

Retos y prioridades del Sector Público en España ante la llegada de los fondos Next Generation EU

Una visión sobre la transformación del puesto de trabajo en el Sector Público



Patrocinado por:

 **Mitel**

José A. Cano, PhD

Julio 2021

Introducción

El sector público, incluyendo sus entes instrumentales, no ha sido ajeno al impacto de COVID-19. Esto ha propiciado una aceleración en el proceso de modernización tecnológica, motivada en gran parte por la necesidad de poder prestar los servicios que la sociedad y empresas están demandando en la actualidad. En este sentido, IDC espera que el porcentaje de PIB asociado a la venta de productos y servicios digitales se sitúe en el 47% del total para el año 2022. Esto sin duda impacta en las estrategias tecnológicas de las organizaciones e impone una redefinición de las estrategias de tecnología en el corto y medio plazo.

IDC ha llevado a cabo una investigación de mercado y consultado a una muestra de organismos de sector público con el objetivo de determinar las prioridades de inversión que están acometiendo las organizaciones del sector público para dar respuesta no sólo a los retos de transformación digital del ciudadano y las empresas, sino también al propio proceso de evolución y cambio interno de los diferentes niveles de la administración (AGE, CC.AA, Entidades Locales y empresas y organismos públicos) para poder operar en el contexto actual digital que demanda la sociedad. Los datos de IDC muestran que, si bien algunas organizaciones del sector público están bien posicionadas para la próxima normalidad, la mayoría aún se encuentran en las primeras etapas de su transición.

En el presente documento se analiza la situación inicial, prioridades y retos asociados a la transformación del puesto de trabajo en el Sector Público.

Conclusión

La Administración Pública, como muchos sectores, está haciendo frente a muchos más desafíos en los últimos meses de los que había tenido que abordar en muchos años. En particular, está bajo una intensa presión para mejorar continuamente los servicios y la participación ciudadana – sobre todo, ahora que el volumen de interacciones no presenciales se ha visto incrementado por COVID-19. Las tecnologías de comunicación y colaboración son esenciales para dar respuesta a dichos retos en el marco de una transformación que ahora es ya un imperativo.

Mitel apoya la transformación digital del sector público en España a la vez que protege sus sistemas telefónicos heredados actualizándolos para adaptarlos a las nuevas necesidades de comunicación, impulsar la escalabilidad y permitir el crecimiento futuro. Ello es posible gracias a la **gran presencia de sistemas** de Mitel en las AAPP con más de 400.000 usuarios en todos los niveles (Administración Central, Gobiernos Autonómicos, Diputaciones, Ayuntamientos, Universidades, Hospitales), la dedicación de un **equipo experto y local** conocedor de las dinámicas en las AAPP en las diferentes áreas (comercial, ingeniería, servicios profesionales, administración...), y la disponibilidad de **soluciones tecnológicamente avanzadas y fiables** con un *roadmap* sólido en continua evolución, abiertas y con opciones flexibles de despliegue. Esto permite cubrir todas las etapas de los proyectos y contar con el soporte comercial, de ingeniería y de servicios profesionales requerido en cada momento, garantizando un servicio continuo a medida de la organización.

Datos destacados

- » El gasto de TI de sector público en España crecerá un 6,4% en 2021 respecto del 2020, manteniendo una tendencia estable durante el periodo 2024 hasta situarse en un CAGR del 1,2%.
- » El 45,6% de las organizaciones de sector público reconocen disponer de un modelo de cloud híbrida (AGE y administración regional -- 31,7% y 31,5% de la muestra respectivamente -- quienes están planteando incorporar este tipo de modelos en los próximos 12 meses
- » El mercado de servicios asociados al puesto de trabajo en sector público crecerá hasta alcanzar los 871,5 millones de euros en 2024, presentando tasas de crecimiento agregado compuesto cercanas al 70% en el periodo 2021-2024, impulsadas por la adopción de cloud y servicios de big data y analytics fundamentalmente
- » La cultura organizacional (24,7%), la gestión de la infraestructura y aplicaciones heredadas (11,9%), así como los costes de soporte de tecnología y la seguridad (14,9% respectivamente) son los principales retos tecnológicos del sector público para la transformación del puesto de trabajo.

Mercado de TI de la Administración Pública en España

Según datos de IDC, el sector público en España crecerá un 6,4% en 2021 respecto del 2020, manteniendo una tendencia estable durante el periodo 2024 hasta situarse en un CAGR del 1,2%. Desagregando el análisis, el gasto de TI en educación experimenta un incremento del 11% respecto del año pasado, así como la Administración General del Estado y Administración regional/local, que aumentan su inversión un 5,2% y 5,1% respectivamente frente al resultado del año 2020.

FIGURA 1

Gasto de TI de la industria de Sector Público en España

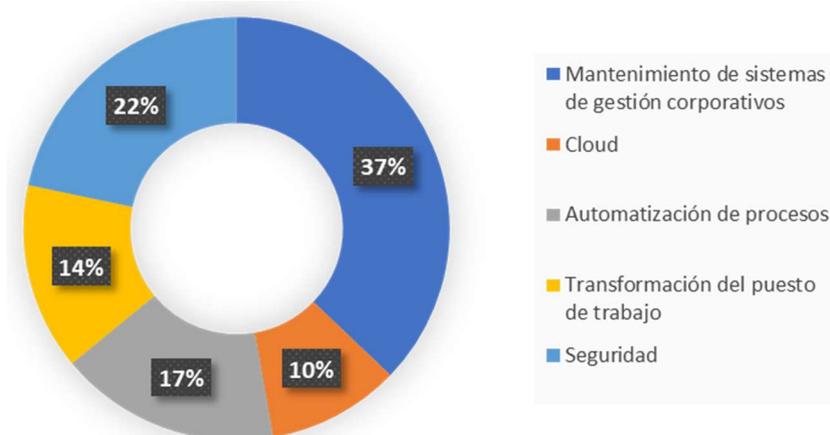


Fuente: IDC, 2021

La situación actual en materia de inversión en TI para el sector público muestra un escenario alineado con las principales tendencias empresariales. En este escenario, los datos del estudio de campo *IDC Digital Government 2021: Retos y prioridades del Sector Público en España ante la llegada de los fondos Next Generation EU*, apuntan a la concentración de las inversiones en el mantenimiento de sistemas de gestión corporativos y aplicaciones heredadas (37%), automatización de procesos (17%) y seguridad (22%), como principales áreas de inversión.

FIGURA 2

Porcentaje de gasto del presupuesto de TI por categoría de inversión



Fuente: IDC, 2021

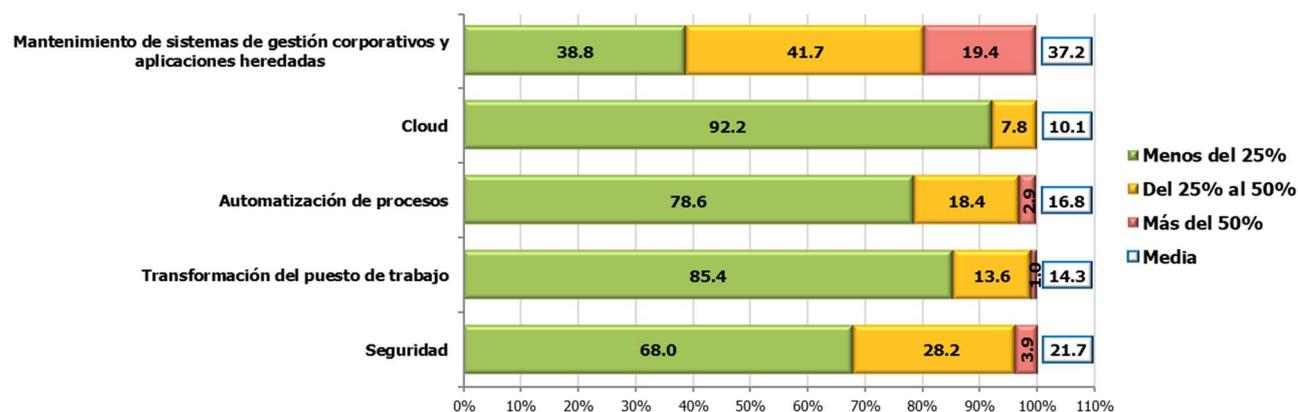
La distribución del gasto de TI en el Sector Público en España, incluyendo la AGE, Administración regional y local y entes y organizaciones asociadas está tiende a la concentración de las inversiones en el mantenimiento de sistemas de gestión corporativos y aplicaciones heredadas (37%), automatización de procesos (17%) y seguridad (22%), como principales áreas de inversión.

Sin embargo, cuando analizamos las prioridades de inversión por tipología de organización e intensidad de inversión, nos encontramos que la intensidad de inversión en la transformación del puesto de trabajo aparece como uno de los vectores de cambio.

El actual entorno regulatorio está condicionando y retrasando el despegue de la transformación digital en la administración pública. Si atendemos a la inversión en cloud, sólo la AGE aparece como tractora de la inversión, con una presencia meramente testimonial de administración local y empresa pública. El puesto de trabajo sin duda sigue manteniéndose como un reto para los organismos públicos, aunque su importancia es desigual en función del tipo de organismo público que se considere, siendo una prioridad de inversión para la administración local. En esta categoría, el 18,4% de la muestra considera realizar una inversión entre el 25% y 50% de su presupuesto en adecuar el puesto de trabajo del empleado público a las nuevas necesidades que impone la situación actual. Desagregando por tipología de organismo, es la empresa pública (35,2%) y la administración local (15,2%) las que está priorizando la inversión en esta categoría tecnológica, sin duda para hacer frente al proceso de adaptación digital iniciada como consecuencia de COVID-19.

Por su parte, la automatización cobra una cada vez mayor importancia dentro del porcentaje de gasto de sector público (18,4% de la muestra invertirá entre el 25% y el 50% del presupuesto en esta partida), aunque también es desigual dependiendo del nivel de la administración. La empresa pública (22,6%) y la administración regional (21,2%) son los principales impulsores de iniciativas y proyectos de automatización de procesos, sin duda en la búsqueda de la agilidad empresarial que el contexto actual está demandando. Por ello, no sorprende que la seguridad se erija como la segunda gran prioridad de inversión a la que la administración pública está destinando una mayor cantidad de inversión. El 28,2% de la muestra invertirá entre el 25% y el 50% de su presupuesto en dotar de un mejor entorno de seguridad no sólo de sistemas sino también de datos, con el objetivo de asegurar la privacidad de los datos y generar la confianza digital que demanda el ciudadano. La mayor inversión está prevista por parte de las administraciones regional (42,4%) y local (25%).

FIGURA 3
Porcentaje de gasto del presupuesto de TI por categoría de inversión



Fuente: IDC, 2021

La importancia del puesto de trabajo digital en la Administración pública

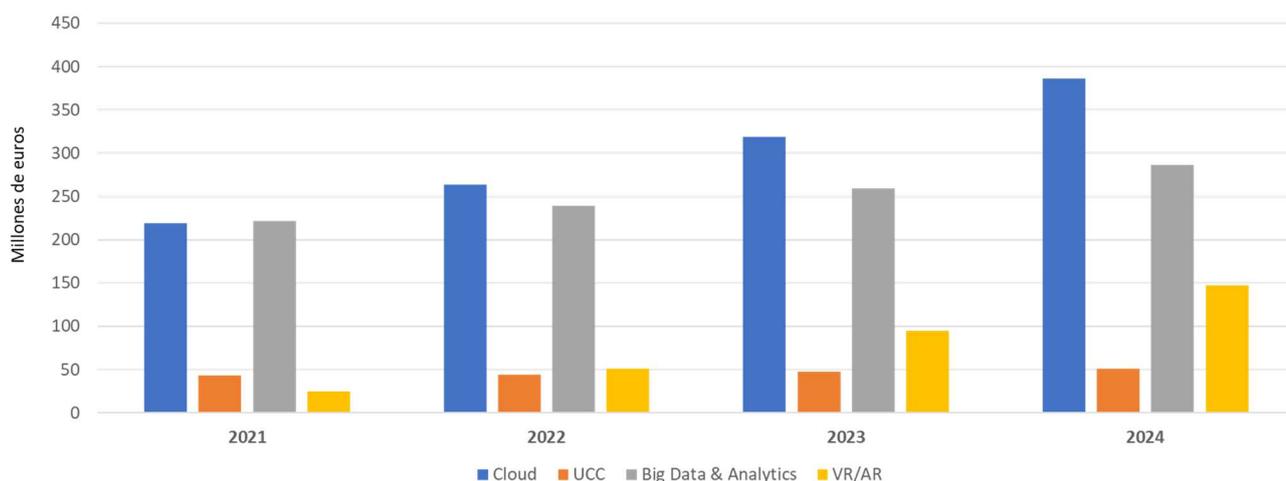
Los cambios recientes provocados por la pandemia de COVID-19 han motivado en el último año a incorporar modelos de operaciones confiables en la búsqueda de garantizar la seguridad y privacidad del dato, dotar de un puesto de trabajo digital al empleado público que habilite el acceso seguro a aplicaciones y datos corporativos, así como la generación de ecosistemas inclusivos que garanticen la participación ciudadana de manera remota en el proceso de toma de decisiones.

El mercado de servicios asociados al puesto de trabajo es un mercado claramente en alza. Las estimaciones de IDC apuntan a que crecerá hasta alcanzar los 871,5 millones de euros en 2024, presentando tasas de crecimiento agregado compuesto cercanas al 70% en el periodo 2021-2024, impulsadas por la adopción de cloud y servicios de big data y analytics fundamentalmente.

En este contexto, el paso a cloud se configura como un elemento esencial que permita mejorar la entrega de mejores servicios a los ciudadanos y de más calidad, así como disponer de herramientas que permitan aprovechar todo el poder de los datos.

FIGURA 4

Inversión en servicios asociados al puesto de trabajo en el sector público en España



Fuente: IDC, 2021

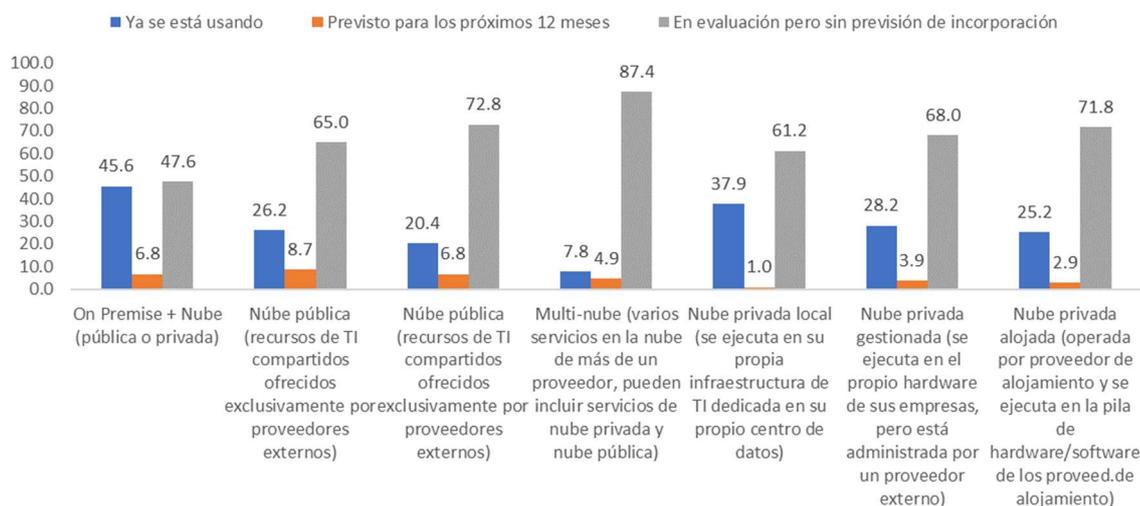
Según datos de IDC, en 2022 el 40% del gasto core de IT esté relacionado con Cloud y este porcentaje aumentará al 80% en 2028. Por tanto, las organizaciones públicas y privadas están demandando de una manera creciente facilitar la integración entre plataformas cloud con estructuras de gobernanza robustas para facilitar y agilizar su estrategia de crecimiento, de manera que sea posible hacer realidad no sólo la continuidad de negocio, sino la consolidación de este modelo de trabajo híbrido hacia el que está tendiendo la sociedad.

En este sentido, muchas organizaciones del ámbito público están abordando el proceso de transformación evaluando sus procesos y estableciendo acuerdos flexibles con unidades de negocio a nivel individual (aquellos asociados a procesos orientados al cliente/ciudadano). Como ejemplo pensemos en el impacto en los CRM debido a cambios en las preferencias de los clientes/ciudadanos, lo que lleva a reformular los procesos administrativos y las suites ERP relacionadas. Todo ello es un catalizador para que sea trasladado a un modo de trabajo permanentemente flexible.

Pero para ello, es necesario conocer si los ERPs y procesos asociados permiten eliminar por completo el rastro de papel, así como garantizar desde el punto de vista de trabajo remoto, incluida la VPN y la gestión de la identidad de acceso y la disposición de herramientas de colaboración que esté integrada con el ERP.

En este escenario, la adopción de modelos de consumo cloud han tenido un alto impacto durante el periodo de pandemia. De hecho, los modelos de consumo bajo experiencia Cloud se consolidan como el principal pilar donde se apoyarán las arquitecturas IT en estos próximos años.

FIGURA 5
Adopción de nube por modelo de implantación en Sector Público en España

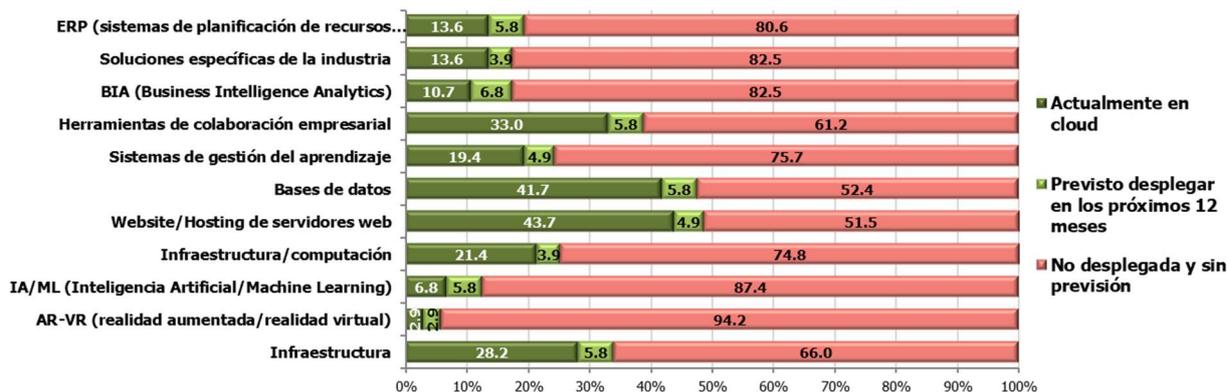


Fuente: IDC, 2021

Desagregando el análisis por tipo de organización, son la AGE y administración regional (31,7% y 31,5% de la muestra) quienes están planteando incorporar este tipo de modelos en los próximos 12 meses.

Analizando las diferentes soluciones que están desplegadas en cloud en la actualidad, vemos cómo las asociadas a la colaboración empresarial, bases de datos, infraestructura y computación en la nube o soluciones de aprendizaje en línea aparecen como las principales soluciones a reforzar en el futuro cercano.

FIGURA 6
Soluciones desplegadas en cloud en sector público en España



Fuente: IDC, 2021

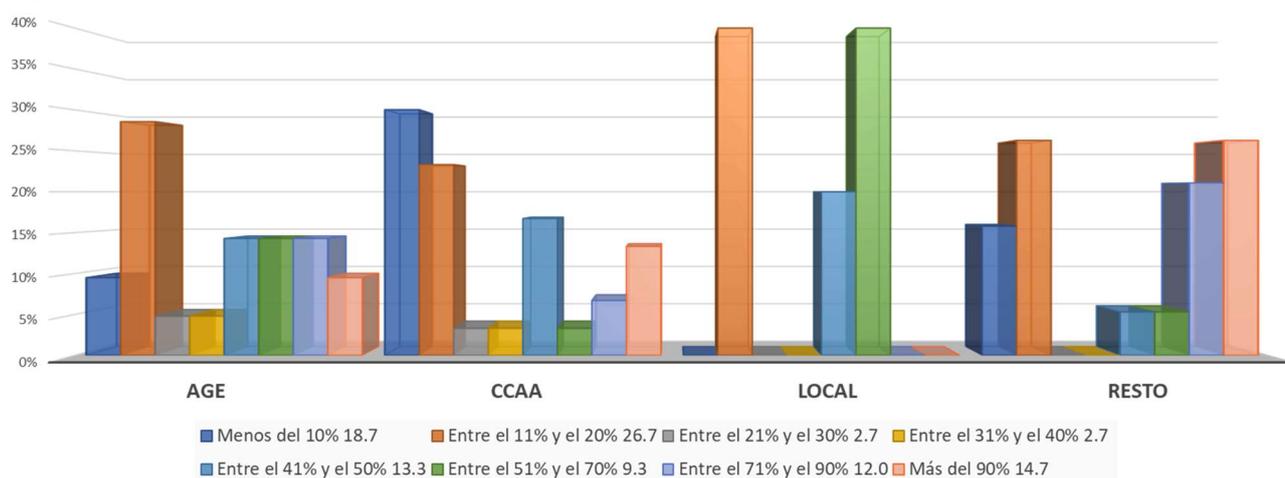
IDC conceptualiza la transformación del puesto de trabajo como la evolución de tres pilares fundamentales: espacio de trabajo, tecnología y cultura. Uno de los efectos más significativos que ha tenido la pandemia ha sido la implantación de políticas de *Smart Work* en las organizaciones, debido a la premura con la que éstas han tenido que abordar la movilización en torno al trabajo desde el hogar para evitar la propagación del virus y garantizar tanto el bienestar de los trabajadores como la continuidad del negocio.

En el caso concreto del sector público, el 72,8% de las organizaciones consultadas reconoce disponer de políticas de teletrabajo, que está llevando a implantar jornadas mixtas de un día a la semana de teletrabajo (26,7% de la muestra) o bien tres días a la semana (12%), si bien son las organizaciones de cierto tamaño las que están incorporando este tipo de políticas de manera predominante.

A nivel de tipología de organización pública, la administración local presenta un alto porcentaje del equipo de trabajo acogido a políticas de teletrabajo. Una situación similar presenta los organismos y empresas públicas, donde en función de la tipología de organización (se considera educación y sanidad dentro de la muestra), una mayoría de la plantilla se acoge a políticas de trabajo flexible.

Situación diferente se observa en la Administración regional, donde la mayoría de las organizaciones reconoce que únicamente menos del 10% de los empleados realiza teletrabajo, mientras que en la AGE un máximo del 20% del personal reconoce que realiza sus labores en otra ubicación diferente a su puesto de trabajo.

FIGURA 7
Porcentaje de la plantilla que puede hacer teletrabajo en la actualidad por tipología de organización pública



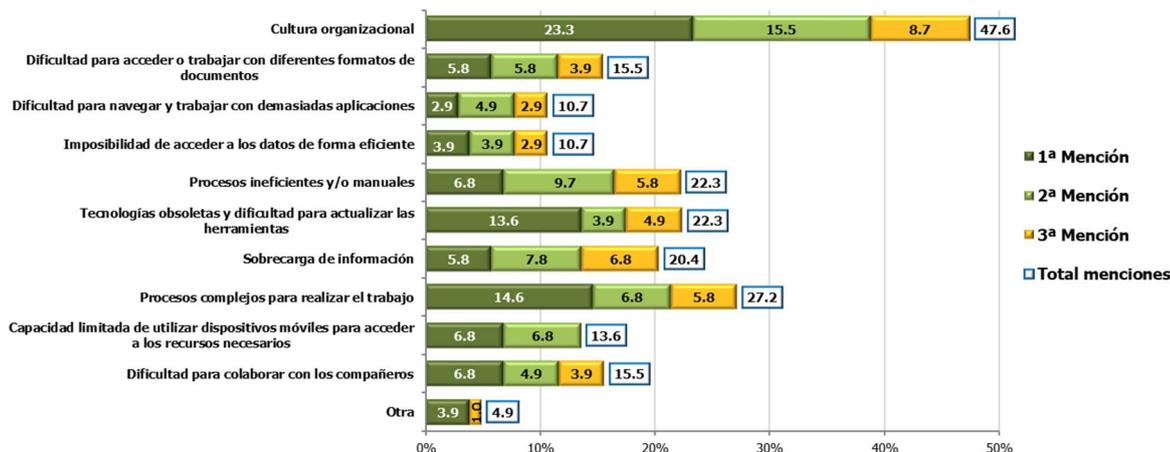
Fuente: IDC, 2021

Para poder implantar de manera adecuada una política de teletrabajo en las organizaciones públicas, no solo basta con disponer de la tecnología y herramientas necesarias. Debe existir una **regulación** que permita al empleado público poder realizar su actividad en otra ubicación. En España, el 85,4% de las organizaciones consultadas afirma disponer del entorno requerido (tecnología, herramientas y entorno regulatorio) para realizar teletrabajo, aunque en general la situación cambia cuando desagregamos el análisis.

Factores como la **cultura organizacional**, disponer de **tecnología obsoleta** y dificultad para actualizar las herramientas o **disponer de procesos complejos** para realizar el teletrabajo aparecen como los principales retos a la hora de abordar la consolidación de políticas de Smart Work en la Administración pública.

Con relación a la cultura organizacional, la situación es compartida en todas las organizaciones públicas, ya que tanto la AGE (27,2%), la administración regional (19,2%) y local (26,4%) o las empresas públicas (27,2%) consideran que es la principal barrera para poder afrontar una transformación del puesto de trabajo.

FIGURA 8
Barreras de transformación del puesto de trabajo en el Sector Público



Fuente: IDC, 2021

La muestra consultada reconoce que los empleados de la organización disponen de las herramientas, tecnología y entorno regulatorio adecuado para desempeñar su función (85,4% de la muestra), si bien en algunos casos (de manera especial en la administración regional y local), la ausencia de normativa para la regulación del teletrabajo, problemas con el cumplimiento normativo o la ausencia de dispositivos adecuados para cada perfil de empleado son barreras que es necesario eliminar para lograr una efectiva transformación del puesto de trabajo, tal y como señala la figura 9.

FIGURA 9
Retos de Sector Público a la hora de consolidar las políticas de Smart Work



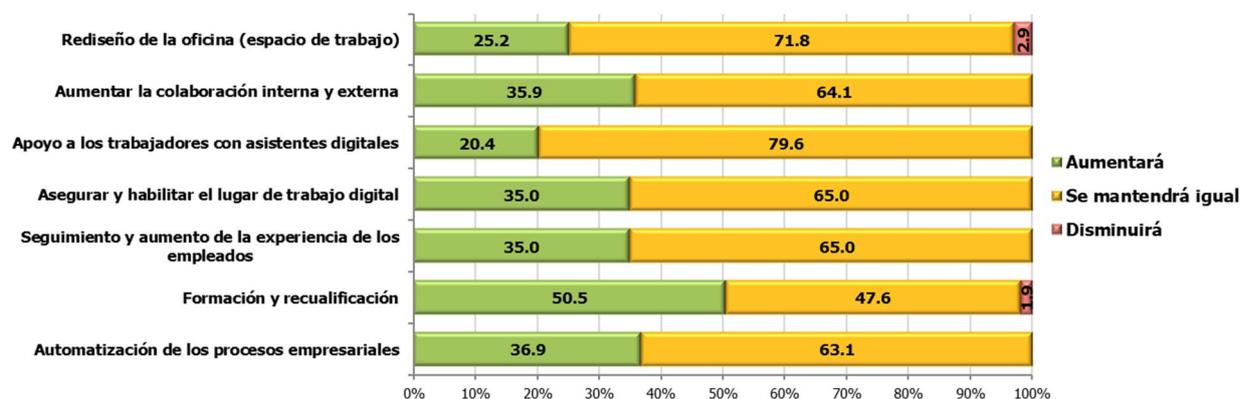
Fuente: IDC, 2021

En este sentido, preguntadas a las organizaciones por las prioridades de inversión asociadas a puesto de trabajo para los próximos 12 meses, la formación y recualificación del personal para incrementar las capacidades digitales aparece como principal prioridad para las organizaciones de sector público, seguido de la automatización de procesos, adecuar y habilitar el espacio de trabajo digital así como el seguimiento y aumento de la experiencia del empleado.

Adecuar y habilitar el espacio de trabajo es una prioridad sobre todo para la administración regional. De hecho, el 39,2% de la muestra considera que se requiere invertir más en transformar el puesto de trabajo más allá de la incorporación de tecnología (dispositivos, infraestructuras, etc.), siendo la automatización de procesos un elemento clave que permitiría incrementar la productividad del empleado público, especialmente de aquel de la administración regional y local (27,1% y 32% respectivamente).

FIGURA 10

Estimación de inversión en sector público en iniciativas de transformación del puesto de trabajo



Fuente: IDC, 2021

En este sentido, la muestra considera como principales factores clave para implementar iniciativas de transformación del puesto de trabajo la concienciación acerca del impacto que dichas iniciativas tienen dentro de la función pública. La resistencia al cambio y la ausencia en ocasiones del caso de negocio que visualice las ganancias de la iniciativa o como ayuda a mejorar el cumplimiento normativo, se convierten a menudo en las principales barreras que impiden el desarrollo, especialmente en el caso de la administración regional (29,5%) y las empresas y organismos públicos (31,5%).

FIGURA 11

Enfoque de sector público para las iniciativas de transformación del puesto de trabajo

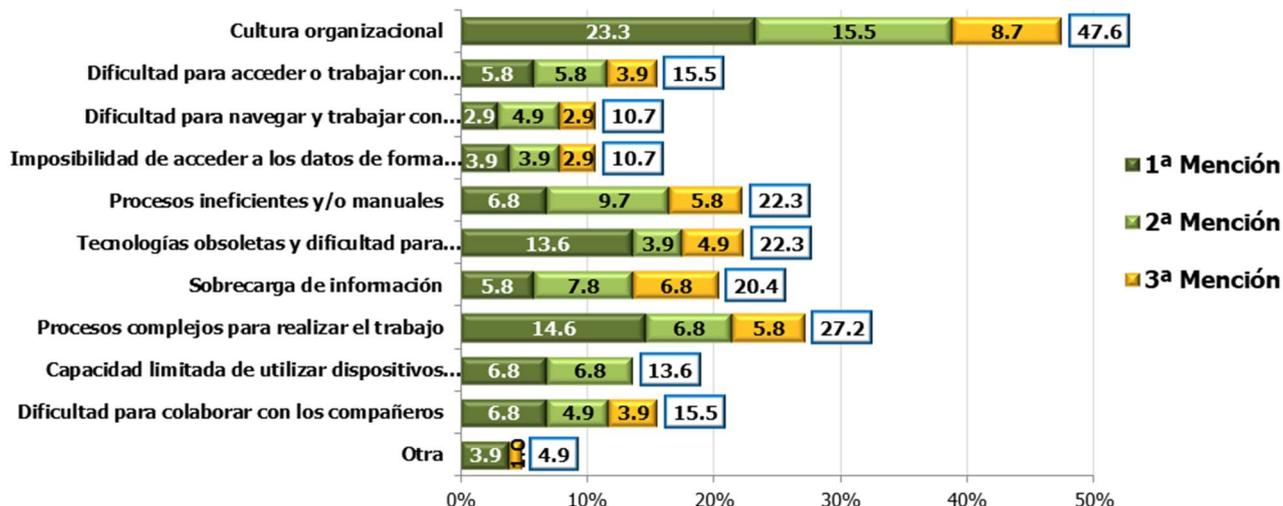


Fuente: IDC, 2021

Como principales retos tecnológicos para hacer posible esta verdadera transformación del puesto de trabajo, existen dos tipologías principalmente. La primera de ellas está asociada a la capacidad de absorber e implantar nueva tecnología en el sector público debido a la velocidad de los cambios tecnológicos. Esto es especialmente importante en la AGE y la administración local (34% y 37.7% respectivamente), ya que asociado a este factor encontramos la falta de habilidades y/o experiencia del empleado en su manejo (41,9% en la AGE y un 23,2% en la Administración regional). Por otra parte, la segunda categoría es la relacionada con la propia tecnología. La gestión de infraestructura y aplicaciones heredadas y el entorno regulatorio que en ocasiones implica elevados costes de adquisición y soporte de tecnología (48,4% en la administración regional y 34,3% en organismos y empresas públicas), a la vez que crece la preocupación por la seguridad asociada a la misma (especialmente la asociada a los dispositivos móviles), especialmente en la administración regional y local (37% y 38,2% de la muestra).

FIGURA 12

Retos tecnológicos a la hora de implantar iniciativas de transformación del puesto de trabajo en Sector Público



Fuente: IDC, 2021

Propuesta de valor de Mitel

La Administración Pública, como muchos sectores, está haciendo frente a muchos más desafíos en los últimos meses de los que había tenido que abordar en muchos años. En particular, está bajo una intensa presión para mejorar continuamente los servicios y la participación ciudadana – sobre todo, ahora que el volumen de interacciones no presenciales se ha visto incrementado por COVID-19. Las tecnologías de colaboración y experiencia del cliente son esenciales para dar respuesta a dichos retos en el marco de una transformación que ahora es ya un imperativo. Y estos desafíos, además, deben abordarse a menudo frente a presupuestos reducidos y con necesidades específicas de despliegue e integración en cuanto a tiempos y cumplimiento de normativa. Invertir en la tecnología y los servicios adecuados da es clave para que puedan seguir brindando el mejor servicio a las comunidades a las que apoyan, tanto ahora como en el futuro.

En este nuevo escenario actual, las **conexiones son más cruciales que nunca**. La nueva normalidad varía de una organización a otra: en algunos casos, significará que los empleados no vuelven a la oficina, en muchas compañías se implementará un modelo de trabajo híbrido y, en otras, los trabajadores volverán a sus puestos tradicionales a tiempo completo. Sea cual sea el formato, la empresa debe brindar el apoyo necesario a los empleados para que sigan conectados y colaborando. Y, para ello, las soluciones de comunicaciones unificadas permiten que las interacciones de los equipos sean más orgánicas y eficientes.

Las palancas clave de la propuesta de valor se estructuran en ofrecer la **agilidad, eficiencia y escalabilidad** necesarias para adaptarse a los cambios en los procesos, productos, servicios, ofertas, etc. , teniendo en cuenta todos los procesos que afectan a la seguridad y el *compliance*, desde la fase de diseño de la solución hasta su despliegue.

De esta forma se aporta una capa de servicio diferencial focalizada en la flexibilidad y la personalización, aspectos clave en la consolidación de Mitel en un mercado tan maduro y competitivo como el de las comunicaciones de empresa, así como la solidez que proporciona una enorme base instalada y una evolución continua a prueba de futuro.

Soluciones seguras a la vez que abiertas a integraciones con terceros y con opciones flexibles de despliegue tanto CAPEX como en modo suscripción. Sea cual sea la elección, con una solución adaptada que permite evitar

rupturas tecnológicas, y por tanto sin impacto negativo que en muchos casos esto supone, sobre todo entre las grandes organizaciones y los organismos públicos.

Otra palanca de diferenciación de la propuesta de valor se centra en la **protección de la inversión y la evolución tecnológica**, protegiendo los sistemas telefónicos heredados de los organismos públicos actualizándolos para mejorar la resiliencia, impulsar la digitalización y permitir el crecimiento futuro, fundamentalmente por los siguientes factores de diferenciación, como es la presencia de sistemas Mitel en las AAPP con más de 400.000 usuarios en todos los niveles (Administración Central, Gobiernos Autonómicos, Diputaciones, Ayuntamientos, Universidades, Hospitales), la disponibilidad de un equipo experto y local, conocedor de las dinámicas en las AAPP en las diferentes áreas (comercial, ingeniería, servicios profesionales, administración...), así como disponer de soluciones tecnológicamente avanzadas y fiables con un *roadmap* sólido en continua evolución, abiertas y con opciones flexibles de despliegue. Todo ello hace que la propuesta de valor de Mitel cubra todas las etapas de los proyectos y cuenta con soporte comercial, de ingeniería y de servicios profesionales que garantiza un servicio continuo y un despliegue a medida del cliente.

Dentro de la modernización de las AAPP, la visión de Mitel es poner al ciudadano en el centro de la función pública, ofreciéndole servicios de calidad a través de plataformas sólidas y seguras para avanzar en esta transformación. Mitel dispone de un departamento dedicado a la seguridad en el despliegue y mantenimiento de los productos que coordina y analiza todos los procesos que afectan a la seguridad, desde la fase de diseño del producto hasta su despliegue. Además, facilitan los procesos de implantación de los nuevos sistemas y de gestión del cambio, con arquitecturas simplificadas de redes ya sea en entornos on premise, cloud o híbridos.

En el entorno de la Administración Pública, la solución **MiVoice MX-ONE** se caracteriza, más allá de por proporcionar servicios avanzados para usuarios y administradores, por poner el foco en los mecanismos de redundancia que aseguran la accesibilidad, la seguridad frente a posibles ataques, y la robustez y facilidad para desplegar y monitorizar/mantener/actualizar miles de usuarios en arquitecturas de distintas tipologías: despliegue en el datacenter de la organización pública, en el datacenter del proveedor de servicio y en entornos híbridos que combinan ambas posibilidades, siendo esta última especialmente interesante para evolucionar al cloud al ritmo marcado por la organización.

En este nuevo escenario, la **atención a la ciudadanía** digital es clave, y ser capaz de entregar una **experiencia omnicanal mediante un enfoque holístico**, una obligación. Los ciudadanos necesitan formas de interactuar más efectivas y que requieran menos esfuerzo y los organismos públicos deben crecer y cambiar con estos avances para prosperar en este nuevo futuro digital. Así, la experiencia de usuario se convierte en un impulsor para mantenerse competitivo y, contar con un *Contact Center Omnicanal*, contribuye a cerrar muchas de las brechas actuales en la atención al ciudadano y permite ofrecerles múltiples opciones de comunicación, aumentar su satisfacción con resoluciones en el primer contacto y un servicio rápido y eficiente.

La propuesta de Mitel en un entorno omnicanal (atención vía teléfono, email, web, redes sociales...), otorga flexibilidad al ciudadano a la hora de elegir cómo comunicarse en cada momento. Además, el uso de flujos de trabajo flexibles para optimizar las decisiones de enrutamiento mejorará la eficiencia de la atención ciudadana. Uno de los retos actuales de la Administración pública es, pues, adoptar una estrategia unificada y personalizada de la experiencia del usuario; así pues, es vital disponer de un sistema que brinde a los agentes la información sobre el recorrido del ciudadano omnicanal y todos los datos complementarios necesarios para resolver sus consultas de forma rápida y sencilla la primera vez.

Por otro lado, y gracias a la inteligencia artificial y a la automatización, las soluciones de Mitel permiten aumentar la eficiencia en la interacción con los usuarios, y ofrecer una experiencia superior. La automatización y la integración de la inteligencia artificial en las interacciones con los clientes permiten dar la respuesta adecuada en un tiempo reducido sin que ello implique necesariamente la intervención de un agente humano.

Además, Mitel cuenta con soluciones transversales completamente adaptadas a los escenarios operativos actuales y que brindan herramientas excepciones para la transformación del puesto de trabajo.

Es el caso de la solución de colaboración y movilidad para el puesto de trabajo remoto o de oficina **MiCollab**, estructurado en un portal único el acceso a todas las funciones de telefonía, directorios corporativos, diarios de llamadas, chat avanzado, buzón de voz visual, presencia, grupos de trabajo por proyectos, etc. Y todo ello sin necesidad de VPN. Junto con la aplicación **MiTeam Meetings** para colaboración en tiempo real con vídeo, chat y voz, constituyen la suite perfecta para comunicarse y trabajar en equipo de forma fluida e integrada independientemente de la ubicación y del dispositivo utilizado.

La gama de **terminales SIP** de sobremesa proporcionan un equipo adaptado a cada tipología de usuario. Desde terminales básicos hasta dispositivos con pantalla táctil e integrados con el móvil, todos ellos con una calidad máxima de audio. Cabe destacar los nuevos terminales **SIP 6920t y 6930t, fabricados con plásticos antimicrobianos**, especialmente adecuados para dispositivos compartidos por distintos usuarios en entornos de oficina, hospitales, hoteles, etc. Las superficies de plástico del teléfono están fabricadas con materiales plásticos protegidos con tecnología antimicrobiana BioCote®, que inhibe el crecimiento de ciertos virus y bacterias en las superficies del teléfono hasta en un 99,9%, según pruebas de laboratorios independientes de acuerdo con las normas ISO 22196-2011 e ISO 21702-2019.

La solución de movilidad **SIP-DECT** brinda movilidad combinando la seguridad y fiabilidad de la tecnología DECT con el despliegue de antenas IP. Capaz de gestionar despliegues con miles de usuarios, cubre las necesidades de movilidad tanto en entornos pequeños de oficinas y tiendas, como en entornos industriales complejos, almacenes, campus, etc. Además, permite complementar la voz con servicios de mensajería y localización.

CloudLink es el servicio cloud de Mitel que permite dotar a todos los servidores de comunicación y aplicaciones Mitel, tanto desplegados on premises como en cloud, de servicios de valor añadido en la nube. Entre estos servicios, que se amplían cada día, se encuentran: las aplicaciones MOMA/MOWA para usuario móvil y web, la solución de videoconferencia y colaboración MiTeam Meetings, servicios de chat para MiCollab/MOMA/MOWA/MiContactCenter, APIs para integración con aplicaciones de terceros adaptadas a distintos verticales, etc.

FIGURA 12

Solución para la transformación del puesto de trabajo de Mitel



Fuente: Mitel, 2021

Acerca del analista

[José A. Cano, PhD](#), Research Director, IDC Spain

Responsable de realizar investigaciones, proporcionar servicios de análisis y consultoría a las principales empresas tecnológicas y end-users en su proceso de transformación digital.



Con más de 17 años de experiencia en el mercado de TI y telecomunicaciones, antes de unirse a IDC trabajó en multinacionales como Deloitte, GAC Group, etc. así como la Administración Pública (Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía IDEA).

José Antonio es Doctor Ingeniero de Telecomunicaciones por la Universidad de Valladolid y Master en Relaciones Internacionales y Comercio Exterior por INFOREM.

Acerca de IDC

International Data Corporation (IDC) es el principal proveedor global de inteligencia de mercado, servicios de consulta y acontecimientos para la tecnología de la información, telecomunicaciones y mercados de tecnología de consumo. IDC ayuda a los profesionales de Tecnologías de la Información, ejecutivos de negocio, la comunidad inversionistas toman decisiones basándose en hechos sobre compras de tecnología y la estrategia de negocio. Más de 1100 analistas en IDC proporcionan experiencia global, regional, y local sobre la tecnología y oportunidades de industria y tendencias en más de 110 países por todo el mundo. Durante más de 50 años, IDC ha proporcionado informaciones estratégicas para ayudar a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos claves de negocio. IDC es una filial de IDG, líder en los medios de comunicación de tecnología, investigación de mercados y eventos.

IDC España

Serrano 41, 3ª
28001 Madrid
+34 91 787 21 50
Twitter: @IDCSpain
www.idcspain.com

Global Headquarters

5 Speen Street Framingham, MA
01701 USA
P.508.872.8200
F.508.935.4015
www.idc.com

Copyright y Restricciones

Cualquier información o referencia a IDC que se vaya a utilizar en publicidad, comunicados de prensa o materiales promocionales requiere la aprobación previa por escrito de IDC. Para solicitudes de permiso, contacte con la línea de información de Custom Solutions en el 508-988-7610 o permissions@idc.com. La traducción y/o el uso en otro país de este documento requiere una licencia adicional de IDC. Para más información sobre IDC visite www.idc.com. Para más información sobre IDC Custom Solutions, visite http://www.idc.com/prodserv/custom_solutions/index.jsp.

Copyright 2020 IDC. La reproducción está prohibida a menos que esté autorizada. Todos los derechos reservados.

