

# Acceso Unificado, solución para un entorno de movilidad

La conexión inteligente de las redes desemboca en el 'Internet de las cosas'



**L**as soluciones de Acceso Unificado forman parte de una tendencia cada vez más recurrente que busca garantizar un mayor y mejor acceso a la red, que podrá ser a través de cualquier tipo de dispositivo y dentro de unas políticas de seguridad cada vez más definidas. Technocom y Cisco organizaron un entorno de debate con objeto de analizar las necesidades que tienen los clientes de este tipo de soluciones en el contexto actual, así como para valorar cómo afecta la mayor complejidad de gestión de las redes y de la asignación de políticas de acceso uniformes a los usuarios, cuando coinciden diferentes tecnologías de acceso: en la oficina a través de cable y de WiFi, o fuera a través de VPN. Junto a ello, toma cuerpo BYOD y la colaboración y los servicios de valor añadido en el entorno de movilidad. La percepción del encuentro es

que hay que ofrecer una visibilidad por usuario y dispositivo a 360º, que la seguridad de las redes inalámbricas ya se puede equiparar a las cableadas y que Wireless se presenta como una plataforma para ofrecer servicios que involucra al usuario en la forma de acceso a las redes, y aporta oportunidades de marketing basadas en la ubicación y de negocio del cliente.

César del Barrio, gerente del Sector Público e Industrial en Technocom, quiso repasar las ventajas de las tecnologías ligadas a 'Internet de las Cosas': "a través de una radiobaliza situada en un expositor de tienda, se puede ofrecer al cliente información ampliada del producto que está observando". También explica que, mediante la red WiFi, es posible llevar al cliente a la zona de la tienda que más le interese según los datos registrados del mismo en compras pasadas. "La aplicación de estas tecnologías

no forma parte de un futuro lejano”, advierte del Barrio, “ya tenemos ejemplos saliendo al mercado como las Google Glass”; estas gafas conectadas a la Red anticipan la reacción del cliente en su interacción con el mundo físico para ofrecerle lo que necesita según sus circunstancias. Todas estas novedades suponen un nuevo modelo de relación entre el usuario y el mundo más rico, pero que “exige más aplicaciones e infraestructuras, y mayor conocimiento de clientes y empleados”, matiza del Barrio.

Diana Maté, responsable de Comunicaciones Unificadas de Cisco para Midmarket, basó su exposición en la queja de que, aún hoy, no se apoya el BYOD por parte de las organizaciones todo lo que se debería. “Es indispensable que los dispositivos móviles tengan las mismas estrategias de colaboración que el equipo fijo de la oficina, más aún cuando estamos en la era de la movilidad”, afirma Maté. Para ofrecer al usuario una experiencia integrada de comunicación, Cisco dispone de herramientas como Jabber, un sistema de comunicación tanto interna como externa de la empresa. Según explica, Jabber puede actuar como ‘softphone’, “con lo que sólo utilizando tu extensión puedes co-

## “Hay que ofrecer una visibilidad por usuario y por dispositivo a 360°”

nectar con toda tu empresa o con usuarios externos a ella desde cualquier lugar, mediante llamada, videollamada o sesión Web”. La directiva de Cisco también habla de Intelligent Proximity, la herramienta que permite conectar “un dispositivo móvil con un teléfono IP fijo de la oficina para que aparezcan en este los contactos y demás información que el usuario tiene guardados en su dispositivo, si así lo desea”. Maté resalta que tener en consideración la experiencia homogénea del empleado sobre los dispositivos móviles o sobremesa, “se traduce en resultados positivos para la empresa”.

### La experiencia del cliente

Juan Antonio García Vela, dirección de Arquitectura e Infraestructuras de Kutxabank, considera que a medio plazo sí contemplan poner en marcha iniciativas ligadas a las soluciones de acceso unificado. Según declara “hay un cambio generacional que invierte en tecnología y requiere una oferta mucho más amplia y una profunda transformación a corto y medio plazo (no más de 4 o 5 años), donde los modelos deben ser adaptados y la movilidad juega un rol capital”. Pero no quiere dejar de lado el tema de los costes, ya que considera que ahora hay más opciones en cuanto a tecnología pero los costes hacen que no se adopte en la proporción idónea; así como la falta de estándares, “aunque vamos a ver si con SDN llegamos a algún sitio”; y la importancia de las redes sociales “que están cambiando totalmente los modos de relación”.

Javier Prieto, director general de Infraestructuras de Club Atlético de Madrid, subraya la particularidad de la empresa que representa: “tenemos un hándicap importante al concentrar nuestro público objetivo en un punto y momento determinado, eso es un problema”. Indica que la tecnología aún no ha permitido solventar este inconveniente, por lo que el



1\_César del Barrio, Tecnom | 2\_Diana Maté, Cisco | 3\_Juan Antonio García Vela, Kutxabank | 4\_Javier Prieto, Club Atlético de Madrid | 5\_Juan José de Santiago, Vodafone | 6\_Francisco Javier Montes, Vodafone | 7\_César Corachán, Enagás | 8\_Carlos Lammers, Ifema | 9\_Emilio del Moral, Hospital Clínico San Carlos | 10\_Juan José Carpintero, Alcampo.



objetivo es “trasladar al usuario experiencias más allá de los 90 minutos de un partido”. Es de la opinión de que la tecnología está un poco verde y “la experiencia de usuario es importante, pero no debe costar demasiado dinero y tiene que haber un retorno”. Mirando más allá, este club deportivo cambiará de estadio en dos años y el concepto que busca es “interactuar más con nuestros usuarios y encontrar soluciones que permitan fidelizarlos”. Para Javier Prieto, el nuevo estadio implicará adoptar estándares de la industria tecnológica, “y si no llevan aparejado el aprovechamiento de la información y Big Data, con cierta inmediatez, entonces la tecnología no nos sirve”.

Por parte de Vodafone, Juan José de Santiago, director de Alianzas, sitúa la movilidad como la mayor palanca de transformación y desarrollo de una empresa, “y sobre todo como herramienta de negocio que permite gestionar la relación de una organización con sus clientes. La movilidad, los servicios en la nube, las redes sociales y el tratamiento de los datos -Big Data- son los elementos que, hoy día, construyen cualquier propuesta”. Juan José de Santiago manifiesta que está estrechamente relacionada con el cloud, “porque hay proyectos que sin la modalidad de cloud services no se podrían abordar”. Pero la clave es ser capaz de adaptarse a estas necesidades; y pone como ejemplo Oficina Vodafone: “uno de los servicios cloud más relevantes en el entorno empresarial, con más de tres millones de líneas”. Entiende que los clientes necesitan comunicaciones de voz y datos unificadas, y la conclusión es que el 80% de las extensiones del 80% de las empresas no necesitan otra cosa que un móvil, dentro de un escenario mixto con telefonía móvil, telefonía IP y con los call manager gestionados desde la nube.

Desde esta misma organización, Francisco Javier Montes, specialist partner account manager, complementa lo anterior, afirmando el papel determinante que juega una operadora como Vodafone en este tipo de ecuación: “tenemos gran capilaridad y hemos de aglutinar las necesidades de esos clientes con diferentes tecnologías”.

La movilidad y la necesidad que existe en su entorno es también un punto de interés para César Corachán, responsable de Infraestructuras de Enagás. “Hemos ido cubriendo aspectos de movilidad, prácticamente todo, pero echo en falta el control de los costes, detectamos carencias en estandarización y hay que hacer un ejercicio para integrar las plataformas que hay, y constantemente hemos visto problemas”. Ahonda en el control de los costes y en las carencias que observa en el ámbito de la tecnología: fijo, móvil, proximidad... sobre todo teniendo en cuenta los procesos de internacionalización y el alto coste de las facturas del móvil cuando se sale de España.

Carlos Lammers, jefe de Tecnologías de la Información de Ifema, relata su particularidad especial “al estar nuestro negocio especializado en montar ferias y congresos con necesidades muy cambiantes”. WiFi es lo que más preocupa a este profesional: “las instalaciones WiFi son las grandes incomprendidas de la tecnología, ya que se piensa que son sencillas, sin interferencias, sin problemas de ancho de banda, etc., y es más complicado; sí que hay interferencias, depende del número de usuarios, del número de antenas, de los dispositivos, de la tecnología usada...”. Ifema realizó el pasado año una nueva instalación con equipos de Cisco, que define como “bastante moderna y controlada en cuanto a costes”. Sin embargo, reconoce dos escenarios: el de congresos, más sencillo porque se sabe cuántos usuarios hay y se pueden conectar, y no tiene muchas interferencias; y el mundo de las ferias, más cambiante porque es complicado conocer la cantidad de usuarios que pueden asistir y se quieren conectar; amén de los propios stands que pueden llegar a montar sus propias infraestructuras WiFi con las consabidas interferencias

“Proyectos sin la modalidad cloud services no se podrían abordar”



## Soluciones para un mundo conectado

**Anna Closas**, especialista en Producto en Acceso Unificado de Cisco

Anna Closas, especialista en Producto de Acceso Unificado de Cisco, explica cómo está afrontando la empresa la revolución de los objetos conectados: "las conexiones en las redes están creciendo exponencialmente, venimos de un Internet que simplemente daba conectividad a diferentes usuarios, y hemos avanzado en la incorporación de cada vez más conexiones inteligentes en las redes, que ha llegado a su punto álgido con el nacimiento de las redes sociales y ha desembocado en lo que hoy en día llamamos Internet de las cosas". Anna apunta que con este sistema surge la capacidad de conectar personas, procesos, datos y objetos. La gestión de esta enorme cantidad de información supone un gran reto para las empresas, "pero Cisco responde a este desafío con una solución de acceso unificado como una plataforma inteligente para un mundo conectado".

Esta plataforma ofrece al usuario una única aplicación de políticas, una única gestión y una única red. La experta señala que Cisco maneja esta convergencia de medios a través de la plataforma Meraki, un proyecto de fin de carrera de un grupo de alumnos de la Universidad de Stanford que Google se planteó comprar en su momento, y que finalmente adquirió el equipo de Cisco. Meraki cuenta con gestión en la nube, switches, equipos de wireless, seguridad... pero su inteligencia reside principalmente en el cloud. El acceso unificado tiene tres objetivos clave que Closas enumeró: que wireless siga siendo una plataforma para ofrecer servicios, pero que además exista la oportunidad de monetizarlo; involucrar al usuario en la forma de acceso a las redes; y crear oportunidades de marketing basadas en la ubicación y comportamiento del cliente.



## La seguridad marca la eficiencia

**Fernando Cano**, arquitecto de Soluciones de Tecnom

Fernando Cano, desarrollo de Negocio de Data Center, Redes y Colaboración en Tecnom, aborda el incremento de la complejidad que se produce en la gestión de redes y cómo afecta al ámbito de la seguridad. Según sus palabras, es complicado en este tipo de estrategias crear una única política de seguridad para cada tipo de usuario y dispositivo, y que esté gestionada de una forma centralizada. "Para conseguir esta sincronización, es necesaria la existencia de una consola central que empuje el funcionamiento de los distintos elementos de la red y el cumplimiento de una serie de estándares", apunta Cano. Su recomendación es ir de menos a más: "ser menos restrictivos al principio, e ir afinando las políticas de seguridad en base a las necesidades que vayan surgiendo".

El directivo también contempla el ahorro de costes como un aspecto crucial a tener en cuenta. Fernando Cano comenta que "hace tiempo que se ha roto el perímetro de la Red"; esto quiere decir que ya no sólo se tienen que gestionar los dispositivos de las sedes corporativas, sino también CPD, dispositivos que se externalizan y distintas tecnologías VPN; además de diferentes servicios. Por tanto, si se produce algún fallo, como la caída de switches, "lo que realmente aporta información valiosa al centro de gestión es saber qué servicios han quedado afectados por esta caída", recalca Cano. Y al respecto recomienda que disponer de una herramienta que pueda aportar este valor supone un ahorro de costes, ya que "permite resolver las incidencias de una forma mucho más eficiente".

con el sistema central. También apunta que aunque hay muchos puntos de acceso, la mayoría de los dispositivos funcionan en la banda de 2,4 GHz, con menos canales y que habrá mejoras de conexión en el futuro cuando se tengan dispositivos que funcionen en la banda de 5 GHz. "El inconveniente de estas infraestructuras es que se quedan obsoletas muy rápidamente con el paso del tiempo y hay que cambiarlas cada tres o cuatro años, y de alguna manera hay que buscar fórmulas para rentabilizar la instalación", afirma Lammers.

Emilio del Moral, Jefe del Servicio del departamento de Sistemas y Tecnologías de la Información del Hospital Clínico San Carlos, observa que cada vez hay clientes más exigentes, "y lo que tenemos claro es que queremos mejorar los procesos para dar un servicio más adecuado a nuestros usuarios, actualizando las herramientas de los profesionales para realizar su labor diaria". La movilidad, la historia clínica electrónica, la telemedicina, entre otros, son proyectos estratégicos en los hospitales del SERMAS (Servicio Madrileño de Salud). "Queremos ser capaces de atender de forma más eficaz a los pacientes utilizando la tecnología, de intentar ocasionarles las menores molestias evitando desplazamientos, de facilitar la atención del profesional médico o de enfermería, etc.", declara del Moral. Los proyectos centrales del hospital que representa, se centran en desplegar la historia clínica electrónica, comunicaciones inalámbricas y nuevos equipos en red. Las inversiones son importantes y todas se realizan tomando como punto de referencia la eficacia y eficiencia en la atención al usuario del sistema. La seguridad es importante

para este centro, "en su momento no nos planteamos WiFi precisamente por temas de seguridad", afirma. Hoy día esto ha cambiado. En cambio, Emilio del Moral considera que las soluciones desplegadas pueden proporcionar retornos económicos, ser rentables y sobre todo, atender mejor a nuestros pacientes. Como ejemplo destaca la atención a domicilio, la conexión médico paciente para la toma de decisiones sin necesidad de desplazamientos, o evitándolos en gran medida, presentación de las imágenes de rayos en pantalla (casi al 100%), eliminando la impresión de imágenes radiológicas, etc. "Para llevar a cabo todo esto es necesario involucrar a los profesionales en la definición de los proyectos tecnológicos, ayudando todo esto a hacer la atención sanitaria viable económicamente, con una administración escrupulosa porque la sanidad no es un recurso infinito", subraya.

Para una firma de distribución como Alcampo, la movilidad también es clave. Juan José Carpintero, director de Producción de la entidad, es clarificador cuando expone que "detrás de un dispositivo hay un usuario, trabajamos con personas y no sólo con tecnología, por ello la información es cada día más importante -Big Data-, captar a los clientes y saber quiénes son". También aborda la seguridad, "un tema fundamental para nosotros", y la necesidad de poder conocer "qué tipo de cliente entra en nuestro supermercado". La importancia de la movilidad es meridiana para Alcampo "para tener toda la información en el bolsillo" y se plantea BYOD, "pero con cuidado por los aspectos de la seguridad porque preferimos dar un móvil de empresa que se pueda controlar". ■