

Comunicaciones Unificadas y Colaboración

La transformación de las comunicaciones empresariales

Raúl González-Pacheco García
Gestor de Innovación
rgonzalez@iberia.es



Agenda

- ¿De qué tratan las CC.UU.?
- ¿Por qué deben ser tenidas en cuenta?
- ¿Qué tecnologías se impondrán?
- ¿Qué puede hacer Ud. al respecto?

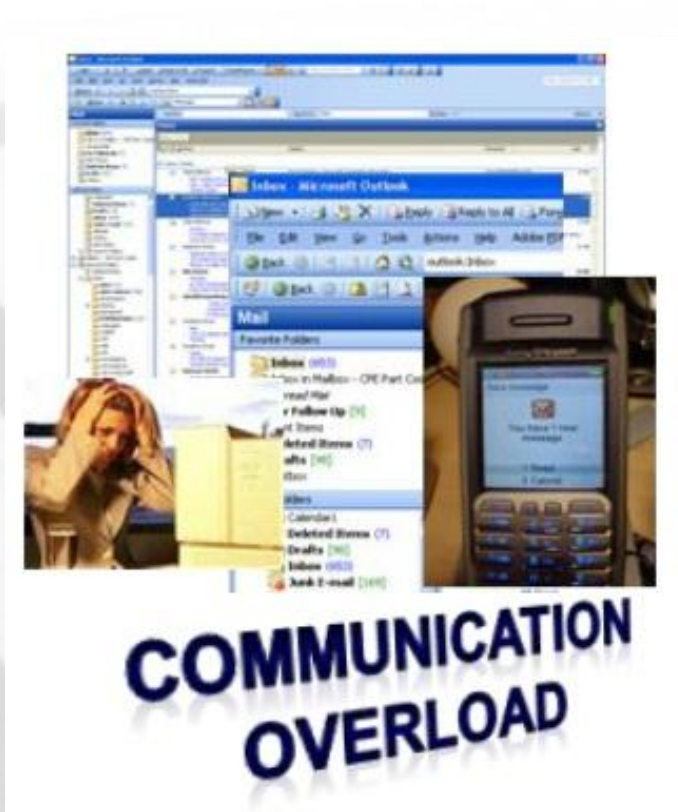
¿Recuerdan esto?



La oficina sin papeles

La tecnología ha mejorado las cosas

En efecto, así que ahora tal vez tengamos menos papeles, pero...



- Email
- Voicemail
- Instant messaging
- SMS
- Fax
- Conference calls
- Video conference
- Social networks
- Blogs
- ...

El resultado...

E-mail is ruining my life!

By Ben Limberg
BBC Money Programme

Two million e-mails are sent every minute in the UK. That is almost three billion each day. But what is the real cost of this information overload?

We can spend up to half our working day going through our inbox, leaving us tired, frustrated and unproductive.

A recent study found one-third of office workers suffer from e-mail stress.

And it is expensive, too. One FTSE firm estimated that dealing with pointless e-mails cost it £39m a year.

Now firms are being forced to help staff deal with the daily avalanche in their inboxes. Some hire e-mail consultants, while others are experimenting with e-mail free days.

Ray Tomlinson is not a household name, but perhaps he should be. Ray was responsible for the e-mail revolution.



E-mail on the move adds to workers' stress levels

El tiempo dedicado a las comunicaciones electrónicas supera al dedicado a la TV
Típicamente empleamos:

- 88 min/día para llamadas por telefonía fija
- 62 min/día para llamadas por móvil
- 53 min/día para enviar correos electrónicos
- 22 min/día para redactar mensajería

Comunicaciones Unificadas

- La tecnología es el problema, pero también la solución
- Las CC.UU. mejoran la productividad de diversas formas:
 - La gestión inteligente y coordinada de todas las comunicaciones sin tener en cuenta la ubicación física
 - Mensajería a la persona, no al dispositivo o a la ubicación
 - Un único buzón de correo, disponible en todo lugar y desde cualquier dispositivo
 - Conocimiento de presencia y disponibilidad
 - Herramientas ricas y potentes que ofrecen colaboración y compartición de información

Componentes de las CC.UU.

- Abarcan un subconjunto de los siguientes ítems:
 - Telefonía fija
 - E-mail
 - Instant Messaging
 - Compartición de pantallas
 - Web conferencing
 - Telefonía móvil
 - Text Messaging
 - Compartición de documentos
 - Conferencias de voz
 - Conferencias de vídeo
 - Servicios basados en localización
- Los servicios se acceden a través de una entrada unificada
- Procesos automatizados
- Funciones de transformación de medios donde convergen facilidades:
 - SMS leídos como parte de un buzón de voz
 - Buzones de voz transcritos a texto
 - Conversaciones IM que se guardan siguiendo el hilo

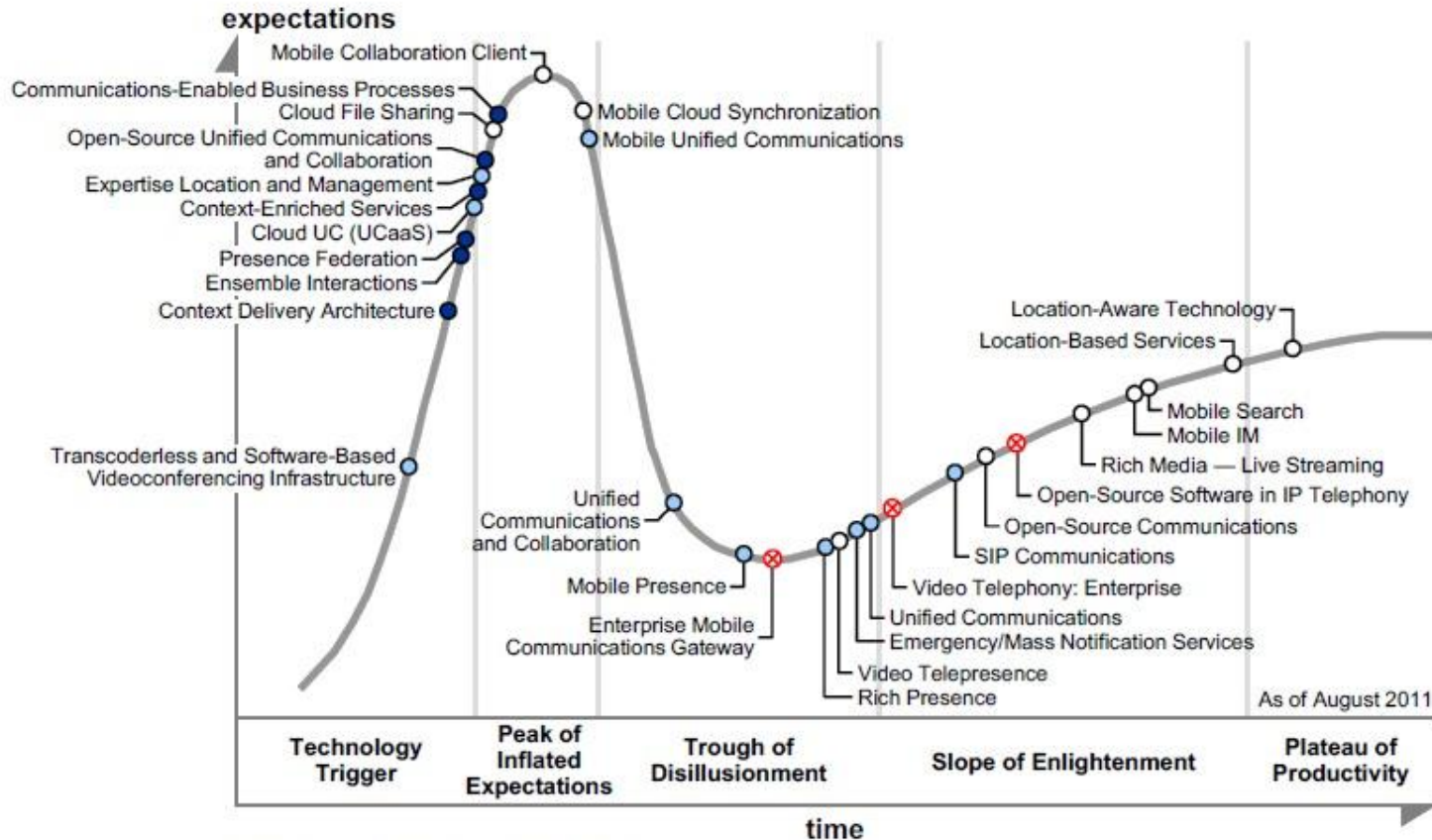
Beneficios aportados

- Control de los espacios de comunicación individual basado en reglas
 - Disponibilidad
 - Presencia
 - Ubicación
 - Capacidad de los dispositivos
- Certeza de que el mensaje llega, sin tener que comprobar un número de dispositivos y servicios
- Menores retardos, costes e ineficiencias relacionados con la fragmentación de las comunicaciones

¿Sólo para grandes empresas?

- Aportan beneficios a empresas de todo tamaño
- Proporcionalmente produce mayores beneficios en empresas pequeñas y en crecimiento
- Posibilidad de hacerlo en propio, contratarlo como servicio o una combinación de las dos
- Los componentes de las CC.UU. se despliegan de forma separada, como bloques

Hype Cycle para UCC



Years to mainstream adoption:

○ less than 2 years ● 2 to 5 years ● 5 to 10 years ▲ more than 10 years ⊗ obsolete before plateau

Source: Gartner (August 2011)

Algunos consejos...

- Tenga presente lo que pretende conseguir
 - Ahorro de costes
 - Mayor eficiencia
 - Mejor servicio al cliente
 - Mayor satisfacción de los empleados
- ¿Considera adecuado su despliegue por fases?
- ¿Qué es lo que mejor responde a su necesidad?
- ¿A qué nivel de QoS aspira?
- Tenga en cuenta la seguridad
- Considere estándares abiertos e interoperabilidad
- No deje de lado la capacitación / entrenamiento
- Considere desplegar pilotos



¡Gracias por vuestra atención!