

»»»»»»
»»»»»»



Tecnología

para tu **Empresa**

««««««
««««««
CENTRO DE RECURSOS



**Conectividad,
comunicación y colaboración,
claves del trabajo del futuro**



Conectividad, comunicación y colaboración, claves del trabajo del futuro

Se prevé que las empresas estén haciendo la transición hacia modelos de trabajo híbridos en los años venideros, acomodando una mezcla de trabajo remoto y trabajo in situ. La adopción de tecnologías innovadoras, adaptables y flexibles es un aspecto crítico en el éxito para una transición hacia el trabajo en remoto.

Si bien el término “trabajo híbrido” se ha interpretado de varias maneras diferentes, generalmente se refiere a los empleadores que otorgan a sus equipos más libertad sobre cómo, cuándo y dónde eligen hacer su trabajo. En algunos casos, esto podría significar que los empleados trabajen unos días desde la oficina y unos días de forma remota cada semana.

Lo que ya nadie duda es que 2020 se convirtió en el año de la gran migración profesional. Nunca antes se había visto una transformación del puesto de trabajo tan repentina y masiva: prácticamente de un día para otro se cerraron cientos de millones de oficinas, lo que provocó un incremento de cerca del 1.000% en la demanda de soluciones de videoconferencias y herramientas de colaboración. Esta transformación sacó a la luz las deficiencias en seguridad corporativa y en la continuidad de negocio



de miles de organizaciones, pero también mostró que peticiones históricas que se consideraban beneficiosas, como el teletrabajo, no han resultado ser tan ventajosas como parecía.

En muchos casos, el problema más importante del trabajo remoto viene dado por la tecnología, que no responde a las necesidades que se han creado y que resuelve tarde las incidencias de los profesionales que trabajan desde casa, lo que provoca estrés, un aumento de las horas de tra-

bajo y una reducción de la productividad. Unisys ha identificado una serie de tecnologías, agrupadas en seis áreas, que son imprescindibles en el puesto de trabajo del futuro y que dan soporte a la transformación del puesto de trabajo desde el punto de vista físico, humano y digital:

❖ **Flexibilidad física.** Los profesionales deben poder ejercer sus tareas desde cualquier lugar, lo que significa que el modelo operativo de la organización debe ser elástico. Gracias a

la adopción de esta flexibilidad, se podrá mejorar la experiencia de usuario y la satisfacción de los clientes. El uso de herramientas de analítica puede ayudar a consolidar la fuerza de trabajo híbrida (equipos trabajando en casa o en la oficina), ya que se podrán adaptar más fácilmente a cualquier pico de demanda.

❖ **Autonomía integrada.** Si se incorporan herramientas de automatización robótica de procesos, algoritmos de Machine Learning y tecnologías de Inteligencia Artificial, también en el backoffice, se podrá incrementar la productividad y garantizar la eficiencia del trabajo de los profesionales. Además, la organización podrá evaluar los comportamientos de los clientes más fácilmente y ayudarles a conseguir lo que buscan de manera autónoma.

❖ **Tecnología siempre conectada.** Los canales digitales albergados en la nube garantizan que se mantengan los flujos de negocio. Y en el backoffice, el uso de herramientas de automatización, como el análisis de sentimiento o los principios de "justo a tiempo", permite que se ofrezca al cliente un servicio sin fisuras y capacidades proactivas de resolución de incidencias. Una detección proactiva de cualquier incidencia puede incluso resolver los problemas de forma automatizada.

❖ **Conexión digital.** La conectividad digital entre compañeros y con clientes facilita las in-



Esto supone un aumento de casi el doble respecto a 2019, cuando el porcentaje era del 27%



EL 51% DE LOS TRABAJADORES SERÁN REMOTOS PARA FINES DE 2021



Toda la información
sobre la situación TI de
las empresas españolas en
@TlyEmpresa_ITDM



teracciones y mejora la satisfacción del usuario. Soporte en vídeo, mensajería instantánea o chats de ayuda en entornos eficientes en coste aseguran la satisfacción de los clientes.

❖ **Colaboración.** Los entornos de colaboración y sociales implican un aumento de la productividad. Si, además, el profesional puede colaborar desde donde quiera, se mejora también el equilibrio entre trabajo y vida privada.

❖ **Puesto de trabajo adaptativo.** Trabajar desde casa con las tecnologías necesarias y con el soporte adecuado es mucho más bene-

ficioso para todos. La oficina se debe utilizar como un espacio de colaboración real y adaptable para cada situación de negocio.

Las organizaciones deben asegurarse de que cumplen con las tres C en el puesto de trabajo del futuro: Conectividad, Comunicación y Colaboración. Si el trabajo remoto no se lleva a cabo de manera correcta, está demostrado que productividad, eficiencia y cultura corporativa se re-

sienten. Y si trabajar desde casa supone reducir la colaboración espontánea entre compañeros, el daño que puede causar a la organización en términos de ineficiencias operativas, pérdida en facturación o daño reputacional, puede ser insalvable.

AUGE DE LAS COMUNICACIONES

Hay numerosas cosas que las empresas que buscan adoptar modelos de trabajo híbridos pueden hacer para cuidar a sus empleados a nivel personal. Pero hay una cosa que es vital para las empresas que buscan prepararse para este futuro cercano híbrido, y que a menudo se pasa por alto: adoptar mejores capacidades de comunicación.

Una serie de problemas de comunicación experimentados ampliamente por los trabajadores a domicilio durante el apogeo de la pandemia revelaron las insuficientes capacidades de comunicación de sus empresas. Los equipos que deseen hacer una transición exitosa al mundo del trabajo híbrido deben invertir en una infraestructura de comunicaciones fiable, segura y de alta disponibilidad. El sistema adecuado en este caso sería un sistema de telefonía alojado en la nube.

La voz sobre el protocolo de Internet (VoIP) es lo que sustenta los sistemas de telefonía en la nube. VoIP permite a todos los miembros del equipo disfrutar de la misma calidad de voz nítida y clara, independientemente de la ubica-



ción, la zona horaria o la elección del dispositivo. Siempre que el equipo pueda conectarse a Internet, puede aprovechar toda la capacidad de los sistemas de comunicaciones de su negocio.

Los mejores servicios de telefonía en la nube se ejecutan en una arquitectura con redundancia geográfica, lo que significa que el servicio que recibe es compatible con múltiples centros de datos en diferentes ubicaciones. Si un centro de datos falla, sus datos y servicios de telefonía pueden simplemente conmutar por error a otro centro en una ubicación diferente, lo que brinda a los usuarios una conexión resistente y "siempre disponible". Al aprovechar la telefonía en la nube, los equipos híbridos pueden mantenerse en funcionamiento incluso ante causas extremas de tiempo de inactividad, desde cortes hasta desastres naturales.

La telefonía en la nube permite que todos en el equipo, en cualquier dispositivo, en cualquier ubicación, estén conectados en la misma red, contactables a través de un solo número de negocio. Para los equipos híbridos, esto establece una experiencia perfectamente conectada en toda la red de comunicaciones empresariales. Los mejores proveedores de telefonía en la nube también otorgarán a los usuarios un identificador de llamadas sofisticado, por lo que cuando realice una llamada saliente, el destinatario sepa que su negocio está en la otra línea.

CÓMO DESPLEGAR UN TRABAJO EN REMOTO PRODUCTIVO

Aunque el cambio repentino de llevar la oficina a casa ha traído desafíos, también hay muchos aspectos positivos, como el aumento de la flexibilidad, un mejor equilibrio entre vida laboral y personal, y la disminución de la huella de carbono. El teletrabajo también ha servido para asentar definitivamente las herramientas de colaboración y comunicación, demostrando que la tecnología es madura, permitiendo a las personas desempeñar su trabajo a distancia.

Las empresas pueden optimizar el trabajo en remoto con diversas medidas que apoyen la productividad de sus trabajadores. La más importante es que estos cuenten con un entorno de trabajo adecuado y tengan acceso a prácticamente las mismas capacidades que la oficina. En este sentido, todos deben ser accesibles a través de su número de teléfono habitual de la oficina, sin importar qué dispositivo final estén usando. Para ello, NFON pone a disposición de las empresas su solución de centralita en la nube Cloudya, que ayuda a las personas a comunicarse mientras trabajan sin problemas desde cualquier lugar y en cualquier momento gracias a la tecnología cloud.

Los empleados deben poder mantenerse en contacto con colegas, clientes y socios, siendo los chats grupales, las reuniones online, las lla-



madas y las videoconferencias fundamentales para que los flujos de trabajo sean los adecuados. La funcionalidad Meet & Share que incorpora Cloudya permite dar un toque más personal a las conversaciones añadiendo fácilmente la opción de vídeo a las llamadas en curso y compartir la pantalla para colaborar en proyectos. ■

MÁS INFORMACIÓN

- [Toda la información sobre las tendencias tecnológicas en las empresas](#)
- [El mercado de comunicaciones unificadas crece](#)
- [Cuál es la propuesta de NFON para el mercado de la telefonía en la nube](#)
- [La PYME pone rumbo al mundo digital](#)
- [Cómo va a ser el gasto tecnológico de las pequeñas y medianas empresas](#)
- [La nueva realidad de las comunicaciones unificadas](#)



NFON
Cloud Telephone System

Descubre cloudya

La centralita en la nube para el
puesto de trabajo inteligente.



 info.spain@nfon.com

 nfon.com

 910 616 600



NFON CONVIERTE A CLOUDYA EN UNA SOLUCIÓN AÚN MÁS POTENTE CON CRM CONNECT Y MEET & SHARE

Las comunicaciones unificadas son más que una tendencia, son una herramienta de transformación digital que ha llegado para quedarse. Consciente de ello, NFON apuesta por este mercado y acaba de presentar nuevas funcionalidades para Cloudya para consolidar su posición Europa.

La forma en que los empleados se comunican con los clientes y entre ellos está cambiando drásticamente y, por lo tanto, están surgiendo nuevas formas de trabajo en equipo, mucho más colaborativo. Esto representa una oportunidad para empresas como NFON que se han marcado como objetivo convertirse en “el proveedor de comunicaciones empresariales centradas en voz líder en Europa”. Así lo confirma Klaus Von Rottkay, CEO de NFON, quien también explica las fortalezas de su compañía a la hora de aprovechar este mercado. “El mercado de comunicaciones empresariales está experimentando una profunda transformación. La telefonía, la colaboración y las aplicaciones empresariales están



creciendo de forma conjunta". Esta realidad supone un potencial enorme para NFON.

Klaus Von Rottkay ha destacado que el europeo es "un mercado muy atractivo" que ofrece "multitud de oportunidades". Es una región de 513 millones de habitantes, 230 millones de empleados y 131 millones de teléfonos fijos. "También es un mercado especial". Existen 25 millones de compañías de las que el 67% se consideran PYMES (menos de 249 empleados). "Hay 98 millones de personas que trabajan en el segmento PYME, nuestro foco", recuerda Klaus Von Rottkay, quien, no obstante, reconoce que las empresas más grandes (unos 49 millones) "también son potenciales clientes de NFON".

En la actualidad, la compañía alemana supera los 557.000 asientos, los 50.000 clientes y los 3.000 partners en Europa. "Nuestra red de venta indirecta" está siendo clave en el éxito de la compañía. La firma tiene unos objetivos de crecimiento más que ambiciosos y es-

pera cerrar 2021 con una tasa de incremento de ingresos recurrentes de entre el 14% y el 16% y que superen en 85% del total. Además, prevé un crecimiento de los asientos de entre el 15% y el 17%. En el caso de España, NFON estima incrementar su negocio en un 16,1%. Para lograrlo, NFON sigue innovando y acaba de anunciar dos nuevas funcionalidades para Cloudya: CRM Connect y Cloudya Meet & Share.



Toda la información sobre la situación TI de las empresas españolas en @TlyEmpresa_ITDM

INTEGRACIÓN CON PLATAFORMAS CRM

En lo que respecta a CRM Connect, esta solución "permite a las organizaciones que buscan simplificar la gestión de datos y una colaboración más fluida, integrar fácilmente su aplicación de escritorio de telefonía en la nube Cloudya con

más de 60 plataformas CRM diferentes"

Tal y como explica Jan-Peter Koopmann, director de tecnología de NFON AG, "CRM Connect está basado puramente en software y no requiere ningún hardware de telefonía, lo que permite a los clientes trabajar con un enfoque al cliente y de la forma más sencilla posible. CRM Connect conecta los sistemas de CRM más populares con Cloudya, el sistema de telefonía basado en la nube de NFON, que ofrece total libertad en la comunicación empresarial".

A grandes rasgos, entre las principales características de CRM Connect destaca el hecho de que está totalmente dirigida desde la aplicación (esto elimina la necesidad de utilizar servidores locales); o su capacidad para integrar Cloudya con diferentes sistemas de CRM, lo que permite la búsqueda de contactos desde Cloudya o hacer clic para marcar directamente desde el sistema de CRM utilizado.

"No sólo las empresas experimentan numerosas ventajas a través de

David Tajuelo
Country Manager, NFON Iberia

"EL TELETRABAJO VA A ACELERAR LA ADOPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES CLOUD"

CRM Connect, sino que también sus propios empleados se benefician significativamente”, explica Stefan Walcz, vicepresidente de Productos

de NFON AG. “La información sobre el cliente procedente de los sistemas CRM y ERP, como el nombre y la empresa, se muestra al realizar y recibir

llamadas, lo que reduce el número de aplicaciones de software que deben estar abiertas en paralelo. Como resultado, el trabajo se vuelve más

eficiente, y la comunicación interna también mejora a través de una colaboración sin fisuras.

CRM Connect, además, se puede ampliar en función del desarrollo de negocio, “lo que abre nuevas posibilidades a las empresas que actúen de forma más orientada al cliente”. ■

CLOUDMEET & SHARE

En muchos casos, las empresas utilizan varias plataformas para sus diversas necesidades de comunicación. En este contexto, los canales de comunicación de diferentes proveedores provocan interrupciones en la comunicación y aumentan innecesariamente las cargas de trabajo como la operatividad, el mantenimiento o incluso la facturación. Para solventar esta problemática, NFON ha presentado Cloudya Meet & Share con videoconferencia, que convierte a Cloudya en una solución aún más potente.

Gracias a Cloudya Meet & Share, los clientes pueden iniciar fácilmente videollamadas o programar cómodamente sus próximas reuniones, llevar a cabo reuniones virtuales y programar reuniones de forma más eficiente. Se pueden compartir los enlaces

de las reuniones, y también se puede facilitar el acceso por vía telefónica. Las videoconferencias son interactivas, con funciones como la de levantar la mano para responder a preguntas, o bien silenciar a participantes individuales, así como la opción de compartir la pantalla.

“Cloudya Meet & Share es un hito para la comunicación empresarial integral y sin fisuras. Con el conjunto de funciones ampliadas, apenas dejamos deseos sin cumplir: las empresas europeas disponen ahora de telefonía y videoconferencia con un solo proveedor y en una sola solución”, señala Stefan Walcz.

En tiempos de pandemia, un momento de creciente necesidad de individualidad y movilidad en el entorno de trabajo, Cloudya Meet & Share permite un alto nivel de flexibilidad,

independencia de la ubicación, productividad y eficiencia.

“Con Cloudya y el conjunto de funciones ampliadas, permitimos a las empresas europeas tener todo en un único proveedor”. Como explica Jan-Peter Koopmann, director de Tecnología de NFON AG. “NFON, con su cartera de soluciones -especialmente Cloudya-, forma parte de la solución para acortar enormemente los debates en curso sobre la digitalización y su progreso, y lo acelera enormemente. Hay una gran variedad de ofertas para empresas de todos los tamaños y sectores ‘made in Germany’. Con Cloudya, ofrecemos una solución fácil de usar y de probada fiabilidad para un mercado laboral cambiante y adaptado a las nuevas necesidades básicas de las empresas”.

¿Te gusta este reportaje?



MÁS INFORMACIÓN

[Toda la información sobre las tendencias tecnológicas en las empresas](#)

[El mercado de la telefonía en la nube crece](#)

[Cuál es la propuesta de NFON para el mercado de comunicaciones empresariales](#)

¿Cuál es la situación de la empresa española en relación con la digitalización?

¿Qué tecnologías son las que están impulsando la transformación digital?

Descubra las últimas tendencias en el **it** Centro de Recursos **User**

»»»»»»
»»»»»»



Tecnología

para tu **Empresa**

««««««
««««««

Con la colaboración de:

