



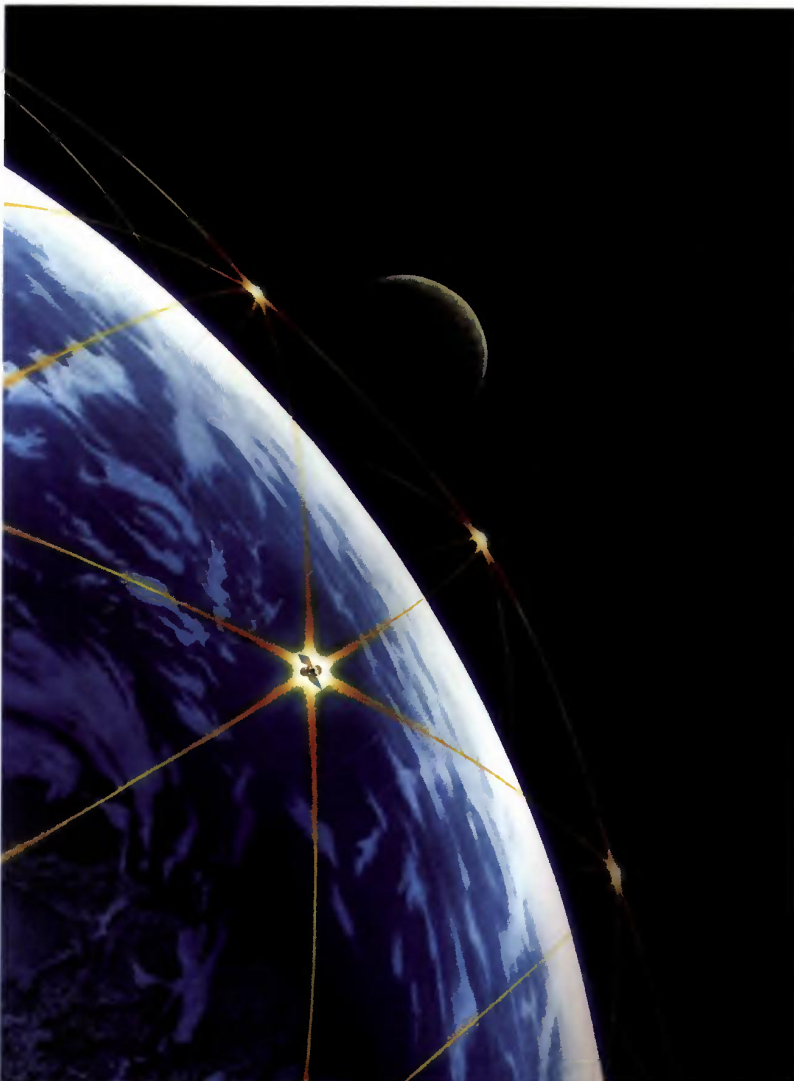
## A FONDO

comunicaciones unificadas

SEGÚN DIVERSOS ESTUDIOS, SOLO EL 7% DE LAS EMPRESAS NO PREVÉ INSTALAR COMUNICACIONES UNIFICADAS

# Una tecnología que pisa fuerte pese a la crisis y los recelos

Son el 'next step' a las comunicaciones aisladas y ya pocas las empresas imaginan su futuro más inmediato sin ellas. Según los expertos, el año 2012 será crucial en la extensión de la banda ancha, cuyo avance está íntimamente ligado con las Comunicaciones Unificadas hasta el punto de que puede darles el empujón definitivo.



Belén García

Una de las tendencias actuales con más presente y futuro dentro del sector TI son las Comunicaciones Unificadas (CU). Si hablamos de su definición, se trata de un término utilizado comúnmente por los proveedores de Tecnologías de la Información para designar la integración de los servicios de telefonía, mensajería unificada (la misma bandeja de entrada para correo electrónico, correo de voz y fax), mensajería instantánea corporativa, conferencias web y estado de disponibilidad del usuario en una sola e innovadora experiencia para los colaboradores y para el personal que administra y da mantenimiento a la infraestructura.

Las cifras dan una idea de la importancia de esta tecnología que generará, según un informe de IDC de septiembre de 2011, un volumen de negocio previsto de 16.600 millones de dólares para el año 2015 mientras que en 2010 habrían generado unos 5.700 millones de dólares. El año que viene es, según los expertos, clave para el desarrollo de la banda ancha de alta velocidad, una de las tecnologías íntimamente ligada a las CU, algo que haría presuponer también un buen año para éstas. El interrogante lo marca, sin embargo la omnipresente crisis económica, que hará que los presupuestos de la región EMEA (Europa, Oriente Medio y África) estén muy vigilados y ajustados a la hora de invertir en TIC.

La crisis está haciendo mella en el sector pero sobre sus consecuencias existen distintos puntos de vista. Para José Manuel Armada, director de Ingeniería de Clientes de Interoute Iberia, hay que matizar no obstante que hay áreas específicas –tales como la externalización de servicios– donde las empresas han empezado a realizar importantes movimientos. Armada cita además que “un reciente informe de Forrester apunta que el mercado de externalización del procesamiento



y almacenamiento de datos hacia entornos distribuidos superará los 240.000 millones de dólares a nivel mundial en 2020 y todo parece indicar que su crecimiento se mantendrá a medio plazo”, afirma en tono optimista.

Una postura parecida es la aportada por NEC Ibérica que admite que la crisis financiera puede haber influido sobre todo en algunos sectores que han situado los proyectos en ‘stand-by’ pero en otros casos pueden haberse visto incluso favorecida gracias a sus ventajas: reducción de costes, incremento de la productividad, mayor flexibilidad, fomento de la innovación, señala José Ramón González, Marketing Manager en NEC Ibérica.

Si tenemos en cuenta los datos aportados por Alcatel-Lucent diversos estudios apuntan a una penetración del 15% si bien sólo un 7% no tiene ningún plan de instalación de UC en su empresa. Por otra parte, se está hablando de crecimientos previstos a nivel de EMEA de más de un 30%.

La situación económica y la mayor complejidad de las infraestructuras de redes está llevando a las organizaciones a tener cada vez más servicios integrados y redes gestionadas. El citado informe de IDC espera por ello que durante los próximos cinco años se de un elevado número de fusiones y adquisiciones.

Es vital por tanto hablar del contexto socioeconómico en el que nos encontramos.

Y en este apartado los hay positivos como Cisco que considera también que esta situación de crisis incluso ha beneficiado al sector y ha impulsado su desarrollo en todo tipo de empresas, desde grandes compañías hasta pymes. Como ejemplo señalan que a todas “les sale más rentable invertir en telepresencia o videoconferencia que gastar un presupuesto anual en viajes” incide Alberto Fernández, director de colaboración de la compañía en España.

Guillermo Nadal, UC Manager de Avaya, añade que además del obvio recorte de inversiones “la crisis ha contribuido a que las empresas se den cuenta de que hay que optimizar el uso de los sistemas de información y comunicaciones y eso es precisamente lo que ha hecho que con menos capital se consiga el mismo servicio a través de la nube”. Otra de las trabas para Nadal radica en el factor cultural. Señala así que “históricamente hay múltiples canales que nunca hemos utilizado en este país a pesar de tenerlos disponibles (video, correo vocal) tal vez por mantener simplificado el escenario o quizás por pereza”. Algo que va cambiando gracias generaciones más jóvenes que potenciarán el uso de nuevos canales de comunicación.

En esta línea se manifiestan también desde Interoute que recuerda que “en tecnología suele decirse que ‘si algo funciona, no lo toques’, pero lo cierto es que las empresas que no evolucionan, pierden competitividad y futuro. Dicho esto, aunque las organizaciones sopesan mucho más sus inversiones que hace unos años,

cuando encuentran una tecnología que realmente les interesa y les ayuda a ser más eficaces, la adoptan”.

Desde NEC Ibérica recuerdan así mismo que las antiguas barreras para su adopción -altos costes, baja calidad de banda ancha y sistemas no basados en estándares- “se han superado ya, facilitando la disponibilidad de esta tecnología para empresas de todos los tamaños”. Aunque creen que aún existen diferencias entre la tipología empresarial “son hoy una tecnología más extendida entre las grandes y medianas empresas, pero consideramos que en pocos años el porcentaje de pymes que estarán beneficiándose de dichas soluciones se acercará al de las grandes cuentas”.

Para HP se trata también de una cuestión de actitud y destaca que la realización o no de la inversión “es una cuestión de poder y querer”. El principal escollo lo ven en que “la organización (privada o pública) tenga claro en qué le va a beneficiar”, señalan desde la organización.

No hace diferencias por su parte entre tipos de empresa, Cisco cree que el interés es similar: “No hay un sector específico más preocupado que otro por unificar sus comunicaciones: es algo que interesa por igual a empresas de todos los tamaños y sectores”. El temor a elegir una selección poco adecuada a sus necesidades, que limite su flexibilidad en el futuro, es para Cisco otra de las barreras de la implantación.

Avaya sin embargo cree que normalmente abogan por éstas “empresas grandes, de ámbito multinacional con grandes inversiones en comunicaciones y TI que van buscando una optimización de sus recursos y una reducción en sus costes” mientras que las pymes están moviéndose “cada vez más hacia las CU pero con un planteamiento de servicios en la nube”, afirma el UC Manager de la compañía.

Respecto al tema estrella, y más en los tiempos que corren, la economía, las empresas TI creen que son muchos los factores a favor de las CU.

Avaya destaca los ahorros en desplazamientos, en energía eléctrica, en líneas de comunicaciones, en espacio, en mantenimiento y en dispositivos de comunicaciones que se traducen en el incremento de productividad. “Al final la balanza se decanta de forma muy favorable hacia el mundo de las CU”, considera Nadal.

Rafael Martínez, director de Marketing de Soluciones, de la División de Empresas de Alcatel-Lucent, incide más en aspectos cualitativos que cuantitativos. Así señala que las CU permiten incrementar la productividad de los empleados reduciendo el tiempo necesario





para desarrollar una misma función y “lo más importante, mejorar la interacción con nuestros clientes y ofrecer un nivel de servicio más alto optimizando el tiempo que éstos pasan en conexión con la empresa”.

En Cisco señalan al respecto la importancia del ahorro de costes mediante la reducción en gastos de formación del personal que proporciona la formación online (*e-learning*) y el menor coste total de comunicaciones al maximizar el uso de la red en el enrutamiento de las llamadas.

Sobre el ahorro que se logra con las CU conviene conocer algunas cifras como que las empresas españolas destinan aproximadamente 13.000 millones de euros a viajes de trabajo, siendo la partida de gastos más importante tras los salarios y el I+D. Según las consultoras Wainhouse y Gartner, la videoconferencia y la telepresencia pueden reducir estos gastos en un 30 por ciento: eso significa un ahorro cercano a los 4.000 millones de euros anuales para el tejido empresarial español.

### Redes sociales y cloud

Las redes sociales, como en tantas otras áreas han venido a revolucionar las comunicaciones unificadas a las que han dotado de mayores posibilidades. Pero ¿cómo casan las comunicaciones unificadas con éstas y con la otra gran revolución en la red, el *cloud computing*?

Según Avaya esto tres conceptos van de la mano y son complementarios. Las comunicaciones unificadas se basan en los usuarios y es éste quien “tiene su más alta representación en las redes sociales” mientras que “la movilidad y la disponibilidad global de recursos presentes en la CU tienen su máximo exponente en el *cloud computing*”.

Para Alcatel-Lucent por su parte, las redes sociales están introduciéndose cada vez más en las empresas y en los centros de contacto y en el modo en que las empresas ‘cuidan’ su imagen, “Esto nos lleva a que la in-

tegración de Comunicaciones Unificadas y redes sociales sea algo totalmente natural e inevitable a corto plazo”.

Una relación idílica ven también desde Interoute que destaca que “nuestro enfoque de negocio en materia de *cloud* es muy claro y se resume en la frase ‘*from the ground to the cloud*’. Es decir, que abarca desde las infraestructuras y canalizaciones (*ground*) hasta las soluciones alojadas en la nube (*cloud*), haciendo especial hincapié en el papel protagonista de la Red dentro del modelo *cloud* y, por extensión, en redes sociales, como fuente y canal de información, atención al cliente y promoción de las empresas”.

Desde NEC añaden por su parte a que los avances “han dado lugar a un nuevo concepto -*cloud communications*- complementario al *cloud computing* que facilita una completa convergencia entre las TI y las comunicaciones empresariales, situando así la voz o el vídeo dentro del mundo de las TI”. Además para la entidad, la informática en la nube aporta un modelo “de flexibilidad y reducción de costes” que permite a las pymes dar el salto a las comunicaciones unificadas de forma sencilla.

Con respecto a las redes sociales, González valora que constituyen un canal más de comunicación -junto a los datos, la voz, el vídeo y la movilidad- que puede integrarse en la misma infraestructura para optimizar la relación con clientes finales, partners y proveedores.

Cisco destaca al respecto la importancia de la integración como clave de éxito. Así Fernández valora que el futuro de las comunicaciones unificadas radica en que todos los dispositivos y clientes “formen parte de un sistema de red integrado y administrado centralmente”, basado en estándares y que por tanto puede integrarse con las nuevas tecnologías del centro de datos -como la virtualización y el *cloud computing*- avanzando así hacia un entorno de TI como servicio. Mencionan sus soluciones SocialMiner que permite mo-



**Alcatel-Lucent**  
[www.alcatel-lucent.com](http://www.alcatel-lucent.com)

**Avaya**  
[www.avaya.com/es/](http://www.avaya.com/es/)

**Cisco**  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)

**Hewlett-Packard**  
[www.hp.com](http://www.hp.com)

**IDC**  
[www.idcspain.com](http://www.idcspain.com)

**Interoute Iberia**  
[www.interoute.es](http://www.interoute.es)

**Nec Iberica**  
[www.nec.es](http://www.nec.es)



nitonizar la actividad de las redes sociales encontrando y respondiendo de forma proactiva a los comentarios que tienen lugar en Twitter, Facebook y otros foros y blogs.

En HP quieren dejar claro que entienden que un servicio en modo *cloud* se caracteriza (entre otros) por acceso bajo demanda, vía red, a un conjunto elástico de recursos compartidos, que pueden ser aprovisionados para permitir un pago por uso". Bajo esta definición engloban todos los servicios de comunicaciones en mensajería, voz y vídeo que son susceptibles de ser proporcionados sobre infraestructuras en instalaciones propias ("on premises"), o bien en cloud privada, híbrida o pública. Señalan no obstante que el problema es que hay un modelo único, "talla única", válido para todas las empresas. Por último, opinan que el uso extendido de compartición de datos, portales de información, etcétera, tan propio de las redes sociales, que forman parte de su estrategia de ofrecer soluciones de colaboración.

### ¿El fin de las comunicaciones aisladas?

Independientemente del innegable escenario de crisis, las CU están irrumpiendo con fuerza y plantean la duda de si es o no el final de las tradicionales comunicaciones aisladas. En este punto también hay opiniones encontradas y opuestas.

En uno de los extremos está Avaya que considera que "ni mucho menos" y destaca que "siempre existirá la necesidad y nosotros ofreceremos la posibilidad de despegar soluciones independientes de las redes globales", según Nadal.

Una postura media es la expresada por Alcatel-Lucent que recuerda que "cloud es un fenómeno imparable y las Comunicaciones Unificadas no son ajenas a esta tendencia". Si bien matiza que su "adopción es lenta todavía. Por tanto, durante años vamos a ver convivir ambos sis-



## ¿Qué tendencias que marcarán las comunicaciones unificadas en el futuro?

- **Avaya.** Sin duda las redes sociales y su integración en el mercado empresarial y la movilidad en todos sus aspectos. De la mano de estas dos tendencias llegan el vídeo, la presencia, la mensajería instantánea, la voz como servicio sobre las redes de datos, la interacción vocal con los sistemas, la geolocalización, etcétera.
- **Alcatel-Lucent.** La más próxima es la inclusión de vídeo como parte de la llamada. El salto a la nube (aunque sea mixta) es la siguiente. Y por supuesto, la mayor utilización de las herramientas corporativas.
- **Interoute.** La externalización será clave en los próximos años. La idea de externalizar la infraestructura como un servicio (*Infrastructure as a Service* o IaaS) aprovecha toda la experiencia acumulada, por lo que parece que este sector va a transformar radicalmente el panorama tecnológico y llevará a las empresas a plantearse estos servicios desde el punto de vista del negocio.
- **NEC.** Las principales tendencias para el futuro se basan en la convergencia de canales, pero proporcionando la máxima calidad y movilidad. Un ejemplo es NEC VDI (*Virtual Desktop Infrastructure*) que integra la virtualización y las herramientas de colaboración multimedia con el escritorio, garantizando la mejor experiencia de usuario. Esta solución se apoya en el software de virtualización más avanzado -VMware, Microsoft y Citrix- y en una gama de dispositivos thin client. Junto a la virtualización, el *cloud computing* también está contribuyendo enormemente a facilitar la evolución de las comunicaciones unificadas, especialmente bajo el concepto *cloud com-*

*munications* -complementario al *cloud computing*. Señalar también que las últimas innovaciones en tecnología RIA (*Rich Internet Applications*, Aplicaciones de Internet Enriquecidas) aplicadas a la arquitectura de software también están marcando el futuro.

- **Hewlett-Packard.** La tendencia será que las soluciones para los usuarios proporcionen facilidades de comunicaciones basadas en la Identidad de la Persona (no en números de teléfono o en direcciones IP) y que dichas utilidades sean versátiles, variadas pero a la vez fáciles de usar y vía un único interfaz (de ahí Unificadas). Así el usuario, a la hora de elegir el modo de comunicarse, sólo tendrá que concentrarse en su preferencia para lograr la mayor eficacia en su trabajo. Para los Gestores de TIC, la tendencia será que los sistemas en el *data center* y las redes de comunicaciones reviertan beneficios a la organización (privada o pública)

- **Cisco.** Sin duda alguna, la movilidad es la tendencia principal. Una vez asumida por el mundo corporativo la importancia de impulsar la convergencia de voz y datos sobre sus redes IP, desde 2005 están pasando a su plena integración con la movilidad a medida que empiezan a desaparecer las fronteras entre las redes públicas y privadas. Un estudio elaborado por Forrester indica que el 65 por ciento de las empresas considera como una de sus principales prioridades contar con la movilidad suficiente para que los empleados puedan desempeñar su trabajo; y según Gartner, a finales de 2013 el 40 por ciento de los trabajadores ya no tendrá el clásico teléfono fijo de escritorio a finales de 2013.



## ¿Qué ofrecen los principales proveedores de comunicaciones unificadas?

- **Avaya.** Amplia experiencia en el sector de las telecomunicaciones. Soluciones de CU que ofrecen la misma fiabilidad que las soluciones de voz clásicas (5 nueves). Participación activa en el desarrollo del protocolo que envuelve a las CU, el SIP. Interoperabilidad demostrada y soluciones abiertas. Abarcan todos los aspectos de las CU (movilidad, convergencia, vídeo, mensajería instantánea, presencia, integración con aplicaciones de escritorio, CEBP, etcétera).
- **Alcatel-Lucent.** La solución Open Touch Communication Suite de Alcatel-Lucent incorpora no sólo los elementos clásicos de UC (mensajería vocal, instantánea, conferencia, e-mail) sino también las aplicaciones colaborativas y el vídeo como parte integrante así como información de presencia. La integración con los procesos de negocio es otro elemento clave (*multiparty, multidevice, multimedia*). También el uso de My instant communicator ofrece un sinfín de servicios.
- **Interoute.** Su plataforma con Microsoft Lync, Interoute One, permite a las empresas que utilizan el software de comunicaciones unificadas de Microsoft para comunicarse con el mundo exterior e interconectarse en una única comunidad cuyas llamadas no tienen coste, todo ello sin invertir en infraestructura. La solución actúa como un 'puente inteligente', de modo que basta con registrarse una vez. Esta tecnología permite combinar la telefonía IP con el e-mail, la mensajería instantánea (IM) y el fax para gestionar la información de la forma más eficaz en cada momento y siempre bajo el control del departamento tecnológico.
- **NEC Ibérica.** Su estrategia se basa tanto en ayudar a las organizaciones a migrar de forma sencilla al protocolo IP si aún no lo han hecho como en facilitar a las empresas más avanzadas la integración de sus comunicaciones unificadas con las aplicaciones corporativas y con la movilidad, de forma que estas soluciones estén disponibles para

los trabajadores dentro y fuera de la empresa, con los máximos estándares de calidad y seguridad. Además, NEC es experta en comunicaciones IP en toda la región EMEA y cuenta con más de 50 años de experiencia.

- **Cisco.** Se caracteriza por su capacidad de adelantarnos a las transiciones de mercado: fuimos pioneros en apostar por la colaboración como clave para que el trabajo dejara de ser un lugar físico y se convirtiera en una actividad que podía desempeñarse en cualquier momento y lugar a través de cualquier canal de comunicación (voz, datos o vídeo). Desde entonces, han diseñado múltiples soluciones, siempre sobre la base de la red como plataforma: telefonía IP, conferencias en medios dinámicos, soluciones de voz y mensajería unificada, *contact center* virtuales, comunicaciones unificadas móviles, WebEx, videoconferencia, telepresencia. Nuestra estrategia se basa en ayudar a las organizaciones a dar el salto de forma sencilla.

- **Hewlett-Packard.** Su propuesta de valor se puede agrupar en tres aspectos: por una parte ofrece Servicios de Asesoramiento TIC para empresas que quieran evaluar cómo se pueden beneficiar, en términos de su negocio o actividad, de una solución UCC adecuada y así ayudarles a trazar su plan UC Estratégico; en segundo lugar, consideran que por su aproximación hacia la construcción de soluciones *ad-hoc* para cada empresa, usando las técnicas y la tecnología mejor para cada caso es la que tiene más posibilidades de realmente revertir positivamente.

Finalmente, la fortaleza que le da a HP su apuesta por disponer de una enorme cantidad de profesionales certificados (por ejemplo 5.500 en comunicaciones y telefonía y 16.000 en tecnologías Microsoft) usando metodologías probadas y siempre revisadas y mejoradas.



temas. Por otro lado, temas de licencias siguen siendo una dificultad añadida", señala Rafael Martínez.

En un punto similar se postula HP al creer que "quizás no estén completamente eliminadas las soluciones aisladas, por cuanto que puede haber organizaciones a las que les convenga, pero para alcanzar lo mejor en tendencias futuras, no se cubre ni esperamos que se

cubra en el futuro con un producto único de un fabricante concreto (sea funcional, técnico o tecnológico), es necesario combinar lo mejor en cada área".

Desde NEC inciden en que, si bien queda un largo camino para la migración completa, "mantener esta infraestructura sin unificar no sólo añade costes adicionales innecesarios, sino que además dificulta la adopción de los modernos procesos empresariales basados en la colaboración, por lo que las propuestas de soluciones aisladas ya no tienen sentido".

En la misma línea se manifiesta Interoute donde aseveran que "la misma palabra 'aislada' ya sugiere muy pocas ventajas en el mundo de las comunicaciones, si es que somos capaces de encontrar alguna".

Para Cisco las CU aisladas son palabras del pasado y considera que la sociedad corporativa es ya global, y las soluciones también tienen que serlo. Las empresas deben elegir soluciones basadas en estándares, integradas y que ofrezcan todas las funcionalidades sobre una única red totalmente transparente para el usuario. La seguridad también es una barrera añadida, por lo que debe apostarse por un diseño que coordine siempre la seguridad en los accesos con las políticas corporativas. \_