamente Resolución más rápida de los problemas empresariales Mayor disponibilidad de los colegas que permite mejorar el índice de flujo de trabajo Más atención de los participantes de una reunión Menos tiempo necesario para programar/reservar reuniones Uso compartido de prácticas recomendadas Menor "periodo de comercialización" debido a equipos de trabajo más eficaces* Mejor cumplimiento de las normas (proceso de regulación)
Ventajas en la productividad	Menos tiempo en viajes que aumenta la productividad del empleado y hace que los empleados estén más disponibles (y con mayor capacidad de respuesta) para otras reuniones Mayor productividad de los empleados como resultado de una menor necesidad de viajar Menos tiempo en viajes para los ejecutivos les da mayor disponibilidad y les permite asistir a más reuniones
Ventajas en la comunicación de los empleados	Mejores relaciones y toma de decisiones más rápida entre la oficina central y las delegaciones y oficinas remotas Mejores comunicaciones entre nuestros empleados y los socios empresariales externos (por ejemplo, proveedores) que reduce el periodo de comercialización Mejores comunicaciones entre nuestros empleados y clientes que refuerzan las relaciones y crean lealtad en el cliente Comunicaciones más eficientes entre los empleados y clientes que permiten un mayor alcance de mercado/cobertura comercial Mejores comunicaciones entre empleados y proveedores que mejora la eficiencia de la cadena de suministro
Ventajas para el personal TI	El personal TI ahorra tiempo al no tener que estar físicamente presente antes o durante las reuniones de soporte. Soporte técnico dedica menos tiempo a la asistencia a reuniones

Ventajas para el proveedor de servicios	Menor tiempo en la solución de problemas que en la opción interna (dado que un proveedor de servicios suministraría los servicios de voz, datos y vídeo) Permite usar menos recursos TI en las ubicaciones remotas (p. ej. con capacidades de supervisión y diagnóstico remotos suministradas por el proveedor de servicios) Mayor fiabilidad de la red (dado que el proveedor de servicios suministra la red subyacente, con SLAs y capacidades QoS)
Conferencias y colaboración	Ahorro en viajes Ahorros en servicios de conferencias de vídeo, audio o web Formación más rápida (para nuevos empleados) Reducción de los costes de gestión y mantenimiento Reducción de los costes de circuitos mediante el uso de redes existentes frente a circuitos dedicados (por ejemplo, RDSI) Otros ahorros

7. Anexo B: Alcance y metodología

Con el objetivo de ayudar a los directivos y responsables de la toma de decisiones a evaluar el impacto potencial de una implementación de Telepresencia, este documento cuantifica las ventajas esperadas de la Telepresencia, incluidas las ganancias en productividad de los empleados y el ahorro directo de costes, tomando como base la información suministrada por 239 empresas de medio y gran tamaño a través de una encuesta online. Los resultados de este documento se pueden usar como referencia por todos los que están considerando la adopción de la Telepresencia en sus organizaciones y requieren información y argumentación.

Se ha aplicado el siguiente criterio de cualificación a todos los participantes en esta encuesta online:

- Responsabilidades de trabajo
 - Directivos técnicos con experiencia actual o previa en la administración de sistemas de vídeo de grupo o sala, y
 - Directivos de empresa que son usuarios potenciales de sistemas de vídeo (Nota: no era necesario que estos directivos fuesen usuarios de vídeo; sin embargo, debían tener alguna experiencia con los sistemas de vídeo de sobremesa, grupo o sala)
- Requisitos de las organizaciones
 - 800 empleados o más
 - 3 o más ubicaciones de empresa (definidos como delegaciones o ubicaciones con varios empleados; los teletrabajadores no cuentan como ubicaciones empresariales)
 - La muestra tiene representación de organizaciones nacionales o transnacionales

La muestra de la encuesta incluía participantes de EE.UU. (152) y de Reino Unido (87) y se incluían empresas de diversos sectores, entre otros, servicios financieros, fabricación, gobierno, servicios profesionales y salud.

Para obtener más información sobre este documento, póngase en contacto con:

Joshua Weiss o Kathryn Korostoff

jweiss@cmbinfo.com o kkorostoff@cmbinfo.com

© Chadwick Martin Bailey - 2006

179 South Street, Boston, MA 02111

Teléfono: 617-986-7400 / Fax: 617-451-5272

Acerca de Sage Research – La consultoría tecnológica de Chadwick Martin Bailey

Adquirida en diciembre de 2005, Sage Research es actualmente la consultoría tecnológica de Chadwick Martin Bailey. Con una profunda experiencia en el mercado de redes y telecomunicaciones, Sage ofrece datos evaluables y recomendaciones que se basan en los métodos cualitativos y cuantitativos más recientes. Sage se fundó en 1993 y presta sus servicios a una amplia base de clientes que incluye empresas líderes del sector y compañías innovadoras.

Chadwick Martin Bailey lleva a cabo estudios de mercado para algunas de las mayores empresas del mundo en más de 30 países. Con oficinas en Boston, Massachusetts, el método basado en equipos de Chadwick Martin Bailey garantiza la combinación adecuada de personal y experiencia para cada reto y oportunidad empresarial que acomete. Ya sea en ROI de marketing, desarrollo de productos o mejora de la satisfacción del cliente, todos los procesos de investigación de Chadwick Martin Bailey tienen un enfoque particular: proporcionar a los clientes información clara sobre lo que puede hacer para conseguir, mantener y aumentar el número de clientes. Para obtener más información, visite www.ChadwickMartinBailey.com.