



En la nueva normalidad, todos los caminos llevan a la Nube

De un día para otro y sin planificarlo, la bien aceiteada operación de una empresa del sector retail necesitó habilitar la comunicación remota a miles de sus colaboradores; el director de IT de una PyME vio cómo el ajustado presupuesto con el que contaba impidió generar una estrategia de respuesta a la cuarentena y se vio obligado a improvisar; una prominente startup del sector financiero se encontró frente a la necesidad de paralizar sus planes de innovación para reforzar la seguridad de su nueva normalidad a distancia. Los problemas en todos estos casos tienen un origen fácil de identificar: las prioridades de muchas organizaciones han ido desplazando hacia el futuro la transformación digital, ocupándose en muchos casos de mantener la operación andando, de optimizar los costos al máximo o incluso de seguir una filosofía de “si no está roto, no lo arregles”. Pero la llegada de la pandemia hizo evidente las fracturas en esta estrategia y forzó a muchas empresas a correr con fuerza para conseguir metas mínimas de digitalización que permitieran superar el difícil contexto.

El COVID-19 se está convirtiendo en uno de los mayores catalizadores de la transformación digital en la historia reciente. Una encuesta sobre el uso de la Nube en México reveló que el 50% de las organizaciones en el país tuvieron que acelerar sus planes de cloud para enfrentar la pandemia¹. Una historieta ampliamente compartida por estos días cifra los esfuerzos en clave humorística. Frente a la pregunta “¿Quién lideró la transformación digital en su empresa?” las respuestas posibles son “El CEO”, “El CIO” y “El COVID-19”.

1. IT Masters Cloud Survey 2020: <https://itmasters-mag.com/cloud/it-masters-cloud-survey-2020-cuando-el-valor-de-la-nube-se-hizo-patente/>

Las empresas con una buena EX aventajan en ingresos en promedio 147% a las que no han invertido en este campo. Por otro lado, las organizaciones con buen CX cuentan con empleados 1.5 veces más involucrados.²

El chiste esconde dos grandes verdades:

1. La transformación digital no era solo un lujo postergable para las organizaciones, sino una necesidad que tarde o temprano iban a sentir.
2. De aquí en adelante, contar con las herramientas de la transformación digital no será opcional, sino una base común para las empresas.

En la nueva normalidad que se aproxima en veloz carrera, no se podrá competir sin habilitar colaboración remota, esquemas de acceso cloud y un entorno de trabajo digitalizado. Asegurar una Experiencia del Cliente (CX) y una Experiencia del Empleado (EX) optimizadas serán factores de diferenciación fundamentales para las empresas. Lo que antes se veía como un nice to have ahora será un must para todos.

Las organizaciones que comienzan hoy con este proceso, o que requieran actualizarlo a las nuevas exigencias, verán rápidamente que, en distintos tamaños, colores y sabores, todos los caminos llevan a la Nube.

La adopción de la tecnología después del coronavirus va a estar determinada por diversos factores³:

- Los presupuestos de IT van a ser afectados por la crisis económica
- Los modelos Como Servicio van a prosperar, tanto a nivel de software como hardware
- El crecimiento exponencial de la nube ha demostrado ser una verdadera prueba de la capacidad de los proveedores durante épocas desafiantes
- Los despliegues de nube híbrida serán la norma
- La rápida respuesta de los proveedores de soluciones de comunicación y de colaboración los ha puesto a la altura de las circunstancias
- La adopción de herramientas de tecnología en el futuro va a seguir estando condicionada por la seguridad, la recopilación de datos y la privacidad del usuario, pero se dará mucha más relevancia a EX y CX

Las rutas de la nube

Incluso antes de la pandemia, las organizaciones globales esperaban triplicar sus despliegues de comunicaciones en la Nube para 2023⁴. Mientras tanto, la Nube empresarial es una de las dos inversiones IT que se espera que más crezcan en el mundo durante el austero 2020⁵. Sin ir más lejos, en México se espera un crecimiento de 128% del gasto en la Nube este año⁶. ¿Por qué el éxodo hacia el cloud? Las comunicaciones en la Nube ayudan a reducir la brecha entre las demandas de innovación del negocio y lo que realmente puede entregar. Las compañías también necesitan la agilidad y flexibilidad que la Nube habilita para responder a los desafíos de la nueva normalidad. En el aspecto financiero, las

2. Encuesta sobre el <https://www.gallup.com/services/190118/engagedworkplace.aspx>

3. Conferencia virtual Frost & Sullivan y Avaya: https://www.avaya.com/es/about-avaya/newsroom/2020/esp_np_mx_20200514/

4. Forecast Analysis: Unified Communications, Worldwide: <https://www.gartner.com/en/documents/397941/forecast-analysis-unified-communications-worldwide>

5. IDC Lowers Forecast for Worldwide IT Spending: <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prUS46268520>

6. Ganadores y perdedores del nuevo gasto IT: <https://itmastersmag.com/noticias-analisis/ganadores-y-perdedores-del-nuevo-gasto-it/>

“El COVID-19 será muy posiblemente el catalizador de una reorganización del territorio digital, que tendrá a sus ganadores coronados en los próximos dos a tres años, en lugar de los 10 que hubiera tomado normalmente”.

-Douglas Brodie, administrador de Baillie Gifford.

plataformas basadas en la Nube y entregadas como servicio pueden ayudar a las empresas grandes a reducir costos en órdenes del 35% anual.⁷

El modelo que la nube habilita permite entregar recursos de comunicación de extremo a extremo, flexibilidad y confiabilidad para los requerimientos del negocio, y todo con costos predecibles y capacidad escalable según las necesidades. O sea: no importa desde dónde inicie el camino, encontrará una ruta para llegar a la Nube.

Beneficios de las soluciones OneCloud de Avaya

- Transformación tecnológica hecha a la medida para los requerimientos del negocio
- Ajustable a las necesidades actuales y futuras
- Administración y soporte incluídos
- Integración sólida de flujos de trabajo
- Flexibilidad con CAPEX limitado

No importa si la organización es pequeña, si es una gran corporación o si se localiza en algún lugar entre medio. Plataformas amplias como Avaya OneCloud dan acceso a Centros de Contacto (CC) y Comunicaciones Unificadas (CU) en la Nube completamente a la medida, con el gran valor adicional de eliminar preocupaciones como la obsolescencia tecnológica o los sistemas legados. Las CU y CC facilitan la colaboración de todas las unidades de negocio, así como de todos los procesos asociados que están en manos de los empleados de una empresa. De esta forma, los departamentos de IT pueden dedicar recursos y esfuerzos a una de las principales exigencias que el negocio les exige: innovar sin descuidar la operación y entregar la mejor experiencia de usuario y cliente disponibles. Una fórmula que permitirá ampliar las posibilidades de éxito en la nueva normalidad.

Prueba de esto es que, a partir del estallido del COVID-19 y en tan solo unas pocas semanas, Avaya ayudó a más de 11,000 organizaciones en todo el mundo a ajustar sus estrategias y servicios para adaptarse a los retos de la crisis y prepararse para la nueva normalidad. Estas empresas

7. Avaya OneCloud ReadyNow solution: <https://www.avaya.com/en/documents/fs-avaya-onecloud-svc15231en.pdf>



**79% de las
cargas de
trabajo de las
organizaciones
se ejecutan en
la Nube, con el
41% en pública y
38% en privada.⁸**

incluyen a IBM, Boston Scientific, FDIC, General Atomics, Hainan Airlines, Carlson Wagonlit, Gateway Health, Deutsche Telekom, Texas Children's Hospital, Westcon, Teleperformance, Atento, Unisono, WellMedic Health Center, COLCOB, Konecta, agencias gubernamentales y muchas más. 86% de las organizaciones en el Fortune 500 son clientes de Avaya.

Teleperformance es un líder global en servicios empresariales integrados digitalmente, con más de 330,000 empleados en 80 países y un cliente de Avaya desde hace muchos años. "Teleperformance continúa enfocado en la salud y la seguridad de nuestros empleados. El bienestar de nuestra gente debe ser lo primero y por esta razón Teleperformance ha expandido significativamente el despliegue de agentes en casa a más de 120,000, una excelente opción para proteger a los empleados de la exposición y garantizar la continuidad del negocio para los clientes", afirmó Dev Mudaliar, CIO de Grupo Teleperformance. Por su parte, Dayana M. Nieto, Telecommunications Manager de Teleperformance Colombia, indicó que "gracias a la rápida implementación de más de 4,000 agentes remotos con Avaya hemos garantizado la continuidad del servicio y los niveles de atención requeridos por la operación y hemos generado la tranquilidad y la confianza necesarias para brindar en estos tiempos de crisis las respuestas oportunas a los requisitos de nuestros clientes".

La salud en la Nube

El sector salud es una prioridad para Avaya. La compañía trabaja con el 80% de las compañías de Salud y Ciencias de la Vida de Fortune 500, y con 12 de los 20 principales hospitales de Estados Unidos utiliza las

8. State of the Cloud Report 2019: <https://resources.flexera.com/web/media/documents/rightscale-2019-state-of-the-cloud-report-from-flexera.pdf>

soluciones de comunicación en la Nube de Avaya. Durante la pandemia del COVID-19, la compañía ha apoyado a las organizaciones de salud de formas diversas:

Un proveedor clave de servicios de salud que encabezó los esfuerzos de testeo del coronavirus fue capaz de mantener su crítica labor mientras movía más de 2,300 empleados a un esquema de trabajo remoto con la soluciones de Avaya

Uno de los más grandes proveedores de Salud en el sureste de Estados Unidos, con más de 10,000 usuarios de Comunicaciones Unificadas de Avaya, pudo mantener sus altos estándares de servicio casi sin contratiempos al mover a gran parte de su fuerza a esquemas de trabajo remoto

Diversos Centros de Contacto en oficinas gubernamentales de Salud han recibido apoyo para soportar la escalada en demanda prácticamente de forma instantánea

Muchas organizaciones están evaluando soluciones de Communication-Platform-as-a-Service para rápidamente incrementar su capacidad de respuesta en Centros de Datos

El gigante alemán de telecomunicaciones Deutsche Telekom ha permitido que miles de sus empleados trabajen desde cualquier lugar con la tecnología de Avaya. "Gracias al apoyo de Avaya, en cuatro días se nos dio la posibilidad de permitir que 7,000 empleados adicionales en nuestros Centros de Servicio trabajen desde cualquier lugar", dijo Jörg Meinunger, Deutsche Telekom IT. "Nuestros agentes ahora están en condiciones de brindar a nuestros clientes un asesoramiento integral de la oficina central y ayudarlos con sus preguntas y aliviar las incertidumbres. Esto nos permite centrarnos siempre en las necesidades de nuestros clientes, incluso en tiempos difíciles como los que estamos experimentando actualmente", agregó.

Un GPS para el viaje a la Nube

En lo que respecta al cloud en muchos casos no hace falta llegar primero, sino saber llegar. Hay tantos tipos de infraestructuras y necesidades en IT como colores en el espectro, así que por más que sea necesario un salto rápido a la Nube, este debe hacerse de forma informada y afinada a los puntos fuertes, a las debilidades de cada organización y a los objetivos de negocio que se definan para la nueva normalidad.

Es por esto que las soluciones Avaya OneCloud tienen como lema principal "Cloud your way". El viaje a la Nube nunca será lineal ni aceptará estructuras rígidas: cada organización deberá analizar con cuidado su presente y ver de qué manera dar el salto hacia la Nube de la manera más conveniente para el negocio.



**43% de las
compañías
dicen estar
comprometidas
a una estrategia
a largo plazo
de de Nube
híbrida.⁹**

La Nube tiene muchos sabores y las organizaciones requerimientos muy distintos, por lo que OneCloud cuenta con soluciones para nube privada, pública e híbrida, además de entregar directamente una Plataforma de Comunicaciones como Servicio (CPaaS):

Nube pública: Con un despliegue en Nube pública de aplicaciones de Comunicaciones Unificadas y/o Centro de Contacto, es posible optar por uno de los caminos más rápidos a la nueva normalidad. En este modelo, Avaya es quien se responsabiliza de la infraestructura, lo que permite liberar al departamento de IT para que se concentre en otras necesidades del negocio y brinda una escalabilidad total y flexible. Las comunicaciones y Centros de Llamadas en la Nube pública tienen la ventaja de disminuir drásticamente el CAPEX y OPEX en toda la organización, casi sin costos de mantenimiento.

Nube privada: Una opción con mayor control es desplegar las soluciones de Comunicaciones Unificadas y Centros de Contacto directamente en la Nube privada. Avaya ofrece arquitecturas estándar de referencia, pero también cuenta con expertos globales para diseñar en conjunto una solución de migración a la medida. En última instancia, es la propia empresa quien decide cuándo Avaya instala, opera y administra la solución de migración a la Nube de acuerdo con los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA por sus siglas en inglés).

Nube híbrida: Flexibilidad, personalización y control total de los gastos son algunos de los beneficios que entrega el modelo de nube híbrida a las empresas. Muchos están interesados en los beneficios de la nube, como un consumo basado en OPEX y la rapidez del despliegue, pero tienen preocupaciones válidas de seguridad y control de la información. El modelo híbrido es la solución a este dilema, habilitando lo mejor de dos mundos y un camino rápido, poco costoso y seguro hacia la nube.

Comunicaciones Unificadas como Servicio (UCaaS): Las soluciones UCaaS de Avaya permiten a los equipos conectar fácilmente desde cualquier lugar, dispositivo o sistema operativo. Esta solución es realmente una Oficina en la Nube. Llamadas, chat, reuniones y

9. State of the Cloud Report 2019: <https://resources.flexera.com/web/media/documents/rightscale-2019-state-of-the-cloud-report-from-flexera.pdf>

herramientas de colaboración como archivos compartidos, gestión de tareas y salas virtuales. La integración de servicios de terceros incluye más de 100 posibilidades, como Google Drive y Salesforce, para realmente obtener una experiencia de Comunicaciones Unificadas en la Nube y a la medida, en una sola app.

Centro de Contacto como Servicio (CCaaS): No existe una superficie de comunicación con el cliente más crucial que el Centro de Contacto. Las soluciones de Avaya empoderan a los agentes de contacto, con múltiples herramientas de interacción y canales digitales en un solo dispositivo. Además, permite monitorear con profundidad el desempeño de los colaboradores en tiempo real y en una sola consola.

Plataforma de Comunicaciones como Servicio (CPaaS): Este servicio permite construir e integrar con facilidad aplicaciones que habiliten la comunicación. Con voz, mensajería, carrier, números telefónicos y canales digitales, la CPaaS de Avaya deja que las organizaciones generen la experiencia de usuario que ellos quieran. Su integración rápida con Google Contact Center AI, SIP, reconocimiento automático de voz y capacidades de texto-a-voz, grabado y transcripción de llamadas son testimonio claro de ese compromiso. No solo eso, el CPaaS de Avaya empodera por completo a todas las soluciones OneCloud y en especial a UCaaS, añadiendo capas de funcionalidad tanto a la Experiencia del Empleado como a la Experiencia del Cliente para entregar una versatilidad única en el mercado.

No hace falta correr solo hacia la nueva normalidad

Una característica de los servicios en la Nube es que se benefician mucho de una relación de confianza entre las empresas y los proveedores. No es casualidad que la seguridad siga siendo la principal barrera para la adopción del cloud¹⁰ en todo tipo de organizaciones.

Es por esto que la promesa de Avaya es mantener a las empresas informadas de las actividades que están realizándose en sus ambientes de trabajo, integrar los procesos, herramientas y equipos en conjunto con los departamentos de IT para asegurar una transición tranquila y eficiente.

Las soluciones en la Nube de Avaya proveen:

- Seguridad y compliance: HIPAA, PCI-DSS
- Coordinación y planeación del proyecto
- Administración, monitoreo y reportes
- Escalación con la Plataforma de Administración Avaya, que entrega información en tiempo real, predictiva y proactiva a través de portales personalizables, ya sea en la nube u on-premises, apoyada por inteligencia artificial.

En suma, las soluciones OneCloud de Avaya permiten preparar a todo tipo de organizaciones para las oportunidades y desafíos de la nueva normalidad. Ya sea que existan sistemas legados, cero experiencia en la Nube, presupuestos estrechos o una gran complejidad, existirá un camino no solo para llegar a la Nube, sino para llegar con miras claras hacia el futuro.

10. El estado 2020 de las mentes IT: <https://itmasters-mag.com/informes-whitepapers/el-estado-2020-de-las-mentes-it/>

Soluciones de Comunicaciones Unificadas Avaya OneCloud ReadyNow

Características/Funcionalidad	Solución	Despliegue
• Basic Line Features • Emergency Calling with US Location Tracking • Attendant Console • Voicemail • Unified Messaging with Notify Me • Office Worker • Remote Worker • 12 Party Audio Conferencing • Soft Clients + Web Clients for Mobile/Laptop • Presence/IM • Multimedia Messaging • Multi-Party Audio Conferencing • Multi-Party Video Conferencing • Web Conferencing • Auto Attendant • Hunt Groups/Coverage Paths • SIM Ring • LDAP(for authentication only)	• HIPAA/PCI • Self Service Portal • Device Management - Remote Config Management • DES - Device Enrollment Service (Auto Provisioning of SIP Phones) • Integration with Avaya Device Adaptor for CS1k-endpoints • Application/Configuration Backup • Data Center DR/Restore • Usage Based Billing Supported 3rd Party Integrations: (standard rate carded items) • CDR API into 3rd Party CDR Post-Processing Application	• Integrate to On-Premises Gateway to Support Customer's Analog Phones • Integration to Avaya On-Premises PSTN Gateway (LSP/BSM) • Multi-carrier Redundant Circuit • Integration with Customer Gateways on site • Network Interconnect Platform 2 (Direct Link Exchange/Connect/ Dedicated + Internet) <i>Note: actual network always 3rd party provider</i> • Fully Geo-redundant (Primary/Secondary Deployment) • High Availability within Data Center • Global Deployment - Support on-net calling across regional deployments • Fully Redundant GR/HA Pairs within Regions

Soluciones de Centros de Contacto Avaya OneCloud ReadyNow

Características/Funcionalidad	Solución	Despliegue
• Basic Line Features • Emergency Calling with US Location Tracking • Voicemail • Office Worker • Remote Worker • Allocation of Supervisors • Contact Center Routing Voice • Contact Center Skills Based Routing • Contact Center Reporting (Web-based) • Digital Enabled CC Agent Desktop Client • IVR via Dynamic Self-Service • Self-Service Speech Recognition/Vocalization • Compliance Recording • Screen Capture + Live Monitoring • Quality Management and Workforce Management • Contact History Records • Skills and Attribute Based Routing • CC Voice and Digital Channels • Contextual Customer Journey • Advanced Routing Capability • SFDC and EPIC Connectors • Proactive Outreach	• HIPAA/PCI • Self Service Portal • Device Management - Remote Config Management • DES - Device Enrollment Service (Auto Provisioning of SIP Phones) • Integration with Avaya Device Adaptor for CS1k-endpoints • Application/Configuration Backup • Data Center DR/Restore • Usage Based Billing Supported 3rd Party Integrations: (standard rate carded items) • SFDC • EPIC • 3rd Party Call Recording • 3rd Party SAN for Call Recording • 3rd Party IVR Applications (via reverse proxy only)	• Integrate to On-Premises Gateway to Support Customer's Analog Phones • Integration to Avaya On-Premises PSTN Gateway (LSP/BSM) • Multi-carrier Redundant Circuit • Integration with Customer Gateways on site • Network Interconnect Platform 2 (Direct Link Exchange/Connect/ Dedicated + Internet) <i>Note: actual network always 3rd party provider</i> • High Availability within Primacy DC • Global Deployment - Support on-net calling across regional deployments • Dual Data Center Deployment in Region

Para más información y contacto con un ejecutivo de Avaya, haga click en este enlace.

Avaya: La Nube a tu Manera