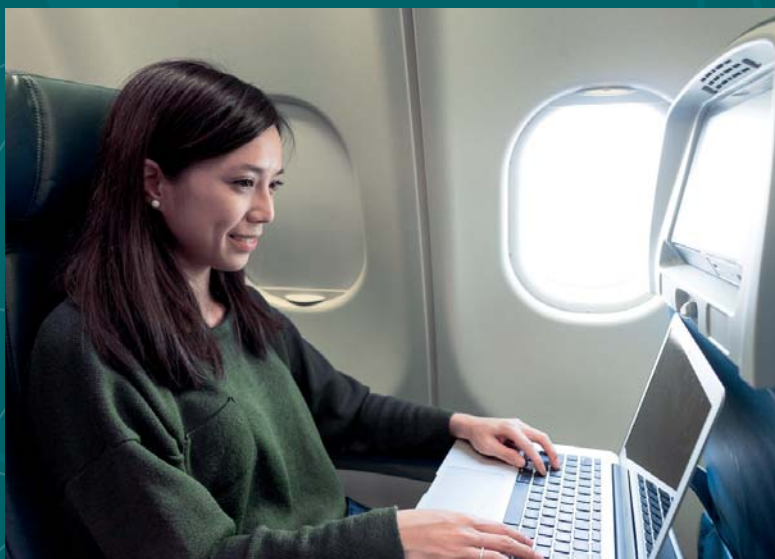


WHITEPAPER

Anywhere Workplace

■ Español

innovaphone
PURE IP COMMUNICATIONS



GET IN TOUCH

innovaphone AG
Böblinger Str. 76
71065 Sindelfingen

Tel. +49 7031 73009-0
Fax +49 7031 73009-9

info@innovaphone.com
www.innovaphone.com

LOS INICIOS DE LA COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO DE LA EMPRESA

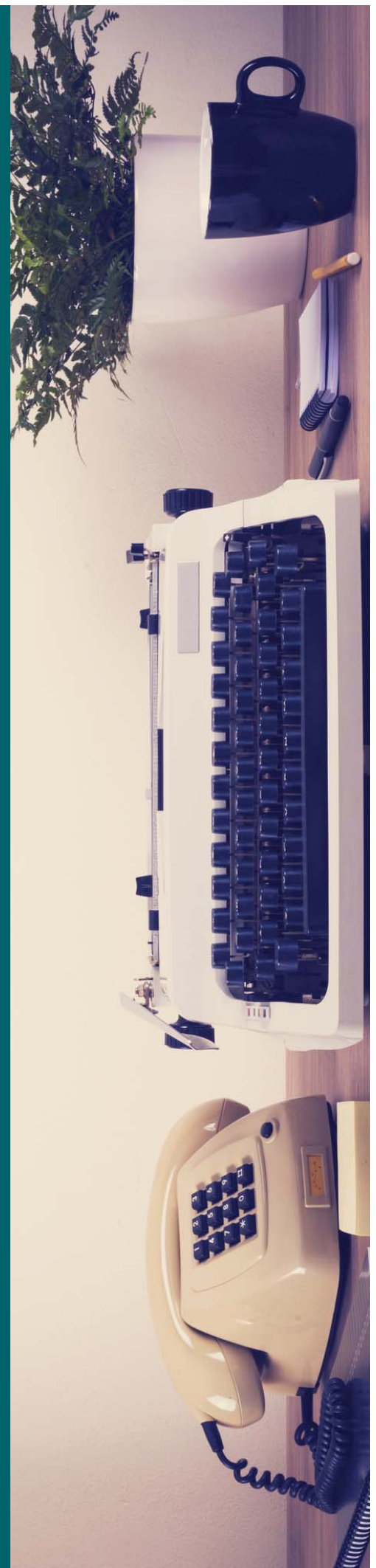
Las oficinas de los años 50

Escritorio de madera, máquina de escribir, teléfono de baquelita, grabadora y una calculadora eran elementos imprescindibles en una oficina de los años 50. El tema de la seguridad de los datos corporativos se limitaba a cerrar bajo llave el armario de los archivos y la puerta de la oficina.

La comunicación corporativa ha experimentado en los últimos 50 años cambios sustanciales y decisivos: el teléfono analógico dio paso a sistemas de comunicación multifunción, el puesto de trabajo cercano al lugar de domicilio y horarios fijos evolucionan hacia la disponibilidad 24 horas y desde cualquier lugar del mundo. A diferencia de lo que sucedía entonces, este proceso de desarrollo viene ahora impulsado por el ámbito privado. De hecho, en la actualidad, los recursos técnicos de algunos puestos de trabajo se van quedando rezagados frente a los estándares de algunas plataformas de comunicación utilizadas en el ámbito privado.

Y entonces:

- ¿Cuál es la tecnología de vanguardia en el ámbito de los sistemas de comunicación corporativa?
- ¿Cuál es el futuro del teléfono de escritorio?
- ¿Qué otros componentes van a ganar importancia?
- ¿Qué tecnologías emergentes identificamos en la actualidad?
- Y, por último, ¿qué caracteriza hoy a la comunicación corporativa en el puesto de trabajo 4.0?



Comunicación corporativa en el 2017: Flexibilidad. Movilidad. Eficiencia

Lo que ya venía perfilándose en los últimos 20 años toma ahora más fuerza que nunca: la disrupción tecnológica se hace cada vez más evidente, los ciclos de desarrollo son cada vez más cortos y el espectro de productos cada vez más grande. Para las empresas es, por tanto, cada vez más importante definir estrategias claras en cuanto a la comunicación corporativa que les sirvan de orientación y guía en la complicada maraña de posibilidades técnicas presentes en el mercado. A esto hay que sumarle el hecho de que la línea entre la esfera laboral y privada es cada vez más fina. Empujados por el desarrollo en el ámbito privado, los empleados de hoy esperan poder utilizar el Smartphone, la tableta y otros dispositivos móviles y estar constantemente disponibles a través del mail o whatsapp. Por otra parte, el dogma del tra-

bajo presencial desde la oficina va desapareciendo poco a poco y dando paso a un rendimiento basado en objetivos, es decir, ya no es relevante desde donde lleva a cabo su trabajo el empleado, siempre y cuando se cumpla con lo establecido y el resultado sea el acordado. Las empresas más pioneras ya eliminaron en 2014 la presencia obligatoria de sus empleados en el puesto de trabajo. Esta tendencia hacia la digitalización del lugar de trabajo, el "Anywhere Workplace", ya no tiene marcha atrás y viene a revolucionar, una vez más, el mundo de la comunicación corporativa.

¿Cuál es, por tanto, el sistema de comunicaciones ideal para las empresas de cara al futuro?, ¿qué componentes y funcionalidades debe cubrir? ¿qué requisitos debe cumplir? ¿cuáles son los riesgos?



Comunicaciones Unificadas. Lugar de trabajo digital. WebRTC.

Cloud, Apps, Movilidad, BYOD o Comunicaciones Unificadas son solo algunos ejemplos de hacia dónde avanza el sector de las comunicaciones corporativas. Acostumbrados a las nuevas formas de comunicación que imperan en el ámbito privado, los empleados de hoy quieren poder comunicarse con su móvil de empresa en cualquier momento y desde cualquier lugar, enviar y recibir mails, estar localizables también desde fuera de la oficina, etc. Teléfonos y faxes son sustituidos por dispositivos multifuncionales y multicanal que permiten el lugar de trabajo digital o "Anywhere Workplace". Algunas de estas tendencias ya están integradas en la rutina diaria de las empresas: muchos empleados, sobre todo en puestos de trabajo de oficina, pueden realizar y recibir llamadas a través del móvil de empresa las 24 horas del día, enviar y recibir SMS y comunicarse a través de las redes sociales. Es decir, están localizables también fuera de la oficina. Algunas empresas, como por ejemplo innovaphone, han ido incluso un paso más allá y ofrecen a sus empleados puestos de teletrabajo, Comunicaciones Unificadas con vídeo para todos los usuarios y muchas más aplicaciones para facilitar el lugar de trabajo digital desde cualquier dispositivo y en cualquier momento. Tecnologías como WebRTC permiten sacar todo el partido a la movilidad: una conexión a internet y un PC con un navegador es todo lo que se necesita para configurar un puesto de trabajo en la PBX de la empresa.

Lo más importante a la hora de decidirse por una solución de comunicaciones moderna y orientada al futuro es la flexibilidad: todo es posible, pero nada es obligatorio. A menudo, en las empresas modernas no existe UNA ÚNICA solución para todos los puestos de trabajo. Cada perfil de empleado presenta exigencias específicas, por lo que se necesita un sistema de comunicaciones moderno que se adapte a las mismas. Por ejemplo, mientras

que los empleados del departamento comercial necesitan estar localizables desde cualquier lugar, en cualquier momento y siempre bajo un mismo número, un teléfono de escritorio, un ordenador y algunos componentes UC como presencia o consola operadora son elementos suficientes para equipar el puesto de trabajo del personal administrativo. Por su parte, los empleados del departamento de calidad necesitan contar con un teléfono robusto, resistente a altas temperaturas, con un tono de melodía muy alto y que pueda ser instalado en la pared, y algunos departamentos, como recursos humanos y los puestos de dirección, necesitan disponer de toda la gama de aplicaciones UC, incluida la funcionalidad jefe-secretaría. En definitiva, una solución de Comunicaciones Unificadas moderna es aquella que permite equipar y ampliar las funcionalidades previstas para cada puesto de trabajo según las necesidades específicas del mismo.

La PBX innovaphone fusiona las funcionalidades de una solución de telefonía VoIP clásica con las de una moderna y completa solución de Comunicaciones Unificadas. A través de myPBX, el cliente de Comunicaciones Unificadas de innovaphone, es posible gestionar con un solo clic todos los dispositivos finales, ya sea el Smartphone, el teléfono de escritorio o el Software Phone. myPBX reúne todos los elementos de Comunicaciones Unificadas en una intuitiva interfaz de usuario: telefonía IP, audio-conferencias, directorio de empresa, protocolos de conexión, presencia, chat, compartición de archivos, videotelefonía o conferencias, el cliente web myPBX permite utilizar todas estas funcionalidades, desde la oficina, desde el puesto de teletrabajo o durante un desplazamiento. innovaphone AG fue uno de los primeros fabricantes en optimizar su solución de movilidad a través de la integración del estándar WebRTC en su solución UC.

¿Qué componentes forman parte de una moderna solución de comunicaciones?



Video:

Los viajes de trabajo son caros, estresantes y consumen mucho tiempo. Desde el punto de vista de la sostenibilidad, sobre todo en lo referente a los viajes en avión, los altos niveles de emisiones de dióxido de carbono son casi insostenibles. A su vez, el perfil de los grupos de trabajo en las empresas es cada vez más internacional. A diferencia de lo que ocurría hace unos años, hoy existen aplicaciones para vídeo que permiten llevar a cabo videoconferencias con una calidad técnica impecable y sin pérdida de calidad de voz ni imagen. Para todos aquellos que no quieran equiparse con caros o complicados sistemas de videotelefonía, innovaphone les ofrece una sencilla y compacta solución de videotelefonía. Permite la realización de videollamadas de forma sencilla y espontánea, así como videoconferencias. Todo ello con bajos costes de implementación y poco ancho de banda. Gracias a la videotelefonía, el contacto entre colegas de equipos de trabajo virtuales se vuelve más personal e interactivo, entre otros aspectos, gracias a que es posible identificar las señales no verbales y demás matices comunicativos.

Application Sharing:

Además de la videotelefonía, para el trabajo en equipo de grupos internacionales, la compartición de archivos es también muy importante. Gracias al Application Sharing, varios usuarios pueden trabajar simultáneamente sobre un documento o intercambiar contenidos. En el caso de equipos médicos interdisciplinarios, la videoconferencia y la compartición de archivos permiten mejorar enormemente la rapidez y calidad de la atención, lo cual repercute directamente en la salud del paciente. Con Unified Communications by innovaphone, un solo clic en la interfaz del cliente myPBX es

suficiente para iniciar innovaphone Application Sharing. Es posible compartir una, varias aplicaciones o toda la pantalla. Igual de sencillo es también iniciar un Webinar.

Chat:

En el ámbito privado, es una herramienta de interacción social muy consolidada, lo cual tiene reflejo también en el terreno profesional. A menudo se presentan pequeños problemas para los cuales un simple chat es mucho más práctico que una llamada. Sobre todo, en el caso de la comunicación entre filiales ya que es la vía más eficiente para solucionar de forma rápida un asunto determinado. A diferencia de lo que ocurre con la llamada, cuya respuesta tiene que ser inmediata, la otra parte puede responder al chat en cuanto tenga un momento. Con el cliente innovaphone myPBX es posible invitar al usuario o usuarios a unirse al chat a través de un clic en el icono del contacto incluido en la lista de favoritos o con una búsqueda LDAP. Asimismo, myPBX informa al usuario cada vez que alguien accede o abandona el chat. Es posible añadir un número indeterminado de usuarios al chat existente.

Integración Office y estado de presencia:

Una aplicación de presencia que permite conocer en todo momento la disponibilidad de compañeros y partners. Esto permite acortar los procesos y aportar eficiencia a la comunicación corporativa. En el caso de una solución con Office Integration, las entradas del calendario Outlook se sincronizan de forma automática y en tiempo real. De este modo, un simple vistazo es suficiente para ver qué compañeros están de vacaciones, en la pausa del mediodía, etc.

Unified Communications by innovaphone



Movilidad:

Movilidad incluye la integración de Smartphones, tabletas, teléfonos VoWLAN inalámbricos y DECT en la comunicación corporativa. Lo más importante es que el usuario disponga de una solución "One Number Concept", es decir, que independientemente del dispositivo utilizado, el usuario esté siempre localizable bajo su extensión personal. Con la solución Mobility de innovaphone, no importa el dispositivo desde el que se realiza la llamada, el interlocutor verá siempre la misma extensión. Por otro lado, el usuario de movilidad está siempre disponible y desde cualquier lugar, también en el extranjero, así como desde dentro o fuera de la oficina. Los mensajes de voz recibidos se cargan en un Voicebox central y pueden ser consultados desde allí de forma conjunta.

Fax:

Todavía hoy en día hay ciertas diligencias que no dejan otra alternativa al fax. Por ejemplo, temas legales, pedidos o recepciones de pedido. Con la solución innovaphone, es posible enviar y recibir faxes de forma sencilla a través del PC o el móvil. El cliente mail (por ejemplo, Outlook) funciona con dispositivo fax y permite el envío de mail-to-fax y fax-to-mail.

Voicemail:

El buzón de voz es la versión moderna del contestador. Los mensajes se guardan de forma electrónica y pueden ser consultados a través del ordenador, del teléfono o del correo electrónico. El usuario que recibe la llamada tiene acceso a sus mensajes desde cualquier lugar y en cualquier momento. El buzón de voz es un elemento imprescindible de la comunicación corporativa, ya que acorta los procesos y garantiza un intercambio fiable de información. El manejo de innovaphone Voicemail es sencillo e intuitivo, se encuentra protegido por contraseña y puede ser utilizado desde cualquier lugar, también como Voice-to-Mail.

Call Me Button:

Un Call Me Button convierte a su web en una plataforma interactiva. Un solo clic es suficiente para entrar en contacto directo con el cliente, por ejemplo, a través de una línea de atención al cliente o de una tienda online. El Call Me Button de innovaphone se configura de forma sencilla en la página web de la empresa a través de JavaScripts del Toolbox innovaphone. Para la transmisión de datos se utiliza el estándar WebRTC (Web Real Time Communication) soportado por diversos navegadores.

La otra cara de la movilidad y flexibilidad ilimitadas: Requisitos de seguridad reforzados

En paralelo al crecimiento del uso de Smartphones y Software UC en las empresas crece también el esfuerzo de los departamentos TI de las empresas por mantenerse al día respecto de los aspectos técnicos relacionados con la seguridad. innovaphone Reverse Proxy está pensado precisamente para ese tipo de escenarios de "Anywhere Workplace". Se trata de un componente autónomo de la solución de telefonía IP y Comunicaciones Unificadas de innovaphone, y actúa como instancia central para todas las conexiones entrantes desde internet. innovaphone Reverse Proxy detecta precozmente los ataques y actúa para evitarlos.

Otro de los retos a nivel de seguridad viene dado por la migración de redes RDSI al All IP. El All IP impone a las empresas la apertura de su PBX a internet. El innovaphone Session Border Controller (SBC) soporta todos los mecanismos de seguridad relevantes y protege de forma fiable a la PBX frente a ataques externos llegados a través de internet. El SBC viene ya integrado en la PBX innovaphone, por lo que no se necesita ningún tipo de SBC externo.



¿Se ha quedado obsoleto el teléfono en el puesto de trabajo moderno?

A pesar de que, con toda seguridad, el uso de Smartphones y demás dispositivos móviles seguirá en aumento, continuará habiendo puestos de trabajo en los cuales el teléfono de escritorio tradicional sea insustituible: es decir, para todos aquellos que necesiten hacer y recibir llamadas de forma sencilla y rápida. En estos casos, el teléfono de escritorio continúa siendo la mejor opción en lo que se refiere a la disponibilidad: está siempre a mano, a la vista, listo para usar y diseñado solo para la comunicación de voz. Además, el manejo es extremadamente sencillo y se reduce a levantar el auricular, marcar el número o seleccionarlo desde la agenda de contactos y hablar. Lo importante es que el teléfono se encuentre perfectamente

integrado en la solución de telefonía y que desde el principio haya sido previsto como parte de la solución global. Esto significa que los servicios adicionales, como chat, listas de llamadas, videotelefonía, presencia o compartición de archivos deben interactuar tanto con el teléfono como con el software. El teléfono debe "saber" cuando en el ordenador se está realizando una videoconferencia y adoptar, por tanto, el estado "ocupado". Por supuesto que el teléfono de escritorio ya no es el elemento central del sistema de comunicación de la empresa moderna, pero para algunos puestos de trabajo, continuará siendo una importante herramienta de trabajo.



PUESTO DE TRABAJO 2030: Trabajar sintiéndose a gusto

Según un estudio de CBRE, consultora inmobiliaria internacional, acerca del puesto de trabajo del futuro ("Fast Forward 2030"), en el futuro, ningún trabajador contará con un puesto de trabajo fijo dentro de las instalaciones de la empresa, sino que, en función de su estado de ánimo y tareas, podrá elegir cada día una nueva ubicación dentro de las oficinas de la empresa. Cada trabajador puede registrarse en cualquier ordenador y estar localizable bajo su número de extensión habitual. Cada vez será más importante ofrecer a los trabajadores un ambiente de trabajo atractivo y motivador que fomente su bienestar y productividad.

„Trabajar sintiéndose a gusto“: Las llamadas „Redes sociales“, Facebook, Twitter, Pinterest, Instagram, etc, hoy en día ampliamente utilizadas en el ámbito privado, van camino de convertirse, a través de la integración del Software Social, en un componente más del puesto de trabajo del futuro y de las vías de comunicación corporativa. Los fabricantes de soluciones de Comunicaciones Unificadas trabajarán en esa dirección para integrar sin fisuras esas plataformas sociales en su sistema y redefinir los hábitos comunicativos en la empresa.



INNOVAPHONE

„Pure IP Communications made in Germany“, desde el inicio.

Ya desde su fundación en el año 1997, innovaphone AG se concentra en el desarrollo y producción de sistemas de comunicación IP pura. La experiencia y el trabajo intensivo de desarrollo que esconde convierten a la PBX innovaphone en una solución única de telefonía IP y Comunicaciones Unificadas, disponible también en la nube.

Una PYME financiada con capital privado

La empresa tecnológica se financia al 100% con capital privado y los socios integran a su vez el equipo directivo. Esta estructura corporativa fomenta la sostenibilidad y proyección internacional de la empresa, asentada en el mercado europeo como Partner de referencia.



Copyright © 2017 innovaphone® AG. (E 06/2017)
Sujeto a errores, disponibilidad y cambios técnicos.



GET IN TOUCH

innovaphone AG
Böblinger Str. 76
71065 Sindelfingen

Tel. +49 7031 73009-0
Fax +49 7031 73009-9

info@innovaphone.com
www.innovaphone.com