



Juan Manuel García Beneytez

responsable de soluciones de comunicaciones para empresas de Alcatel-Lucent

“La tecnología no debe ser un obstáculo, debe servir para hacer la vida mejor”

Los sistemas de comunicación están cambiando, las empresas buscan cada vez más establecer relaciones para mejorar su eficiencia. Juan Manuel García Beneytez nos habla de la visión de Alcatel-Lucent en el ámbito de las soluciones de comunicaciones para el sector empresarial.

¿Podría hablarnos de la visión de Alcatel-Lucent sobre las empresas en España?

Vivimos una situación económica compleja de múltiples matices que afecta incluso al modo en que se gestiona una empresa. Nosotros no somos ajenos a ese escenario y observamos los cambios que se están produciendo en las compañías en la forma de organizar sus comunicaciones. Ahora meditan mucho todas sus inversiones, pero esta situación no debe implicar que no se aborden los necesarios proyectos de renovación o innovación tecnológica. Todos buscamos maximizar los resultados con unos presupuestos muy ajustados. La mayoría de las empresas centran ahora su inversión en tecnologías que son realmente

relevantes para su negocio y esto nos obliga como proveedores a buscar la mejor solución; la tecnología que les haga ser más eficientes.

¿Cuál es el papel de las Comunicaciones Unificadas en la mejora de la productividad?

En Alcatel-Lucent creemos que las Comunicaciones Unificadas son fundamentales para la empresa. Cuando no nos encontramos en nuestro entorno laboral nos comunicamos de forma diferente a la vía tradicional, utilizando las redes sociales, los chat, etc. Antes sólo nos comunicábamos por teléfono, pero estamos asumiendo de un modo

natural el resto de canales que podemos utilizar. Y es precisamente el ejemplo que queremos trasladar a la empresa como un modelo de eficacia. La mezcla de distintos canales multimedia y los dispositivos adecuados dan lugar a unas comunicaciones mucho más flexibles, donde la movilidad y la colaboración siempre están presentes.

La movilidad en las comunicaciones de empresa es tendencia...

La revolución en la diversidad de dispositivos y aplicaciones ha cambiado nuestra forma de comunicarnos. Hace poco tiempo la empresa dotaba a sus empleados de dispositivos para realizar su trabajo y en cierto modo imponía su uso. Hoy en día el usuario es consciente de que algunos de los dispositivos que utiliza en su entorno privado le permiten ser más eficiente, y los utiliza en su oficina. Estos entornos abiertos donde cada usuario utiliza sus aplicaciones, sus dispositivos y tiene su propia forma de comunicarse son lo que llamamos el ecosistema de socios. Los usuarios demandan flexibilidad y movilidad, y las organizaciones deben ofrecer soluciones de comunicación capaces de responder a este reto.



Este nuevo modelo nos obliga a ser más ágiles, a ofrecer soporte a todas las tecnologías y una plataforma que sirva de unión. En este sentido han surgido iniciativas a nivel mundial como BYOD (Bring Your Own Device) con el fin de permitir a los profesionales utilizar sus propios dispositivos para su trabajo. Por nuestra parte, los fabricantes debemos

“Plantronics se ha posicionado como proveedor de referencia. Tenemos una alianza sólida, una relación de colaboración estratégica a nivel mundial”

construir soluciones de comunicaciones capaces de integrar el máximo número de dispositivos y desarrollar soluciones abiertas, multiplataforma y multiproducto con la flexibilidad que demanda el mercado.

En los centros de contacto, ¿podría explicarnos cómo se ha dado la integración de los procesos con las comunicaciones?

Enfocados a ofrecer una mayor eficiencia, los centros de contacto han experimentado un proceso de transformación muy importante en los últimos años. Han pasado a ser plataformas abiertas que permiten al cliente acercarse a una compañía por múltiples canales: fax,

correo electrónico, teléfono... Quienes acuden a un centro de contacto quieren ser dueños de esa interacción y elegir la vía por la que quieren comunicarse. Nosotros estamos obligados a atender esa demanda y a integrarla en nuestros sistemas. De hecho Alcatel-Lucent es en parte responsable de ese cambio tan significativo que se ha producido en el mundo de los centros de contacto en los últimos años.

Los centros de contacto funcionaban hace unos años como una barrera o filtro entre los usuarios y las empresas, y transmitían una falta de flexibilidad considerable. La situación ha cambiado pues las empresas son conscientes de que su relación con el cliente se forja a través del centro de contacto. Para que esta relación sea satisfactoria y fructífera es necesario ofrecer calidad, cercanía y flexibilidad. Desde el punto de vista tecnológico, el avance en los centros de contacto ha sido muy importante. La consecuencia inmediata es una percepción mucho más positiva del proveedor por parte del cliente.

¿Cómo les ha ayudado la alianza con Plantronics?

Desde hace años, Plantronics se ha posicionado como proveedor de referencia. Tenemos una alianza sólida, una relación de colaboración estratégica a nivel mundial. Plantronics nos ayuda en un área muy importante: la experiencia del usuario. Cada usuario tiene unas necesidades que hay que cubrir, busca unos dispositivos adaptados a sus gustos, intereses o trabajo. Plantronics nos ayuda a responder a las expectativas de cada usuario.

¿Qué se entiende por multimedia a nivel empresarial?

Hay quien piensa que multimedia es vídeo. Sin embargo, lo que en Alcatel-Lucent entendemos por multimedia es la integración de múltiples canales de comunicación en un único sistema, con una única visibilidad del usuario, una experiencia totalmente centrada en él. Y que este usuario sea quien decida qué canales de comunicación quiere emplear entre todos los que tiene a su alcance sin que le suponga un problema o una penalización. Hablamos de la integración de canales tradicionales como voz, vídeo, fax o mensajería, con otros más novedosos: chat, redes sociales, etc.

¿Cómo se consigue unificarlos?

Hasta ahora la industria ha partido de plataformas de voz como base y ha ido reunificando la operativa con otros sistemas. Sin embargo esta metodología nos lleva a un montón de sistemas que se interrelacionan pero no ofrecen una experiencia unificada, y eso no es eficiente. Tenemos que ser capaces de integrar todo, independientemente del número de participantes en una conversación, de los dispositivos empleados, de las vías que se utilicen. En Alcatel-Lucent estamos trabajando en el lanzamiento de Open Touch, una nueva plataforma multimedia, multidispositivo y multicolaborativa. A través de ella haremos que cualquier comunicación sea realmente una conversación y no una simple llamada.

¿Cómo influye el crecimiento de los servicios de vídeo en las comunicaciones empresariales?

Hace que la comunicación sea mucho más natural, más flexible y dinámica gracias al empleo de lenguajes no verbales. Interactuar en persona con alguien es una experiencia mucho más enriquecedora que simplemente llamar por teléfono o mandar un correo electrónico. En la medida en que esa conversación visual me aporta cosas nuevas, favorece y flexibiliza mucho más la relación. Hay una palabra que define esto muy bien: engaged, que es vincular, asociar, fomentar una interrelación, tanto entre empleados de una misma empresa como en la relación con clientes, proveedores e interlocutores externos.

¿Suponen los dispositivos una barrera en la continuidad de la conversación?

Claro que no. Ése sería un escenario que refleja perfectamente nuestra forma actual de comunicarnos. En Alcatel-Lucent fomentamos la aplicación de sistemas que permitan la movilidad y el tránsito de una sesión de comunicación de una conversación entre múltiples dispositivos. Estamos lanzando nuevas plataformas que nos permiten hablar con el usuario independientemente del dispositivo que utilicemos. La sesión de comunicación debe ser entre un usuario y otro, sin tener en cuenta el dispositivo.

¿Existe realmente una continuidad?

Es absolutamente real, es tan sencillo como establecer una sesión de comunicación a través de mi dispositivo y que éste sea capaz de transferir la conversación de manera natural con los datos que haya adjuntado, el contexto del diálogo, etc. Con un sistema inteligente, se puede dar continuidad a la conversación eliminando las barreras que hasta ahora nos impedían ser más eficientes en las comunicaciones. La tecnología no debe ser un obstáculo, debe servir para hacer la vida mejor.

¿Cuál es la propuesta de Alcatel-Lucent en las comunicaciones para grandes empresas?

El gran reto que tienen las grandes empresas es acercarse a sus clientes con la misma proximidad de la que son capaces las pequeñas empresas. Desde Alcatel-Lucent apostamos por plataformas cercanas y adaptadas a la forma de trabajar de cada compañía. No hay una receta única para todas las compañías, hay que detectar la necesidad y cubrirla perfectamente, apostando por las comunicaciones unificadas. Nuestra experiencia en infraestructuras de comunicaciones para operadores nos permite además ofrecer a las grandes empresas soluciones para crear redes corporativas IP/MPLS con los niveles de máxima calidad, fiabilidad y seguridad desarrollados para las redes con calidad de operador.

¿Cómo acercan las tecnologías avanzadas a las PYMES?

En España del peso de las PYMES es considerable, y en Alcatel-Lucent conocemos bien sus necesidades. Podemos ayudarlas a romper sus barreras de entrada, facilitar soluciones de comunicación muy flexibles y ofrecer servicios desde la nube que suelen adaptarse muy bien a lo que buscan. Sin embargo, el tamaño de la empresa no determina los requerimientos; muchas veces la solución para una compañía pequeña es la misma que para una grande. Para nosotros el papel del canal es fundamental, ya que trabajamos de modo indirecto. Nos apoyamos en el canal de distribución para nuestra aproximación comercial a los clientes y usuarios.

¿Qué diferencia a las soluciones de Alcatel-Lucent?

En Alcatel-Lucent miramos al usuario, identificamos muy bien las necesidades que puede tener y las cubrimos con soluciones adaptadas a ellas. Buscamos la tecnología y los dispositivos que ayudan a las compañías a ser más flexibles, más eficientes y mejor comunicadas. Estamos al servicio del cliente y establecemos con él una relación fluida.

¿Podría detallarnos la posición global de Alcatel-Lucent en el mercado de soluciones para empresas?

Alcatel-Lucent es, sin duda, un referente de la industria de la comunicación. Actualmente somos líderes mundiales en muchas áreas, gracias a nuestro trabajo, nuestro esfuerzo y la relación con nuestros clientes. Disponemos de una gran fuerza comercial que nos ha ayudado a posicionarnos y a mantener una magnífica relación con los usuarios. Actualmente vivimos en un momento de cambio, de adaptación a una situación económica adversa. Las empresas miran sus inversiones con mucho detalle y apuestan sólo por lo que más necesitan. Este entorno económico puede ser un momento idóneo para mejorar nuestra eficacia y productividad con una inversión tecnológica inteligente que nos permita salir reforzados de la crisis. ■



El teletrabajo y las redes sociales en Alcatel-Lucent

La igualdad efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres es una prioridad dentro del marco de la responsabilidad social corporativa de Alcatel-Lucent, y la conciliación de la vida laboral, personal y familiar es un facilitador fundamental. Por ello, Alcatel-Lucent lanzó el Programa de teletrabajo, que ha sido por su envergadura y éxito uno de los pioneros en el panorama laboral español.

El programa de teletrabajo que se ofrece en España al 100% de la plantilla, se desarrolla sobre una base voluntaria, de confianza y de acuerdos claros entre teletrabajadores y managers. Alcatel-Lucent asume el coste de la infraestructura técnica y herramientas colaborativas necesarias (ordenadores portátiles, conexión de banda ancha móvil o fija, aplicación de Voz sobre IP y aplicaciones de colaboración). El programa de teletrabajo ha permitido reforzar la cultura de trabajo por objetivos de la compañía y desarrollar capacidades en los empleados en cuanto a gestión del tiempo, iniciativa personal, orientación al cliente y responsabilidad por los resultados.

Alcatel-Lucent ha sido también pionera en el uso de las redes sociales corporativas con el lanzamiento de Engage en 2010. Esta red social abierta a todos los empleados de la compañía les permite conectarse, colaborar y contribuir de forma dinámica y sin jerarquías. Cualquier empleado puede crear un grupo sobre sus temas de interés, crear debates, lanzar blogs, realizar encuestas... compartir.

