

---

# NUEVAS NORMAS DE ENGAGEMENT PARA EMPRESAS MEDIANAS

POR LAURENT PHILONENKO  
VPS DE DESARROLLO Y  
ESTRATEGIA CORPORATIVA  
Y DIRECTOR DE TECNOLOGÍA

**AVAYA**  
*Engage* The Power of We™



## ÍNDICE

- 3 | El mandato de Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) para Engagement Móvil
- 5 | Nuevas Normas de Engagement en todas partes para las Empresas Medianas
- 6 | Los clientes de Avaya están aprovechando nuevos modelos de negocios.
- 6 | Comprar como un consumidor
- 7 | Gestionar como una Empresa
- 8 | Crear valor como una Nueva Empresa
- 9 | Comenzar a prepararse ahora para el Engagement siempre, donde sea



## EL MANDATO DE PYMES PARA ENGAGEMENT MÓVIL

Es un nuevo mundo para las empresas de todos los tamaños; de las más grandes a las medianas que quieren aprovechar las oportunidades de crecimiento acelerado. Los hábitos de trabajo de los jóvenes y los modelos de negocios que evolucionan "como servicios" exigen que los empleadores y empleados busquen nuevas maneras de brindar servicios a sus clientes y mejores formas de trabajo para los empleados. En el entorno de negocios hiperconectado, siempre activo, veloz, social y móvil de hoy, se necesitan nuevas capacidades y soluciones para seguir trabajando a la velocidad del pensamiento.

Las comunicaciones deben cambiar. No basta solo con tener plataformas en las que un trabajador pueda enviar correos, mensajes instantáneos (IM) o de texto, llamar o chatear en video con un experto - la actividad de encontrar a un experto y conectarse con esa persona debe ser parte del proceso de negocios y del tejido de comunicaciones. Los trabajadores de la información de hoy son capaces de realizar búsquedas con base en habilidades, conocimientos o responsabilidades, así como de elegir un tipo de medio basado en el contexto según quién vaya a comunicarse, todo integrado en una aplicación móvil en su dispositivo preferido. No nos confundamos, esto no es un mercado solo para grandes negocios. Las empresas medianas con entre 500 y 2.000 empleados también se benefician de estas soluciones. Con más de

200.000 entidades de ese tamaño creciendo 50% más rápido que el promedio del mercado y generando un tercio del PBI, las soluciones de engagement ofrecen una oportunidad para soportar una colaboración mejorada para ayudarlos a crecer más rápido.<sup>1</sup> De esas compañías, 50% se están moviendo rápidamente hacia una sola solución de comunicaciones unificadas (CU) consolidada<sup>2</sup> y aproximadamente un tercio considera la facilidad de administración e integración el criterio de compra clave.<sup>3</sup> Cuando se trata de colaboración y Engagement, el mejor valor de negocios y rendimiento de una inversión se deriva de la integración de procesos/aplicación de negocios. Al incorporar capacidades de colaboración y comunicaciones unificadas con procesos de negocios en constante evolución, los empleados son capaces de interactuar con clientes, expertos, gerentes y proveedores en el contexto de sus responsabilidades actuales. ¿El resultado? Se puede generar un rendimiento de inversión (ROI) tremendo al eliminar retrasos y agilizar las actividades desde el desarrollo de nuevos productos hasta la resolución de problemas de clientes.

1 2Q 2015 Middle Market Indicator Infographic, Middle Market Center, 2015, <http://www.middlemarketcenter.org/infographics/2q-2015-middle-market-indicator-infographic>.

2 Empowering Customer Engagement with UC Integration, Nemertes Research, 2015 (informe patrocinado por Avaya).

3 Mid-Market Insights: Mid-Size Business Primer, 2014, 2 de julio, 2014, Gartner Research.

El Harvard Business Review encontró que 71% de los negocios creen que el engagement del empleado es muy importante para lograr el éxito organizacional general; sin embargo, sólo 24% de los negocios creen que los empleados en su organización tienen un nivel alto de engagement.<sup>4</sup> El informe del 2013 enfatiza varios lugares en los que la comunicación clara y oportuna impulsa el engagement. Hoy en día contar con una plataforma de Engagement que habilite la comunicación y la colaboración natural con equipos remotos, móviles y distribuidos es esencial en el lugar de trabajo, donde casi la mitad de los trabajadores de la información deben ser contactados en cualquier lugar, ya que no trabajan en la oficina.<sup>5</sup>

Algunos expertos sostienen que los negocios pueden habilitar a sus empleados para tener más engagement al permitirles que se comporten más como consumidores - volviéndose completamente abiertos y transparentes con toda la información y los datos. Muchas compañías han hecho esto al implementar programas de Traiga su Propio Dispositivo (BYOD), que han generado mejoras notables en el nivel de satisfacción y engagement de los empleados. Esta consumerización de la tecnología permite a los empleados traer sus nuevos dispositivos y aplicaciones favoritos a los lugares de trabajo físicos y virtuales, donde se pueden conectar con aplicaciones de negocios, datos y redes en una red de entornos desestructurados y controlados por el usuario. Un libro blanco reciente del Director General de Avaya, Kevin Kennedy, “[New Rules of Engagement: How to Succeed in 21st Century Business Communications](#),” toma un punto de vista distinto — que los líderes de negocios que permiten que esta tendencia progrese sin restricciones están poniendo sus compañías en riesgo.<sup>6</sup> Kennedy advierte a los ejecutivos que no se dejen engañar por lo que

4 The Impact of Employee Engagement on Performance, HBR Analytic Services, Harvard Business School Publishing, 2013, [https://hbr.org/resources/pdfs/comm/achievers/hbr\\_achievers\\_report\\_sep13.pdf](https://hbr.org/resources/pdfs/comm/achievers/hbr_achievers_report_sep13.pdf).

5 The New Workplace Reality: Out of the Office, Wired Magazine, Junio 2013. Citando Forrester Research’s US Telecommuting Forecast 2013 – 34 millones de estadounidenses trabajan desde casa. Se espera que este número alcance una suma de 63 millones o 43% de la fuerza de trabajo de los EE.UU. para el 2016.

6 New Rules of Engagement: Why Strong Leaders Should Dispel 3 Myths of Communications,” Kevin Kennedy, Director General de Avaya, 2015, <http://www.avaya.com/usa/new-rules-of-engagement/>.

ellos piensen acerca de la apertura, la colaboración y la consumerización -la sabiduría que prevalece está plagada de mitos. Permitir que los empleados aprovechen las nuevas tecnologías *no* elimina la responsabilidad corporativa de gestionar y asegurar la confiabilidad y la integridad de las herramientas y los datos que se utilizan para hacer avanzar el negocio.

Las empresas medianas deben entender estas tendencias y cómo son aplicables a sus situaciones. Los líderes expertos en negocios medianos esperan que sus proveedores apliquen conocimientos desarrollados a través de la experiencia con empresas más grandes para cubrir las necesidades del mercado medio. Mejorar la productividad de los empleados, por ejemplo, no puede venir a costa de mantener la seguridad, la confiabilidad y la manejabilidad - o las ganancias en productividad no serán permanentes. En promedio se tarda 3,5 horas (210 minutos) en restaurar cualquiera de las cinco interrupciones de comunicación más comunes: cortes de energía, fallas de hardware, problemas con la red, virus o corrupción de software, y falta de una rutina de mantenimiento.<sup>7</sup> El costo del tiempo de inactividad sigue escalando para los negocios de hoy, ya que más y más procesos dependen de automatización computarizada, y una hora de tiempo de inactividad puede llegar a costar \$181.770.<sup>8</sup> Esto significa que una interrupción promedio puede costarle a una empresa grande más de medio millón de dólares. Aunque pocas compañías del mercado medio manejan un centro de datos a gran escala, sus operaciones también se detienen cuando no funcionan las redes de computación y telefonía, lo cual resulta en la pérdida de oportunidades y reputaciones dañadas hasta que se restaura la operación normal. Crear un entorno en que los empleados puedan interactuar con sus pares *de modo confiable* puede acelerar su negocio. Habilitar el engagement con expertos, gerentes, socios, proveedores y clientes en el contexto y la estructura apropiados puede crear una mejor experiencia y aumentar la ventaja competitiva.

7 Basado en la experiencia documentada del equipo de Recuperación de Emergencia de los clientes de Servicios de Soporte Globales de Avaya.

8 “Datacenter Downtime: How Much Does it Really Cost?” Aberdeen Group, Marzo de 2012.



## NUEVAS REGLAS PARA ENGAGEMENT EN TODOS LADOS EN EMPRESAS MEDIANAS

Es aun más crucial que los líderes de negocios en compañías medianas que están dirigiendo las inversiones e iniciativas en tecnología deberían actuar más como constructores de caminos que como guardianes. En lugar de controlar quién va a dónde, un líder de negocios debe ayudar a que los empleados de la compañía vayan fácilmente a donde necesiten o quieran ir. Confiando en los objetivos e imperativos del negocio, estos líderes pueden ayudar a sus compañías a determinar qué hacer y, con base en la experiencia y la visión del futuro, elegir tecnologías que habiliten a los empleados para llegar ahí. Como constructores de caminos, estos líderes de tecnología pueden incorporar barandas y otras medidas de seguridad (como gestión de identidades y seguridad de datos), así como permitir todo tipo de marcas y modelos de autos y camiones en los caminos (hoy en día un programa BYOD prudente es de rigor). Entonces, con una infraestructura adaptable moderna, el negocio puede cumplir con el imperativo de innovar, crecer y mantenerse delante de su competencia.

Para lograr esto los líderes deben entender y tomar una postura en las siguientes tres áreas:

Una **estrategia para usuarios finales que quieren trabajar como un consumidor** — en el entorno BYOD de hoy, los trabajadores de la información quieren, o exigen, utilizar los dispositivos y servicios con los cuales

se sienten más cómodos para facilitar su productividad. De acuerdo con un informe de Forrester Research, el 73% de los empleados están contentos con la tecnología que utilizan en sus casas, mientras que solo el 59% de los trabajadores están contentos con la tecnología que utilizan en el trabajo. En respuesta, las compañías deben prepararse para que estos empleados traigan sus propios dispositivos, servicios y aplicaciones al trabajo.<sup>9</sup> Los líderes del mercado medio deben ayudar a que el trabajo de los trabajadores de la información sea más fácil y cómodo. Sin embargo, la satisfacción en el trabajo requiere mucho más que permitir que los trabajadores de la información conecten libremente sus dispositivos y servicios personales a las redes y datos corporativos.

**Las empresas del mercado medio deben exigir mejor seguridad, confiabilidad y capacidad de sus activos de TI** - las empresas del mercado medio pueden confiar en Avaya para que sea su experto en tecnología y futurista, con un ojo puesto en el horizonte para entender lo que los usuarios van a querer después, con una visión a hacer que esas tecnologías sean simples, seguras, confiables y soportables. Los compradores de TI en el mercado medio pueden crear una plataforma de engagement abierta, y esta plataforma debe brindar mejor seguridad de datos y acceso a la vez que asegura el desempeño y la facilidad de uso.

<sup>9</sup> Create A Habitat Of Technology Engagement And Enablement For Your Workforce, 4 de febrero, 2015, por Forrester Research.

También debería habilitar la administración y el mantenimiento rápidos, de modo que la colaboración y el engagement se brinden como un servicio altamente confiable en el cual los empleados y clientes puedan confiar *todo el tiempo*. En una economía en la que una violación de datos puede costar entre \$3 y 5 millones, no es prudente confiar la seguridad de datos a un mosaico de dispositivos y soluciones de consumidores sin control. Cuando se trata de una fuga de datos de clientes, no importa el tamaño de la empresa, el riesgo es el mismo<sup>10</sup>

**Los negocios deben incorporar tecnología de centro de contacto y comunicaciones "en todo lugar" a sus tejidos para innovar y crecer como nuevas empresas o arriesgarse al fracaso.** De muchas maneras, el mundo de los negocios es un juego de suma cero. Si una compañía no está ganando mercado a sus competidores, entonces los competidores le están ganando mercado a la compañía. Los negocios que entienden la urgencia de la competencia invierten en procesos que involucran a sus empleados en búsquedas innovadoras. Un estudio realizado en 2014 por PwC encontró que "las compañías más innovadoras están creciendo a un ritmo mucho más rápido: 62,2% vs. 20,7% en los próximos cinco años."<sup>11</sup>

10 2015 Q1 BDNA State of the Enterprise Cybersecurity Report, <http://www.bdna.com/site/wp-content/uploads/2015/03/BDNA-State-Of-The-Enterprise-Report-2015-Cyber-Security.pdf>.

11 Los resultados del estudio PwC de 2014 "Breakthrough Innovation and Growth" aparecen resumidos en <http://www.pwc.com/gx/en/innovationsurvey/>.

## LOS CLIENTES DE AVAYA ESTÁN APROVECHANDO NUEVOS MODELOS DE NEGOCIOS

Avaya brinda los cimientos para un engagement más seguro y confiable al habilitar a los negocios del mercado medio de hoy, así como a sus clientes y trabajadores de la información, para tomar ventaja de los últimos modelos de negocios para volverse más efectivos y eficientes. Por ejemplo, Avaya les permite a los negocios que invierten en soluciones de colaboración:

### Comprar como un consumidor

En una empresa nacional de gimnasia, un gerente nacional de operaciones necesitaba con urgencia una solución de juntas mejor. Las llamadas de conferencia de audio mensuales no estaban integrando al personal, eran inefectivas para comunicar iniciativas corporativas e incapaces de impulsar la innovación y el trabajo en equipo para servir mejor a los clientes del gimnasio. Como sugerencia de un amigo de la universidad (y empleado de Avaya), la gerente aprovechó un periodo de prueba gratuito de 30 días y utilizó AvayaLive Video para sus juntas de personal. Después de la prueba exitosa, se inscribió al servicio, que ella y su personal continúan utilizando para sus reuniones. El bajo costo mensual del servicio, la facilidad de programarlo en Outlook y la manera fácil de compartir información





desde cualquier escritorio lo hizo más efectivo y de mejor valor que la solución que utilizaba anteriormente la compañía. Vegas.com fue una prueba beta temprana de la Plataforma de Nube Customer Engagement OnAvaya™ - Google™ de Avaya. La solución fue implementada y entregada a agentes rápidamente en un paquete Chromebook con un software de escritorio de agente precargado y configurado para funcionar con el Centro de Contacto Avaya IP Office corriendo en la Plataforma de Nube de Google. "Estamos en cambio constante para poder brindar la mejor experiencia a nuestros clientes. La Plataforma de Nube Google Customer Engagement OnAvaya nos permite continuar brindando un servicio y soporte de primera desde cualquier lugar en cualquier momento", dijo Dustin Robertson, director de mercadotecnia de Vegas.com. Alrededor del 75% de los agentes de Vegas.com trabajan desde sus casas, y la compañía fue capaz de brindar una solución móvil de bajo costo rápidamente y capacitar a sus usuarios para utilizarla en una hora.

## Gestionar como una Empresa

Avaya habilita a los negocios para que gestionen sus propios entornos de Engagement y Centro de Contacto del modo más sencillo posible. Los negocios del mercado medio pueden aprovechar el almacenamiento y la capacidad de computación virtualizada, seguridad y redes probadas y preconfiguradas para alojar soluciones de Engagement de pila completa con un esfuerzo mínimo. Además, Avaya está trabajando con

una serie de socios de nube para ofrecer capacidades de clase mundial. La infraestructura de clase ejecutiva de líderes en servicios de nube reconocidos brinda capacidades de computación y redes confiables a las ofertas de la marca Avaya, mientras que otros proveedores y revendedores de servicios de nube líderes utilizan la infraestructura y las soluciones de Avaya para crear soluciones de Engagement confiables para sus equipos y clientes como parte de sus carteras de Comunicaciones como Servicios.

## Confiabilidad y Más Seguridad

Por ejemplo, la Plataforma de Nube Google Customer Engagement OnAvaya funciona sobre la Nube de Google. Google brinda servicios de nube de modo confiable debido a su experiencia con la operación de sus servicios centrales como Google Search. Los controles de seguridad de Google Search aislan y protegen mejor los datos utilizando diversos métodos como la compartimentalización. La Plataforma de Nube de Google cumple con los estándares de confiabilidad de seguridad de datos y centro de datos como SSAE16 e ISO27001, un nivel de seguridad que pocos centros de datos corporativos pueden igualar.

## Gestionabilidad y Soporte

Avaya ha trabajado con las implementaciones más grandes y complejas, desde empresas Fortune 500 hasta proveedores de servicios globales, para desarrollar y refinar las capacidades de gestión de plataforma de



Engagement. Hoy, Avaya brinda esas capacidades a compañías grandes y pequeñas. Por ejemplo, el Servidor Avaya Identity Engines Ignition® es una solución virtualizada que le permite a cualquier negocio de cualquier tamaño controlar quién accede a su red - cuándo, dónde, cómo y a través de qué dispositivos. Utilizando grupos virtuales, las autorizaciones de acceso se pueden gestionar centralmente y están vinculadas a varios almacenes de identidad. Avaya también proporciona su Session Border Controller (SBC), líder en la industria, como una solución virtualizada que puede simplificar y asegurar mejor el acceso a Session Internet Protocol (SIP) a plataformas de Engagement en cualquier entorno corporativo. Estas soluciones técnicamente avanzadas no sólo cubren la necesidad de un acceso y seguridad mejoradas de una compañía, sino que también ofrecen simplicidad y un bajo costo que ayudará a impulsar el éxito en el mercado medio.

## Crear valor como una Nueva Empresa

Utilizando la pila completa de soluciones de Engagement de Avaya, las compañías de mercado medio pueden mejorar sus resultados a lo largo de todo su negocio. Carlo's Bakery (de TLC's *Cake Boss*) invirtió en tecnologías Avaya y fue capaz de:

- Reducir el tiempo de espera de clientes en ubicaciones comerciales al utilizar dispositivos de punto de venta móviles conectados a una red Avaya WLAN respaldada por el Servidor Avaya Identity Engines Ignition.
- Mejorar la logística de entrega utilizando clientes móviles Avaya Communicator y contexto basado en ubicación para reducir los tiempos de entrega, mejorando la satisfacción del cliente y reduciendo el deterioro.
- Reducir los cargos de peaje al aprovechar servicios OTT VoIP desde extremos y dispositivos móviles.

Utilizar una sola solución de pila completa brinda la ventaja adicional de tener una sola solución TI para monitorear, una sola relación con proveedor que gestionar, y una sola arquitectura de proveedor que mantener, simplificando las tareas de tecnología en todo el negocio.

Aprovechar la flexibilidad de los sistemas virtualizados y basados en la nube puede ayudar a los negocios a operar sin contratiempos a través de cambios importantes en el volumen de negocios, lo cual les permite crecer al paso de una nueva empresa con la confiabilidad de una organización establecida. SFJazz, la institución cultural dedicada al jazz líder en el mundo, vende sustancialmente más entradas en la semana en que anuncia una nueva temporada que en el último mes de la temporada. Hacer que estas grandes variaciones



en el volumen de ventas de entradas sean solo parte de un día normal en la oficina es fácil con el Centro de Contacto IP Office de Avaya. SFJazz también utiliza videoconferencias para conectarse con un número de miembros del consejo remotos para realizar sus juntas, traer intérpretes invitados virtualmente a un espacio para actuaciones, y llegar a estudiantes en una docena de programas distintos a lo largo de la Bay Area (con planes de expandirse a nivel nacional). Todos estos servicios se brindan a través de la flexibilidad y la potencia de la Plataforma IP Office de Avaya y las soluciones de videoconferencias de Avaya Scopia.

Añadir herramientas de clic-para-comunicar a las aplicaciones y los espacios de trabajo que utilizan los empleados a diario les permite encontrarse, compartir e interactuar de forma impecable y sin contratiempos. Poder hacer una conferencia con un clic y comenzar una reunión en vivo directamente desde una aplicación ayuda a los empleados a tomar mejores decisiones más rápido, a desarrollar y llevar productos al mercado más rápido, reducir los ciclos de ventas y brindar un nivel mayor de respuesta a los clientes. Arrow SI, un proveedor de soluciones de comunicaciones unificadas y revendedor de Avaya, pudo hacer crecer su negocio más rápido cuando la compañía intercaló su solución de Engagement con clientes de Avaya, la aplicación Salesforce CRM y la lista de e-mails de clientes. Al utilizar capacidades de presencia y clic-para-comunicar, de inmediato los equipos de ventas pudieron hacer más llamadas por día, lo cual aumentó el volumen de salida de llamadas entre 10 y 15%. Un fabricante que implementó una capacidad similar para llamadas entrantes observó un aumento del 20% en ventas anuales.<sup>12</sup> Para el mercado medio, Avaya ha incorporado esta capacidad directamente al Avaya Communicator para la Web, simplificando la instalación, configuración y gestión de capacidades críticas de clic-para-comunicar.

Las soluciones de Avaya ayudan a las compañías a brindar herramientas útiles y creadoras de valor a sus empleados y clientes, habilitando en Engagement en cualquier lugar. Aprovechar las arquitecturas abiertas y seguras significa que los profesionales de TI de hoy aún pueden mantener la seguridad y confiabilidad que son críticas para brindar conexiones predecibles, a la vez que habilitan la innovación veloz y colaborativa que está en el corazón de la ventaja competitiva.

## COMENZAR A PREPARARSE PARA EL ENGAGEMENT EN CUALQUIER MOMENTO, EN CUALQUIER LUGAR, AHORA

Si bien Avaya tiene soluciones para ayudar, los profesionales de TI pueden crear sus propios planes para construir el camino hacia el Engagement en cualquier lugar para sus compañías. Comience evaluando en dónde están interactuando sus equipos hoy, ¿tiene trabajadores remotos o de oficina, sucursales o luchadores de la calle? ¿Con qué frecuencia sus clientes lo contactan de distintos modos -a través de las redes sociales, por teléfono, por la Web, por email o por fax? Una vez que el inventario de todas las capacidades de colaboración y comunicaciones dentro de su compañía esté completo, probablemente encontrará que sus empleados ya están interactuando en cualquier lugar hoy. Una solución ideal toma en cuenta no sólo dónde y cómo interactúan las personas, sino también el contexto del Engagement. Puede haber cientos de permutaciones de la respuesta a la pregunta "¿Con quién estás interactuando y sobre qué?" Avaya y sus socios de negocios ofrecen servicios profesionales para ayudarle a evaluar, planear e implementar soluciones de engagement para satisfacer las necesidades de sus empleados y clientes. Es hora de empezar a hacer Engagement con Avaya.

Conozca más en [www.avaya.com/midmarket](http://www.avaya.com/midmarket).

<sup>12</sup> Un libro blanco de UCStrategies, "Drive Better Outcomes: Embed Communications Into Your Enterprise Applications," [http://www.ucstrategies.com/uploadedFiles/Esna\\_whitepaper-commfusion2.pdf](http://www.ucstrategies.com/uploadedFiles/Esna_whitepaper-commfusion2.pdf).



## Acerca de Avaya

Avaya es un proveedor líder mundial de servicios y soluciones de engagement con clientes y grupos, y los ofrece en una variedad de opciones de implementación en las instalaciones y en la nube. Las soluciones de red basadas en estructuras de Avaya ayudan a simplificar y acelerar la implementación de aplicaciones y servicios fundamentales para los negocios.

Para más información, visite [www.avaya.com](http://www.avaya.com).

© 2015 Avaya Inc. Todos los derechos reservados. Avaya y el logotipo de Avaya son marcas comerciales de Avaya Inc. y están registrados en los Estados Unidos y otros países. Todas las marcas comerciales identificadas con ®, ™ o SM son marcas registradas, marcas comerciales o marcas de servicio, respectivamente, de Avaya Inc.

11/2015

**AVAYA**

*Engage* The Power of We™