

guidance
expertise
responsiveness
focus
leadership
experience

Aplicaciones de Comunicaciones Unificadas:
Usos y ventajas
Enero de 2006



SAGE RESEARCH
945 Concord Street
Framingham, Massachusetts 01721
Teléfono: 508.655.5400
www.sageresearch.com

1.0 RESUMEN EJECUTIVO	04
1.1 El contexto de adopción	05
1.2 La perspectiva de las ventajas	06
2.0 ALCANCE Y METODOLOGÍA	07
3.0 APLICACIONES DE COMUNICACIONES UNIFICADAS	08
3.1 Uso de las aplicaciones	08
3.2 Implementaciones reales de aplicaciones de Comunicaciones Unificadas	10
0.4 VENTAJAS DE LAS APLICACIONES DE COMUNICACIONES UNIFICADAS	11
4.1 Movilidad de los empleados	12
4.2 Colaboración entre empleados	14
4.3 Reducción de costos	17
5.0 CONCLUSIÓN	19

ANEXO 1 FUENTES DE PROBLEMAS IMPORTANTES	05
ANEXO 2 VENTAJAS DE LAS COMUNICACIONES UNIFICADAS: MÁS ALLÁ DE LA IMPLEMENTACIÓN BÁSICA DE IPC	06
ANEXO 2A CORRELACIÓN ENTRE EL USO DE LAS APLICACIONES DE IPC Y EL NIVEL DE VENTAJAS	07
ANEXO 3 USO ACTUAL DE LAS APLICACIONES DE COMUNICACIONES UNIFICADAS	08
ANEXO 4 USO DE LAS APLICACIONES DE COMUNICACIONES UNIFICADAS EN LAS ORGANIZACIONES	09
ANEXO 5 RESUMEN DE VENTAJAS DE LAS APLICACIONES DE COMUNICACIONES UNIFICADAS	11
ANEXO 6 AHORROS DE TIEMPO OBTENIDOS AL PODER SABER CUÁL ES EL MEJOR MÉTODO PARA COMUNICARSE CON LOS COLEGAS	12
ANEXO 7 AHORRO DE TIEMPO OBTENIDO CON LA MENSAJERÍA UNIFICADA	13
ANEXO 8 AHORRO DE TIEMPO OBTENIDO AL USAR LA MENSAJERÍA INSTANTÁNEA (IM)	14
ANEXO 9 AHORRO DE TIEMPO OBTENIDO AL PODER TRANSFERIR UNA SESIÓN DE IM A UNA CONVERSACIÓN TELEFÓNICA EN DIRECTO	15
ANEXO 9A VENTAJAS POR MAGNITUD DE IMPLEMENTACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO	16
ANEXO 10 REDUCCIÓN DE COSTOS DERIVADA DEL SERVICIO DE CONFERENCIAS PROPIO	17
ANEXO 11 AHORRO POR MES DERIVADO DEL USO DE SOFTPHONES	18

1.0 Resumen ejecutivo

Hoy en día, se conocen muy bien las numerosas ventajas que ofrece la implementación de un sistema de comunicaciones IP (IPC), ventajas que, además, se encuentran debidamente documentadas. No obstante, una vez sentadas las bases de IPC, existen otras aplicaciones que pueden potenciar aún más la red IP convergente. La cuantificación de los incrementos reales de la productividad y de la efectiva reducción de costos directos que se obtienen mediante las relativamente nuevas aplicaciones de Comunicaciones Unificadas de valor agregado puede ser una tarea abrumadora para las organizaciones que consideran invertir en IPC¹. Aun cuando estas organizaciones dispusieran de información cuantitativa, podrían justificar más acabadamente el retorno de la inversión (ROI) en los desarrollos que planifican. En este orden de ideas, una fuente de información por excelencia son los parámetros de referencia o **benchmarks** que ofrecen los usuarios actuales, datos que hasta la fecha han sido escasos.

En este informe, que se basa en una encuesta realizada a más de 200 organizaciones pequeñas, medianas y grandes que, en la actualidad, utilizan o piensan utilizar aplicaciones de Comunicaciones Unificadas, se señalan los desafíos a los que estas aplicaciones dan respuesta y las ventajas reales de que gozan las organizaciones que ya las adoptaron. Asimismo, se presentan resultados muy concretos que cuantifican tanto el ahorro de tiempo del personal como la reducción de costos directos que los usuarios obtuvieron al implementar aplicaciones de Comunicaciones Unificadas. De esta manera los responsables de la toma de decisiones contarán con referencias reales a la hora de evaluar esta tecnología.

En todos los resultados que se presentan en este informe técnico, se destacan tres temas generales que los caracterizan, a saber:

- **Las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas incrementan la eficacia de las comunicaciones.**

Además de reemplazar un canal tradicional para comunicarse con los empleados, las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas permiten lograr comunicaciones más inteligentes. Los empleados pueden verificar cuál es el mejor método para comunicarse con un colega antes de iniciar el contacto, con lo cual se incrementa la eficiencia de sus interacciones.

- **Las ventajas que ofrecen las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas se traducen en ahorros de tiempo y costos.** Las experiencias reales de los usuarios indican con claridad que estas aplicaciones no sólo permiten incrementar la productividad de los empleados sino también obtener ahorros monetarios directos. En consecuencia, las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas aseguran un amplio ROI.

- **El nivel de ventajas de las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas aumenta con la envergadura de la implementación.** En términos sencillos, cuanto mayor sea la cantidad de empleados que cuente con aplicaciones de Comunicaciones Unificadas, mayor será el beneficio general. Aunque es una conclusión intuitiva, la magnitud de este efecto es considerable.

¹ Por “aplicaciones de Comunicaciones Unificadas” se entiende aquellas aplicaciones basadas en un sistema de comunicaciones IP. A título ilustrativo cabe mencionar la mensajería unificada, las funciones de conferencias y colaboración (como audioconferencia y videoconferencia), mensajería instantánea empresarial integrada con IPC y Softphones, entre otras.

1.1 El contexto de adopción

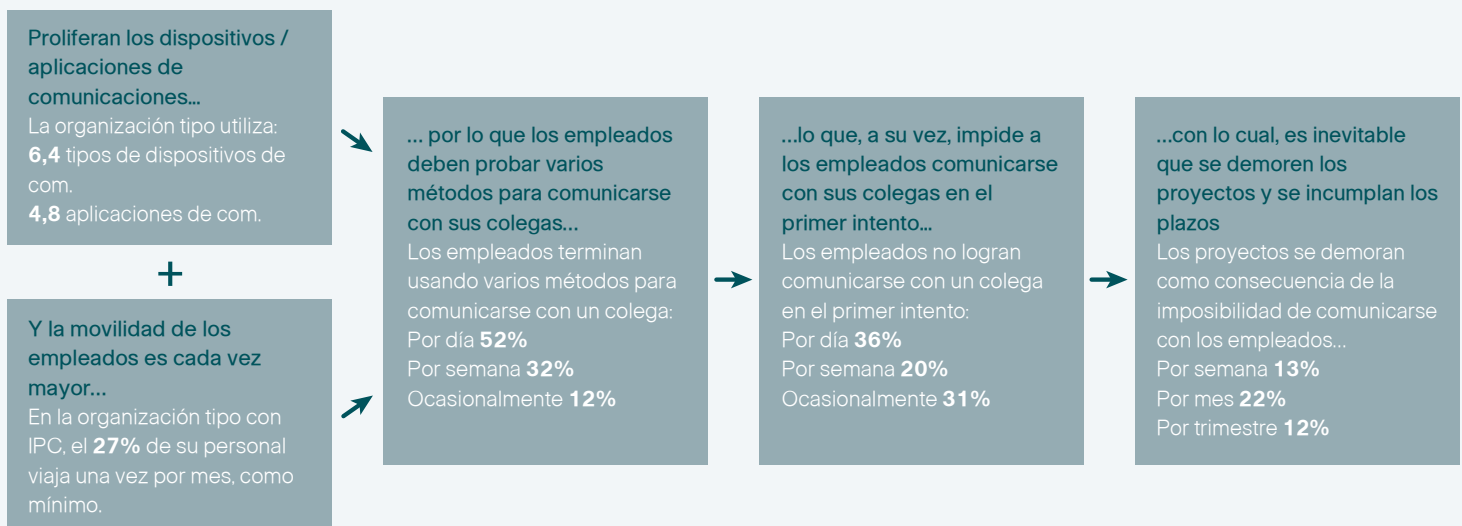
Hoy en día, un desafío típico que afrontan muchas organizaciones es la imposibilidad de que los empleados se comuniquen de manera confiable en el primer intento (véase el Anexo 1). Aun cuando existen numerosas herramientas de comunicación, la movilidad de los empleados es cada vez mayor, por lo que la colaboración entre ellos resulta cada vez más compleja. Los empleados no carecen de los instrumentos necesarios para mantenerse en contacto. En efecto, según los datos recopilados, la organización tipo que cuenta con IPC utiliza seis tipos diferentes de dispositivos de comunicación (por ejemplo, teléfonos de escritorio, teléfonos móviles, etc.) y cinco **aplicaciones** de comunicaciones (por ejemplo, mensajería instantánea (IM), aplicaciones de conferencias, etc.)². Sin embargo, la movilidad de los empleados es un dato ineludible de la realidad: en promedio, las organizaciones que utilizan IPC manifestaron que el 27% de sus empleados viaja una vez por mes, como mínimo.

Estos dos factores en su conjunto han generado un verdadero problema en las comunicaciones. Aun cuando la mayor disponibilidad de herramientas debería facilitar el acceso a los colegas, si los dispositivos no

están debidamente integrados, el efecto neto puede ser contraproducente. En la práctica, los empleados deben adivinar cuál es el método (por ejemplo, teléfono de escritorio, teléfono celular, correo electrónico, etc.) más adecuado para comunicarse con sus colegas en un momento determinado. Sus primeros intentos de contacto suelen ser infructuosos: en efecto, el 56% de las organizaciones manifestó que al menos una vez por semana los empleados no logran comunicarse con sus colegas en el primer intento.

Si bien esta situación a primera vista puede parecer una simple incomodidad, posee consecuencias económicas reales. Los obstáculos a la comunicación interna generan, con el tiempo, demoras cruciales. En realidad, prácticamente todas las organizaciones (93%) en algún momento no lograron cumplir con un plazo estipulado o debieron afrontar demoras en un proyecto como consecuencia de los obstáculos existentes para acceder a los principales responsables de la toma de decisiones. Aunque en el cuestionario no se cuantificaron estas dificultades en términos monetarios, resulta claro que no poder comunicarse con los principales integrantes del equipo pondrá en peligro las operaciones comerciales clave en el largo plazo.

Anexo 1: Fuentes de problemas importantes



² Nota: este promedio se basa sólo en usuarios de IPC; los promedios correspondientes a los usuarios de otros sistemas (no documentados en este estudio) pueden variar.

1.2 La perspectiva de las ventajas

¿De qué manera las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas resuelven este problema de comunicación? Si bien no existe ninguna panacea, se ha demostrado que las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas son eficaces para dar respuesta al problema de acceso a los empleados. Varios de los ahorros señalados por el usuario tipo de aplicaciones de Comunicaciones Unificadas guardan relación directa con la mejora del acceso a los empleados. Por ejemplo, los empleados que trabajan en organizaciones que utilizan clientes de comunicaciones unificadas con IPC ahorran, en promedio, un total de 32 minutos por día al poder comunicarse con sus colegas en el primer intento³. Asimismo, el empleado tipo que utiliza la mensajería unificada (UM) ahorra 43 minutos por día al poder administrar todos los mensajes de correo electrónico, voicemail y fax desde un solo buzón. Según lo demuestran estos resultados, las aplicaciones de

Comunicaciones Unificadas posibilitan comunicaciones más inteligentes al brindar a los empleados inteligencia que mejora la manera en que se mantienen en contacto.

Por otra parte, según se ilustra en el gráfico del Anexo 2, las ventajas de las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas son acumulativas, es decir que estas aplicaciones incrementan la productividad en una amplia gama de áreas operativas y los beneficios que se obtienen como consecuencia de ello, por lo general, no se superponen. Por ejemplo, las organizaciones que utilizan SoftPhones y funciones de conferencias de IPC, por un lado, logran mejorar la productividad de los empleados móviles (al poder aprovechar la comodidad de los SoftPhones) y, por el otro, logran obtener ahorros de tiempo al contar con funciones de audioconferencias más fáciles de usar propias de la empresa.

Anexo 2: Ventajas de las Comunicaciones Unificadas: Más allá de la implementación básica de IPC

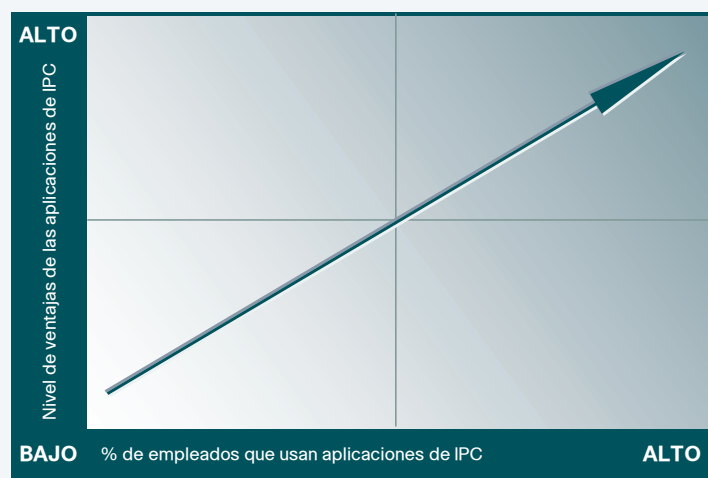


Asimismo, las ventajas de las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas aumentan de manera considerable con la envergadura de la implementación. Según se ha documentado, las organizaciones que cuentan con implementaciones amplias obtienen ventajas mayores que aquellas que cuentan con

implementaciones limitadas (véase el Anexo 2a). En realidad, este resultado tiene sentido: cuanto mayor es la cantidad de empleados totalmente accesible en una organización, mayores son los beneficios de productividad para todos.

³ El "cliente de Comunicaciones Unificadas" es un cliente basado en software para equipos de escritorio, portátiles u otros dispositivos móviles, que integra las aplicaciones de comunicaciones en una sola interfaz para determinar la presencia de usuarios y la preparación de dispositivos, fomentar la colaboración, y ofrecer video, telefonía, mensajería instantánea, etc.

Anexo 2a: Correlación entre el uso de aplicaciones de IPC y el nivel de ventajas (ahorro de tiempo o reducción de costos)



2.0 Alcance y metodología

Con el fin de ayudar a los responsables de la toma de decisiones a evaluar las verdaderas consecuencias de las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas, en este informe técnico se cuantifican las ventajas concretas que los usuarios de las aplicaciones manifestaron obtener, tanto en términos de ahorro de tiempo de los empleados como de reducción de costos directos. Los resultados del cuestionario, al que respondieron 203 organizaciones pequeñas, medianas y grandes (de entre 20 y más de 100.000 empleados), pueden ayudar a los responsables de la toma de decisiones a considerar la implementación de IPC, a fin de desarrollar el caso comercial en sus propias organizaciones.

Todos los participantes que respondieron al cuestionario reunieron los siguientes criterios:

- Responsabilidad en la toma de decisiones de compra, evaluación, planificación o administración

de la central telefónica PBX IP (pura o híbrida) de la organización

- Ya implementaron o están en la fase de prueba o planificación de una central telefónica PBX IP (pura o híbrida)⁴
- Utilizan en la actualidad al menos una aplicación de comunicaciones unificadas (por ejemplo, mensajería instantánea, voicemail, mensajería unificada, audioconferencia, videoconferencia o conferencia web, SoftPhone basado en PC, cliente de Comunicaciones Unificadas o acceso por voz a las aplicaciones)

Los participantes representan una amplia gama de sectores tales como el sector educativo, servicios financieros, sector público, servicios médicos/farmacéutica, manufactura, servicios profesionales, sectores minorista/mayorista, entre otros.

⁴ En el cuestionario, por "planificación" se entiende que la organización "ha proyectado en su presupuesto (una central telefónica PBX IP) y ha seleccionado el proveedor".

3.0 Aplicaciones de Comunicaciones Unificadas

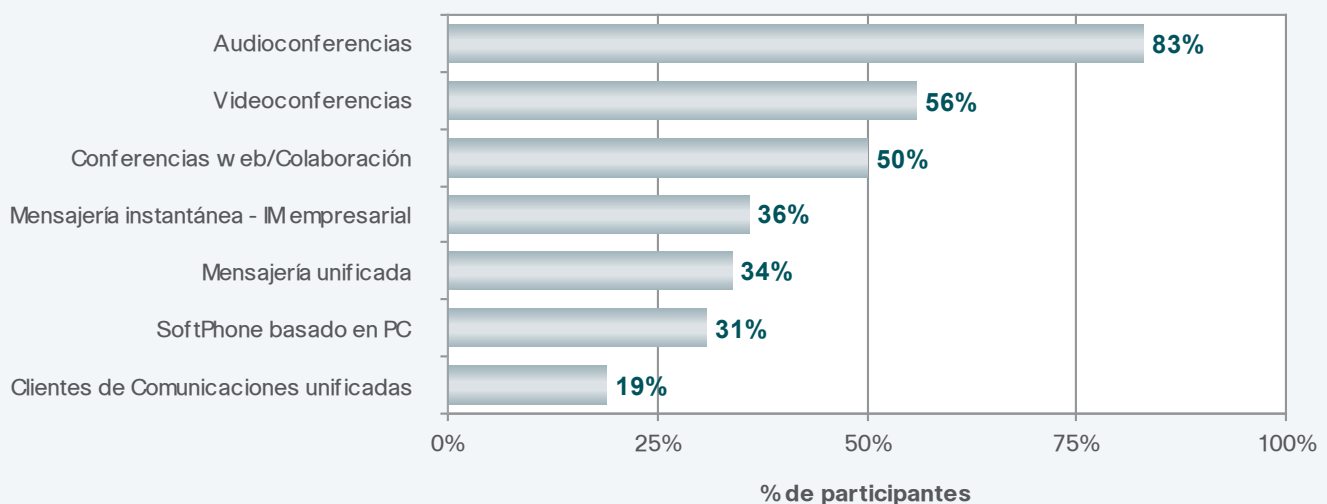
Si bien muchas organizaciones al principio implementan IPC a fin de sustituir las centrales telefónicas PBX tradicionales, los usuarios actuales han comenzado a integrar otras aplicaciones a fin de aprovechar aún más las ventajas de productividad que ofrecen las comunicaciones IP. Estas aplicaciones de Comunicaciones Unificadas se implementan en cada vez más áreas del lugar de trabajo, a medida que las organizaciones las despliegan para un segmento en expansión de su personal.

3.1 Uso de las aplicaciones

La adopción de estas aplicaciones de Comunicaciones Unificadas de valor agregado ha avanzado, superando el acotado marco que ocupaban hasta hace un tiempo. En la actualidad, estas aplicaciones integran cada vez más el conjunto de recursos de que disponen los usuarios de IPC (véase el Anexo 3). Aunque cabe

esperar este tipo de avance en el transcurso del tiempo, estos datos sugieren que la adopción de estas aplicaciones está realmente cobrando impulso. Por ejemplo, el 34% de las organizaciones que utilizan IPC implementó mensajería unificada (UM) y un notable 56% utiliza funciones de videoconferencias (si bien no necesariamente están integradas con IPC). No es de extrañar que la adopción de aplicaciones más recientes como los clientes de comunicaciones unificadas (19%) siga siendo limitada en este momento. Cabe destacar que estas estadísticas sólo representan a las organizaciones que hoy en día utilizan, prueban o planifican una implementación de IPC. No obstante ello, resulta claro que las Comunicaciones IP se utilizan con muchos otros fines y no sólo para reemplazar un sistema de telefonía tradicional. Son cada vez más las organizaciones que aprovechan las ventajas que ofrece IPC en términos de productividad mediante aplicaciones cada vez más sofisticadas.

Anexo 3: Uso actual de las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas ¿Cuál(cuáles) de las siguientes aplicaciones de Comunicaciones Unificadas utiliza su organización hoy en día?

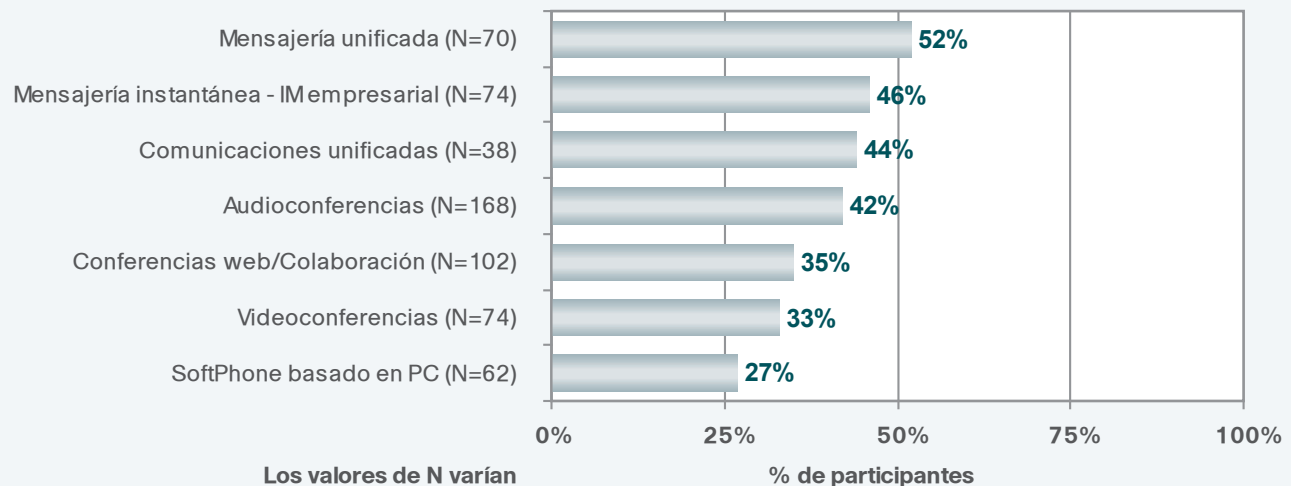


3.1 Uso de las aplicaciones

Por su parte, la magnitud de las implementaciones de las aplicaciones en la organización es significativa (véase el Anexo 4). Se observa con interés que la implementación tipo de mensajería unificada alcanza a un 52% de los empleados. Según los datos recabados, en las organizaciones que cuentan con mensajería instantánea (IM) empresarial aproximadamente la mitad (el 46%) de los empleados utiliza esta tecnología en la

actualidad. Incluso una aplicación relativamente nueva, como los SoftPhones basados en PC, ya fue implementada para un 27% de los empleados. A medida que las organizaciones comienzan a experimentar las ventajas de productividad de las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas, amplían su uso en la organización a fin de aprovecharlas al máximo.

Anexo 4: Uso de las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas en las organizaciones ¿Aproximadamente qué porcentaje de empleados utiliza las siguientes aplicaciones de Comunicaciones Unificadas?



3.2 Implementaciones reales de aplicaciones de Comunicaciones Unificadas

3.2 Implementaciones reales de aplicaciones de Comunicaciones Unificadas

La expansión de las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas en el lugar de trabajo no sólo implica proporcionar la misma tecnología a una cantidad mayor de empleados sino también tratar de encontrar nuevos usos de cada aplicación. En efecto, las conversaciones mantenidas con usuarios actuales de IPC ilustran el abanico de posibilidades que ofrecen las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas.

Por ejemplo, Compass Health, un proveedor de servicios médicos de gama media, incorporó un sistema de mensajería unificada, que les permitió dar respuesta a varias áreas problemáticas de la organización. Además de proporcionar a los usuarios finales un instrumento más eficaz para administrar las comunicaciones de voicemail, este sistema permite enviar mensajes a todo el personal. Explicó el CIO de esta organización: “son más de 100 los empleados que no tienen computadoras, pero cada uno tiene un teléfono y un buzón de voicemail. Si necesitamos comunicarnos con todo el personal, (hoy por hoy) podemos hacerlo mediante voicemail.”⁵

Análogamente, el Distrito escolar independiente de Mansfield, un distrito de educación básica de gran magnitud, cuenta con funciones de videoconferencias con IPC, las que permiten aprovechar varios recursos educativos completamente nuevos. Las funciones de videoconferencias no sólo permiten implementar laboratorios de educación a distancia que pueden configurarse instantáneamente en cualquier aula, sino que también permiten “formar equipos verticales de docentes, en los que pueden colaborar entre sí y compartir información. Incluso mantuvimos encuentros de asociaciones de estudiantes, por ejemplo, confluyeron en un solo encuentro varias agrupaciones pertenecientes a diversas escuelas sin necesidad de trasladarse,” explicó el CIO del distrito.⁶

⁵ En http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/products_category_customer_case_studies.html encontrará el caso práctico completo que describe las experiencias de Compass Health con las aplicaciones de IPC.

⁶ En http://www.cisco.com/application/pdf/en/us/guest/products/ps556/c1950/cdccont_0900aecd80363830.pdf encontrará el caso práctico completo que describe las experiencias del Distrito escolar independiente de Mansfield con las aplicaciones de IPC.

4.0 Ventajas de las aplicaciones de comunicaciones unificadas

4.0 Ventajas de las aplicaciones de comunicaciones unificadas

Así como las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas adquieren mayor presencia en el lugar de trabajo, también sus ventajas se evidencian en más áreas de toda la organización. Los resultados obtenidos en esta investigación demuestran con claridad que los usuarios de aplicaciones de Comunicaciones Unificadas

gozan de numerosas ventajas, tanto en términos de ahorro de tiempo como de ahorro económico. Las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas no sólo incrementan la productividad de los empleados móviles sino que también favorecen la comunicación entre todos los empleados (véase el Anexo 5).

Anexo 5: Resumen de ventajas de las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas

Ahorros de tiempo obtenidos con las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas	
Cientes de Comunicaciones Unificadas	32 min. en total/día al poder comunicarse con los colegas en el primer intento
SoftPhones	40 min./empleado que viaja/día de viaje al poder aprovechar la comodidad de los SoftPhones
IM empresarial	51 min./empleado/día al poder transferir los chats de IM a conferencias web
	53 min./empleado/día al poder transferir los chats de IM a llamadas telefónicas
Mensajería unificada	55 min./empleado que viaja/día al poder administrar los mensajes con más eficiencia
	43 min./empleado/día al poder administrar los mensajes con más eficiencia
Conferencias y colaboración	30 min./conferencia virtual configurada mediante la integración de Outlook/Notes

Reducción de costos directos obtenida con las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas	
SoftPhones	US\$1.727 ahorrados/mes debido a que se evitan los costos de llamadas de teléfonos celulares y larga distancia
Conferencias y colaboración	30% de reducción de los gastos en servicios de conferencias (al disponer de servicios propios en la organización)
	US\$1.700 ahorrados/mes al poder reducir los viajes

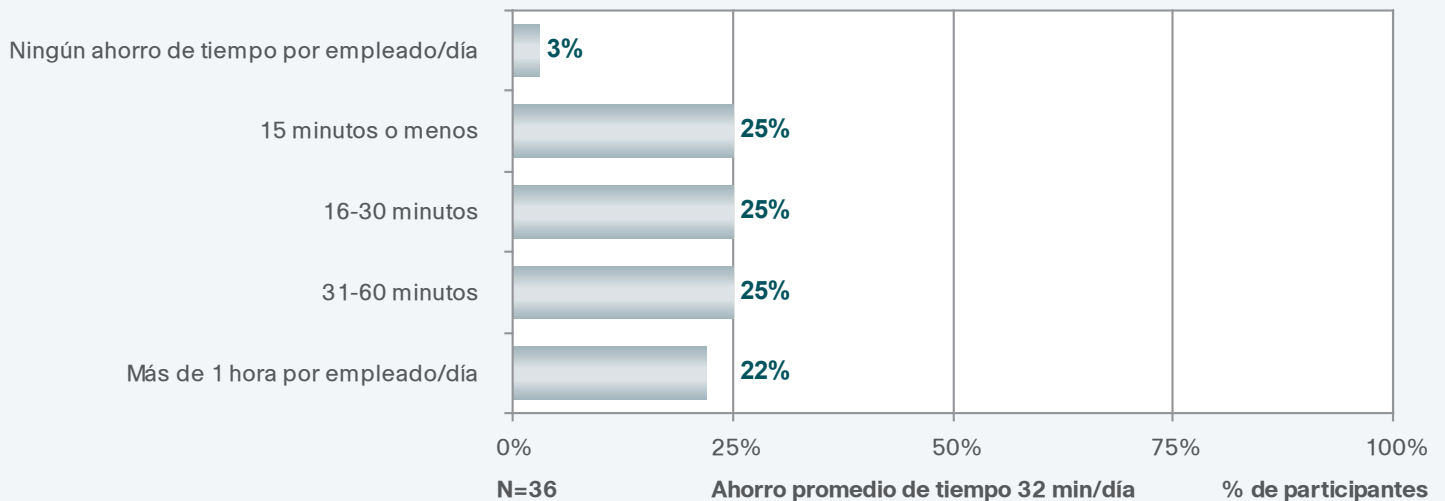
4.1 Movilidad de los empleados

La movilidad de los empleados en continua expansión es un dato de la realidad y las Comunicaciones IP ofrecen una herramienta fundamental para los que necesitan viajar o que sencillamente trabajan fuera de la oficina. Con la ayuda de las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas, los clientes, gerentes y colegas pueden acceder con mayor facilidad a los empleados móviles. En rigor, el empleado tipo en las organizaciones que utilizan clientes de comunicaciones unificadas ahorra unos extraordinarios 32 minutos por

día al poder consultar cuál es el mejor método para comunicarse con un colega antes de intentar hacerlo (véase el Anexo 6). Asimismo, si bien estas aplicaciones ayudan a los usuarios de toda la organización, benefician aún más a los empleados móviles. Según se ilustra en el Anexo 7, mientras que un empleado tipo ahorra 43 minutos por día al poder administrar sus mensajes de voicemail, correo electrónico y fax desde un solo buzón, los empleados que viajan logran ahorrar un total de 55 minutos.

Anexo 6: Ahorros de tiempo obtenidos al poder saber cuál es el mejor método para comunicarse con los colegas

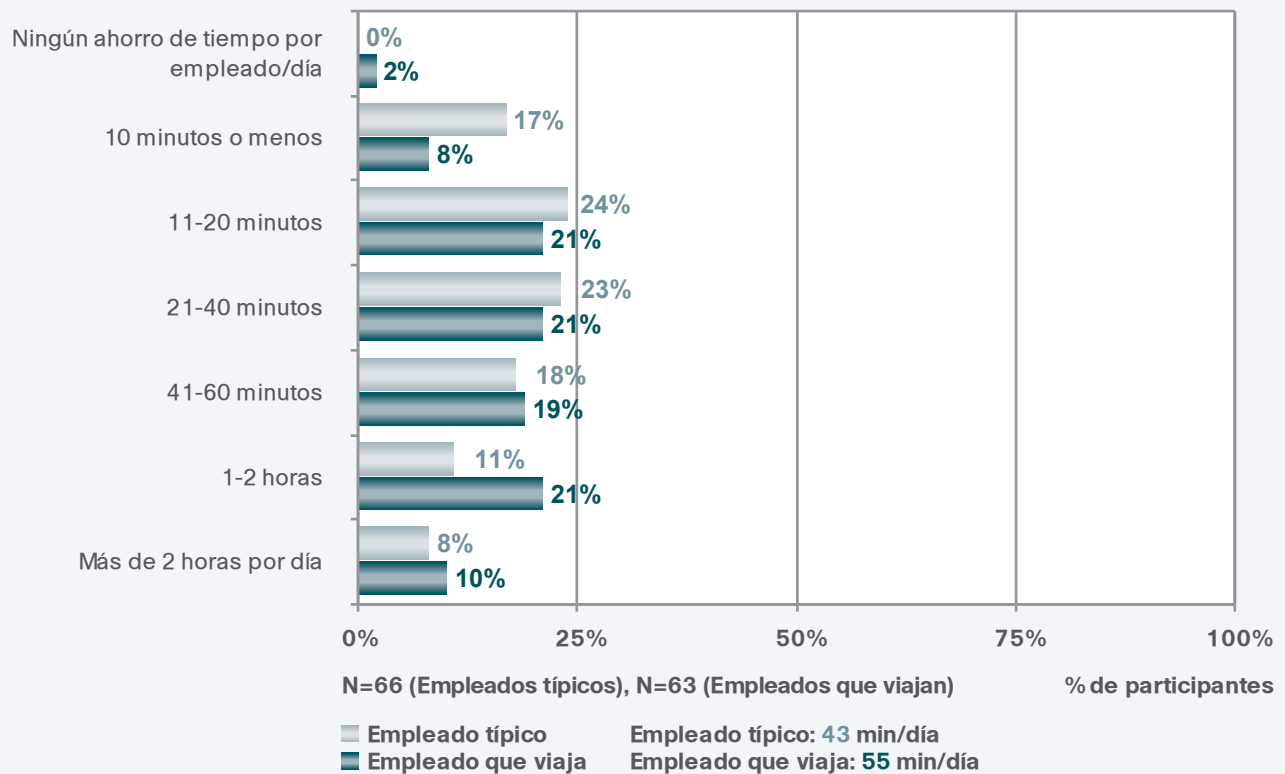
En promedio, ¿cuánto tiempo usted y los demás empleados de la organización ahorran en un día típico al poder **saber automáticamente cuál es el mejor método para comunicarse con sus colegas** (teléfono de escritorio, IM, teléfono celular, etc.) antes de intentar hacerlo?



Anexo 7: Ahorro de tiempo obtenido con la mensajería unificada

¿Cuánto tiempo ahorra el empleado típico de su organización al poder comprobar, administrar y responder a todos los mensajes de voicemail, correo electrónico y fax desde un solo buzón?

¿Cuánto tiempo ahorra el empleado típico que viaja de su organización al poder comprobar, administrar y responder a todos los mensajes de voicemail, correo electrónico y fax desde un solo buzón?



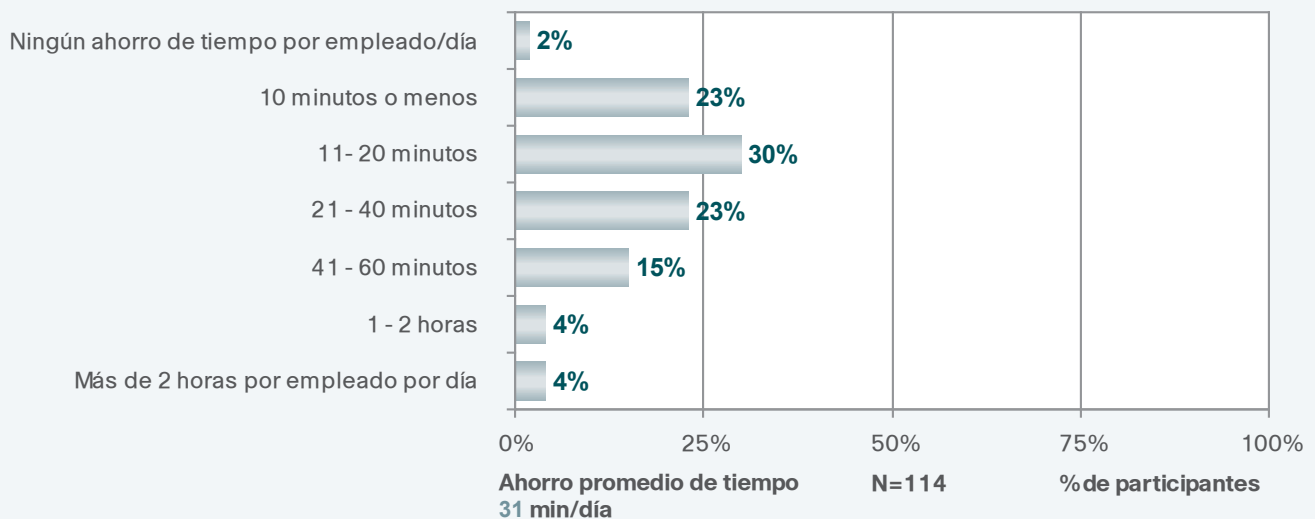
4.2 Colaboración entre empleados

El creciente uso de la mensajería instantánea (IM) en el lugar de trabajo permite a los empleados contar con un nuevo y más inmediato canal de comunicación. En promedio, los empleados que utilizan IM ahorran 31 minutos por día al disponer de este instrumento adicional de acceso a sus colegas (Anexo 8). No obstante ello, las organizaciones que también integraron sus plataformas de IM empresarial con IPC suelen obtener importantes ahorros adicionales mediante esta

funcionalidad mejorada. Por ejemplo, algunos usuarios de IM integrada pueden transferir de forma transparente una sesión de IM a una conversación telefónica en directo con solo hacer un clic con el mouse. Esta posibilidad se traduce en un ahorro de tiempo promedio de 53 minutos por día por usuario (véase el Anexo 9), un extraordinario resultado en comparación con otros niveles de ahorro documentados en la investigación.

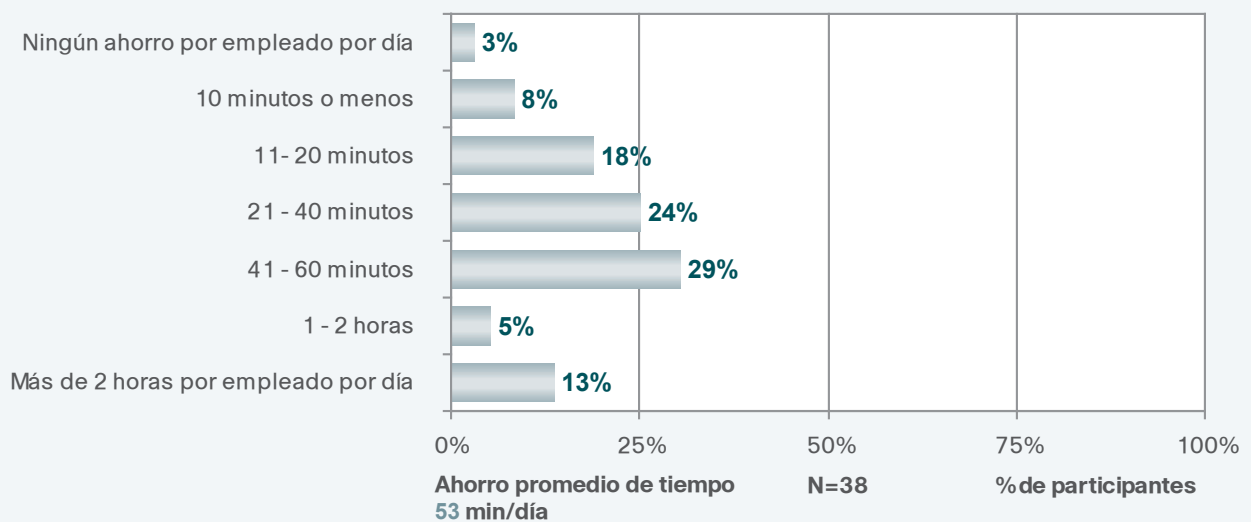
Anexo 8: Ahorro de tiempo obtenido al usar la mensajería instantánea (IM)

¿Cuánto tiempo el empleado típico de su organización ahorra por día al poder comunicarse con un colega, cliente o partner a través de la mensajería instantánea?



Anexo 9: Ahorro de tiempo obtenido al poder transferir una sesión de IM a una conversación telefónica en directo

¿Cuánto tiempo el empleado típico de su organización ahorra por día al poder transferir una sesión de mensajería instantánea a una conversación telefónica en directo con un solo clic del mouse?



Por otra parte, esta investigación también demuestra que el impacto de una aplicación de Comunicaciones Unificadas guarda relación directa con la magnitud de su implementación (en términos de porcentaje del total de empleados) (Anexo 9a.). Por ejemplo, las organizaciones que implementan la mensajería unificada para hasta el 50% de sus empleados obtienen un ahorro de 29 minutos por empleado por día (como consecuencia de la simplificación de la administración de los mensajes de voicemail y correo electrónico). Esta ventaja aumenta

significativamente a 56 minutos en las organizaciones que la implementan para más del 50% de sus empleados. De ello se desprende un tipo de efecto de “colaboración” o dicho de otro modo: cuanto más empleados de una organización logran comunicarse entre sí con facilidad, mayores son los beneficios generales en términos de productividad (debido a que todos los empleados ganan al formar parte de un equipo de trabajo con mayor capacidad de respuesta).

4.2 Colaboración entre empleados

Anexo 9a: Ventajas por magnitud de implementación en el lugar de trabajo⁷

	Hasta el 50% de los empleados utiliza UM	Más del 50% de los empleados utiliza UM
(P22) Tiempo ahorrado al poder comprobar, administrar o responder a los mensajes de voicemail, correo electrónico o fax desde un solo buzón (min/empleado/día)	29	56
(P23) Tiempo ahorrado al poder comprobar, administrar o responder a los mensajes de voicemail, correo electrónico o fax desde un solo buzón (min/empleado que viaja/día)	42	67
	Hasta el 40% usa IM pública	Más del 40% usa IM pública
(P30) Tiempo ahorrado al poder comunicarse con un colega, a cliente o partner a través de IM	18	43
	Hasta el 40% usa IM empresarial	Más del 40% usa IM empresarial
(P30) Tiempo ahorrado al poder comunicarse con un colega, cliente o partner a través de IM	23	44
	Hasta el 40% usa audioconferencias	Más del 40% usa audioconferencias
(P38) Monto ahorrado en concepto de gastos directos al poder reducir la necesidad de viajar mediante las funciones de conferencias	US\$1.259	US\$2.200

⁷ Nota: todas las diferencias que se presentan en esta tabla son estadísticamente significativas.

4.3 Reducción de costos

Además de incrementar la productividad de los empleados, las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas permiten reducir los costos directos. Según los datos recabados, son dos las áreas en que estas ventajas se aprecian de inmediato, a saber: en las audioconferencias y conferencias web, y el uso de SoftPhones.

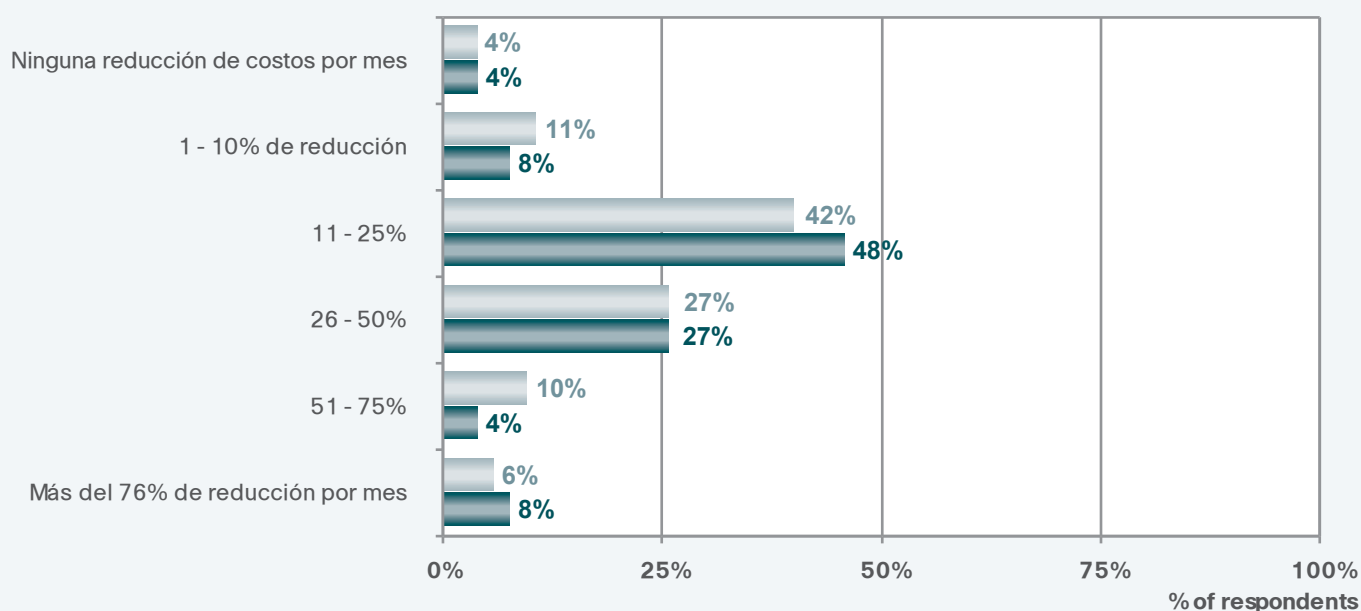
- **Ahorros en las audioconferencias y conferencias web:** las organizaciones que reemplazaron los servicios de conferencias tercerizados por servicios propios (utilizan su propio sistema IPC) manifestaron un ahorro promedio tangible en el orden del 30% en las

audioconferencias y las conferencias web (véase el Anexo 10).

- **Ahorros con los SoftPhones:** al poder utilizar las aplicaciones de SoftPhones en los equipos portátiles, los empleados ya no dependen del teléfono celular, el teléfono del hotel o de otros servicios tradicionales de voz para llamadas de larga distancia. El efecto neto de este fenómeno es real. Al eliminar los costos por minuto de estos servicios, las organizaciones ahorran, en promedio, un total de US\$1.727 por mes por empleado que viaja (Anexo 11). Debe tenerse presente que este total varía de forma considerable y en algunos casos se registran ahorros superiores a los US\$5.000 por mes.

Anexo 10: Reducción de costos derivada del servicio de conferencias propio

¿Su organización ha podido reducir los gastos en concepto de conferencias al utilizar sus propios servicios y al transportar el tráfico de las conferencias por su red privada (en lugar de usar una solución de terceros)? En caso afirmativo, ¿aproximadamente qué nivel de reducción logró su organización en los gastos de servicios de conferencias por mes?

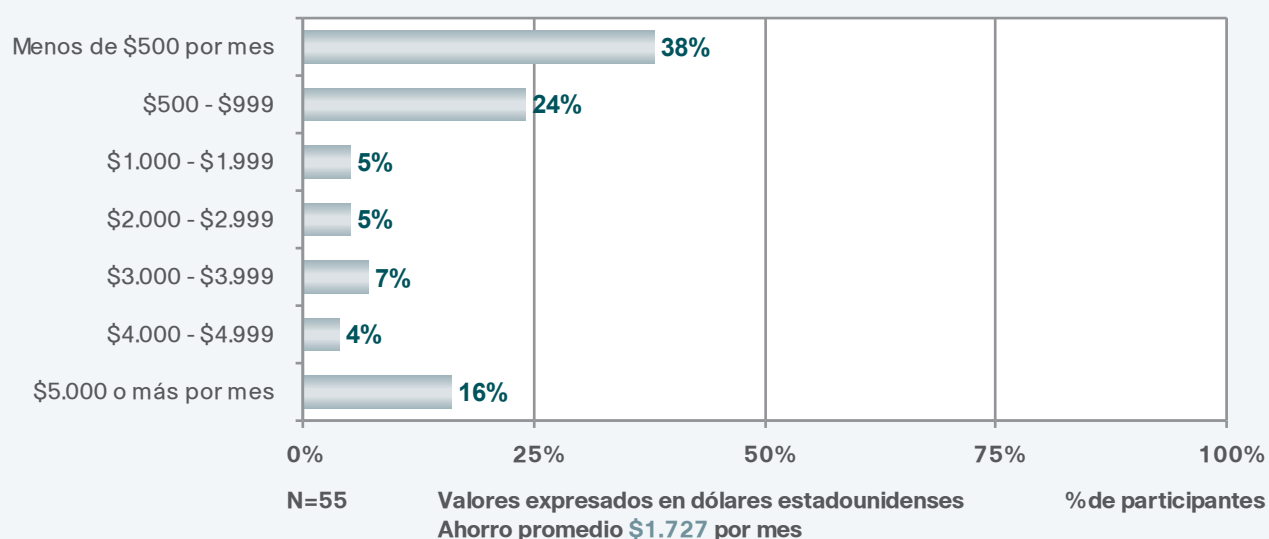


N=102 usuarios de audioconferencias
N=48 usuarios de conferencias web
■ Audioconferencias
■ Conferencias web

Reducción promedio de gastos
Audioconf.: 29% de reducción de gastos
Conf. web: a 28% de reducción de gastos

Anexo 11: Ahorro por mes derivado del uso de SoftPhones

Respecto de los empleados que viajan, ¿cuánto ahorra su organización en concepto de gastos telefónicos del hotel, de telefonía celular y por llamadas de larga distancia ya que estos empleados cuentan con funciones SoftPhone en sus equipos portátiles?



5.0 Conclusión

Si bien el uso de las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas se encuentra en franca expansión, esta tecnología aún es incipiente. No obstante ello, hoy en día una organización que implementa un sistema IPC sienta las bases de un nuevo universo de posibles aplicaciones de valor agregado. Los usos futuros proyectados de IPC en el lugar de trabajo son diversos y de gran alcance. Por ejemplo, los empleados de supermercados podrán utilizar las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas para controlar y administrar las existencias de productos en tiempo real mediante comandos de voz por un teléfono IP. Los médicos y las enfermeras de un hospital podrán, en un futuro próximo, contar con acceso remoto a los resultados de los análisis del paciente por un sistema IPC o incluso debatir a través de una aplicación de conferencia un caso crítico que acaba de ingresar mientras todos se dirigen de inmediato al quirófano. Los docentes podrán tomar la asistencia de los estudiantes e incluso ubicarlos en cualquier parte del establecimiento desde un teléfono IP. Si bien la mayoría de estas ideas son aún más conceptos que una realidad, lo cierto es que una vez implementado un sistema IPC, las posibilidades de nuevas aplicaciones son realmente enormes. Hasta ahora, muchas organizaciones adoptaron IPC con el objetivo principal de reducir costos. Sin embargo, según quedó demostrado en esta investigación, cuanto más se aprovechan las Comunicaciones IP como plataforma de aplicaciones de Comunicaciones Unificadas de alto nivel, mayores son las ventajas que se obtienen: se incrementa la productividad del personal y a su vez se reducen los costos directos. Asimismo, los planes futuros de las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas sugieren firmemente que esta tecnología no sólo aportará mayor eficiencia operativa sino que también brindará a las organizaciones una auténtica ventaja competitiva en el largo plazo.