

Medio: Revista Channel News
Firma: Acender Consultores
Fecha: 13 de septiembre, 2013
Página: 52-53
Centimetrage: 42.0 x 27.0 cms.



## Soluciones de Colaboración y Comunicaciones Unificadas Más productividad en la empresa



*El mercado de Soluciones de Colaboración y Comunicaciones Unificadas (UCC) crece en Latinoamérica sobre los dos dígitos año a año. Esa cifra, por sí sola, abre oportunidades interesantes para el canal de distribución y permite a los distribuidores proyectarse a nivel nacional y regional. Dos consultores nos dan su opinión acerca de las ventajas de estas tecnologías y el impacto que están alcanzando al interior de las empresas.*



Evelyn Pineda, IDC Latinoamérica



Cristián Garrido, Acender Consultores

Hace algunos años, se escucha con fuerza el concepto de "Soluciones de Colaboración y Comunicaciones Unificadas", UCC, que se refiere a esas plataformas que reúnen capacidades de telefonía, audio, mensajería, correo electrónico, audio conferencias, video y aplicaciones empresariales de social media, simplificando e integrando las comunicaciones entre las personas, aportando agilidad y sinergias a los equipos de trabajo.

"En IDC definimos estas soluciones como una plataforma de software, que permite consolidar funciones de directorio, enrutamiento y administración de las comunicaciones. Esto debido al número creciente de aplicaciones accesibles a través de interfaces de usuario comunes en el escritorio o dispositivos móviles. También mediante otros controles táctiles o de voz", sostiene Evelyn Pineda, Gerente de Investigación y Consultoría de Telecomunicaciones de IDC Latinoamérica.

### Mejores resultados

Para los expertos, no cabe duda de que el principal beneficio de contar con soluciones de UCC es el aumento de productividad, al unificar todos los hilos de información de dispositivos y aplicativos, de modo de hacerlos converger y trabajar dentro de un solo ambiente empresarial.

Cristián Garrido, Socio de Acender Consultores, señala que estas plataformas mejoran el desempeño de las personas, porque hacen posible que trabajen más cómodamente, con un rendimiento y resultados superiores.

En IDC han hecho varias encuestas que detallan los principales beneficios que las empresas perciben al implementar plataformas UCC y, además del factor productividad, las compañías señalan



que, a través de ellas, reducen costos, al ahorrar en ítems tan relevantes, como el de los viajes.

"A medida que las soluciones de comunicaciones unificadas van ganando posicionamiento e incorporando más elementos, pueden llegar a integrar incluso aplicaciones empresariales y procesos de negocio para clientes, proveedores y sucursales, haciendo que la productividad, el tiempo de respuesta y el manejo del negocio mejore significativamente", recalca la ejecutiva.

A juicio de Cristián Garrido, el hecho de que cada vez haya un mayor número de herramientas de comunicación y colaboración, hace necesario que el personal de las organizaciones aprenda a utilizarlas de manera adecuada. "El desafío es lograr que estas aplicaciones sean usadas de la mejor manera, para lograr los resultados esperados", afirma.

### Soluciones UCC paso a paso

El primer paso para implementar soluciones UCC es conocer las necesidades de cada empresa y sector. "Este tipo de herramientas debe incorporarse según los requerimientos de las compañías y en función de los beneficios que puede traerles", recalca la ejecutiva de IDC.

Evelyn Pineda señala que en segundo lugar es necesario que estas soluciones estén basadas en una arquitectura de corto y largo plazo, que permita una mayor escalabilidad e incorporación de nuevos elementos. Además, deben posibilitar una convergencia de aplicaciones y dispositivos móviles. "Es fundamental que la arquitectura permita expandir estos servicios, de acuerdo a cómo cambian las necesidades empresariales", insiste.

Asimismo, es vital desarrollar una estrategia global basada en los requerimientos del negocio, que sea capaz de satisfacer necesidades individuales e involucrar activamente a los empleados en las decisiones sobre la tecnología que desean usar. Lo ideal, indica Cristián Garrido, es que las personas puedan elegir entre una variedad de dispositivos y aplicaciones.

El experto aconseja considerar la inte-



**Las soluciones UCC le entregan al canal la posibilidad de especializarse y diferenciarse, sobre todo si los distribuidores se concentran en algunas verticales de mercado, porque estas plataformas no solo proveen tecnología, sino soluciones de acuerdo a las necesidades de los clientes.**

gración de telefonía y voz, comunicaciones visuales, conferencias, gestión de comunicaciones, mensajería, colaboración social y espacio de trabajo colaborativo.

### Una nueva oportunidad

Las soluciones UCC abren nuevas posibilidades al canal de distribución. Le entregan la posibilidad de especializarse y diferenciarse, sobre todo si los distribuidores se concentran en algunas verticales de mercado, porque como señala la ejecutiva de IDC, estas plataformas no solo proveen tecnología, sino soluciones de acuerdo a las necesidades de los clientes.

Lo importante, sostiene Evelyn Pineda, es que los distribuidores se acerquen a sus clientes, entiendan cuáles son sus necesidades y sepan dónde están los nichos para este mercado. "Esta es una

oportunidad de negocio interesante. Los temas de movilidad, social media y la carga de datos dentro las empresas, vuelven a la plataforma de comunicaciones unificadas para integrar todos estos elementos".

