



# Optimizar los costes y mejorar la competitividad con la comunicación y la colaboración en la nube





## Descripción general

### **El mundo en el que vivimos es un lugar imprevisible.**

Un día, vas a trabajar con normalidad, charlas con tus compañeros alrededor del refrigerador de agua y planeas tu fin de semana. Al día siguiente, de repente todo se pone patas arriba.

La crisis sanitaria mundial es un ejemplo perfecto de lo rápido que pueden cambiar las cosas. Esta pandemia alteró tanto el mundo que prácticamente detuvo la vida de las personas de la noche a la mañana. Los negocios cerraron, la gente dejó de salir. Todo cambió.

A medida que avanzamos, buscando cómo reinventarnos después de un par de meses confusos y estresantes, es importante aprender de lo que hemos vivido a principios de 2020. La pandemia ha llevado a las empresas al límite como nunca antes se había visto. Sin embargo, también ha abierto la puerta a nuevas oportunidades que muchas empresas no habían considerado hasta ahora.

**Ahora más que nunca estamos reconociendo que las soluciones de comunicación y colaboración basadas en la nube pueden ser la respuesta a la evolución y continuidad de las empresas.**





## Explorar el valor de la nube

Desde hace un tiempo, se ha hablado mucho sobre la adopción de la infraestructura de la nube. **Aproximadamente el 94 % de las empresas utilizan la nube para, al menos, una parte de su estrategia.**<sup>1</sup> Lamentablemente, muchas empresas han luchado por convertirse en verdaderos nativos de la nube.

La crisis sanitaria demostró que cuando el mundo se apaga, la única manera en que las empresas puedan seguir funcionando es desde un entorno de comunicación flexible y basado en la nube. No es solo la continuidad lo que la nube ofrece. La tecnología de la nube también podría ser la respuesta a graves problemas presupuestarios. Durante la pandemia, las empresas se enfrentaron a una repentina avalancha de nuevos gastos, entre ellos:

- Los costes de poner en práctica nuevas estrategias de TI y de comunicación
- Los gastos para asegurar y rediseñar los establecimientos comerciales
- Nuevos costes para asegurar que las personas (clientes y empleados) estuvieran seguras

Ahora hay un grado de presión sin precedentes en los presupuestos de las empresas. Es más, como el periodo de confinamiento provocó un estado de incertidumbre en la economía, muchas organizaciones también se enfrentan a una reducción de los ingresos. Ahora la regla para los dirigentes será aprender a hacer más con menos.

**Los líderes empresariales tendrán que encontrar soluciones para reducir los gastos. Sin embargo, al mismo tiempo, será esencial seguir aumentando la competitividad para ganar cuota de mercado e ingresos.**

---

<sup>1</sup> RightScale® State of the Cloud Report from Flexera (informe sobre el estado de la nube de Flexera), 2019



## Aprovechar la nube para optimizar los gastos

Hace aproximadamente cuatro años, las estrategias públicas de informática en la nube representaban menos del 5 % del gasto en la infraestructura de TI.<sup>2</sup> Desde entonces, la informática en la nube ha crecido a un ritmo increíble. En los próximos años, la demanda de la nube aumentará, impulsada en gran medida por las experiencias de la pandemia mundial.

Aunque las grandes organizaciones suelen preocuparse por el coste de reemplazar la tecnología heredada y por pasar a la nube inicialmente, es poco probable que alguna empresa pueda contenerse en este nuevo entorno.

Hemos aprendido de primera mano que si queremos estar preparados para cualquier cosa, **necesitamos la flexibilidad de la nube**. La buena noticia es que **la nube ofrece más oportunidades de ahorro de costes de lo que podría imaginar**.

En primer lugar, el cambio a un entorno en la nube minimiza los costes de mantenimiento in situ. Con las soluciones a medida, puede descargar tareas de bajo valor que consumen mucho tiempo y que abruman a su equipo, como el aprovisionamiento, la actualización y la aplicación de parches. En cambio, todo funcionará desde un único lugar en la nube.

En segundo lugar, las empresas pueden organizar su viaje a la nube según las necesidades individuales. Por ejemplo, si no está listo para saltar directamente a un modelo de nube completo, el acceso a una solución híbrida asegurará que pueda desbloquear algunas ventajas de la nube, sin extraer ni reemplazar las inversiones heredadas. **Hay varias maneras de transformarse en la nube, tales como:**

- **Soluciones de la nube privada** operadas en un centro de datos privado para empresas muy reguladas

- **Nubes privadas multi-instancia** que operan en un centro de datos mutualizado. Un proveedor de servicios de la nube dispone de ese centro de datos, lo opera y lo dirige.
- **Solución pública con múltiples usuarios** operada en la nube y accesible para cualquier persona
- **Nube híbrida** que combina múltiples soluciones. Se podría crear una nube híbrida con telefonía in situ y comunicaciones unificadas (UC) a partir de una nube con múltiples usuarios, también conocida como comunicaciones unificadas como servicio (UCaaS). Como alternativa, existe la opción de acceder a la telefonía en una nube privada multi-instancia y UCaaS en una solución pública.

<sup>2</sup> [IDC: The Salesforce Economy, 2016](#)



## Encontrar el camino correcto a la nube

El traslado de servidores de los entornos de las instalaciones a la nube sin una planificación adecuada no ofrecerá automáticamente todas las ventajas de un entorno en la nube. Las empresas que ahora son conscientes de las limitaciones a las que se enfrentan después de la crisis sanitaria tendrán que considerar cuidadosamente la ruta que tomarán hacia la nube.

Muchas opciones resultarán al considerar la privacidad. Aunque la tecnología de la nube privada ofrece garantías, algunas organizaciones seguirán prefiriendo los servicios públicos prestados por una geografía determinada. Esto permitiría la soberanía de la nube. También podría crear su estrategia de la nube específicamente en torno a las regulaciones de su industria. Esta suele ser la elección de los que se dedican al sector de la salud y las finanzas.

**Una arquitectura de nube híbrida es típicamente la opción con más flexibilidad.** De esta forma, puede reducir el riesgo de moverse a la nube y hacer la transformación a su ritmo. Recuerde que los estudios demuestran que el 94 % de las empresas notaron una mejora en su seguridad tras el paso a la nube.<sup>3</sup>

Averiguar qué ruta es la mejor para usted comienza con la definición del lugar de trabajo digital y los objetivos que quiere alcanzar. ¿Cuáles son los servicios de comunicación y colaboración que sus empleados necesitan para poder acceder desde la nube? **Si quiere asegurar la continuidad de su empresa en cualquier crisis, debe asegurarse de que su nivel de servicio se mantiene igual pase lo que pase.**

Una opción podría ser mantener los servicios de telefonía corporativa en las instalaciones para reducir el riesgo y los costes. Puede hacer esto para reducir las interrupciones y poner UCaaS como la primera solución en las instalaciones para aumentar la funcionalidad. **La buena noticia es que la mayoría de los servicios basados en la nube vienen en un formato de pago por uso. Esto hace más fácil conseguir la tecnología que le conviene en función de su presupuesto.**

<sup>3</sup> RightScale,® State of the Cloud Report from Flexera (informe sobre el estado de la nube de Flexera), 2019



## Impulsar la nube para mejorar la competitividad

Los ahorros asociados con el cambio a la informática en la nube son algunos de los factores más importantes que animan a las empresas de hoy en día a actuar. Cuando la economía está pasando por un momento difícil, es esencial reducir los costes donde sea posible. Una vez que esté en la nube, el sistema de pago por uso y el entorno flexible harán que sea mucho más fácil evolucionar al ritmo que le convenga.

Sin embargo, también hay otras ventajas de pasarse a la nube después de la pandemia. Por ejemplo, **los servicios basados en la nube también pueden ayudarle a adelantar a la competencia. La nube permite nuevos estilos de trabajo y opciones de servicio que son enormemente beneficiosos para cualquier organización.**

Una gran tendencia en el entorno de la nube en los últimos tiempos ha sido la demanda de herramientas de colaboración. Toda la carga de las soluciones in situ para los servicios de UC puede desaparecer cuando UCaaS esté disponible. **La tecnología basada en la nube proporciona las soluciones que necesita desde la nube. Esto incluye el soporte para conferencias de vídeo y audio, para compartir archivos y el escritorio, etc.**

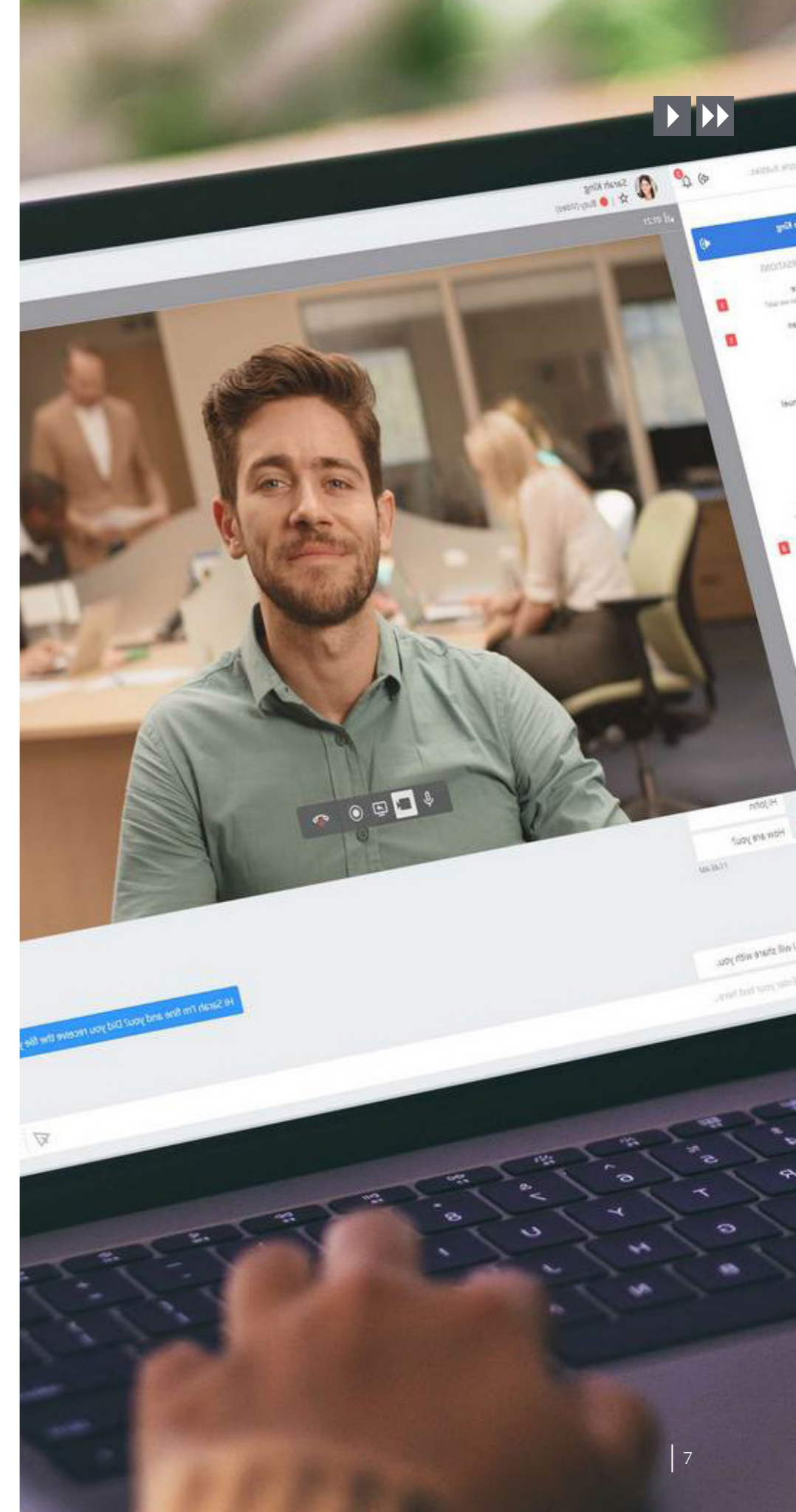
Las empresas pueden crear salas de debate para sus equipos que les harán sentir como si estuvieran en la oficina. Esto será particularmente esencial a medida que la demanda de trabajo a distancia siga aumentando. Dado que la pandemia ha obligado a muchas empresas a permitir que sus empleados trabajen desde casa, hemos descubierto lo productiva que puede ser esta estrategia.

**Gracias a la tecnología en la nube y a las herramientas de colaboración, los líderes empresariales pueden asegurarse de que los equipos tengan acceso a todo lo que necesitan con un solo dedo.** Es más, toda su tecnología estará disponible en la última versión, desde cualquier lugar.

Otro punto que vale la pena destacar es que la nube también dará a las empresas la libertad de encontrar el talento adecuado para ampliar su equipo. No importa dónde se encuentre, **la tecnología en la nube garantiza que llega a empleados dedicados potenciales en todo el mundo y traerlos a su plantilla.** Esto significa que cada empresa puede tener el personal que necesita para generar mayores niveles de éxito.

### Libro electrónico

Optimizar los costes, mejorar la competitividad con la nube





## Acelerar las nuevas oportunidades con la nube

Las oportunidades de la nube también permiten a las empresas aprovechar sus actuales servidores de comunicación por voz para redefinir la forma en que se relacionan con los clientes. Por ejemplo, puede añadir capacidades multicanal además de las herramientas de las que ya dispone. Esta es una excelente oportunidad para ir más allá con las experiencias de servicio proporcionadas a los clientes (así como a los empleados). Además, puede reforzar las capacidades de respuesta de voz interactiva (IVR) con inteligencia artificial (AI) y con otras mejoras, lo que permite a los representantes del servicio de atención al cliente disponer de más tiempo para gestionar las interacciones personalizadas.

Con la nube ofreciendo acceso ilimitado a la tecnología novedosa y los datos, no hay límite de posibilidades. Puede implantar un chatbot en sus sitios web para ayudar a impulsar las transformaciones y responder a las preguntas. Además, podrá utilizar la inteligencia colectiva como un arma más significativa en su arsenal.

Imagine poder vincular a los representantes de sus clientes con los expertos de la parte administrativa de su sector a través de las herramientas de colaboración UCaaS. También puede integrar los archivos históricos de los perfiles de los clientes mediante la integración con sus aplicaciones empresariales. **Las plataformas de comunicación basadas en la nube como servicio (CPaaS)** ofrecen ahora más conectores de serie que nunca para integrarse con herramientas de gestión de relaciones con los clientes como Salesforce.

Tener acceso a toda la información y el apoyo que necesitan en la parte final hará que su personal sea más eficiente y productivo. Las empresas podrán conectarse con sus clientes en el contexto, proporcionando la información adecuada para un servicio superior. Además, gracias a los datos importantes y a la inteligencia artificial, es posible identificar nuevas intenciones de compra.

**La nube le ofrecerá las herramientas que necesita para deleitar a sus clientes.** Además, también tendrá empleados más felices y productivos. Las organizaciones que dan prioridad a la satisfacción de los empleados tienen más probabilidades de ampliar su uso de la nube.

A medida que avanzamos en el futuro, es cada vez más evidente que el enfoque en la "experiencia" no va a ninguna parte. La crisis sanitaria ha obligado a las empresas a reevaluar la forma en que pueden proporcionar las experiencias que tanto sus clientes como sus empleados necesitan al mismo tiempo. **Si puede dar a sus representantes la información y las herramientas adecuadas para hacer un mejor trabajo en las conversaciones con los clientes, ambas partes estarán contentas.**



## Mirar al futuro con la nube

En última instancia, la nube trata de desbloquear nuevas oportunidades de manera flexible y asequible. No importa en qué industria esté o a quién esté tratando de servir, adaptarse a la nueva normalidad post-pandémica exigirá agilidad y elasticidad.

Las empresas van a tener que averiguar cómo pueden adaptarse y gestionarse con rapidez para satisfacer las necesidades cambiantes tanto de sus clientes como de sus empleados. La nube es la herramienta que los líderes empresariales pueden utilizar para aumentar la velocidad y la agilidad, manteniendo a su equipo verdaderamente conectado. Con nuevas capacidades que surgen constantemente a través de cosas como las interfaces de programación de aplicaciones (API) y CPaaS, no hay límite para lo que está disponible.

CPaaS conecta a las personas con las personas, a las personas con las aplicaciones y a las aplicaciones con los objetos. Esto significa que puede disponer de un entorno completamente conectado de principio a fin. Además, la nube también abre nuevas oportunidades en numerosos sectores. Con las soluciones adecuadas de comunicación en la nube, puede explorar cosas como el internet de las cosas y el seguimiento de los activos.

Algunos líderes del mercado están experimentando en su ámbito con cosas como las ciudades inteligentes y la telemedicina, cosas que cambian el mundo tal como lo conocemos. La nube no solo ofrece más formas de proporcionar niveles de servicio sin precedentes, sino que también podría significar que podemos proporcionar nuevos tipos de servicio.



## Conseguir una ventaja competitiva

Para aquellos que buscan una ventaja competitiva en este nuevo y complejo espacio, la nube será una herramienta imprescindible para el éxito.

Aunque pueda ser tentador tratar de mantener la tecnología de la que dispone en su empresa, cuando se trata de mantener los gastos bajos, es probable que el paso a la nube sea una opción para la mayoría de las empresas. Hemos visto por nosotros mismos que, en circunstancias extremas, la nube es el único entorno que puede proporcionar una verdadera continuidad de negocio para las empresas que luchan por mantener las luces encendidas.

Sin embargo, la nube también tiene ventajas sorprendentes que ofrecer en lo referente a cosas como el ahorro de costes y la competitividad. Según los estudios, muchas empresas creen que estar involucradas en la nube les da una ventaja competitiva más significativa que a sus homólogos.<sup>4</sup>

Ahora es el momento perfecto para que las empresas reevalúen sus necesidades en base a lo que han aprendido en los últimos meses. Si aún no ha iniciado el cambio a la nube, esta es su oportunidad.



### **Somos Alcatel-Lucent Enterprise.**

Hacemos que todo se conecte proporcionándole tecnología que funciona. Con nuestro alcance global y nuestro enfoque local, proporcionamos conexión de red y comunicaciones. En las instalaciones. Híbridas. En la nube.