



**Cristián Cáceres, Gerente de Negocios de Teknos:**

**“Gracias a las comunicaciones unificadas en pocas semanas hemos verificado un aumento en la productividad”**

*Consciente de que, tal como lo han destacado los principales analistas del mercado TI, que han situado a las comunicaciones unificadas dentro de la lista de tecnologías estratégicas para los próximos años, Teknos decidió implementar este año una plataforma de este tipo. Y lo hizo precisamente con Microsoft Lync, solución de la cual, como integrador tecnológico y actual Silver Partner de esta marca, es distribuidor y, a la vez, usuario, disfrutando de los beneficios en su productividad y el fortalecimiento de su negocio.*

también el entendimiento entre personas en distintas áreas de la empresa, reduciendo el número de reuniones en salas, con los consecuentes traslados, y dejando mayor tiempo para destinar al trabajo. Todo esto ha repercutido, sin duda, en el fortalecimiento de nuestro negocio.

**¿Y han medido concretamente estos resultados en productividad?**

Teknos es una empresa ISO 9001:2008, por lo que debe registrar toda mejora en sus procesos. Efectivamente, en nuestra última auditoría fue destacado como una mejora en la forma de trabajar el haber implantado esta plataforma.

**¿A qué tipo de funciones acceden con esta plataforma?**

La plataforma entrega, entre otras, mensajería instantánea, comunicaciones de voz, videoconferencia, colaboración en línea, audioconferencia, e-mail, calendario, directorio y voicemail; pero más importante aún es que todas estas aplicaciones funcionan de manera integrada y en forma transparente para el usuario. Cualquier modo de comunicación (por ejemplo un chat o un correo electrónico) puede dar inicio a formas más complejas de comunicación, como videoconferencia colaborativa.

Esto, junto con potenciar nuestras comunicaciones, agiliza nuestros tiempos y productividad.

**¿Cuáles son los principales beneficios que han obtenido al implementar una plataforma de comunicaciones unificadas?**

Gracias a la implementación en nuestras dependencias de una plataforma de comunicaciones unificadas en pocas semanas hemos verificado un aumento en la productividad, dado, principalmente, por una forma más eficiente de comunicación. Ya no debemos buscar más en directorios o hacer complejas operaciones para armar conferencias. La experiencia de que toda comunicación puede tener video ha enriquecido



## ¿En qué consiste el concepto de "presencia" que incorpora este sistema?

Justamente el concepto que regula y coordina todas estas funciones y aplicaciones es el de "presencia". Se trata de un término clave en el mundo de las comunicaciones unificadas de Microsoft, pues hace las veces de director de orquesta de nuestro negocio, indicándole al resto de la organización el nivel de disponibilidad que, por ejemplo, tengo en un momento determinado del día y la mejor manera o vía para ser contactado por mis colegas. De hecho, a través de Lync nosotros hemos unificado todas estas herramientas de comunicación de tal manera que cada persona de Teknos puede, desde una de éstas, acceder al resto de las aplicaciones. Un ejemplo de aplicación que, bajo esta plataforma estamos empleando, se asemeja al tradicional Messenger, pero a diferencia de aquél esta versión no sólo indica si un compañero de trabajo está o no disponible, sino que también entrega información sobre el tiempo en que él permanecerá en ese estado. Es decir, si tiene o no reuniones durante ese día, pues desde esta aplicación puedo acceder a su calendario de reuniones y fijarle una. Esta presencia, que nos muestra si un colega está o no disponible, se actualiza de manera automática, debido a que basta que esa persona no use el teclado de su computador durante un tiempo para que su estado cambie de disponible a ausente, por ejemplo.

## ¿Cuáles son las principales diferencias con plataformas de comunicaciones tradicionales?

Las plataformas convencionales se enfocan en una sola modalidad de comunicación, aislada. Por ejemplo, una PABX tradicional sólo entrega la comunicación de voz o un sistema de correo solamente envía y recibe mensajes. Las plataformas de comunicaciones unificadas coordinan todas las modalidades de comunicación y permiten moverse de una a otra, en forma transparente para el usuario.



## ¿De qué forma contar con esta plataforma ha significado un cambio en la modalidad de trabajo?

Un ejemplo concreto de esto es el hecho de que nuestras oficinas comprenden dos pisos en el edificio corporativo que ocupamos. Con esta plataforma nos evitamos, por ejemplo, tener que movernos para poder conversar con un colega que esté en otro piso, pues usando la videoconferencia u otra aplicación podemos participar de una reunión, compartir documentos, analizar un proyecto, etc. También entrega la posibilidad a algunos colegas de trabajar medio tiempo desde su casa o directamente desde las oficinas de nuestros clientes, haciendo realidad el teletrabajo, que es una tendencia que viene con mucha fuerza para el futuro.

## ¿Qué ejemplos de aplicaciones pueden mencionar?

Un ejemplo es la forma de manejar el directorio integrado al resto de las comunicaciones: podemos acceder a los colegas o al jefe de una persona cuando ésta no se encuentra en la oficina, ya sea por voz, video, chat, etc.

Las comunicaciones unificadas mediante Lync permiten trabajar conjuntamente en un documento o aplicaciones del escritorio, como Microsoft Office, incluso con personas que no se encuentran en el mismo lugar físico. Otra de las funciones que posibilita esta plataforma consiste en transferir los llamados a otro anexo o a un celular, de tal manera de estar siempre conectado. A la vez, es posible organizar audioconferencias y videoconferencias con personas externas e internas a la

compañía. Asimismo, cuando un usuario envía un correo electrónico a varios empleados éste puede ver en pantalla el grado de presencia online de aquéllos y saber si lo leerán en el momento o más tarde.

## ¿Se ha visto potenciado el trabajo colaborativo con esta plataforma?

De todas maneras. De hecho, esta plataforma ha sido fundamental para mejorar nuestro trabajo colaborativo. Dada la facilidad de compartir un documento, hay mayor interacción. No se espera una reunión para compartir avances de un proyecto, por ejemplo.

## ¿Cómo ha sido asimilado internamente este nuevo sistema de comunicaciones?

Debido a que la mayoría de las aplicaciones que usamos son familiares, pues vienen del mundo de las personas, el proceso de adopción ha sido muy natural. Si bien es cierto, hemos capacitado a nuestro personal, la inducción ha sido muy sencilla.

## ¿Recomendaría la implementación de este tipo de plataformas en forma transversal a las compañías?

Absolutamente, lo importante eso sí es que una implantación de este tipo toca muchas áreas de la empresa. Por esto, es importante contar con socios que puedan recoger las inquietudes y modelar la mejor forma de implantar la solución de acuerdo a estas necesidades. ●