

Autor:

Ignacio Cobisa

Diciembre 2018



Estado de las Comunicaciones Unificadas y Colaboración empresarial en España

RESUMEN EJECUTIVO

El proceso de digitalización es un ejercicio multidimensional que está impactando a las organizaciones en 5 dimensiones, afectando ya en muchos casos a los propios modelos de negocio

Las posibilidades que ofrecen las herramientas de **comunicaciones unificadas y colaboración**, UC&C por sus siglas en inglés, son un elemento esencial en el nuevo puesto de trabajo digital. Gracias a soluciones de video, mensajería o herramientas que permiten compartir documentación en tiempo real, somos capaces de relacionarnos y colaborar de manera rápida y eficiente con compañeros y clientes, optimizando procesos de negocio y facilitando la innovación.

IDC estima un crecimiento medio en el mercado de UC&C en España hasta 2021 del 2,7%, alcanzándose un volumen de 429 millones de euros. La previsión de IDC señala, además, que en 2020 el 50% de las aplicaciones de comunicaciones unificadas estarán basadas en Cloud.

Para profundizar en el análisis de la disponibilidad, uso y beneficios de las comunicaciones unificadas y la colaboración empresarial, IDC España ha llevado a cabo un trabajo de campo sobre una muestra de más de 150 organizaciones de todos los sectores, incluyendo Administraciones Públicas.

Respecto a las herramientas de colaboración que permiten **compartir archivos**, en un 57% de las organizaciones consultadas, más del 75% de la plantilla tiene acceso a las mismas, sin embargo, un 62% declara que menos del 75% de su plantilla hace uso de ellas. En cuanto a las principales mejoras tras comenzar el uso de este tipo de soluciones, destacan principalmente la mejora en la agilidad a la hora de colaborar y el aumento en la productividad.

Si bien un porcentaje elevado de las organizaciones consultadas dan acceso a la mayor parte de su plantilla a herramientas de **mensajería instantánea corporativa**, aún hay cerca de 25% de organizaciones en las que menos de un 30% de la plantilla tienen acceso a este tipo de soluciones.

En referencia a las **soluciones de videoconferencia**, el uso de se da con menor frecuencia que en el resto de las herramientas de UC&C y hay una parte relevante de las plantillas de las grandes organizaciones que no se están beneficiando de las mejoras en productividad que el uso de estas soluciones está ofreciendo.

EL PAPEL DE LAS COMUNICACIONES UNIFICADAS Y COLABORACIÓN EN EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

Dimensiones del proceso de digitalización

El proceso de digitalización es un ejercicio multidimensional que está impactando a las organizaciones en sus diferentes funciones y departamentos, afectando ya en muchos casos a los propios modelos de negocio. IDC define 5 dimensiones o áreas de actuación dentro de este proceso como se puede ver en la figura 1.

FIGURA 1 – Dimensiones del proceso de digitalización



El primer ámbito abarcaría la denominada **omni-experiencia** o la manera de relacionarse con experiencias interactivas entre las organizaciones digitales y sus clientes, partners o empleados de modo que las experiencias sean "líquidas" o igualmente satisfactorias independientemente del canal usado.

Una segunda área sería la gestión de la **información**. Identificando las acciones requeridas para que la información sea un habilitador en la digitalización. Usándola no solo para tomar mejores decisiones y optimizar las operaciones, sino también para monetizarla en forma de nuevos productos y servicios.

La digitalización del **modelo operativo** hace que las operaciones de negocio sean más efectivas y con mejor tiempo de respuesta, haciendo que los activos, productos & servicios, personas y partners sean más productivos gracias a estar conectados digitalmente.

Otro aspecto muy relevante es la evolución del **tipo de liderazgo**. Se requiere que la dirección de las organizaciones consiga comprometer a empleados, clientes, proveedores y partners en una misma visión unificada de la importancia del proceso de digitalización. Liderando no sólo dentro de la organización, sino en el ecosistema, creando nuevos modelos de negocio digitales que marquen nuevas tendencias en el sector.

Pero ninguna de los cambios anteriores se puede llevar a cabo sin una transformación en la **manera de trabajar de las personas** que forman esa organización. Esto significa evolucionar la gestión hacia la integración de recursos humanos internos y externos de modo que impulsen las interacciones digitales mediante la colaboración, conexión y relación entre personas. En este último aspecto se centrará principalmente este informe.

El proceso de digitalización es un ejercicio multidimensional que está impactando a las organizaciones en 5 dimensiones, afectando ya en muchos casos a los propios modelos de negocio

Ventajas del uso de soluciones Comunicaciones Unificadas y Colaboración

La digitalización del puesto de trabajo, con el empleado como eje de esta transformación, se está convirtiendo en una oportunidad para las organizaciones. Esta oportunidad afecta tanto a la productividad de las empresas u administraciones públicas, como a su capacidad para atraer y fidelizar talento.

Las posibilidades que ofrecen las herramientas de comunicaciones unificadas y colaboración, UC&C por sus siglas en inglés, son un elemento esencial en este nuevo puesto de trabajo digital. Gracias a soluciones de video, mensajería o herramientas que permitan compartir documentación al momento, somos capaces de relacionarnos y colaborar de manera rápida y eficiente con compañeros y clientes, optimizando procesos de negocio y facilitando la innovación.

Las soluciones de UC&C son un driver relevante en este proceso de digitalización, ya que afectan no sólo la manera de trabajar de las personas, también ofrecen una mejor experiencia al cliente, permiten una centralización y disponibilidad completa de la información, reducen los costes de operaciones mediante la automatización y ofrecen soporte a la fuerza de ventas mediante soluciones de movilidad.

El cambio en los modelos de negocio y las nuevas formas de trabajar de las organizaciones está dando paso a entornos en los que la expansión multisede y la movilidad son un hecho. Por ello, las herramientas de comunicación unificada y colaboración tienen un papel de gran relevancia en la conquista del éxito. Debido a la gran variedad de herramientas de este tipo que existen actualmente en el mercado, la adquisición de una solución de UC&C que simplifique su integración y utilización representa una ventaja.

Si bien un porcentaje elevado de las organizaciones consultadas dan acceso a la mayor parte de su plantilla a herramientas de mensajería instantánea corporativa, aún hay cerca de 25% de organizaciones en las que menos de un 30% de la plantilla tienen acceso a este tipo de soluciones.

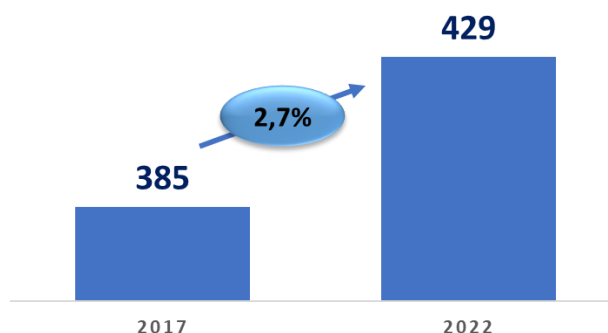
Gracias a soluciones de video, mensajería o herramientas que permitan compartir documentación al momento, somos capaces de relacionarnos y colaborar de manera rápida y eficiente con compañeros y clientes, optimizando procesos de negocio y facilitando la innovación

IDC estima un crecimiento medio en el mercado de UC&C en España hasta 2021 del 2,7%, alcanzándose un volumen de 429 millones de euros

Tendencias y mercado de Comunicaciones Unificadas y Colaboración en España

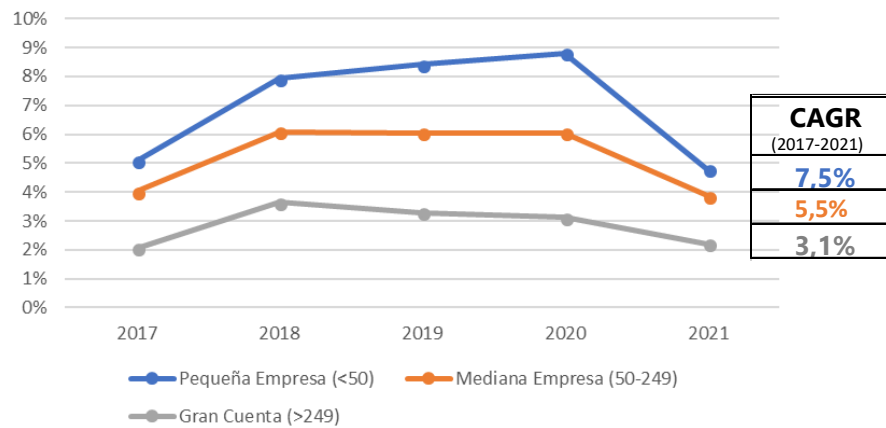
IDC estima un crecimiento medio en el mercado de UC&C en España hasta 2021 del 2,7%, alcanzándose un volumen de 429 millones de euros como se muestra en la figura 2. Este dato, aunque positivo, representa un crecimiento 0,6 puntos porcentuales inferior a la media europea lo que muestra el recorrido que aún tiene este mercado.

FIGURA 2 – Mercado UC&C España (M€ y crecimiento)



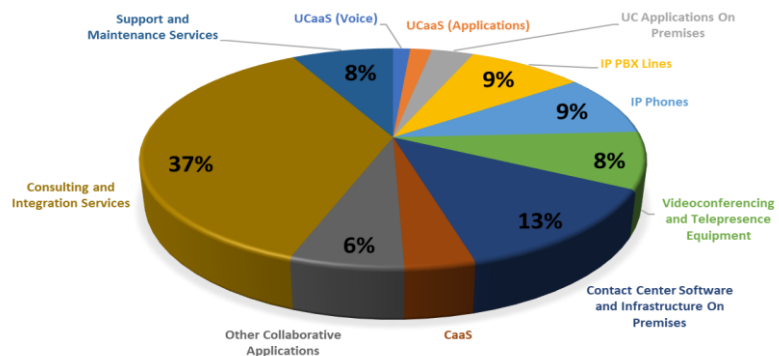
En España este crecimiento será heterogéneo, por lo que conocer que tipos de empresas ofrecen un mayor potencial y adaptar las ofertas a sus necesidades es importante. Para ello, partiendo de los datos a nivel europeo que tenemos en IDC realizaremos una segmentación por tamaño, y extrapolamos las conclusiones al mercado español. Como vemos en la figura 3, el pronóstico es positivo en todos los modelos de negocio con un crecimiento general del mercado, destacando las pequeñas empresas con un crecimiento medio anual del 7,5% hasta 2021. Las grandes organizaciones muestran un menor crecimiento por constituir un mercado más maduro con una mayor penetración de soluciones de UC&C como veremos en el siguiente apartado. Las PYMES, sin embargo, están empezando a incorporar las soluciones de este tipo y por ello presentan el mayor potencial de crecimiento.

FIGURA 3 – Mercado UC&C por tamaño de empresa (Europa Occidental)



En cuanto a las distintas áreas incluidas en el sector de las Comunicaciones Unificadas y Colaboración, la mayor parte del mercado la ocupan los servicios de consultoría e integración (37%) y el software de *Contact Center* e infraestructuras on Premise (13%), como puede verse en la figura 4.

FIGURA 4 – Cuota mercado por ingresos UC&C en España



La previsión de IDC señala que en 2020 el 50% de las aplicaciones de comunicaciones unificadas serán Cloud

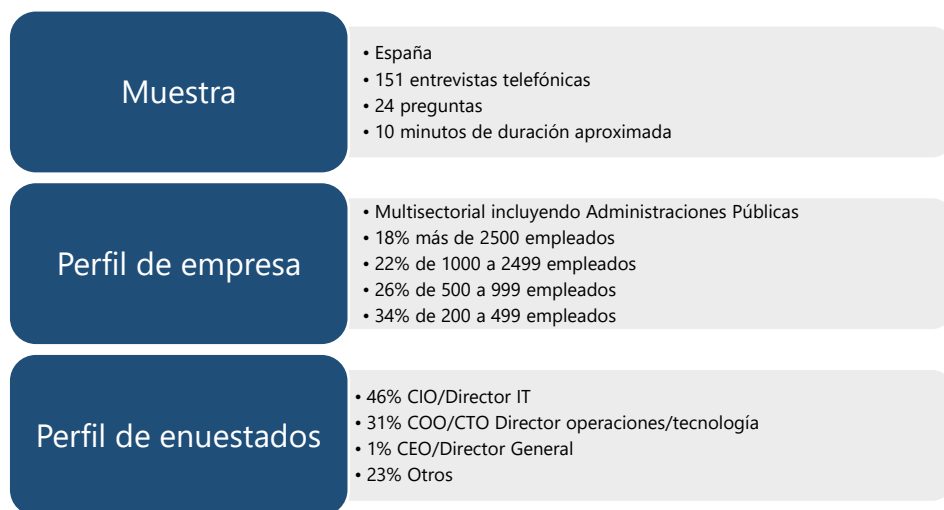
Partiendo de los beneficios inmediatos que reportan las UC&C, los distribuidores deben abordar paso a paso el desarrollo de sus productos. Deben empezar lanzando productos que sean relevantes para los diferentes *stakeholders* involucrados en el uso de las UC&C, facilitándoles el uso e implementación. Con la previsión de que en 2020 el 50% de las aplicaciones de comunicaciones unificadas sean Cloud, deben preparar productos híbridos que tengan un *Roadmap* bien definido y explorar la oportunidad de las *Communications Platforms as a Service (CPaaS)*. Los productos deben trabajar con el ecosistema, con una propuesta de valor y permitiendo la adaptación a nuevas plataformas. Y, por último, deben ofrecerse bajo el respaldo de un distribuidor con una visión a largo plazo del mercado, ofreciendo garantías para el éxito de la solución.

RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO SOBRE COMUNICACIONES UNIFICADAS Y COLABORACIÓN EN ESPAÑA

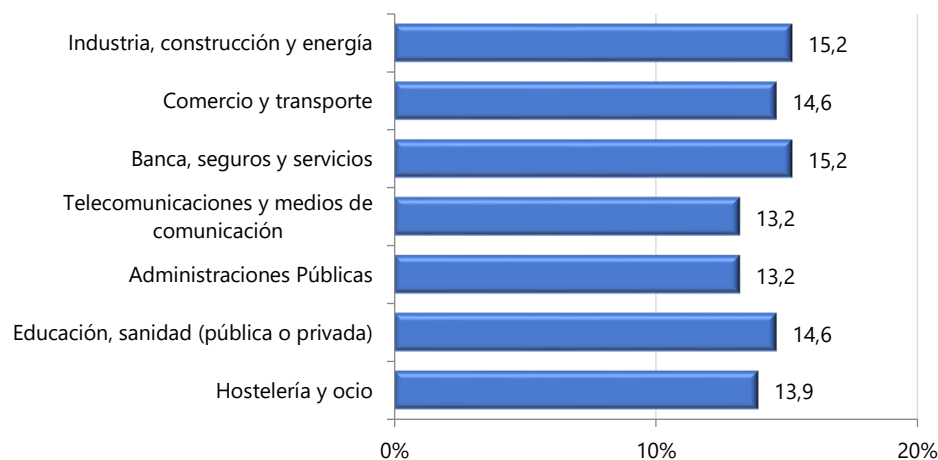
Esta sección del documento presenta los principales resultados de un trabajo de campo sobre Comunicaciones Unificadas y Colaboración en España. Para ello, IDC ha realizado una encuesta sobre una muestra de más de 150 organizaciones, con una distribución por tamaño desde 200 empleados hasta más de 2.500 trabajadores, y presencia en el territorio nacional.

La Figura 5 resume la metodología utilizada en el estudio.

FIGURA 5 – Metodología de estudio de campo



Participación por sectores:

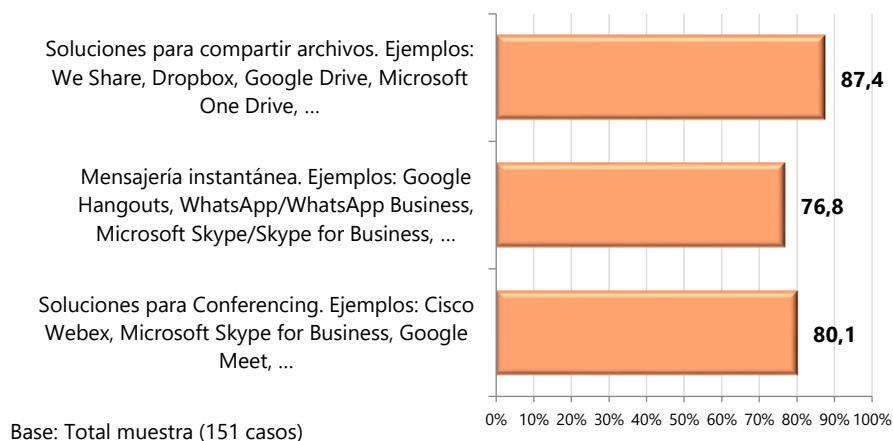


Los resultados obtenidos subrayan la disponibilidad generalizada de las herramientas de comunicación unificada y colaboración por parte de las organizaciones con más de 200 empleados

El primer punto destacable de los resultados obtenidos es la disponibilidad generalizada de las herramientas de comunicación unificada y colaboración por parte de las organizaciones objeto del estudio, es decir con más de 200 empleados. Así según muestra la figura 6 el 87% de las organizaciones consultadas, declara disponer de soluciones para compartir archivos del tipo We Share, Dropbox, Google Drive o Microsoft One Drive. Más del 80% cuenta con soluciones para *videoconferencia* del tipo Cisco WebEx, Microsoft Skype for Business o Google Meet. Finalmente, un 77% de las organizaciones declara contar con soluciones de mensajería instantánea del tipo Google Hangouts, WhatsApp for Business o Microsoft Skype for Business.

Cabe destacar además en este contexto, la creciente convergencia por parte de los fabricantes de los tres tipos de soluciones en un mismo producto lo que hace que las organizaciones que no dispongan de este tipo de soluciones sean cada más una excepción.

FIGURA 6 – Soluciones UC&C en su organización

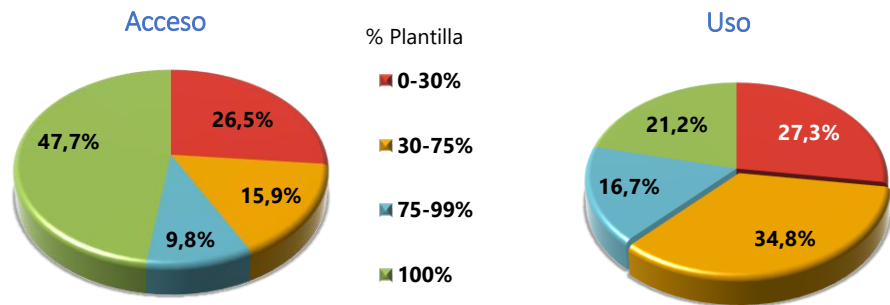


Soluciones para compartir archivos

Si ponemos foco en las soluciones para compartir archivos, cabe destacar que como vemos en la figura 7, en un 57% de las organizaciones consultadas más del 75% de la plantilla tiene acceso a este tipo de soluciones. Sin embargo, resulta preocupante el hecho de que en un 26% de las organizaciones menos de un 30% de la plantilla tenga acceso a soluciones para compartir archivos, lo que indica el recorrido aún existente en masificar la disponibilidad en todos los departamentos. Es importante destacar en este sentido que el impacto positivo de estas herramientas tiene no solo en departamentos especializados en gestión del conocimiento, sino en los denominados trabajos de primera línea o de campo. Pero el disponer de una herramienta no implica su uso en todos los casos. Preguntadas las organizaciones en cuanto al uso que hacen de este tipo de soluciones, cabe destacar que un 62% declara que menos del 75% de su plantilla hace uso de herramientas de colaboración que permitan compartir archivos como podemos ver en la figura 7.

FIGURA 7 – Acceso y uso de soluciones para compartir archivos

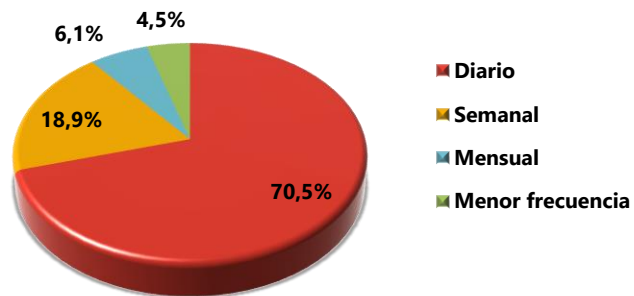
En un 57% de las organizaciones consultadas más del 75% de la plantilla tiene acceso a herramientas de colaboración que permitan compartir archivos, sin embargo, un 62% declara que menos del 75% de su plantilla hace uso de las mismas



Base: Tienen soluciones para compartir archivos (132 casos).

Los resultados del trabajo muestran que los equipos que usan soluciones para compartir archivos hacen un uso frecuente de los mismos, con más de un 70% haciendo un uso diario de los mismos, como podemos ver en la figura 8, lo que nos indica la gran utilidad percibida por los mismos una vez iniciado el uso.

FIGURA 8 – Frecuencia de uso soluciones para compartir archivos

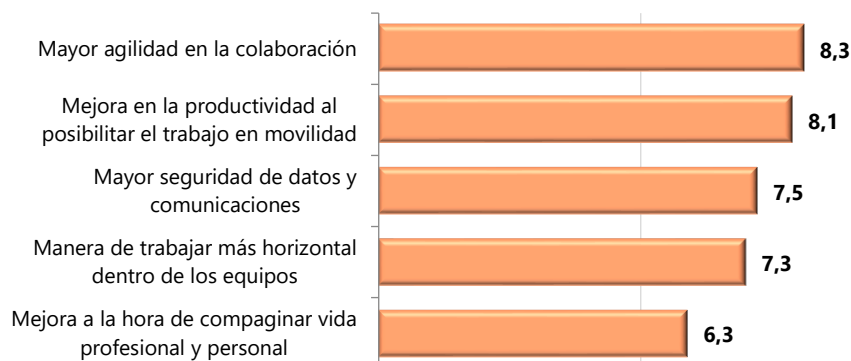


Base: Tienen soluciones para compartir archivos (132 casos).

En cuanto a las principales mejoras indicadas por las organizaciones tras comenzar el uso de soluciones para compartir archivos, destacan principalmente la mejora en la agilidad a la hora de colaborar y el aumento en la productividad ligado a la posibilidad de trabajar en movilidad como podemos ver en la figura 9.

En cuanto a las principales mejoras tras comenzar el uso de soluciones para compartir archivos, destacan principalmente la mejora en la agilidad a la hora de colaborar y el aumento en la productividad

FIGURA 9 – Principales mejoras gracias a las soluciones para compartir archivos



Base: Tienen soluciones para compartir

Soluciones de mensajería instantánea corporativa

Si bien un porcentaje elevado de las organizaciones consultadas dan acceso a la mayor parte de su plantilla a herramientas de mensajería instantánea corporativa, aún hay cerca de 1/4 de organizaciones en las que menos de un 30% de la plantilla tienen acceso a este tipo de soluciones como puede verse en la figura 10.

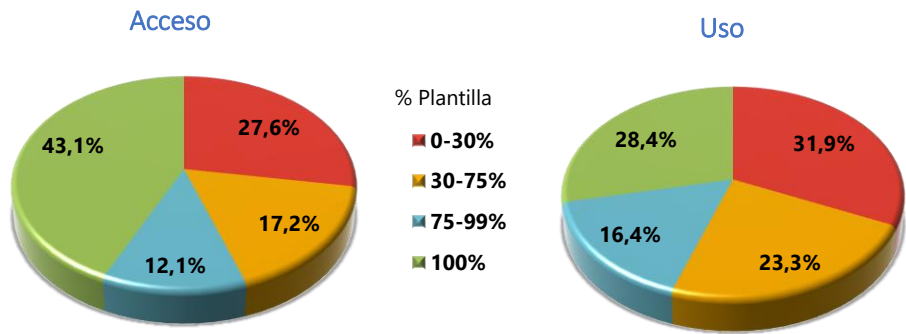
Analizando el acceso por tamaño de organización, las que tienen entre 200 y 499 empleados tienen un porcentaje de sus empleados mayor con acceso a mensajería instantánea comparado con las de más de 500 empleados. Así el 62% de las organizaciones encuestadas de entre 200 y 499 empleados dan acceso a más de un 75% de su plantilla a este tipo de soluciones, lo que supera a las organizaciones con mayor tamaño, que varían entre el 48% y el 56%.

Repitiendo este análisis por sectores, cabe destacar que administraciones públicas, junto con comercio y transporte son los que dan menos acceso a mensajería instantánea a sus equipos.

En cuanto al uso, las empresas de entre 500 y 999 empleados son las mayores usuarias de mensajería instantánea (En el 46% de las mismas lo usan el 100% de su plantilla). Por delante de las de entre 200 y 499 (26%), de las de más de 1000 empleados (17%) y las de más de 2500 (30%).

Si bien un porcentaje elevado de las organizaciones consultadas dan acceso a la mayor parte de su plantilla a herramientas de mensajería instantánea corporativa, aún hay cerca de 1/4 de organizaciones en las que menos de un 30% de la plantilla tienen acceso a este tipo de soluciones

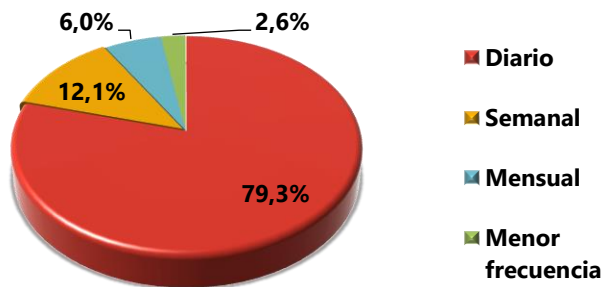
FIGURA 10 – Acceso y uso de soluciones de mensajería instantánea



.Base: Tienen mensajería instantánea (116 casos)

Los resultados del trabajo muestran que los equipos que trabajan con soluciones de mensajería instantánea hacen un uso frecuente de los mismos, con casi un 80% haciendo un uso diario, como podemos ver en la figura 11. Este uso es incluso más frecuente que las soluciones para compartir archivos.

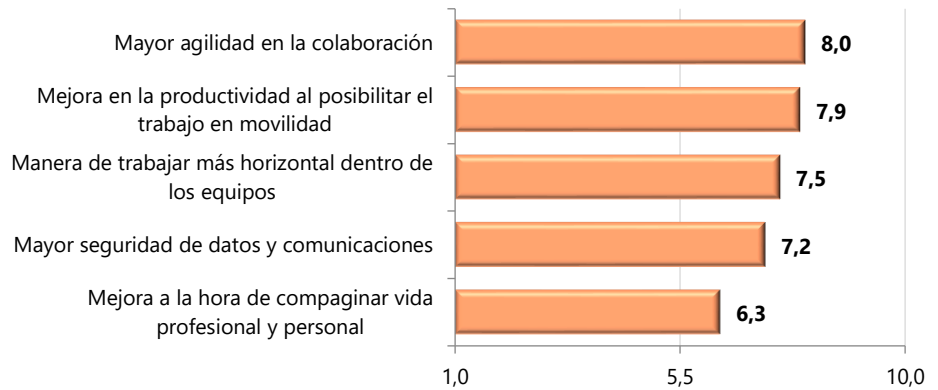
FIGURA 11 – Frecuencia de uso soluciones de mensajería instantánea



.Base: Tienen mensajería instantánea (116 casos)

De manera similar a las soluciones para compartir archivos, la agilidad es la principal mejora indicada por las organizaciones tras comenzar el uso de soluciones de mensajería instantánea como vemos en la figura 12. En el caso de las organizaciones con más de 2500 empleados, cabe destacar que la mejoría más subrayada es la mejora de la productividad.

FIGURA 12 – Principales mejoras gracias a las soluciones de mensajería instantánea



.Base: Tienen mensajería instantánea (116 casos)

Soluciones de videoconferencia

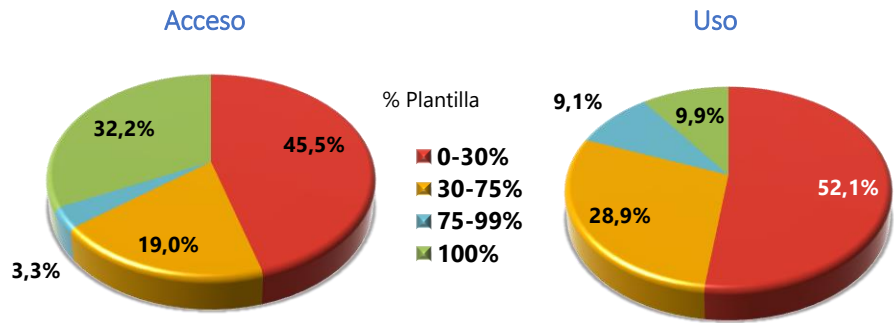
El porcentaje de los trabajadores que tienen acceso y usan soluciones de videoconferencia es sensiblemente menor a las soluciones de compartir archivos y de mensajería instantánea empresarial. Así un 46% de las organizaciones sólo da acceso a menos de un 30% de su plantilla como se aprecia en la figura 13.

Las organizaciones entre 200 y 499 empleados son las que tienen un porcentaje mayor de trabajadores con acceso a soluciones de videoconferencia con un 42% de las mismas dando acceso a más del 75% de la plantilla.

De las organizaciones que tienen acceso a soluciones de videoconferencia, en un 52% de los casos sólo son usadas por menos de un 30% de los trabajadores. En el caso de las organizaciones de más de 2500 empleados, este porcentaje es aún mayor y alcanza el 54% lo que da idea de que aún hay una parte importante de las plantillas de las grandes organizaciones que no se están beneficiando de las mejoras en productividad que el uso de estas herramientas está proporcionando.

Hay una parte importante de las plantillas de las grandes organizaciones que no se están beneficiando de las mejoras en productividad que el uso de las soluciones de videoconferencia está proporcionando

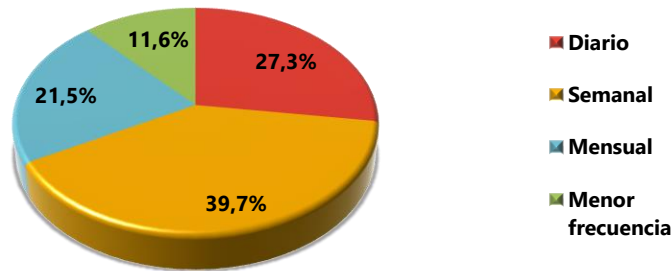
FIGURA 13 – Acceso a soluciones de videoconferencia



Base: Tienen soluciones para videoconferencia (121 casos).

El uso de soluciones de videoconferencia se da con menor frecuencia que en el resto de las herramientas de UC&C. Como se aprecia en la figura 14, el porcentaje de trabajadores que las usan a diario alcanza el 27% frente al 71% y 79% que lo hacen diariamente en el caso de compartir archivos o mensajería instantánea empresarial. Las organizaciones que lo usan con una mayor frecuencia son las que tienen entre 500 y 999 empleados, en las que más de un 73% hacen un uso diario o semanal. Este mayor uso puede estar explicado posiblemente por ser el tamaño que en las que ya son multisede.

FIGURA 14 – Frecuencia de uso de soluciones de videoconferencia

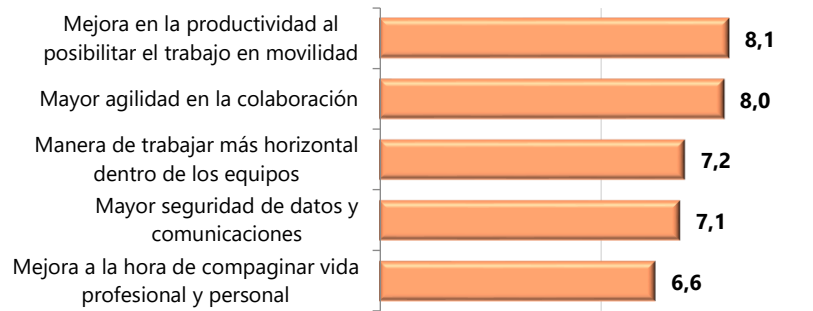


Base: Tienen soluciones para videoconferencia (121 casos).

El uso de soluciones de videoconferencia se da con menor frecuencia que en el resto de las herramientas de UC&C

La mejora de la productividad y la mayor agilidad a la hora de colaborar son los aspectos que más han mejorado en las organizaciones con la adopción de las soluciones de videoconferencia como podemos ver en la figura 15. Para el caso de las Administraciones Públicas destaca la mejora en la productividad como principal mejora destacada.

FIGURA 15 – Principales mejoras gracias a las soluciones de videoconferencia

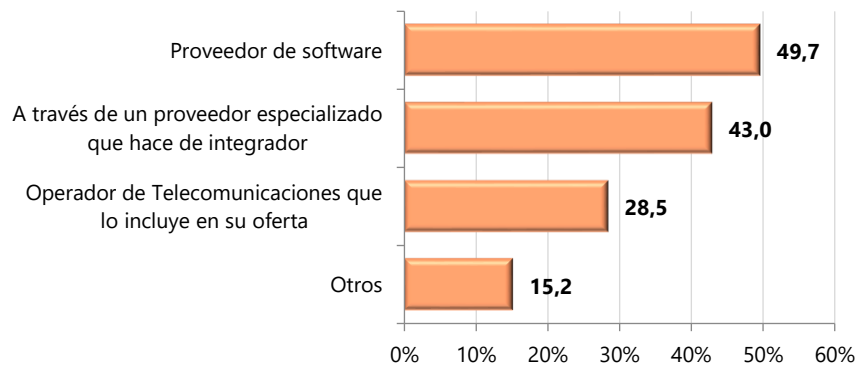


Base: Tienen soluciones para videoconferencia (121 casos).

Satisfacción con las soluciones, tipos de proveedores y valoración

Las empresas de software destacan como los principales proveedores de servicios de comunicación unificada y colaboración, un 50% de los encuestados declara disponer de soluciones de UC&C a través de este tipo de proveedores como vemos en la figura 16. Les siguen los de proveedores especializados que hacen de integradores. Estos últimos son los principales proveedores de UC&C en el caso de las grandes organizaciones, alcanzando el 59% del total.

FIGURA 16 – Tipos de proveedores

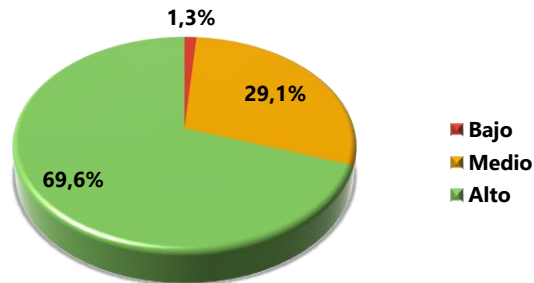


.Base: Total muestra (151 casos)

Un 50% de los encuestados declara disponer de soluciones de UC&C a través de proveedores de software

Las organizaciones encuestadas se encuentran en general satisfechas con los proveedores de comunicaciones unificadas y colaboración, ya que el 70% manifiesta un alto grado de satisfacción como se aprecia en la figura 17.

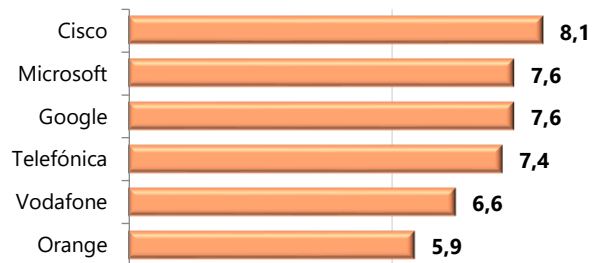
FIGURA 17 – Satisfacción con la solución actual



.Base: Total muestra (151 casos)

Cisco es el proveedor mejor valorado en cuanto a seguridad y confianza a la hora de prestar servicios de comunicaciones unificadas y colaboración por encima de empresas como Microsoft o Google. De entre las operadoras de Telecomunicaciones, Telefónica aparece como la mejor valorada por los encuestados como se muestra en la figura 18.

FIGURA 18 – Valoración de los posibles proveedores



.Base: Total muestra (151 casos)

Cisco es el proveedor mejor valorado a la hora de prestar servicios UC&C por encima de empresas como Microsoft o Google. De entre las operadoras, Telefónica aparece como la mejor valorada

IDC SPAIN

Serrano, 41, 3ª
28001 Madrid
+34 91 787 21 50
Twitter: @IDCSpain
www.idcspain.com

Mención de propiedad intelectual:

This IDC research document was published as part of an IDC continuous intelligence service, providing written research, analyst interactions, telebriefings, and conferences. Visit www.idc.com to learn more about IDC subscription and consulting services. To view a list of IDC offices worldwide, visit www.idc.com/offices. Please contact the IDC Hotline at 800.343.4952, ext. 7988 (or +1.508.988.7988) or sales@idc.com for information on applying the price of this document toward the purchase of an IDC service or for information on additional copies or Web rights. Copyright 2017 IDC. Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved

Acerca de IDC

International Data Corporation (IDC) es el principal proveedor global de inteligencia de mercado, servicios de consulta y acontecimientos para la tecnología de la información, telecomunicaciones y mercados de tecnología de consumo. IDC ayuda a los profesionales de Tecnologías de la Información, ejecutivos de negocio, la comunidad inversionistas toman decisiones basándose en hechos sobre compras de tecnología y la estrategia de negocio. Más de 1100 analistas en IDC proporcionan experiencia global, regional, y local sobre la tecnología y oportunidades de industria y tendencias en más de 110 países por todo el mundo. Durante más de 50 años, IDC ha proporcionado informaciones estratégicas para ayudar a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos claves de negocio. IDC es una filial de IDG, líder en los medios de comunicación de tecnología, investigación de mercados y eventos.