

TRAIGA SUS PROPIAS COMUNICACIONES UNIFICADAS

Los empleados inundan las oficinas con smartphones y tablets. Cómo afrontar este reto... y sacarle partido.



Por: Gary E. Barnett,
vicepresident senior y director
general de plataformas de
colaboración, Avaya

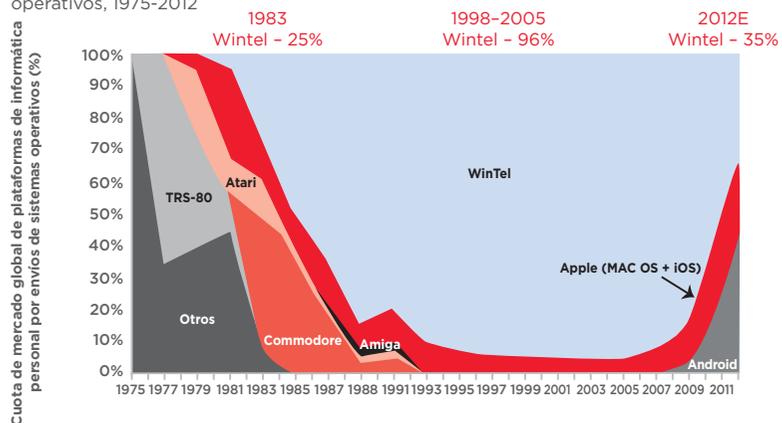


Planteémoslo así: la estrategia BYOD, "traer su propio dispositivo" no va a suponer un ahorro de dinero para su empresa. Por supuesto, esta estrategia evitará que el departamento de TI se haga cargo de los costes iniciales y los líos de tener que proporcionar smartphones y tablets a los empleados (que, según experiencias anteriores, no serían de su gusto de todas formas). Pero aún tendrían que ocuparse de la implementación del software de seguridad y gestión, de la actualización de las redes Wi-Fi y, potencialmente, de la contratación de nuevo personal con conocimientos en esta materia. Y nada de eso es barato. Según Aberdeen Group, adoptar esta tendencia podría costar a su empresa un cargo adicional de 170 \$ AL AÑO por dispositivo, en comparación con una implementación interna.

Retire ese gesto de sorpresa de su cara... eso no va a detener la invasión móvil de la empresa. No cuando Windows, que en 2005 controlaba el 96% del mercado de dispositivos informáticos a nivel mundial, ahora solo controla un tercio. iPhones, iPads y dispositivos Android como el Samsung Galaxy S3s suponen casi la mitad del mercado, según la experta analista Mary Meeker. En la era post-PC, ¿con qué cartas cuenta su empresa?

Nuevo diseño del mercado de sistemas operativos: iOS + Android = 45% frente a 35% para Windows

Cuota de mercado global de plataformas de informática personal por envíos de sistemas operativos, 1975-2012



Fuente: Kleiner, Perkins, Caulfield & Byers.



No debe adoptar una actitud defensiva, es decir, no se centre en los métodos para minimizar los gastos. Al contrario, piense en cómo puede transformar su empresa con las capacidades latentes de estas oportunidades para sacar el máximo rendimiento a su inversión. Esa será su estrategia para GANAR.

Un ejemplo, el Deventer Hospital de Países Bajos. Cuando se centralizaron las distintas ubicaciones en un nuevo hospital en el año 2008, el centro Deventer implementó también una potente red escalable basada en redes virtuales de Avaya. Gracias a ello, no solo admite perfectamente la repentina afluencia de iPad y dispositivos similares entre médicos y visitantes, sino que también aprovecha esta situación de dos maneras. En primer lugar, se puede acceder a médicos y enfermeras con mucha más rapidez mediante sus dispositivos móviles, independientemente de donde se encuentren en el edificio. En segundo lugar, los médicos y las enfermeras pueden utilizar una aplicación en sus iPads para consultar historiales médicos que les ayuden a explicar los síntomas y otros problemas de salud a los pacientes. Ambos factores ayudan a aumentar la calidad de la atención en gran medida.

"Hace dos años, una instalación como esta era inimaginable", comenta Ko Takema, responsable de ICT en el Deventer Hospital.

Según The Radicati Group, la movilidad es el "principal impulsor de la innovación y la adopción en el mercado de las CU". Los smartphones "fomentan la demanda corporativa de soluciones de comunicaciones unificadas que respaldan un número cada vez mayor de trabajadores móviles". Además, funciones tales como las de buzón de voz a texto, convergencia fijo-móvil o presencia móvil se han convertido en "funciones conocidas y fiables" para los usuarios finales.

Blair Pleasant, analista de COMmfusion, está de acuerdo con esta afirmación. "El crecimiento de la plantilla móvil va unido a la necesidad de los trabajadores para comunicarse sin importar su ubicación o dispositivo", comenta. En parte debido al crecimiento en las CU en las tablets, Pleasant predice que el mercado mundial de los motores in situ con capacidad para CU crecerá de doce mil millones de dólares en 2011 hasta casi veintidós mil millones de dólares en 2016, una impresionante tasa de crecimiento anual del 17%.

No es de extrañar que el 57% de las empresas que no utilizan las comunicaciones unificadas ahora mismo estén planeando o se estén planteando implementar un modelo de CU móviles, según detalla un informe de Frost & Sullivan de 2012; mientras que el 82% de las empresas que utilizan las comunicaciones unificadas ahora mismo planean mantener e incluso aumentar el uso de aplicaciones de comunicaciones unificadas móviles.

Oportunidades de transformación

Un ejemplo aún más impresionante que el del Deventer Hospital es la Essa Academy, un centro de enseñanza secundaria de Reino Unido cuyas aulas, dotadas de avances tecnológicos, han conseguido logros impresionantes en los resultados de sus alumnos, siendo esta considerada como "una de las mayores revoluciones que el sistema educativo estatal ha visto en décadas", según el periódico *The Independent*. >>



Essa Academy ha transformado el modo en el que alumnos y profesores colaboran mediante dispositivos móviles Apple y aplicaciones de voz sobre IP de Avaya.

Además de transformar sus aulas, Essa quería transformar la forma de comunicación del personal. Tras invertir en 1500 dispositivos iPad e iPod para alumnos y profesores, así como en actualizar la red Wi-Fi, los responsables de la Essa vieron que podían actualizar a una nueva y potente plataforma de comunicaciones unificadas y ahorrar dinero.

Con Avaya Aura® como base y las aplicaciones Avaya one-X® Communicator y one-X Mobile SIP para iOS para poder transmitir voz por Wi-Fi a los dispositivos del claustro, Essa logró reducir sus costes de telefonía y mejorar la colaboración, nos comenta el director de la Essa Academy, Abdul Chohan. Para ello, confió este proceso a la empresa Pennine Telecom.

"Cada miembro del personal tiene su propio número de teléfono y se le puede localizar en el mismo dispositivo, por lo que ya no es necesario contar con un teléfono fijo", comenta. "Lo mejor de todo, y cuando lo decimos la gente se sorprende, es que los padres pueden contactar directamente con cualquier persona del claustro desde su iPad... Claro, esto implica que se producen conversaciones excepcionalmente productivas entre ambas partes. Los profesores pueden hablar entre ellos sin coste alguno y durante todo el día".

Además de estos softphones, Essa ha decidido implantar Avaya Flare® Communicator en los dispositivos de todos sus alumnos y profesores para que puedan acceder fácilmente "simplemente pasando el dedo" a herramientas de comunicación importantes, entre otras, videoconferencias, mensajería instantánea, presencia, medios sociales gestionados, correo electrónico y otras muchas a través de sus dispositivos móviles.

Esta es la clave. El vídeo móvil en alta definición puede de hecho ser el ingrediente definitivo para las CU móviles. Si desea saber más sobre este tema, consulte las discusiones que mis colegas mantienen al respecto escribiendo la palabra "Vídeo" en la misma sección de este documento. Pero la voz, la mensajería instantánea, las redes sociales y otros canales también pueden ser importantes si se amplían a dispositivos "a cualquier hora y en cualquier lugar". Así que si es usted el responsable de una empresa que se va a "hacer móvil", asegúrese de invertir en todos los canales de colaboración. Quedará impresionado de las ventajas que podrá aprovechar . ●

Gary E. Barnett es vicepresidente Senior y director General de plataformas de colaboración de Avaya. Ha sido director ejecutivo durante más de 20 años en empresas de comunicación como Prospect Software y Aspect Communications.