



**Leonard Pera,**

PRESIDENTE COMISIÓN INTERNACIONAL, AUTELSI.

# Comunicaciones Unificadas y Ecommerce

**E**l ecommerce ha alcanzado en nuestro país los 8.000 Millones de Euros y sigue creciendo a un vertiginoso ritmo de un 22%. Empezamos con los viajes, las reservas de hoteles, las entradas de espectáculos, luego fue la tecnología, cámaras de fotos, ordenadores, móviles y por último ha entrado con fuerza la moda en todas sus facetas.

Estamos, por tanto, en una situación en la que casi todos los productos tienen ratios de venta por internet superiores al 10%. Sin embargo la venta de servicio por internet se ha incorporado más tarde a este proceso.

En la venta de servicios física se establece una relación personal y de confianza con el cliente que se consideraba difícil de conseguir en la venta de servicios por internet.

Sin embargo las nuevas tecnologías, especialmente las comunicaciones unificadas ofrecen la posibilidad de establecer esa relación, verse, compartir documentos, y establecer una relación fluida como la que se puede dar físicamente. Esto abarca servicios como los sanitarios, servicios bancarios, servicios de asesoría legal, de recursos humanos y por supuesto servicios de formación.

Hace ya 3 años que un conocido banco de nuestro país instaló un sistema de comunicaciones unificadas online para dar asesoría financiera a sus clientes VIP. El cliente y su asesor financiero establecían una relación de videoconferencia compartiendo gráficos, datos e información útil para la toma de decisiones financieras. Hoy en día ese banco está implantando el sistema también para sus clientes residenciales. Un sistema todo "on the cloud" donde el cliente obtiene todas esas posibilidades en la propia web de la empresa y con todas las garantías de calidad y confidencialidad.

Lo mismo está ocurriendo en el sector sanitario, los médicos pueden tener acceso al historial médico, a las radiografías o a pruebas de todo tipo, compartirlas con espe-

**Las nuevas tecnologías, especialmente las comunicaciones unificadas ofrecen la posibilidad de establecer relaciones, verse, compartir documentos, y establecer una relación fluida como la que se puede dar físicamente**

cialistas e incluso realizar diagnósticos a distancia apoyándose en las comunicaciones unificadas. Mejorando la eficiencia y con un servicio más cómodo y accesible para el paciente.

En el mundo de los recursos humanos nos encontramos con empresas de asesoría, selección, formación y coaching donde la implantación de comunicaciones unificadas y telepresencia les ha permitido abarcar mercados hasta ahora no accesibles, ofrecer servicios a empresas a las que no podían acceder y por supuesto mejorar sus ratios de eficiencia al ahorrar en tiempo y desplazamientos.

Las posibilidades son ilimitadas en un ámbito donde el crecimiento es exponencial. Las comunicaciones unificadas están suponiendo una herramienta imprescindible en el desarrollo del ecommerce en el sector servicios. Tecnología al servicio del desarrollo económico. ♦