

Las comunicaciones unificadas como propuesta tecnológica

¿Cuánto supone en términos de costes, llamar y llamar a alguien hasta conseguir localizarlo? ¿Es austero tener multitud de buzones de voz y de correo que no se interrelacionan entre sí? ¿Tenemos certeza de dar un uso adecuado a los recursos TIC de los que disponemos? ¿Qué tecnologías pueden ayudarnos a conseguir una mayor reducción de costes y afrontar los recortes que se están viviendo en la Administración Pública?

POR JAVIER SANTOS

Todas estas cuestiones corresponden a la realidad económica actual y pueden encontrar respuesta en las comunicaciones unificadas. Durante los últimos años, muchas Administraciones Públicas (AAPP) han emprendido el camino de la integración de sus redes de voz y datos con la inclusión de la telefonía IP. Cada vez vemos más teléfonos de distintos fabricantes (muy estéticos la mayoría y, a veces, con grandes consumos energéticos) en las mesas de los distintos organismos. Sin embargo, cabría hacerse una pregunta ¿han supuesto los ahorros que todos los fabricantes prometían? La respuesta, claramente, es NO. Únicamente en algunos casos (no en todos) ha significado un ahorro de costes en las comunicaciones.

Cada uno desde nuestra parcela (AAPP y fabricantes), tenemos la obligación de aportar algo para con-

seguir coordinar todos esos modos de comunicación (servicios en el fondo) tan relacionados, gastando justo lo que tenemos que gastar y no más, a la vez que mejorando sustancialmente la experiencia del ciudadano en su interacción con la Administración. En el fondo, esto significa transformar el modo en que los funcionarios, grupos de trabajo y departamentos comparten la información, de modo que los procesos sean dirigidos por las personas. Con el cada vez mayor número de trabajadores en ubicaciones dispares, el acceso sin fisuras a las personas y a la información, cada día se convierte en crítico, así como la colaboración entre los funcionarios que atienden a los ciudadanos y los que tienen que llevar a cabo procesos internos.

Debemos mejorar la manera y la eficiencia en que las personas interactúan y toman decisiones, inde-

pendientemente de cuándo, dónde o cómo se encuentren, y del departamento u organismo en que trabajen. Igualmente, debemos olvidarnos de buscar y buscar a una persona en un recorrido sin fin por buzones de voz, correos, móviles, y, en cambio, buscar, tanto la racionalización del gasto, como el aumento de productividad de los empleados públicos. Es una demanda clara en tiempos de crisis.

Las necesidades de las organizaciones

Cualquier tipo de organización que cuente con múltiples ramas de oficinas busca la manera de actualizar sus tradicionales sistemas con nuevas soluciones que mejoren sus procesos de negocio. Además, en el tiempo que estamos viviendo, las AAPP trabajan dentro de unos presupuestos muy limitados en tecnología, que han de optimizar para conseguir el



rendimiento que necesitan. Veamos algunos de los factores que caracterizan la situación actual:

* La sociedad en la que vivimos es dinámica y mantiene un ritmo frenético. Por ello, y por los constantes cambios de ubicación a los que nos vemos sometidos en nuestro día a día laboral, a través de reuniones, atención directa a clientes y los propios desplazamientos desde nuestros hogares hasta la oficina, es necesario contar con un soporte que permita estar disponible en cualquier emplazamiento.

* La propia tecnología: nuestra sociedad vive en la era tecnológica. Experimentamos el uso de la tecnología móvil a través de cualquier tipo de dispositivo al uso: teléfonos móviles, portátiles, PDA's... Y, además, a través de dichos dispositivos, vivimos conectados en cualquier si-

tio y en cualquier momento, a través de redes: Wifi, VPN, VoIP, voz y videoconferencia...

* Factor social y económico: la realidad de las organizaciones es la reducción de costes y el incremento de la productividad. Para ello, los colaboradores necesitan cada vez más el ser:

- Flexibles
- Eficientes
- Localizables
- Adaptados a la sociedad y creativos
- Capaces de comunicarse en cualquier lugar a cualquier hora

Hoy en día es fundamental que las organizaciones tomen medidas para mejorar la eficiencia y la productividad de las personas que trabajan en ellas. En ese sentido, el responsable TIC cuenta con una serie de herramientas que le permiten ahorrar costes y disponer de mayor flexibilidad

para cubrir las necesidades de sus usuarios.

Las comunicaciones unificadas como propuesta

Veamos la propuesta tecnológica que, en el contexto descrito, plantea el modelo de las comunicaciones unificadas.

El citado modelo de las comunicaciones unificadas se configura como una propuesta tecnológica, adecuada a tiempos de austeridad como los presentes. Al tratarse de soluciones IP abiertas, protegen a las AAPP de sus existentes inversiones, actualizando su anterior infraestructura de comunicaciones. No sólo se trata de un adelanto en los estándares de la industria, como SIP y SOA, que proporcionan las soluciones de voz más innovadoras en el mercado de hoy en día, sino que se ha demostrado, en casi un millón de usuarios en todo el

Cualquier tipo de organización que cuente con múltiples ramas de oficinas busca la manera de actualizar sus tradicionales sistemas con nuevas soluciones que mejoren sus procesos de negocio

mundo, que estas soluciones de comunicaciones, suponen un adelanto real en el desarrollo de los clientes finales

Las comunicaciones unificadas facilitan la comunicación instantánea y flexible entre los empleados de una organización para hacerlos más productivos, y ayudan a su trabajo desde cualquier lugar.

Propuesta de valor

Desde Siemens Enterprise Communications, tenemos la capacidad de integrar nuestras soluciones de comunicaciones unificadas en aplicaciones orientadas a necesidades de los usuarios o especialmente diseñadas para ellos, sin fisuras y de una forma completamente estándar (SIP, SOA, XMPP...), añadiendo valor y permitiendo la coordinación de todos los canales de comunicación, utilizando como núcleo nuestra Suite de aplicaciones OpenScape.


Asimismo, a través de nuestra estrategia Unified Communications (UC), podemos mejorar de un modo sencillo la colaboración en toda la organización, acelerando los procesos para optimizar los flujos de trabajo, y permitir abordar los servicios de un modo más colaborativo, independientemente de la ubicación de los funcionarios o del dispositivo que utilicen. Como elementos característicos de la estrategia de UC destacamos:

* La solución de UC ha de funcionar con cualquier cliente, cualquier infraestructura IT y cualquier infraestructura de telefonía.

* Pensamos que las soluciones de Comunicaciones Unificadas basadas en un único proveedor no son realistas ni económicas para el usuario. La interoperabilidad entre soluciones es un deber de todos los fabricantes.

* Nuestras soluciones de UC se basan en software y utilizan únicamente los estándares (SIP y SOA...) como base de su desarrollo y su integración con soluciones de terceros.

* Nuestras diferentes opciones de cliente (desktop, Web, portal y Mobile) proporcionan una experiencia de usuario homogénea independiente de la localización del mismo.

Gracias a una única solución global, se han integrado más de 250 centros de trabajo en 80 países, entre los que se encuentra España, unificando de esta manera sus plataformas de comunicaciones y simplificando todo el proceso en una mayor medida. Asimismo, a pesar de contar con la infraestructura global, la compañía se apoya en su propia asistencia técnica local. 

Javier Santos
CEO

Siemens Enterprise Communications