

En colaboración con:

Mitel

Autor:

José A. Cano
Isabel Tovar

Enero 2019



COMUNICACIONES UNIFICADAS COMO DRIVER DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La transformación digital es un ejercicio multidimensional que está cambiando los modelos de negocio, afectando a todos los departamentos y funciones de las empresas. Para IDC hay 5 dimensiones que definen este proceso:

1. Liderazgo en la transformación digital.
2. Transformación de la omniexperiencia.
3. Transformación de la información.
4. Transformación del modelo de operaciones.
5. Transformación del modelo de trabajo.

Las soluciones de UC&C (Comunicaciones unificadas y colaboración) son uno de los principales drivers de esta transformación digital, ya que, ofrecen una mejor experiencia al cliente (Customer first), permiten una centralización y disponibilidad completa de la información, reducen los costes de operaciones mediante la automatización y ofrecen soporte a la fuerza de ventas mediante soluciones de movilidad.

Los distribuidores de este tipo de soluciones deben adaptarse al nuevo ecosistema, ofreciendo plataformas Cloud e híbridas innovadoras. Esto se debe a que el mercado de soluciones on-premise, aunque seguirá siendo extenso, estará en declive durante los próximos años en favor de las soluciones Cloud.

Partiendo de los beneficios inmediatos que reportan las UC&C, los distribuidores deben abordar paso a paso el desarrollo de sus productos. Deben empezar lanzando productos que sean relevantes para los diferentes stakeholders involucrados en el uso de las UC&C, facilitándoles el uso e implementación. Con la previsión de que en 2020 el 50% de las aplicaciones de UC sean Cloud, deben preparar productos híbridos que tengan un RoadMap bien definido y explorar la oportunidad de las Communications Platforms as a Service (CPaaS). Los productos deben trabajar con el ecosistema, con una propuesta de valor y permitiendo la adaptación a nuevas plataformas. Y, por último, deben ofrecerse bajo el respaldo de un distribuidor con una visión a largo plazo del mercado, ofreciendo garantías para el éxito de la solución.

Las soluciones de UC&C son uno de los principales drivers de la transformación digital y ofrecen beneficios para 4 de las dimensiones del proceso de digitalización.

La previsión de IDC señala que en 2020 el 50% de las aplicaciones de UC serán Cloud.

LAS NUEVAS TENDENCIAS DE INVERSIÓN EMPRESARIAL

El gasto en TI empresarial en España registrará un crecimiento medio del 1,9% hasta 2021.

Desde IDC vemos que el gasto en TI empresarial en España para 2018 ascendió a más de 46.500 millones de euros y registró un crecimiento medio del 1,9% hasta 2021. Este dato muestra una consolidación a corto y un crecimiento a largo plazo del gasto.

Este gasto no será homogéneo, previéndose una caída de este en lo referente a dispositivos e infraestructura on-premise, mientras que, las inversiones en software, servicios e infraestructura Cloud sufrirán un crecimiento.

Esta previsión muestra que se está produciendo una transformación digital, caracterizada por una implantación de las plataformas digitales en todas las áreas de negocio.

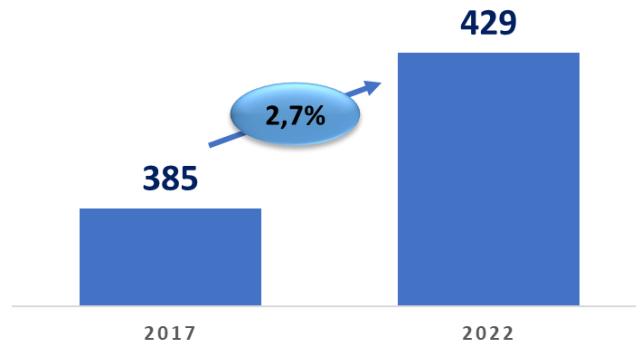
Las UC&C siguiendo la tendencia del mercado alcista en el entorno Cloud, reportarán beneficios de manera inmediata en la reducción de costes, soporte de la fuerza de ventas, disponibilidad de información compartida inmediata y experiencia de cliente.

El cambio en los modelos de negocio de las empresas está dando paso a entornos en los que la expansión multisede y la movilidad son un hecho. Por ello, las herramientas de colaboración tienen un papel de gran relevancia en la conquista del éxito. Debido a la gran variedad de herramientas de este tipo que existen actualmente en el mercado, la adquisición de una solución de UC&C que simplifique su integración y utilización representa una ventaja.

PREVISIÓN DEL MERCADO UC&C ESPAÑA (2017-2021)

Para el mercado de UC&C, en España se estima un crecimiento medio hasta 2021 del 2,7%, alcanzándose un volumen de 429 millones de euros como se muestra en la figura 1. Este dato, aunque positivo, representa un crecimiento 0,6 puntos porcentuales inferior a la media europea.

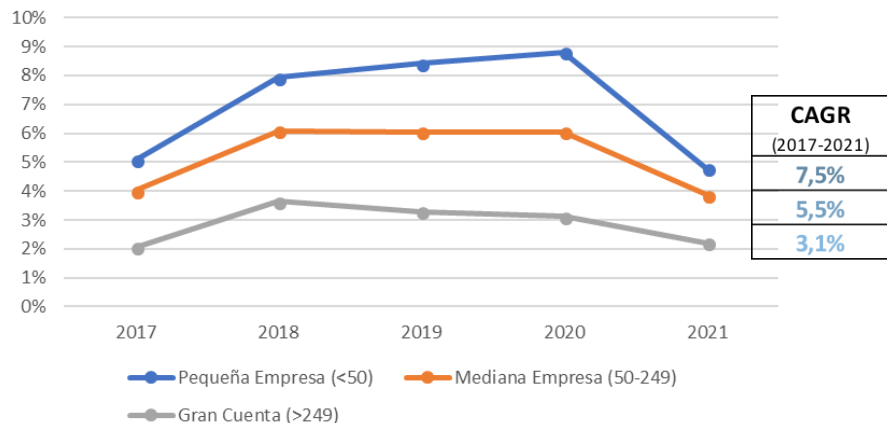
FIGURA 1 – Mercado UC&C España (M€ y crecimiento)



Fuente: Spain and WE UCC Forecast and Market Share. IDC, 2018

En España este crecimiento será heterogéneo, por lo que conocer qué tipos de empresas ofrecen un mayor potencial y adaptar las ofertas a sus necesidades es importante. Para ello, partiendo de los datos a nivel europeo que tenemos en IDC realizaremos una segmentación por tamaño, y extrapolamos las conclusiones al mercado español. Como vemos en la figura 2, el pronóstico es positivo en todos los modelos de negocio con un crecimiento general del mercado, destacando las pequeñas empresas con un crecimiento medio anual del 7,5% hasta 2021. Como se esperaba, las grandes cuentas muestran un menor crecimiento por la consolidación que tienen en este campo, mientras que las PYMES están empezando a incorporar las soluciones de este tipo y por ello presentan el mayor potencial.

FIGURA 2 – Mercado UC&C Europa Occidental por segmentos (crecimiento)



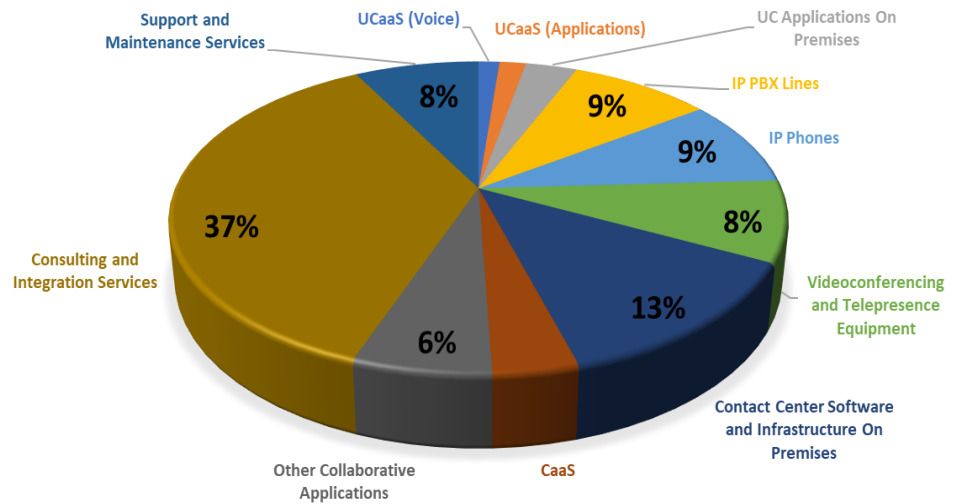
Fuente: Spain and WE UCC Forecast and Market Share. IDC, 2018

Para el mercado de UC&C, en España se estima un crecimiento medio hasta 2021 del 2,7%, alcanzándose un volumen de 429 millones de euros.

IDC prevé que el mayor crecimiento del mercado de UC&C en España se produzca en el segmento PYMES del 7,5%.

La mayor parte del mercado la ocupan los servicios de consultoría e integración (37%) y los Contact Center Software e infraestructuras on-premise (13%), como puede verse en la figura 3.

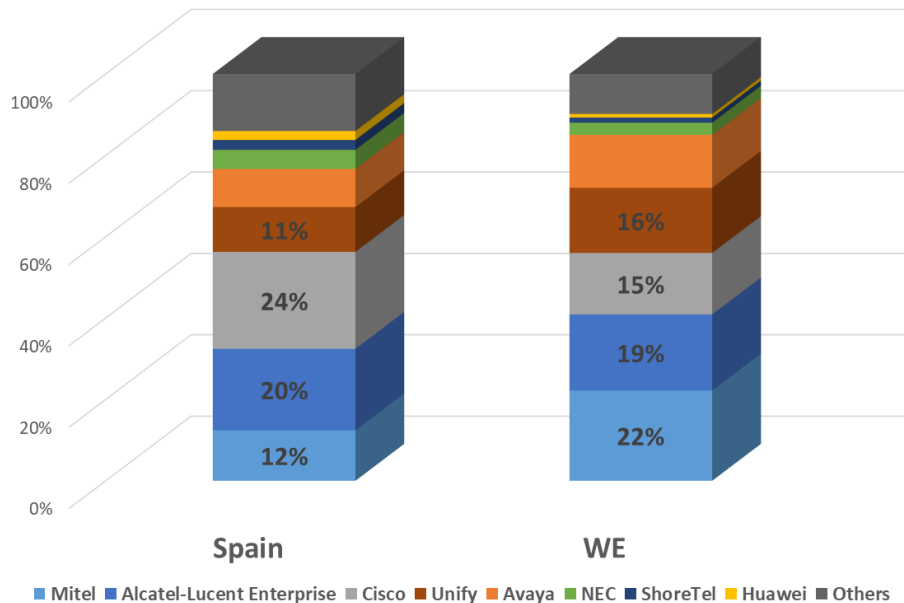
FIGURA 3 – Cuota mercado por ingresos UC&C en España.



Fuente: Spain and WE UCC Forecast and Market Share. IDC, 2018

Dentro del mercado de las UC&C, uno de los ejes más tradicionales son las IP PBX, cuyos ingresos representan actualmente el 9% del total. En la figura 4 se muestran las cuotas de mercado de los principales fabricantes.

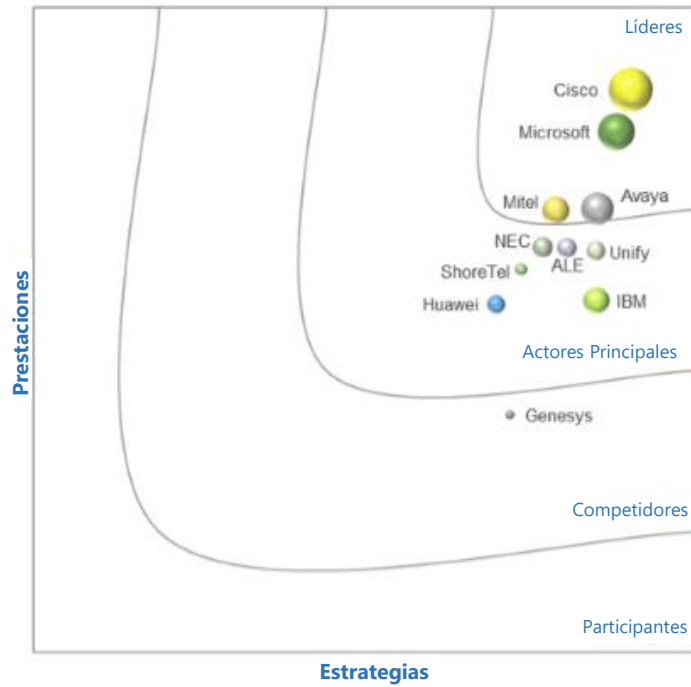
FIGURA 4 – Cuota mercado ingresos IP PBX en España vs. Europa occ. (WE)



Fuente: Spain and WE UCC Forecast and Market Share. IDC, 2018

En base a los datos obtenidos por IDC, la posición en el mercado Cloud y los planes de expansión que están llevando a cabo las compañías, situamos a los distintos fabricantes en el cuadrante tal como podemos ver en la figura 5.

FIGURA 5 –Distribución del mercado UC&C según IDC en todo el mundo



Fuente: IDC MarketScape Worldwide Unified Communications and Collaboration, 2017

PROPUESTA DE VALOR DE MITEL

La colaboración y la movilidad de los empleados son cada un asunto más relevante para las empresas, por lo que la implementación de soluciones de UC&C avanzadas es un requerimiento para las mismas.

La virtualización como tendencia del mercado, pasando de un modelo de infraestructuras on-premise a la creación de recursos virtuales (Sistemas Operativos, Aplicaciones o Escritorios) a través de un Software instalado en un equipo que toma las características como un conjunto y que puede ser compartido entre uno o varios recursos virtuales, está ayudando a las corporaciones a reducir los tiempos de implementación, costes, consumo energético y espacio en el CPD.

El entorno de las empresas está evolucionando a un modelo en el que la colaboración y la movilidad de los empleados están cada vez más presentes, por lo que la implementación de soluciones de UC&C avanzadas es un requerimiento para las mismas. Una de las preocupaciones de Mitel se basa en ayudar a las empresas a integrar en su estrategia de comunicación las UC y la movilidad para estar siempre conectados, pudiendo así acceder a las herramientas independientemente de la ubicación y el dispositivo utilizado, integrando además aplicaciones verticales e IoT mediante una plataforma cloud abierta.

Tal es así que Mitel se posiciona dentro del mercado de soluciones de UC&C desarrollando plataformas altamente adaptables y con un RoadMap adaptado a la demanda de mercado. Integra distintas soluciones de UC&C completamente virtualizables. Proporciona un valor añadido a este tipo de soluciones ya que conoce perfectamente el mercado y las necesidades del cliente.

Mitel desarrolla soluciones que ofrecen a las empresas acceso mediante un único punto de comunicación a todas las herramientas necesarias para UC&C, aportando una ventaja de uso a la hora de mejorar la eficiencia de los trabajadores. Buscando una mayor eficiencia de estas soluciones, a esta funcionalidad, hay que sumar la capacidad de integración con las herramientas del cliente (directorio corporativo, calendarios, contactos de Outlook...), que permiten un entorno de trabajo fluido y remoto sin necesidad de VPN.

Por otro lado, las organizaciones deben entender que el Contact Center es la puerta de entrada a sus clientes y, por ello, debe estar en un lugar prioritario. Mitel propone un valor diferencial focalizado en el cliente e integrando inteligencia artificial a sus plataformas. De esta manera, simplifican tareas sencillas que consumen tiempo. Utilizan algoritmos para resolver la interacción con el cliente de forma fácil y sencilla humanizando la relación con éste. Conecta al cliente directamente con la base de conocimiento de su empresa, agilizando el tiempo de respuesta. Para ello ofrece una suite completa e integrada de UC&C y Contact Center. Dispone de análisis e informes integrados que permiten administrar y analizar datos de todas las partes del sistema.

Los objetivos en los que centra Mitel su estrategia son mejorar la experiencia de usuario actual, superar las expectativas y aumentar el alcance.

En cuanto a la movilidad, como venimos diciendo, es fundamental para las empresas, por lo que Mitel apuesta por ofrecer un valor único a través de dos tipos de soluciones:

- Las basadas en tecnología SIP DECT: Utilizándose para dar cobertura en entornos de oficina de una manera sencilla, segura y con un bajo coste, permitiendo, por ejemplo, tener emplazamientos remotos.
- Las basadas en APP para smartphone: Para las empresas que tienen necesidades de movilidad más allá de los entornos de oficina.

Las empresas deben establecer un modelo de mejora continua, donde el servicio mejore día tras día. Para ello, deben conocer las incidencias y solucionarlas rápidamente y mantenerse actualizados. Ante esta necesidad, Mitel incorpora en su plataforma herramientas que permiten reportes de todo lo relacionado con UC&C desde un único punto. Además, apuesta por la idea de un único software que evoluciona con el negocio, permitiendo actualizaciones del mismo y ofreciendo soporte técnico y cursos online para sacar el máximo potencial a su plataforma.

Mitel, se posiciona como empresa innovadora, teniendo el objetivo de proporcionar la mejor solución para cubrir las distintas necesidades y cargas de trabajo de sus clientes aplicando la máxima sencillez.

CONCLUSIONES

Las soluciones de UC&C son uno de los principales drivers de la transformación digital, siendo la base de la productividad de los profesionales desde cualquier sitio ofreciendo una mejor experiencia al cliente.

La eficiencia en las comunicaciones es vital para cualquier organización. Lo que se necesita, por lo tanto, es una solución que facilite a sus empleados, clientes y posibles socios mantener conversaciones fructíferas en cualquier lugar y con un coste que la empresa pueda asumir.

Las herramientas de UC&C han ido evolucionando a soluciones integradas más simples (aunque con más opciones), fáciles de usar, más rentables y que aprovechan la movilidad y la nube.

Se estima que la integración de UC&C en flujos de trabajo, así como la automatización y la inteligencia artificial (AI) generarán un mayor retorno de la inversión reduciendo costes. Además, será el soporte de la fuerza de ventas, se dispondrá de forma inmediata de la información compartida, mejorará la experiencia del cliente y, con ello, mejorarán los resultados de la empresa.

IDC estima un crecimiento medio hasta 2021 del 2,7% del mercado de UC&C en España, alcanzándose un volumen de 429 millones de euros, dónde el segmento PYMES será el que más crezca (7,5%).

Para ello, Mitel, al conocer perfectamente el mercado y las necesidades del cliente, ayuda a las empresas a integrar en su estrategia de comunicación las UC y la movilidad de forma sencilla para estar siempre conectados, pudiendo acceder independientemente de la ubicación y del dispositivo, integrando aplicaciones verticales e IoT mediante una plataforma cloud abierta altamente adaptable.

IDC SPAIN

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

Mención de propiedad intelectual:

This IDC research document was published as part of an IDC continuous intelligence service, providing written research, analyst interactions, telebriefings, and conferences. Visit www.idc.com to learn more about IDC subscription and consulting services. To view a list of IDC offices worldwide, visit www.idc.com/offices. Please contact the IDC Hotline at 800.343.4952, ext. 7988 (or +1.508.988.7988) or sales@idc.com for information on applying the price of this document toward the purchase of an IDC service or for information on additional copies or Web rights. Copyright 2017 IDC. Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved

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.