

# Optimización del retorno de la inversión con la solución de comunicaciones unificadas de Microsoft y Polycom

Plataforma de comunicaciones unificadas interoperable para empresas

---

Conéctese dónde y cuando quiera

Reduzca el coste total de propiedad

Maximice el retorno de la inversión

Mejore la productividad y la eficacia

**Artículo técnico**

**Octubre de 2010**

## Resumen ejecutivo

En el entorno empresarial global actual, las organizaciones han incrementado sus inversiones en tecnologías de comunicación avanzadas para mejorar tanto el trabajo en equipo como su eficacia. Aún así, tras dedicar importantes sumas a infraestructuras y tecnologías de comunicación, las organizaciones continúan teniendo elevadísimos costes por desplazamientos, mientras que los niveles de eficiencia y productividad de sus empleados permanecen estancados. Las organizaciones no rentabilizan su inversión y dejan escapar a diario posibles nuevas oportunidades de negocio.

En este artículo se trata el modo en el que Microsoft® y Polycom® se han aliado para ofrecer a sus clientes una solución integral de comunicaciones unificadas completamente interoperable que combina mensajería instantánea, voz, vídeo y datos en tiempo real e información de presencia mediante la que se reducen los costes empresariales, se mejora la productividad y se acelera el retorno de la inversión de forma inmediata.

## Renuncia

La información contenida en este documento representa el punto de vista actual de Microsoft Corporation sobre los problemas tratados hasta la fecha de publicación. Dado que Microsoft debe responder a las exigencias del mercado en constante evolución, la información que aquí se presenta no debe interpretarse como un compromiso por parte de Microsoft. Asimismo, Microsoft no puede garantizar la exactitud de los datos facilitados tras la fecha de publicación.

Este artículo técnico sólo tiene carácter informativo. MICROSOFT NO OFRECE NINGUNA GARANTÍA EXPRESA, IMPLÍCITA O LEGAL EN RELACIÓN CON LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO.

El usuario es responsable de cumplir todas las normas sobre derechos de autor aplicables. Sin limitar los derechos en materia de derechos de autoría, se prohíbe la reproducción, el almacenamiento, la introducción en un sistema de recuperación o la transmisión del presente documento, de ningún modo ni mediante ningún medio (electrónico, mecánico, fotocopias, grabación u otros) y con ningún fin sin el permiso expreso por escrito de Microsoft Corporation.

Microsoft puede disponer de patentes, aplicaciones de patentes, marcas comerciales, derechos de autor u otros derechos de propiedad intelectual relacionados con la temática tratada en este documento. Salvo que Microsoft proporcione expresamente un contrato de licencia por escrito, este documento no le otorga licencia para estas patentes, marcas comerciales, derechos de autor o cualquier otra propiedad intelectual.

A menos que se notifique lo contrario, los ejemplos de empresas, organizaciones, productos, nombres de dominios, direcciones de correo electrónico, logotipos, personas, lugares y eventos aquí descritos son ficticios, y no se pretende asociarlos a ninguna empresa, organización, producto, nombre de dominio, dirección de correo electrónico, logotipo, persona, lugar o evento reales, ni tampoco deben deducirse asociaciones indirectas.

© 2010 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

Microsoft, Exchange Server, Lync, Lync Server, Outlook, SharePoint y Windows PowerShell son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation en los EE. UU. y/o en otros países.

Polycom® y el diseño del logotipo de Polycom son marcas comerciales registradas y HD Voice™ es una marca comercial de Polycom, Inc.

El resto de las marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios.

# Contenidos

<b>Audiencia objetivo del artículo .....</b>	<b>4</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>Alianza entre Microsoft y Polycom .....</b>	<b>5</b>
<b>Resumen de soluciones de UC .....</b>	<b>6</b>
Reducción de costes .....	6
Reducción de gastos de desplazamientos .....	7
Reducción de gastos de telefonía y conferencias.....	8
Minimización de gastos en instalaciones y servicios inmobiliarios.....	8
Optimización de la infraestructura de comunicaciones.....	9
Consolidación de sistemas de comunicación.....	9
Optimización de las comunicaciones .....	9
Integración de paquetes de aplicaciones de UC.....	10
Simplificación de la administración de TI.....	10
Uso de una plataforma interoperable y ampliable.....	10
Mejora de la eficiencia del personal .....	11
Refuerzo de la seguridad .....	11
Mejora de la productividad.....	12
Mejora del trabajo en equipo.....	12
Aceleración de la finalización de proyectos.....	12
Reducción del ciclo de ventas .....	12
Rápida solución de los problemas de los clientes.....	12
Atracción y retención empleados .....	13
<b>La opinión de los clientes .....</b>	<b>13</b>
LA Fitness.....	13
Resultados y ventajas .....	13
A.T. Kearney .....	13
Resultados y ventajas .....	13
<b>Conclusión.....</b>	<b>14</b>
<b>Enlaces .....</b>	<b>14</b>

## Audiencia objetivo del artículo

Este artículo técnico está destinado a los responsables de la toma de decisiones estratégicas encargados de reducir los costes de telefonía y comunicaciones, optimizar el retorno de la inversión y mejorar el trabajo en equipo y las actividades de comunicación. Entre los cargos afectados se incluyen responsables de toma de decisiones de TI (ITDM) y de negocio (BDM), directores de telecomunicaciones o profesionales de TI.

**Responsable de la toma de decisiones de TI (Director de TI, CIO):** la intención de los responsables de la toma de decisiones de TI es poner a disposición de los usuarios comunicaciones rápidas e interoperables sin tener que actualizar infraestructuras ni proporcionar más formación de TI. Además, les interesa disponer de un equipamiento técnico preparado para los desafíos del futuro con el que se saque rentabilidad a la inversión existente. Se preocupan por los usuarios finales y prestan atención al rendimiento y al gasto de sus empresas. Los equipos de dirección se centran en la utilización de TI y de las comunicaciones unificadas (UC) para lograr sus objetivos empresariales estratégicos.

**Director de redes o de telecomunicaciones (líneas de negocio):** esta audiencia pretende proporcionar servicios de telefonía y herramientas de comunicación fiables, seguras y sencillas a los usuarios, al tiempo que desean reducir los gastos en telecomunicaciones. Los responsables de líneas de negocio (LOB) estudian las oportunidades de UC sus grupos y su objetivo es aumentar la productividad de sus aplicaciones clave y tareas profesionales.

## Introducción

En esta última década, las organizaciones han ampliado sus negocios de forma global, incrementando el número de alianzas, sucursales y cadenas de suministro y aprovechando oportunidades en todo el mundo. En este mercado global tan competitivo, el trabajo en equipo resulta fundamental para cualquier actividad empresarial. Para ser competitivas, las organizaciones necesitan potenciar el trabajo en equipo entre los trabajadores dispersos geográficamente, trabajadores remotos, sucursales, cadenas de suministro, partners y clientes. De este modo, mejorarán la productividad y la eficiencia por un coste mínimo.

Las organizaciones pretenden situarse a la cabeza en materia de comunicaciones para, de esta forma, disfrutar de mayores ventajas competitivas. Para conseguirlo, deben contar con la flexibilidad necesaria para implementar las soluciones de UC adecuadas y la capacidad para integrar las comunicaciones en las aplicaciones empresariales con el mínimo coste y esfuerzo. Asimismo, para mejorar los resultados individuales y de los equipos, las organizaciones deben plantearse desarrollar entornos de trabajo flexibles que permitan a los usuarios acceder a información corporativa en cualquier momento con independencia de su ubicación. Los usuarios también deben poder participar en los proyectos de la empresa desde diferentes lugares y zonas horarias para, de esta forma, conciliar mejor su vida personal y profesional.

Además, para facilitar el desarrollo de un entorno de trabajo flexible, las soluciones de UC se pueden integrar con otras aplicaciones a fin de optimizar el trabajo en equipo. En los procesos de negocio habilitados para tecnologías de comunicación (CEBP, del inglés Communications-Enabled Business Processes), recursos de UC como, por ejemplo, mensajería instantánea, correo electrónico, conferencias web, audioconferencias, videoconferencias, telefonía y uso compartido de aplicaciones, se integran en las aplicaciones de las líneas de negocio y otros procesos de negocio. Los CEBP favorecen el trabajo en equipo contextualizado, reducen y limitan los retrasos de los trabajadores y amplían la cobertura de las aplicaciones hasta dispositivos móviles y páginas web. Las organizaciones deberían implementar CEBP para aumentar su eficiencia, reducir los costes iniciales y mejorar la experiencia de usuario.

Para afrontar los distintos retos en materia de trabajo en equipo y comunicaciones, las organizaciones buscan soluciones tecnológicas que den respuesta a todos los frentes. Las soluciones de UC pueden superar estos retos y satisfacer las necesidades empresariales de trabajo en equipo.

Las UC ayudan a reducir costes de inmediato y mejoran el trabajo en equipo sustancialmente a largo plazo. Las comunicaciones representan siempre un importante coste variable: cuotas de servicios de conferencias, facturas de teléfonos móviles, costes de llamadas, reuniones, etc. suponen gastos que pueden reducirse rápidamente con una efectiva combinación de aplicaciones de UC y hardware. Las organizaciones también pueden reducir gastos de forma significativa recortando los costes operativos, como aquellos asociados a desplazamientos, servicios inmobiliarios e instalaciones.

Para superar los desafíos empresariales clave (coste total de propiedad, interoperabilidad, productividad y eficiencia), Microsoft y Polycom se han aliado para ofrecer una solución integral de UC interoperable, completa y contundente. Esta solución de UC se basa en estándares abiertos, se puede utilizar en diversas plataformas y se conecta fácilmente a los sistemas heredados de los clientes, contribuyendo así a optimizar las inversiones. La plataforma interoperable ayuda a las organizaciones a reducir y controlar el coste total de propiedad, así como a aumentar la productividad y la eficiencia empresarial, contribuyendo también a maximizar el retorno de la inversión.

Microsoft y Polycom disponen de amplios conocimientos y una dilatada experiencia en el campo de las soluciones de UC. Polycom y Microsoft, junto con otros líderes del sector como HP, son miembros fundadores del foro Unified Communications Interoperability Forum (UCIF). Gracias sus conocimientos, las dos corporaciones ayudan a las organizaciones a reducir significativamente los costes y a mejorar el retorno de la inversión con la combinación de la solución de UC basada en software de Microsoft con los productos de UC de alta definición de Polycom para extremos de conferencia, voz y vídeo.

## Alianza entre Microsoft y Polycom

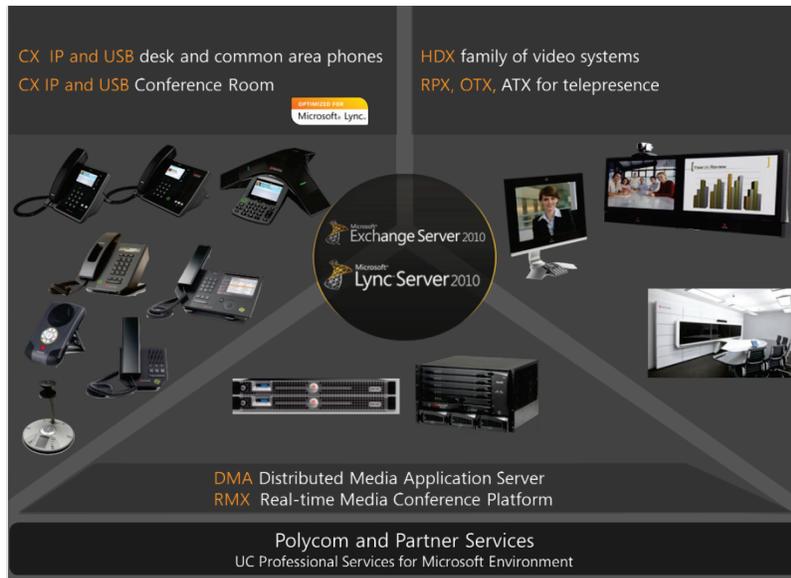
Con la plataforma de UC y los extremos adecuados, las organizaciones pueden ofrecer diferentes métodos de comunicación con los que se disfruta de una experiencia de trabajo en equipo eficaz a un coste reducido. Microsoft y Polycom ofrecen de forma conjunta una completa cartera de soluciones de voz y vídeo basadas estándares y con interoperabilidad abierta.

Microsoft y Polycom invierten en desarrollo de productos y en iniciativas de comercialización para ofrecer opciones de UC de máxima calidad a los clientes, con una interoperabilidad mejorada en toda la cartera de Microsoft y Polycom. Juntas, ambas empresas pueden ofrecer una completa solución de UC interoperable y basada en estándares para voz, vídeo, conferencias y trabajo en equipo, permitiendo a los clientes escoger entre las diferentes opciones brindadas por la infraestructura escalable de Polycom y la plataforma Microsoft Lync™. Los clientes pueden beneficiarse de una experiencia de comunicaciones personalizada de calidad empresarial que facilita el trabajo en equipo y que, además, permite aumentar la motivación y la accesibilidad prácticamente en cualquier momento y cualquier lugar, al tiempo que se reducen costes.

Microsoft Lync ofrece funciones de presencia, mensajería instantánea, conferencias y recursos de voz para empresas a través de una interfaz sencilla común para PC, exploradores, dispositivos móviles y otros extremos. Sólo Polycom cuenta con soluciones interoperables que permiten añadir los recursos de voz, vídeo, telepresencia, servicios y la integración de aplicaciones al conjunto completo de la plataforma de productividad de Microsoft. Para los clientes, todo esto se traduce en una reducción de los costes y una mejora de la productividad de sus empresas, lo que propicia un retorno de la inversión más rápido.

Polycom es partner con certificación Gold de Microsoft y la plataforma de UC de Microsoft es compatible con toda la gama de soluciones de infraestructura de UC, vídeo y voz HD de Polycom, tal y como se muestra en la ilustración 1.

Ilustración 1: plataforma de UC de Microsoft integrada con la gama de productos de Polycom



## Resumen de soluciones de UC

La alianza estratégica entre Microsoft y Polycom ofrece a los clientes las siguientes ventajas:

- Total comunicación entre prácticamente todos los canales: mensajería instantánea, voz, vídeo y web.
- Comunicaciones para escritorios, salas de conferencias, dispositivos móviles y ubicaciones remotos.
- Extremos de voz y vídeo de alta definición con identificación de estado de presencia.
- Experiencia de usuario única gracias a la tecnología de voz y vídeo de alta definición fácil de utilizar de Polycom.
- Rentabilización de las inversiones existentes para reducir el coste total de propiedad y mejorar el retorno de la inversión.
- Plataforma segura y altamente escalable basada en estándares.
- Recursos que facilitan el desarrollo, el aprovisionamiento y la gestión de las UC.

Para entender mejor la solución de UC de Polycom y Microsoft, a continuación se analizan sus recursos y cómo se relacionan con cuatro importantes ventajas para las empresas:

- Reducción de costes
- Optimización de la infraestructura de comunicaciones
- Simplificación de la administración de TI
- Mejora de la productividad

### Reducción de costes

Gracias a la solución de UC de Microsoft y Polycom, las organizaciones pueden ahorrar de forma inmediata en las tres áreas fundamentales que normalmente llevan aparejadas importantes costes variables: desplazamientos, conferencias y telefonía, e instalaciones y servicios inmobiliarios. Con la solución conjunta de UC, las organizaciones se ahorran hasta un 40 por ciento gracias a la reducción de costes de desplazamientos y asociados.

Por ejemplo, con la implementación de la solución conjunta de UC, el gigante del fitness LA Fitness ahorra 500.000 \$ anualmente y ofrece a sus empleados una plataforma de voz corporativa que contribuye a mejorar la atención al cliente.<sup>1</sup>

### Reducción de gastos de desplazamientos

Los gastos de desplazamientos suponen una cuantiosa suma para cualquier organización. Entre los escenarios típicos de desplazamiento se encuentran el transporte de empleados entre sedes locales o remotas para llevar a cabo revisiones de clientes o la participación en conferencias, reuniones de negocio, sesión de formación o seminarios. No obstante, las organizaciones pueden evitar muchos de estos desplazamientos y sus costes asociados mediante la implementación de una completa solución tecnológica de audioconferencias, videoconferencias y conferencias web.

#### *Reducción de gastos de desplazamientos y asociados*

La solución de UC de Microsoft y Polycom ofrece una experiencia de conexión que permite a usuarios remotos, a trabajadores dispersos geográficamente, representantes de la cadena de suministros e incluso a clientes organizar y asistir a reuniones y trabajar en equipo sin invertir tiempo y dinero en los desplazamientos. Esta solución combinada ofrece recursos interoperables de audioconferencias, videoconferencias y conferencias web para reducir el número de desplazamientos y los costes asociados. Por ejemplo, los empleados pueden utilizar el dispositivo de conferencias Polycom CX5000 (que proporciona una vista de 360 grados de la sala de conferencias real), el servicio de reuniones virtuales de Microsoft Lync™ para organizar una reunión virtual interactiva o un sistema de telepresencia personal de Polycom para participar en una reunión directamente desde la oficina. Mediante estos dispositivos y servicios se superan las distancias geográficas, de forma que los usuarios y los grupos pueden trabajar en equipo sin estar en la misma sala.

Tras implementar la solución de UC de Microsoft y Polycom, las organizaciones pueden organizar reuniones internas, sesiones de formación y actividades de preventa sin necesidad de desplazarse. La formación del personal pueden realizarse a través de soluciones para escritorio, por lo que el ahorro en dietas, alojamiento y tarifas de registro será mayor y la productividad más alta. Con Microsoft Lync™ 2010, los usuarios pueden compartir de forma rápida y sencilla sus escritorios, tan solo tendrán que pulsar un botón para iniciar el uso compartido del escritorio. Además, también pueden iniciar audioconferencias y conferencias web con un solo clic desde una conversación activa o programar una conferencia con Microsoft Outlook®.

Las comunicaciones también se pueden integrar en aplicaciones para fomentar el trabajo en equipo y evitar desplazamientos innecesarios. Los CEBP mejoran y facilitan el trabajo en equipo: los miembros remotos del equipo comparten el mismo contexto de proyecto, las comunicaciones en tiempo real reducen la inactividad, los procesos de negocio resultan más eficaces y las aplicaciones llegan a más extremos como, por ejemplo, páginas web o dispositivos móviles.

#### *Reducción de las emisiones de CO2*

Hoy, muchas organizaciones desean ser más ecológicas y reducir sus emisiones de dióxido de carbono. Para ello, la solución de UC de Microsoft y Polycom ofrece recursos para el trabajo remoto como, por ejemplo, el acceso desde cualquier lugar y en cualquier momento. Con la solución conjunta de UC, los empleados pueden participar en los procesos de negocio y trabajar en equipo de forma eficaz con independencia de su ubicación. De este modo, no necesitan realizar tantos desplazamientos, por lo que se contribuye a minimizar las emisiones de carbono.

---

<sup>1</sup> Caso de estudio de LA Fitness [http://www.microsoft.com/casestudies/Case\\_Study\\_Detail.aspx?CaseStudyID=4000008058](http://www.microsoft.com/casestudies/Case_Study_Detail.aspx?CaseStudyID=4000008058)

Asimismo, mediante la solución de UC de Microsoft y Polycom se atenúa la necesidad de desplazarse para participar en reuniones, conferencias, sesiones de formación o eventos de la cadena de suministros. Con las funciones de videoconferencia y reunión virtual se reduce el consumo de combustibles fósiles y se evitan desplazamientos innecesarios. Los usuarios de VoIP (voz sobre IP) también contribuyen a la reducción del consumo energético mediante la utilización de los teléfonos USB de Polycom que consumen menos energía que los teléfonos tradicionales. Con Lync 2010, los usuarios pueden compartir fácilmente escritorios, presentaciones u otras aplicaciones con un sólo clic para organizar reuniones *ad-hoc* con sus compañeros. Asimismo, pueden iniciar videoconferencias y audioconferencia directamente desde la ventana de una conversación de mensajería instantánea.

### Reducción de gastos de telefonía y conferencias

El éxito de una organización depende, en gran medida, de su infraestructura de comunicaciones y trabajo en equipo. Para maximizar las oportunidades locales e internacionales, las organizaciones dedican una parte considerable de su presupuesto al mantenimiento de los sistemas de videoconferencias, audioconferencias y conferencias web para trabajo en equipo externo e interno. Además, los costes de telefonía (teléfonos móviles, facturas de contratos telefónicos y tarjetas de telefonía) son considerables.

La solución de UC de Microsoft y Polycom reduce estos costes mediante soluciones de conferencia y mensajería instantánea para la empresa disponibles tanto en las propias instalaciones como a través de la nube. Las organizaciones pueden implementar la infraestructura de conferencias en sus propias instalaciones para satisfacer sus necesidades de audioconferencia, videoconferencia y conferencias web, o bien, aprovechar la oferta de servicios de software avanzados de mensajería instantánea y conferencia en la nube. También pueden optar por un entorno híbrido, en los que algunos empleados utilizan la infraestructura de las instalaciones y otros utilizan servicios alojados en la nube. Esto significa que los clientes tienen un margen de flexibilidad a la hora de utilizar una solución hospedada.

La solución conjunta de UC dispone de funciones VoIP y de conferencias unificadas integradas que ayudan a reducir los costes derivados de la duración y la tarificación de las audioconferencias y la comunicación con ubicaciones remotas; de forma que se reducen drásticamente los costes de telefonía. Gracias a la tecnología VoIP, Lync evita el uso de las redes de líneas telefónicas basadas en tarificación, enrutando en su lugar las llamadas a través la red de datos corporativa o de Internet, reduciendo de forma directa los costes de telefonía. Además, con la información de presencia se muestran la disponibilidad y el estado de los usuarios, lo que les permite elegir las opciones de comunicación adecuadas seleccionando la mejor forma de conectarse, evitando así las costosas llamadas desde dispositivos móviles. Por último, los empleados pueden utilizar el servicio de mensajería instantánea para evitar llamadas telefónicas breves, hecho que también contribuye a reducir los costes de telefonía.

Por ejemplo, A.T. Kearney es una empresa de consultoría y gestión global con más de 3.400 empleados en 47 ubicaciones distintas. Mediante la implementación de la solución conjunta de UC, la empresa puede reducir los elevados costes de telefonía en un 5% y ahorrar 200.000 \$ al año.<sup>2</sup>

### Minimización de gastos en instalaciones y servicios inmobiliarios

La reducción de gastos en instalaciones y servicios inmobiliarios representa otra gran oportunidad de ahorro para las empresas. Con la solución de UC de Microsoft y Polycom, las organizaciones pueden reducir de forma inmediata de los costes incorporando la experiencia de audioconferencias, videoconferencias o conferencias web directamente a los ordenadores de sobremesa y los portátiles de los usuarios, lo que permite maximizar el uso de salas de conferencias virtuales. La solución conjunta de UC ayuda a las organizaciones a ofrecer un entorno flexible que permite a los empleados trabajar desde lugares remotos como, por ejemplo, desde oficinas domésticas o desde las instalaciones de clientes o

<sup>2</sup> Caso de estudio de A.T. Kearney, [http://www.microsoft.com/casestudies/Case\\_Study\\_Search\\_Results.aspx?Type=1&Keywords=A.T.%20Kearney&LangID=46](http://www.microsoft.com/casestudies/Case_Study_Search_Results.aspx?Type=1&Keywords=A.T.%20Kearney&LangID=46)

partners. Así se puede reducir el espacio de oficina por empleado y minimizar costes operativos como, por ejemplo, luz, climatización o seguridad. Asimismo, un entorno flexible contribuye a aumentar la satisfacción, la productividad y la eficiencia de los empleados.

## Optimización de la infraestructura de comunicaciones

Gracias a la solución de UC de Microsoft y Polycom, las organizaciones pueden consolidar los sistemas de comunicaciones, optimizar las comunicaciones e integrar paquetes de aplicaciones de UC. Tras la consolidación, las organizaciones ya no necesitarán seguir confiando en diferentes sistemas de comunicación tradicionales. Esto puede ayudar a reducir los costes administrativos, de mantenimiento y de licencias relacionados de varias cargas de trabajo de comunicaciones como, por ejemplo, telefonía, mensajería, audioconferencias, videoconferencias y conferencias web o aplicaciones.

### Consolidación de sistemas de comunicación

Para ser competitivos en el mercado global, las organizaciones utilizan sistemas de comunicación (buzón de voz, mensajería instantánea, telefonía, audioconferencias, videoconferencias y conferencias web) de diferentes proveedores. No obstante, la implementación de estos sistemas puede generar solapamientos e falta de eficacia para tanto usuarios finales como administradores de TI. Los costes administrativos y de licencias de las distintas aplicaciones y dispositivos del conjunto completo de recursos de UC pueden ser muy elevados. Reducir de estos costes de infraestructura sin perjudicar la eficacia de la empresa supone todo un reto para los departamentos de TI.

Microsoft y Polycom ofrecen extremos basados en software con identificación de estado de presencia que facilitan el desarrollo de una completa solución de UC basada en estándares e interoperable. Esta solución puede ayudar a las organizaciones a consolidar las costosas soluciones de otros fabricantes y a evitar las inversiones de capital necesarias destinadas al mantenimiento de los sistemas de comunicación tradicionales.

La solución conjunta de UC se puede conectar con una solución de voz existente, como un sistema PBX, para brindar a los usuarios una completa experiencia de comunicaciones unificadas a través de sus teléfonos. Esto permite a las organizaciones que hayan invertido en un sistema PBX reutilizar la tecnología existente y sustituirla a su propio ritmo. Una posible configuración sería implementar la solución conjunta y conectar Microsoft Lync™ Server 2010 al sistema PBX existente. Con esta configuración, los usuarios podrían utilizar los recursos de Lync 2010 desde sus teléfonos PBX existentes. Lync 2010 sonaría al mismo tiempo que el teléfono PBX, de forma que los empleados móviles podrían recibir llamadas mientras se desplazasen o trabajasen desde casa. Además, los empleados tendrían la posibilidad de utilizar Lync 2010 como extremo principal con independencia de su ubicación, incluida la oficina.

### Optimización de las comunicaciones

Aunque las tecnologías evolucionan muy deprisa y los problemas relacionados con la seguridad aumentan, los equipos móviles y dispersos por todo el mundo necesitan acceso a los recursos corporativos en prácticamente cualquier momento y desde casi cualquier lugar. Esto representa un reto de primer nivel para el departamento de TI, que debe optimizar la infraestructura de comunicaciones de la empresa para que sus trabajadores remotos puedan utilizar herramientas conocidas para acceder a la información empresarial cuando la necesiten y en el contexto que deseen, todo ello sin comprometer la seguridad ni el cumplimiento de las normativas.

La solución de UC de Microsoft y Polycom puede ayudar a las organizaciones a ofrecer una experiencia de comunicaciones personalizada basada el trabajo en equipo y con un carácter más motivador, accesible y seguro. Microsoft y Polycom ayudan a cambiar y mejorar la forma de interactuar con compañeros, clientes y partners mediante una solución de UC interoperable e intuitiva que permite a los contactos conectarse desde casi cualquier lugar y en prácticamente cualquier momento.

La solución conjunta de UC optimiza las comunicaciones facilitando una rápida localización del contacto que se desea y la comunicación con dicho usuario mediante aplicaciones conocidas y fáciles de utilizar. Con Microsoft Lync, los usuarios pueden utilizar el servicio de mensajería instantánea, realizar llamadas, consultar el buzón de voz (transcripción de voz a texto) en tiempo real y compartir documentos de forma más segura sin necesidad de conectarse a redes VPN, directamente desde sus estaciones de trabajo, desde un punto de comunicaciones o un equipo compartido. Los nuevos teléfonos Polycom CX integran tecnología de voz HD patentada y cuentan con certificación de interoperabilidad con Lync para proporcionar llamadas de voz nítidas y una experiencia de UC excepcional. Estos teléfonos y sistemas de videoconferencia de Polycom brindan al usuario la posibilidad de comunicarse mediante voz, vídeo y otras formas. Además, para interoperar con Microsoft Lync Server 2010, los productos de Polycom ofrecen una excelente solución de conferencias para Microsoft Exchange Server y Microsoft Outlook, así como la posibilidad de publicar, gestionar y visualizar contenido de vídeo de forma segura desde los sitios habilitados para vídeo de Microsoft SharePoint®.

### Integración de paquetes de aplicaciones de UC

El uso de aplicaciones y dispositivos diferentes a fin de aglutinar más recursos de UC puede aumentar el coste de propiedad y hacer que los usuarios tengan que lidiar con una experiencia ineficaz y poco práctica. Mediante la solución de UC de Microsoft y Polycom se consolida el software de trabajo en equipo y el hardware tradicional como, por ejemplo, los sistemas de registro de llamadas, sistemas de almacenamiento de mensajes, IVR, mensajería instantánea, información de presencia, llamadas de audio y vídeo, conferencias web, videoconferencias o contestadores. Como la solución conjunta de UC integra estas funciones, los gastos asociados con la gestión de diferentes servidores y sistemas (administración y mantenimiento, formación, licencias, asistencia técnica y consumo energético incluidos) se pueden reducir considerablemente.

### Simplificación de la administración de TI

Con la solución de UC de Microsoft y Polycom, los departamentos de TI pueden aumentar su flexibilidad y optimizar la administración. Al mismo tiempo, la solución contribuye a simplificar la gestión de la infraestructura, maximizar los recursos y proteger la infraestructura de UC de voz y vídeo.

### Uso de una plataforma interoperable y ampliable

Con una infraestructura de comunicaciones fragmentada y sin funciones de gestión centralizada, los administradores se enfrentan a dificultades para implementar y gestionar sistemas de comunicaciones y trabajo en equipo como, por ejemplo, sistemas PBX heredados, teléfonos de escritorio y móviles, correo electrónico y buzón de voz, VoIP, mensajería instantánea, videoconferencias o aplicaciones de comunicaciones web. Asimismo, los estándares de diferentes proveedores pueden causar problemas y retrasos en las soluciones de telefonía y conferencia.

Con la plataforma interoperable basada en estándares de Microsoft y Polycom, los administradores pueden integrar las funciones de información de presencia y trabajo en equipo en tiempo real en otras aplicaciones y servicios, protegiendo de esta forma la inversión y disfrutando de múltiples opciones de implementación. La plataforma interopera con Lync Server 2010 para ofrecer la mejor experiencia de comunicaciones unificadas de Microsoft y resulta sencilla de instalar, usar y gestionar. Los teléfonos IP Polycom CX, diseñados específicamente para Lync Server 2010, son auténticos dispositivos Plug-and-Play que no necesitan software ni unidades adicionales para instalarse, por lo que su implementación es más sencilla y se reducen costes. Los teléfonos IP Polycom CX600 y CX500 se pueden instalar mediante un solo puerto de alimentación PoE integrado y se pueden montar en pared. La solución, altamente escalable y flexible, permite a los administradores sacar provecho de la infraestructura existente, al tiempo que se reduce el coste total de propiedad.

Active Directory actúa a modo de directorio común para Lync Server, Exchange Server y en otras aplicaciones de servidor de Microsoft para gestionar las identidades y relaciones de todos los entornos de red. Los profesionales de TI pueden gestionar los usuarios, servidores y la configuración global fácilmente, al tiempo que supervisan todo el sistema de comunicaciones y reducen el tiempo y el esfuerzo delicado a la administración.

### Mejora de la eficiencia del personal

A menudo, los trabajadores que gestionan información y los profesionales de TI se ven obligados a usar diferentes aplicaciones (escritorios, teléfonos, mensajería instantánea y VoIP) para trabajar en equipo con otras personas dentro y fuera de la organización. Por ejemplo, para realizar una llamada telefónica, los usuarios tienen que buscar el número de teléfono del contacto en la libreta de direcciones y, a continuación, marcar el número en el teléfono. Este proceso requiere que el usuario cambie de la aplicación principal a otra, reduciendo la eficiencia y la productividad. Para mejorar la eficacia del trabajo en equipo, las organizaciones necesitan una forma de optimizar las comunicaciones entre dos o varios usuarios, proporcionando a los empleados acceso casi en cualquier momento con independencia de su ubicación.

Juntos, Microsoft y Polycom han desarrollado una solución que permite a los usuarios disfrutar una inmejorable experiencia y que, al mismo tiempo, garantiza la eficacia de las tareas de TI. Una comunicación directa desde el contexto de una tarea que permita ponerse en contacto con la persona adecuada con el método más eficaz aumenta la productividad y reduce el tiempo necesario para la toma de decisiones. La solución conjunta de UC simplifica las tareas de comunicación y permite establecer comunicaciones con solo hacer clic en un correo electrónico, documento o nombre de contacto. Las diferentes formas para establecer contacto se combinan en un único entorno con una única identidad e información de presencia que abarca teléfonos PC e Internet.

Con una sencilla interfaz de usuario consistente en todas las aplicaciones y dispositivos, la solución conjunta también ahorra tiempo en la gestión de servidores y reduce los costes de formación. Asimismo, con el panel de control con interfaz de usuario gráfica web o con Microsoft Windows PowerShell™ puede aumentar la eficacia de las tareas administrativas.

### Refuerzo de la seguridad

Si una organización dispone de varios sistemas de comunicación, la disparidad de políticas de seguridad y protocolos puede dar lugar a comunicaciones mediante datos, voz, vídeo o mensajería instantánea inseguras. A los administradores se les presentan retos a la hora de garantizar que los datos que se mueven por la red lo hacen de forma segura, a salvo de intrusos y otras amenazas de seguridad como virus o spam.

La solución de UC de Microsoft y Polycom asegura una interoperabilidad basada en estándares, segura y con integración nativa entre los sistemas de comunicación y las aplicaciones, facilitando a los administradores la supervisión de todas las actividades. La seguridad avanzada de la capa de transporte (TLS) y el protocolo seguro de tiempo real (SRTP) de los extremos HDX y los teléfonos CX garantizan la autenticación y el cifrado de recursos multimedia en todo el sistema, reforzando de esta forma la seguridad de la infraestructura de comunicaciones. Asimismo, la aplicación de gestión de Polycom (Polycom DMA) ofrece máxima disponibilidad y redundancia con un equilibrado de carga automático y enrutamiento inteligente.

Por otra parte, los administradores pueden limitar la capacidad de los usuarios para acceder a funciones específicas como, por ejemplo, enviar o recibir hipervínculos, intercambiar documentos o ponerse en contacto con usuarios externos, en función de la política corporativa. Todas las comunicaciones entre clientes y servidores están cifradas, controles SPIM (spam en mensajería instantánea) incluidos. Para cumplir los requisitos normativos, las políticas de almacenamiento y retención permiten guardar

conversaciones de mensajería instantánea, registros de llamadas y sesiones y contenido de reuniones de usuarios individuales, grupos específicos de usuarios o de cualquier persona de la organización.

## Mejora de la productividad

Con el cada vez mayor volumen de comunicación (correo electrónico, correo de voz, mensajería instantánea y canales RSS), los trabajadores pueden verse sobrecargados con demasiadas vías de comunicación y herramientas, lo que puede dar lugar a una baja productividad. Las organizaciones necesitan una solución fácil de utilizar que ayude a los empleados a gestionar esta sobrecarga de comunicaciones. Con la solución de UC de Microsoft y Polycom, los usuarios pueden comunicarse mejor con los miembros del equipo, con los partners y con los clientes ubicados en las distintas áreas geográficas y zonas horarias. En resumen, las comunicaciones unificadas mejoran la productividad en cinco aspectos fundamentales: trabajo en equipo, tiempo de finalización de proyectos, duración del ciclo de ventas, solución de problemas de los clientes y retención de empleados.

### Mejora del trabajo en equipo

La solución de UC de Microsoft y Polycom facilita la búsqueda y la comunicación con los compañeros, así como la consulta de mensajes. Además, contribuye a garantizar la productividad mientras se está fuera de la oficina. Los usuarios pueden ahorrarse hasta 30 minutos diarios como resultado de la mejora del trabajo en equipo<sup>3</sup>.

### Aceleración de la finalización de proyectos

La mejora de las comunicaciones entre los miembros del equipo de un proyecto mejora la eficacia y reduce el tiempo para su finalización. Igualmente, la posibilidad de ponerse en contacto con expertos en la materia externos puede ayudar a los equipos a cerrar más proyectos. Por último, estos mismos recursos contribuyen a reducir el periodo de desarrollo del producto, de forma que se acelera la comercialización de los nuevos productos. Forrester estima que el tiempo empleado en los proyectos puede reducirse, como mínimo, en un 10%, si se mejora la comunicación<sup>4</sup>.

### Reducción del ciclo de ventas

La solución de UC de Microsoft y Polycom fomenta el trabajo en equipo para presentaciones de ventas y acorta el tiempo de respuesta a las preguntas de los clientes. La función de identificación del estado de presencia ayuda al personal de ventas a encontrar a los expertos en la materia adecuados para responder a las preguntas de forma rápida y sencilla, lo que reduce el tiempo invertido en resolver preguntas y dudas de los clientes. Estas ventajas pueden aumentar el número de preguntas respondidas en hasta un 20 %<sup>5</sup>.

### Rápida solución de los problemas de los clientes

Las funciones de identificación del estado de presencia, reenvío de llamadas y otras herramientas de UC ayudan a mejorar la comunicación entre los representantes del servicio de atención al cliente y los expertos en la materia. Esto se traduce en una mayor rapidez a la hora de solucionar los problemas de los clientes, reduciendo de esta forma el coste vinculado a las visitas in situ de técnicos y la gestión de interacciones.

<sup>3</sup> North, Jeffrey. [The Total Economic Impact™ Of Microsoft Unified Communications Products and Services](#). [Artículo técnico] Forrester Consulting, 2007.

<sup>4</sup> North, Jeffrey. [The Total Economic Impact™ Of Microsoft Unified Communications Products and Services](#). [Artículo técnico] Forrester Consulting, 2007.

<sup>5</sup> North, Jeffrey. [The Total Economic Impact™ Of Microsoft Unified Communications Products and Services](#). [Artículo técnico] Forrester Consulting, 2007.

## Atracción y retención empleados

La solución de UC de Microsoft y Polycom se puede implementar para crear un entorno de trabajo flexible; un excelente incentivo que puede ayudarle a reducir la rotación y los costes de contratación. Asimismo, la posibilidad de proporcionar herramientas de última generación puede tener un efecto positivo a la hora de atraer nuevos talentos.

## La opinión de los clientes

En esta sección, repasamos las experiencias de clientes que han implementado la solución conjunta de UC de Microsoft y Polycom.

### LA Fitness

El gigante del fitness LA Fitness cuenta con una red de más de 300 clubes deportivos que ofrecen servicios de fitness y wellness para clientes en toda Norteamérica. LA Fitness ha reducido costes y mejorado la atención al cliente gracias a las comunicaciones unificadas de Microsoft.

*"What really made the decision for us was the fact that with the Microsoft solution, we could solve our telecommunication problems, and we could get all of these other capabilities [conferencing, instant messaging, and presence] as well."*

**George Bedar**, Chief Information Officer,  
LA Fitness

### Resultados y ventajas

- Los costes de la solución de voz se reducen significativamente
- Ahorro potencial de 500.000 \$ anuales
- Mejora del servicio de atención al cliente con mensajería instantánea, información de presencia y contestador automático
- Mayor eficacia operativa (posibilidad de mantener varias conversaciones al mismo tiempo)
- Aumento de la productividad mediante la mejora del trabajo en equipo

### A.T. Kearney

Mediante la implementación de una solución de UC basada en tecnologías de Microsoft, A.T. Kearney ha mejorado la conciliación de la vida profesional y personal de sus consultores móviles, al mismo tiempo que ha mejorado las comunicaciones y el trabajo en equipo de todos los empleados.

*"The ability to tie [Lync] into our PBX environment is very key; it helps give access from anywhere on earth that you have an Internet connection, plus it helps drive down our costs. We can intelligently route that traffic to a local PBX when it's possible. We can also provide online conferencing at virtually no cost, which is a huge component of our capabilities inside."*

**John Laughhunn**, Chief Technology Officer, A.T. Kearney

### Resultados y ventajas

- Reducción de los costes de comunicaciones
- Mejora del trabajo en equipo
- Mejora de la conciliación de la vida personal y profesional
- Ahorro potencial de 200.000 \$ mediante la reducción de los elevados costes de telefonía un 5%

## Conclusión

Microsoft y Polycom ofrecen una solución de UC interoperable basada en estándares para videoconferencias, audioconferencias y trabajo en equipo. La solución conjunta utiliza los sistemas de voz y vídeo de Polycom líderes del mercado y Microsoft Lync. La solución transforma las comunicaciones empresariales tradicionales mediante la reducción de la complejidad, situando a las personas como eje central de la experiencia. Integra todos los medios de comunicación de los trabajadores en un entorno único, con una sola identidad, información de presencia y bandeja de entrada.

Los clientes pueden beneficiarse de una experiencia de comunicaciones personalizada para empresas que facilita el trabajo en equipo, permite aumentar la motivación, resulta fácil de usar y que, además, está disponible a prácticamente todas horas con independencia de la ubicación. Finalmente, la solución de UC de Microsoft y Polycom ayuda a los clientes a reducir costes, optimizar la infraestructura de comunicaciones, simplificar la gestión de TI y aumentar la productividad y el impacto de sus empresas.

## Enlaces

Si desea obtener información adicional sobre la solución de UC de Microsoft y Polycom, visite:

- Microsoft Lync  
<http://www.microsoft.com/en-us/lync/default.aspx>
- Soluciones conjuntas de Polycom y Microsoft  
[www.polycom.com/microsoft](http://www.polycom.com/microsoft)
- Polycom  
Visite [www.polycom.com](http://www.polycom.com) o escriba un correo electrónico a [TeamMicrosoft@polycom.com](mailto:TeamMicrosoft@polycom.com)