

## ¿Qué son las comunicaciones unificadas?

La integración de servicios en una empresa mejora los procesos productivos, dicen los expertos; una 'suite' de comunicación ya está al alcance de pequeñas y medianas empresas.

Por: Alejandro Hernández\* y Julio Palacios\*\* | Lunes, 22 de julio de 2013 a las 06:00



El papel de los telcos es fundamental para llevar a cabo la comunicación unificada. (Foto: Getty Images)

CIUDAD DE MÉXICO (CNNExpansión) — Cada vez escuchamos con mayor frecuencia el término "comunicaciones unificadas", ¿pero qué significa y por qué está tomando relevancia en el entorno de las telecomunicaciones.

Comunicaciones unificadas son todos aquellos elementos funcionales que hoy nos permiten tener una comunicación efectiva: funciones como las que provee un conmutador, las capacidades de realizar conferencias de audio, leer mensajes de voz, correo electrónico, fax, agendar sesiones de trabajo por Internet, compartir información simultáneamente entre varios usuarios e incluso la capacidad de interactuar con varios dispositivos fijos y móviles son los elementos funcionales que podríamos considerar dentro de una suite de comunicaciones.

La importancia y el valor de las comunicaciones unificadas consiste en dar mayor control al usuario final para acceder de manera simple y a través de interfaces intuitivas a todos estos servicios de comunicación y darle la facilidad al usuario de hacerlo a través de su dispositivo preferido, ya sea una PC, una portátil, un smartphone o una tablet, en el momento y lugar que lo desee.

Desde el punto de vista de los proveedores de servicio, refiriéndonos a las empresas de telecomunicaciones (telcos), esto implica una integración colectiva de tecnologías, que deben simplificarse a tal punto que el usuario final nunca se dé por enterado de la complejidad que esto puede representar. Sin embargo, el usuario sí se dará cuenta de lo simple y rápido que ahora es disponer de una suite de comunicaciones en sus dispositivos con la posibilidad de mejorar su calidad de vida y las relaciones de negocio con sus clientes y proveedores.

Ahora será más fácil desplazarse, tener reuniones efectivas en cualquier parte del mundo o realizar llamadas cuando el usuario lo necesite sin tener que preocuparse por tiempos ni costos. Teniendo un acceso a Internet es posible la utilización de estos servicios, que hoy se conceptualizan como computación en la nube.

El acceso a estas telecomunicaciones inteligentes no es exclusivo de los grandes corporativos, ahora las pequeñas y medianas empresas pueden tener acceso sin mucha inversión o personal técnico experto. Haciéndolo podrían beneficiarse al incrementar su productividad, su movilidad y obteniendo, a su vez, ahorros considerables.

El papel de los telcos se vuelve más relevante. No solo requieren tener la capacidad tecnológica para realizar este tipo de integraciones y la infraestructura para dar acceso al usuario, sino la capacidad de simplificar una oferta que tenga sentido al mercado y presentar un solución totalmente integrada.

Cada usuario debe pagar por lo que realmente está usando y cuando lo esté usando. Actualmente existen empresas que ofrecen comunicaciones unificadas con la experiencia suficiente para satisfacer las necesidades de sus usuarios, haciéndolos más productivos y exitosos en su propio negocio y en su interacción con el entorno.

*\*Alejandro Hernández es maestro en administración de negocios por la Universidad de Miami. Actualmente es director de finanzas en MCM Telecom y socio IMEF. Fue presidente del Comité Técnico Nacional de Finanzas Corporativas. Su correo es [ahdz@mcmtelecom.com.mx](mailto:ahdz@mcmtelecom.com.mx)*

*\*\*Julio Palacios es maestro en tecnologías de información y administración por el ITAM y maestro por el Télécom Ecole de Management de Francia. Actualmente es gerente de relaciones con operadores en MCM Telecom. Su correo es [jpalacios@mcmtelecom.com.mx](mailto:jpalacios@mcmtelecom.com.mx)*