

El proceso de las Comunicaciones Unificadas

Cómo responde TI al aumento de la demanda de colaboración móvil y visual

Julio de 2012

Introducción

Los gestores de TI de hoy en día tienen que enfrentarse a numerosas dificultades para encontrar el conjunto ideal de capacidades de Comunicaciones Unificadas (UC, por sus siglas en inglés). Los conceptos de Cloud Computing, movilidad y de orientación al consumidor de TI nos hacen preguntarnos si este nuevo mundo es completamente anárquico. En medio de esta revolución, los gestores de TI pueden reaccionar de diversas formas, y corren un riesgo bastante alto de que se les considere un impedimento en lugar de ser los que lideren el proceso de innovación. Las presiones empresariales para reducir costes, aumentar la diferenciación y la competitividad y globalizarse empujan a la comunidad de usuarios a buscar unas herramientas de UC excelentes y fáciles de usar.

Las herramientas de UC difieren de los sistemas de transacciones, como la planificación de recursos empresariales (ERP, por sus siglas en inglés) y la gestión de relaciones con los clientes (CRM, por sus siglas en inglés), que admiten distintos procesos empresariales. Estas herramientas constituyen un sector difuso dentro del catálogo de servicios de TI. Los usuarios emplean los sistemas de transacciones para llevar a cabo tareas específicas, mientras que las UC representan una opción mucho más discrecional. El reto es que los usuarios vayan más allá de las funciones básicas, por ejemplo, las simples llamadas de voz, tal y como hacían en los sistemas antiguos, y utilicen funciones colaborativas más avanzadas, como las videoconferencias. Un signo de que la implementación de UC ha tenido éxito es que un número importante de usuarios adopte las llamadas de voz ad hoc y las videoconferencias para trabajar con documentos y acelerar el proceso de toma de decisiones.

En la actualidad, las empresas consideran que cuando se actualizan sistemas PBX tradicionales a VoIP se trata de “infraestructura”, mientras que el software de colaboración web encaja mejor en el conjunto de herramientas de colaboración. Dado que las UC aúnan voz en tiempo real, vídeo, mensajería instantánea, conferencias y colaboración web, ¿cómo hacen las empresas para tomar decisiones eficaces sobre el valor empresarial, de modo que sepan dónde, cuándo y cuánto invertir e implementar? Si no reaccionan con rapidez, el carácter anárquico de la orientación al consumidor de las tecnologías de la información conseguirá que los usuarios empiecen a trabajar en la nube por su cuenta para conectarse tanto de forma interna como con los partners externos. El movimiento del uso de dispositivos personales (BYOD, por sus siglas en inglés) es un ejemplo de la influencia que tienen los usuarios finales a la hora de forzar a los departamentos de TI a diseñar, desarrollar e implementar un conjunto de capacidades de UC flexibles. Este perfil analizará cuáles son las prioridades de los gestores de TI al invertir en UC,

cómo se implica el resto de la empresa para configurar esas prioridades y el modo en que influyen en el proceso las necesidades de los usuarios de una movilidad y un uso del vídeo más extendidos.

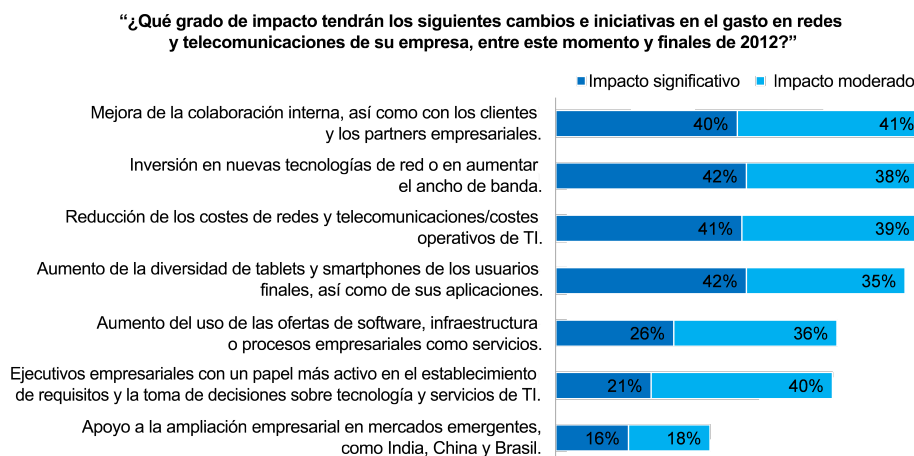
Mejorar los productos y soluciones de colaboración es una prioridad. Sin embargo, la presión para reducir costes es también alta

La buena noticia es que los gestores de TI entienden la colaboración y las Comunicaciones Unificadas. Reconocen que actualizar las redes, implementar la colaboración tanto para usuarios externos como internos y el movimiento BYOD tendrán un impacto significativo en el gasto en redes y telecomunicaciones en 2012 (consulte la figura 1). Al mismo tiempo, reducir los costes operativos en TI y telecomunicaciones es igualmente importante.

Para los gestores de TI que tienen que hacer frente a prioridades aparentemente contradictorias, como reducir los costes y aumentar las capacidades, la práctica recomendada es organizar los proyectos de UC para poder ahorrar tanto evitando el gasto como en forma de ahorros tangibles. Por ejemplo, pasar a VoIP supone numerosos ahorros tangibles, como reducir los gastos de servicios de operadoras y consolidar el software y el hardware de PBX. Algunas empresas pueden conseguir una reducción real de los gastos en viajes mediante el uso de la videoconferencia. Los proyectos de UC también pueden incluir la implementación de mensajería instantánea, presencia y videoconferencia, todos los cuales producen ganancias de productividad evitando gastos.

Figura 1

La colaboración se considera una prioridad fundamental de las telecomunicaciones y las redes



Base: 1043 responsables de toma de decisiones sobre telecomunicaciones en empresas europeas y norteamericanas.

(Se aceptan varias respuestas)

Fuente: Forrsights Networks And Telecommunications Survey, Q1 2012, Forrester Research, Inc.

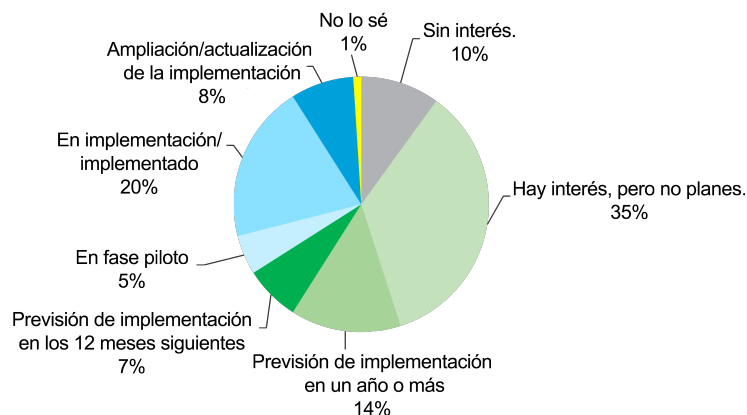
Cuando se examinan con mayor profundidad los planes empresariales para admitir Comunicaciones Unificadas, se observan pruebas contundentes de que la tecnología está arraigada (consulte la figura 2). La mayoría de los compradores de TI cuentan con algún tipo de plan para adoptar UC (54%), pero una importante minoría sigue teniendo dudas o carece de planes al respecto. Estas pruebas son muy sólidas en lo que se refiere a la parte del mercado conocida como suministro, donde los proveedores han consolidado los componentes de UC en suites más integradas. Por ejemplo, todos los proveedores de PBX tradicionales han desarrollado sus productos para convertirlos en gestores

de sesiones SIP que admitan voz, vídeo, mensajería instantánea y conferencias. En estos momentos, sería complicado que un comprador empresarial adquiriera un sistema que solo admite comunicaciones de voz.

Figura 2

Estado de las implementaciones de UC

“¿En qué etapa de la adopción de Comunicaciones Unificadas se encuentra su empresa?”



Base: 1304 responsables de toma de decisiones sobre telecomunicaciones en empresas europeas y norteamericanas

Fuente: Forrsights Networks And Telecommunications Survey, Q1 2012, Forrester Research, Inc.

La compatibilidad con la movilidad está relacionada con la necesidad de simplificar y consolidar las UC

La explosión del movimiento BYOD en la escena empresarial ha supuesto un verdadero desafío para los gestores de TI, para que abandonen el nivel de control que ejercían sobre las compras de hardware y que les ayudaba a dictar los estándares, además de controlar los costes de las adquisiciones y del soporte. El fenómeno BYOD se ha extendido con tanta rapidez que las organizaciones de TI tienen que pasar de esta posición histórica al diseño de una infraestructura de UC y unas políticas de compatibilidad más flexibles. Proporcionar capacidades de movilidad a los usuarios propios, los partners externos y los clientes resulta una prioridad alta o crítica para el 68% de los compradores empresariales (consulte la figura 3). La reacción de numerosas organizaciones de TI es emplear la estrategia clásica de consolidar proveedores y proveedores de servicios para simplificar la infraestructura de UC. La interesante dicotomía que plantea es que, para poder admitir una mayor variedad de terminales, la solución debe reducir la infraestructura de back-end y el software de UC.

Las Comunicaciones Unificadas móviles permiten reconocer el valor empresarial que aporta BYOD

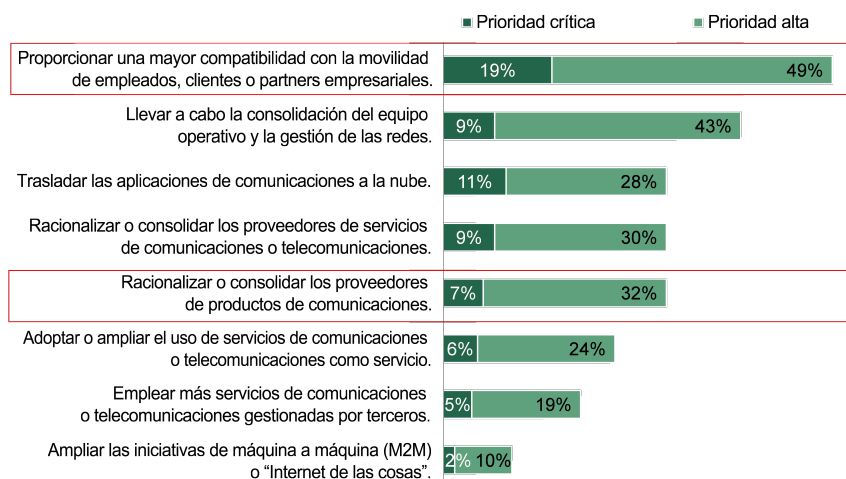
El número de empresas que planean admitir aplicaciones de UC móviles es alto, y solo el 3% declara no tener ningún interés en ellas (consulte la figura 4). Este hecho es una declaración firme sobre el modo en que las empresas recurren a las UC para aprovechar las funciones de los smartphones e impulsar aún más la colaboración. Aunque la mayoría de los debates sobre el fenómeno BYOD indican que supone muchas dificultades a la hora de que los

departamentos de TI lo administren, aquí los datos muestran que se están dando pasos para integrar las capacidades de UC e impulsar el valor empresarial de las organizaciones.

Figura 3

La compatibilidad con los dispositivos móviles es una de las prioridades principales; muchos usuarios quieren consolidar proveedores

“¿Cuáles de las siguientes iniciativas es probable que se encuentren entre las principales prioridades en materia de telecomunicaciones estratégicas o movilidad de los empleados en los próximos 12 meses?”



Base: 1043 responsables de toma de decisiones sobre telecomunicaciones en empresas europeas y norteamericanas.

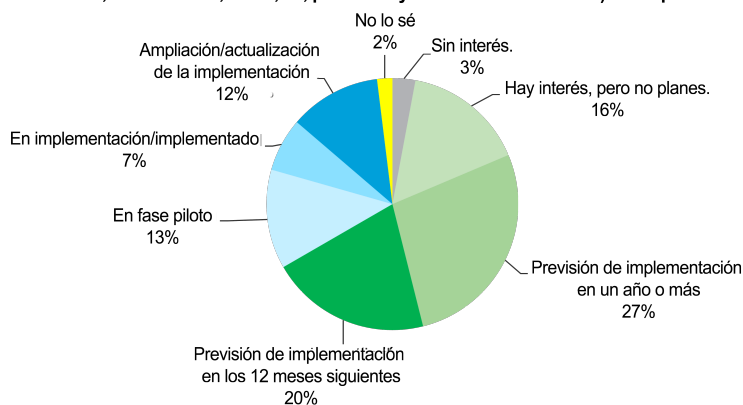
(Se aceptan varias respuestas)

Fuente: Forrsights Networks And Telecommunications Survey, Q1 2012, Forrester Research, Inc.

Figura 4

Planes empresariales para implementar UC móviles

“¿Qué planes tiene su empresa para implementar alguna o todas las capacidades de UC siguientes (software telefónico, conferencias, video, IM, presencia y servicios de ubicación) en dispositivos móviles?”



Base: 120 responsables de toma de decisiones sobre telecomunicaciones en empresas europeas y norteamericanas

Fuente: estudio realizado por Forrester Consulting en nombre de Cisco Systems, junio de 2012

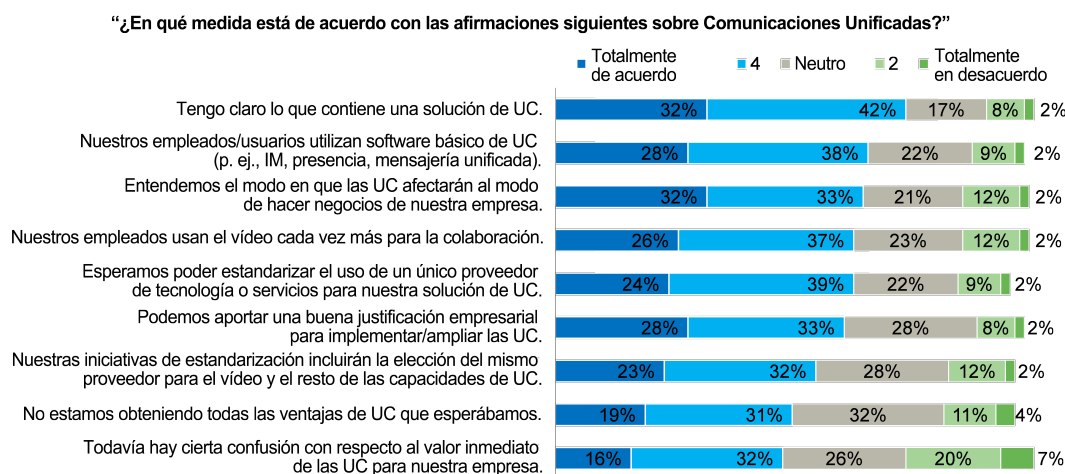
La estandarización de las Comunicaciones Unificadas se amplía al vídeo

Las comunicaciones visuales pueden ayudar a obtener mejores resultados en la colaboración, aunque las empresas han experimentado dificultades para justificar los altos costes derivados de la actualización de las redes y los terminales, y de la construcción de salas de videoconferencias especializadas. Pero los costes de los terminales de vídeo están bajando y las suites de software de UC están consiguiendo mejorar la integración de estos terminales, de modo que un mayor número de usuarios individuales puede participar en conferencias formales de las que antes se le habría excluido. Por esta razón, los gestores de TI de las empresas consideran el vídeo como una capacidad de UC que podría beneficiarse de la consolidación y la estandarización de los proveedores (consulte la figura 5).

Diversos elementos ayudan a impulsar este movimiento de una integración más estrecha del vídeo con el resto de UC. Un mayor número de usuarios exige vídeo de escritorio y otras situaciones en las que los usuarios individuales puedan participar de forma sencilla en interacciones más formales y que tengan lugar en salas de conferencias cuando no les es posible acudir a la sala de reuniones o de vídeo. Esto requiere un enfoque común con respecto a la administración de las sesiones, los protocolos de los terminales y la compatibilidad de los codecs, y una experiencia de usuario unificada de las conferencias de audio, vídeo y en la Web. Esto es más difícil de conseguir si el vídeo de escritorio y la conferencia funcionan con protocolos y software totalmente distintos que aquellos que emplean los participantes en las salas de conferencias.

Figura 5

Los gestores de TI planean optar por un proveedor único para las Comunicaciones Unificadas, incluido el vídeo



Base: 120 responsables de toma de decisiones sobre telecomunicaciones en empresas europeas y norteamericanas.

(El total de los porcentajes puede no ser 100 debido al redondeo, las respuestas “No sabe” no se muestran)

Fuente: estudio realizado por Forrester Consulting en nombre de Cisco Systems, junio de 2012

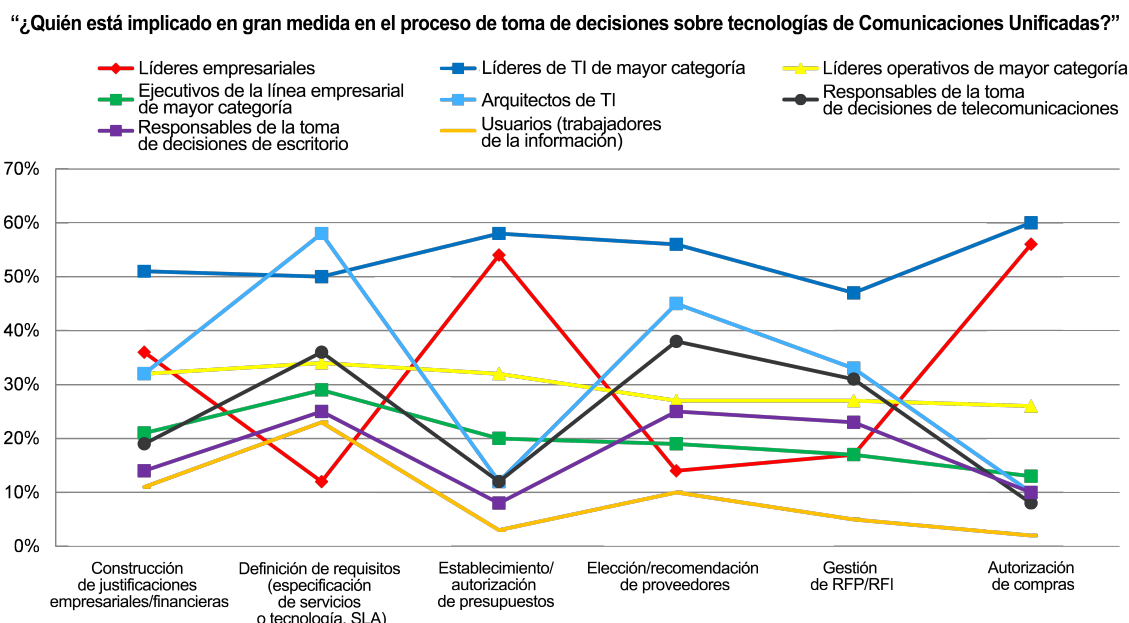
Los arquitectos de las empresas tienen la tarea de representar a los usuarios

¿Cómo siguen adelante las empresas con la toma de decisiones sobre Comunicaciones Unificadas para aunar todos estos aspectos? ¿Son los usuarios finales los que impulsan la toma de decisiones? Los resultados de la encuesta indican de un modo bastante claro que los arquitectos empresariales de TI (casi el 60%, consulte la figura 6) definen los requisitos técnicos y de servicios de UC. Puede que esto funcione, pero Forrester sigue advirtiéndolo que muchas organizaciones de TI abordan las UC de manera fragmentada, separando voz, vídeo y colaboración web entre

distintos equipos. Como práctica recomendada, la función del arquitecto de la empresa debe ser un pilar fundamental de un equipo conjunto dentro del departamento de TI que reúna los equipos de colaboración, red, vídeo y voz. Este enfoque integrador permitirá que el arquitecto de la empresa relacione mejor los requisitos de los usuarios finales con el diseño de la solución.

Figura 6

El responsable de TI de mayor rango sigue siendo el principal responsable de la toma de decisiones en los aspectos que no son técnicos de las compras de UC



Base: 120 responsables de toma de decisiones sobre telecomunicaciones en empresas europeas y norteamericanas

Fuente: estudio realizado por Forrester Consulting en nombre de Cisco Systems, junio de 2012

Conclusión

Las empresas continúan ampliando y perfeccionando sus capacidades de Comunicaciones Unificadas. En esta fase del mercado, no es una cuestión de *si llevarlo a cabo*, sino de *cómo hacerlo*. Las exigencias de los usuarios finales de ampliar las UC a una gama cada vez mayor de terminales móviles y visuales es un punto clave en cuanto al diseño que las organizaciones de TI deben incorporar en sus hojas de ruta.

- **El fenómeno BYOD está aquí para quedarse.** El cambio producido en la elección de los usuarios finales ha sido drástico; utilícelo como factor de diseño crucial para las UC, incluidos los terminales que son móviles y visuales al mismo tiempo.
- **Las estrategias de consolidación de proveedores de TI pueden aplicarse a las UC.** La administración de suministro y proveedores de TI normalmente recomienda que las empresas analicen con detenimiento cómo pueden reducir el número de tecnologías y de relaciones que componen su catálogo de servicios, y las UC no son diferentes. Las ofertas de los proveedores evolucionan hacia suites más integradas, y las empresas

deberían aprovechar este fenómeno. Sin embargo, no decida desmontar y sustituirlo todo sin examinar cuidadosamente la infraestructura con la que ya cuenta y sus preferencias de usuario.

- **El arquitecto de la empresa es una función clave para organizar la hoja de ruta de UC.** Las UC van ahora mucho más allá de la clásica división entre los equipos de redes de voz y de datos creados por VoIP. Asegúrese de tener en cuenta a los equipos de aplicaciones de escritorio, colaboración, y demás grupos de TI para diseñar una hoja de ruta de UC con la arquitectura óptima que cubra las necesidades de los usuarios finales.

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 [HYPERLINK "http://www.forrester.com/consulting" www.forrester.com/consulting](http://www.forrester.com/consulting).