

Las aplicaciones IP ayudan a optimizar el entorno de trabajo del usuario

● El número de líneas VoIP en las empresas superará en 2009 la cifra de cuatro millones, y supondrá un crecimiento anual de un 52 por ciento, según la consultora IDC. En vista de estas previsiones, no es de extrañar que sea uno de los temas que suscita mayor interés entre el segmento empresarial. Ángel Rojo, presidente de la Comisión del Desarrollo de las Telecomunicaciones de Autelsi (Asociación de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información), presentó el Workshop "Las aplicaciones IP" haciendo hincapié en el hecho de que fueron los propios asociados de Autelsi –los CIOs de las más importantes empresas españolas– los más interesados en organizar este seminario interactivo.

Descubrir el valor tangible para el negocio de la Telefonía IP y las últimas tendencias del mercado de servicios de aplicaciones IP fueron los cometidos de operadores –Colt Telecom y Telefónica–, fabricantes –Avaya y Cisco– e integradores –Getronics y Satec–, que resolvieron *in situ* las dudas de los asistentes. Araceli Pedraza Ruiz, directora de Alianzas en Getronics, orientó su presentación a la optimización del entorno de trabajo que permiten las nuevas aplicaciones IP. Las mejoras tecnológicas permiten el acceso a cualquier hora y lugar, en cualquier dispositivo, a las herramientas de comunicación personal, colaboración y procesos de negocio y aplicaciones. Miguel Ángel López Peña, coordinador I+D+i de Satec, y Felix Be-

Nuevas aplicaciones de negocio, comunicaciones unificadas, ubicuidad en el acceso y modelos de negocio de pago por uso son sólo algunas de las potencialidades de la telefonía IP, cuyo beneficio no es únicamente el ahorro de costes



de las tecnologías existentes para construir sistemas ubicuos, mientras que Benavides plasmó un futuro de múltiples convergencias, en centros de datos, telepresencia o servicios *push to talk*.

José Paz, director de preventa y producto Avaya, por su parte, expuso las ventajas de las aplicaciones basadas en SIP para mejorar los servicios de atención.

El centro es la persona

Los nuevos adelantos tecnológicos permiten orientar las soluciones al usuario y no al contrario

El número de líneas de VoIP en las empresas superará los cuatro millones en 2009, con una evolución anual del 52 por ciento

navides, insistieron en las posibilidades de futuro de la ToIP. López Peña destacó el papel de los integradores en el ensamblaje

como ocurría hasta el momento. Enrique González Lezana, jefe de Innovación y Convergencia en la división de Marketing de

bién de la red local, Wifi, acceso remoto, etc... Se trata por tanto de una red flexible, que permite al usuario tener un terminal que se conecta desde diferentes ubicaciones", explica Alejandro Fuster, director de Marketing de Colt que añadió que "la telefonía IP es innovadora no sólo desde el punto de vista tecnológico sino porque permite un modo diferente de trabajar de manera que me-

gía sino las políticas de empresa las que deciden el acceso a la tecnología y a los terminales. De redes verticales orientadas al ser-



vicio (es decir, redes fijo-móvil, voz-datos) nos dirigimos ahora a servicios convergentes en una red horizontal". Efectivamente, "ToIP permite desagregar el aplicativo de los recursos que permiten ofrecer el servicio, puesto que ahora ya no dependen sólo de la línea conmutada, sino tam-

jora la gestión de pedidos, soporte al cliente, operaciones. Por ejemplo, es posible atender al cliente desde un call center centralizado pero también desde sedes remotas y agentes que practiquen el teletrabajo, de modo que se solucionan los problemas de saturación".

Hacia el modelo IP Centrex

Según los informes de distintas consultoras, la oferta de ASP pasará de suponer un cinco por ciento del mercado a un 25 por ciento en 2010, mientras que "la comunicación IP externalizada va a experimentar un crecimiento destacado, que llegará a alcanzar a un 40 por ciento de las empresas de todo el mundo, incluyendo a las pymes", explica Julien Delaporte, profesor en la Escuela Nacional Superior de Telecomunicaciones de París (ENST) y CTO de la compañía Active Telecom, de la que es co-fundador.

Delaporte distingue una evolución muy clara en las redes de voz y datos, según la cual "a finales de los 90 hablábamos de dos mundos –red de datos y red TDM– que no comunicaban entre sí. De 2000 a 2005, se unieron ambos mediante gateway aunque no permitía usos avanzados. Hoy, la tendencia es integrar la PBX en la red de datos de la empresa (IP PBX), pero otra opción son las Hosted IP Communications, donde dichas funciones se integran en la red de datos que maneja el operador".

En lo que respecta a la tendencia que experimentará la red, "se independizarán el nivel de transporte (IP) del nivel de creación de servicio (NGN mediante tecnología IMS) y aparecerán más servicios, más baratos y con modelos económicos diferentes". En este sentido, Delaporte señala que se pueden establecer dos modelos, IP PBX e IP Centrex. "En el primero, la empresa invierte en equipos que se alojan físicamente en sus instalaciones. Dichos equipos tienen interfaces propietarias, ya que los fabricantes de PBX han migrado sus sistemas –que desarrollan desde hace más de 30 años– a IP, pero manteniendo muchas de sus características". En el segundo, no obstante, cuando la empresa necesita un servicio no necesita adquirir ningún equipo, sino simplemente activarlo con su operador, de modo que si únicamente requiere del mismo durante un mes, sólo tendrá que pagar por este periodo.

Entre las tendencias que definirán el mercado de aplicaciones IP, destacan el uso de sistemas abiertos, las aplicaciones verticales que se adaptan a cada negocio, la externalización del software y las aplicaciones convergentes basadas en IP.