



La nube fácil
para empresas

**Por qué se necesita
una solución de
comunicaciones
integradas y cómo
hacer el cambio.**





Es hora de trabajar de forma más inteligente.

Las comunicaciones, notificaciones e información descentralizada en distintos dispositivos, le cuestan anualmente a la economía de un país millones de euros, según Taher Behbehani, Director de Marketing de BroadSoft.

Un estudio realizado por Chadwick Martin Bailey identificó que las comunicaciones unificadas reducen significativamente estas omnipresentes pérdidas al integrar las diferentes formas de comunicación y cambiar la forma en la que se realiza el trabajo, lo que supone un ahorro de hasta 20 minutos por empleado al día debido a ganancias en la eficiencia.

Esto hace que las UCaaS (comunicaciones unificadas como un servicio) sean un imperativo institucional y comercial.

Pero el solo hecho de adquirir la tecnología no es suficiente. La capacitación es importante. Una planificación cuidadosa de cómo promocionar de mejor manera la adopción generalizada asegura que los beneficios de las comunicaciones unificadas (UC) se implementen rápidamente y que se obtenga la totalidad de los beneficios que se espera de la inversión.

Por qué tu negocio necesita un sistema.

Con WhatsApp, Slack, Skype Empresarial y otras aplicaciones más, cuya popularidad ha ido incrementando en los últimos años, existen más formas que nunca de terminar con las herramientas tradicionales de comunicaciones descentralizadas, utilizadas comúnmente por trabajadores dentro de sus equipos y que tienden a provocar en gaps en la comunicación, así como retrasos que impiden la realización del trabajo en tiempos.

En cambio, con las UCaaS, es posible tener acceso a voz, vídeo, mensajería instantánea y de voz, información sobre la ubicación de empleados, conferencias y herramientas de colaboración web a través de una misma plataforma, mejorando significativamente la productividad en la empresa. Las soluciones de



comunicaciones unificadas también proporcionan una sola interfaz para unir las diferentes herramientas para realizar el trabajo, como aplicaciones de oficina, software empresarial, herramientas de trabajo en equipo y productividad e incluso servicios de almacenamiento compartido como OneDrive, Google Drive y Dropbox.

Mayor escalabilidad, redundancia y potencia, con menos equipos.

La productividad y las ventajas económicas esperadas de las soluciones de UCaaS son un gran estímulo para abandonar su hardware instalado en las premisas (PBX) y migrar a la nube. Estas aplicaciones ofrecen escalabilidad y redundancia, así como también la capacidad de acceder fluidamente a las capacidades de comunicación desde cualquier dispositivo móvil. Los empleados de organizaciones de todos los tamaños tienen el potencial de ser más eficientes y trabajar con mayor flexibilidad.

Piensa en todos los pasos que implica la organización de una conferencia tradicional. Comparativamente, una solución de UC moderna puede agilizar cada paso del proceso: Acelera la planificación al integrar las conferencias con aplicaciones de calendario populares como Gmail. Las capacidades de videoconferencias con un solo clic simplifican la participación y ofrecen audio y vídeo de alta calidad. Los participantes, incluso si se conectan en remoto, pueden ver el contenido e interactuar durante la conferencia mediante mensajes. Y las opciones de grabación permiten la participación de aquellos que no pueden asistir a la conferencia personalmente consiguiendo acelerar y simplificar el trabajo.

Características flexibles para una mayor productividad.

Las UCaaS reducen las cargas administrativas de IT al pasar la inversión en tecnología y mantenimiento a un único Service Provider. La alternativa requiere de productos, administración y servicios de integración para mensajería instantánea, voz y vídeo separados. ¿Cuál preferiría gestionar tu equipo de IT? Las



UCaaS ofrecen características flexibles que aumentan la productividad, gestionan el aumento de los costes y proporcionan una infraestructura de trabajo altamente adaptable a cada negocio que apoya a distintas funciones laborales, desde el call center a los comerciales.

¿Cómo se logran estas nuevas capacidades?

Ahorra dinero de tu compañía completando los proyectos con mayor rapidez utilizando la comunicación basada en la identidad. Las soluciones de comunicación tradicionales típicamente se centran en los dispositivos y a menudo se limitan solo a la voz. Sin embargo, con las UCaaS se llama a las personas, no a los dispositivos. Hay un número asignado por nombre, sin importar si están llamando desde su ordenador, teléfono móvil o teléfono de oficina. Las comunicaciones pueden incluir texto, voz o vídeo – y el modo utilizado puede cambiar durante la conversación sin interrupción.

Colaborar y ponerse en contacto con los compañeros de trabajo nunca ha sido tan fácil gracias a:

Llamadas en múltiples dispositivos:

Cada usuario determina cómo quiere ser contactado. Dependiendo de sus preferencias, uno o varios dispositivos seleccionados pueden sonar simultáneamente, en secuencia o por preferencia – de esta forma se pierden menos llamadas y el trabajo se hace más rápido.

Monitoreo de presencia/MI:

UCaaS muestra el estado de disponibilidad actual en cada perfil de mensajería instantánea para que los demás puedan ver cuándo un usuario está disponible, ocupado, en una reunión, móvil o desconectado. Así, los miembros del equipo saben cuándo pueden ponerse en contacto con él para hacerle alguna pregunta o cuándo esperar, y todo esto con menos reuniones, mensajes de voz y correos electrónicos.



¿Cómo funciona? Además de la conmutación manual, se utiliza una combinación entre la actividad del teclado, el estado de línea telefónica, el calendario e información de ubicación para determinar su disponibilidad. Por otro lado, utilizando el chat con compañeros durante importantes llamadas a clientes, por ejemplo, se pueden tomar decisiones importantes de forma rápida.

Comunicaciones multimodales:

En vez de llamar a alguien, hoy en día las conversaciones a menudo se inician de otras maneras, como puede ser texto o vídeo. UC permite que todo tipo de conversación sea parte del mismo hilo. La modalidad de la conversación no se limita a un cierto tipo (por ejemplo, audio) ni a una sola modalidad cada vez. Además, se pueden retomar las conversaciones donde se habían quedado, ya que el chat, las grabaciones y/o los documentos están todos vinculados dentro de la aplicación de UCaaS. La disponibilidad constante, independientemente del dispositivo, conduce a una mejor comunicación y una mayor productividad.

Clientes móviles:

Los números de teléfono siguen siendo de la compañía, aun cuando el dispositivo quizás no. Las UCaaS eliminan las restricciones geográficas del trabajo y de un equipo telefónico fijo. Por ejemplo, muchas compañías están potenciando los dispositivos móviles de los empleados para recortar sus costes de tecnología totales. Un cliente móvil hace que las llamadas que se originan desde el dispositivo del empleado parezcan hechas desde un teléfono de la oficina. Los empleados pueden trabajar desde el lugar que elijan con el dispositivo que elijan y aun así mantener la privacidad de su número personal.



La necesidad de Capacitación.

Todos hemos pasado por esto. Se lanza un nuevo servicio y tiene una adopción limitada. Es posible que los *superusuarios* hayan recibido lo que necesitaban, pero ¿qué sucede con el resto de su equipo? Aprender sobre las UCaaS adecuadamente puede transformar la forma de trabajar, interactuar y comunicarse. Desafortunadamente, a menudo esto es pasado por alto.

Una reciente encuesta de Softchoice relacionada con la adopción de UC identificó que un tercio de los empleados no recibe formación en absoluto relacionada con los nuevos servicios. Los estudios sistemáticamente vinculan esta decisión de ignorar la capacitación de los usuarios finales con intentos poco previsores de ahorrar dinero. Sin embargo, los ahorros de costes no se materializan si los empleados no tienen un papel principal. La adopción de UC es plug-and-play, es decir, pueden realizarse llamadas inmediatamente y no se pierde tiempo cuando se hace el cambio de solución. Muchos aspectos de las UCaaS son altamente intuitivos y fáciles de aprender. Por ejemplo, puede realizar y recibir llamadas fácilmente sin formación o un manual. Para las funcionalidades más avanzadas, un Service Provider irá actualizando la información a medida que se realicen las actualizaciones. Esto significa que IT y el personal de Recursos Humanos no tienen la carga de desarrollar cursos de formación, sino que simplemente pueden adaptar la nueva formación a sus necesidades. Los usuarios pueden comenzar con las características a las que están acostumbrados y luego aprender las nuevas y más avanzadas. No se trata de un uso tipo “todo o nada”. También se puede formar a un pequeño grupo de compañeros de trabajo ahorrando dinero y proveedores externos. Esto también le ayuda a adaptar la solución a cada organización y a la terminología que utiliza. Los almuerzos de trabajo, las demos y los días de “traiga su dispositivo al trabajo” pueden enseñar a los usuarios a agilizar y simplificar las comunicaciones y cumplir con el trabajo usando su terminal favorito.

Es importante tener en cuenta los patrones de comunicaciones entre los usuarios con distintas funciones laborales. Por ejemplo, los agentes del call center usan las comunicaciones de manera diferente a alguien que trabaja en la planta de producción. Al personalizar la experiencia, se puede impulsar la adopción de características de productividad que ahorran costes.



La nube fácil
para empresas

POR QUÉ SE NECESITA UNA SOLUCIÓN
DE
COMUNICACIONES INTEGRADAS Y
CÓMO HACER EL CAMBIO

Empieza a agilizar las comunicaciones de tu empresa hoy mismo con X by Orange.

X by Orange es una compañía de desarrollo de software basada en el uso de recursos en la nube y del software *open source*. Apoyada por los mejores proveedores tecnológicos y de mayor prestigio internacional, como Broadsoft (Cisco), Red Hat, Salesforce, Nuage Networks (Nokia) y Checkpoint, utiliza las tecnologías más avanzadas de desarrollo, donde cada proceso es probado de forma exhaustiva y automatizada, fomentando la fiabilidad y reduciendo los costes, así como los tiempos de desarrollo, empleando a los profesionales de mayor talento, y con acceso a las tecnologías más innovadoras gracias a la incorporación de software de comunidades OSS -Open Source Software- consolidadas como Kafka, Openshift y WSO2, entre otros.

Descubre cómo las soluciones en la nube de X by Orange de privacidad, colaboración, digitalización y conectividad pueden apoyar tu negocio con las herramientas optimizadas que necesitas de manera simple, transparente, fáciles de instalar, utilizar y gestionar, sin permanencia y con prueba gratis de 15 días.

Entra en [XbyOrange.com](https://xbyorange.com) e infórmate.



info@xbyorange.com
XbyOrange.com
900 80 65 80



**La nube fácil
para empresas**