

NECESIDADES Y ESTRATEGIAS DEL CLIENTE

ESTRATEGIAS DE LAS GRANDES EMPRESAS PARA IMPLEMENTAR LAS COMUNICACIONES UNIFICADAS

Alberto Bellé

OPINIÓN DE IDC

Las grandes organizaciones españolas se están planteando actualmente la evolución de sus tecnologías de comunicaciones. La decisión es compleja, debido al crecimiento que han experimentado durante los últimos años, con una intensa actividad de fusiones y adquisiciones. Este proceso ha convertido a las infraestructuras de comunicaciones corporativas en una extensa y compleja red caracterizada por arquitecturas, tecnologías y proveedores heterogéneos. Un primer reto con el que se encuentran estas organizaciones es poder gestionarla.

El segundo reto es transmitir con claridad la proposición de valor de las comunicaciones unificadas, más aún en este contexto económico en el que las nuevas inversiones están sometidas a un gran escrutinio. Los usuarios tienen claro que el ahorro de los costes en las comunicaciones de voz no justifica la inversión, y se hace necesario definir el impacto de las comunicaciones unificadas en los procesos de negocio. Las ventajas para la organización serán distintas dependiendo del sector y del alineamiento del core business de la empresa con las TIC.

El tercer reto es diseñar el proceso de migración de forma que tenga aceptación en la organización. En este proceso los responsables de comunicaciones tendrán que seleccionar una aplicación inicial con garantías de éxito, un grupo de usuarios en el que una ese éxito tenga visibilidad, así como el proceso de expansión a toda la organización, las aplicaciones a implementar, y los plazos.

Hay varias organizaciones que ya han implementado el proceso de migración, siendo el sector financiero el más avanzado en España. La mayoría de las grandes organizaciones han realizado proyectos piloto o implantaciones de ámbito limitado. El factor que va a impulsar este mercado lo marcará el ritmo de extensión al resto de la organización.

El último reto de las organizaciones es elegir las tecnologías a implementar. La evolución de las comunicaciones incluye la migración de la infraestructura a IP, convergencia fijo-móvil, y la implementación de aplicaciones corporativas. Existen muchas opciones disponibles, y el abanico de actores incluye a proveedores de infraestructura, operadores, integradores y fabricantes de software. El proveedor tendrá que adoptar el rol de partner con el cliente, implicándose de forma proactiva en la definición de la ruta de implementación. El proveedor de referencia será aquél que sepa de ofrecer mayor flexibilidad y traducir su oferta en ahorros o beneficios medibles.