

Mitel facilita la **comunicación** y **colaboración empresarial** a través de la **innovación, flexibilidad y experiencia**

El aumento, más rápido de lo esperado, de las soluciones VoIP está dando como resultado “más y mejores opciones para las empresas a la hora de invertir en sistemas telefónicos más robustos, confiables e innovadores, así como en aplicaciones que impulsen la colaboración, aumenten la eficiencia y brinden una mejor experiencia a los empleados y clientes”, asegura Eva Arroyo, responsable de marketing de Mitel.

Olga Romero



Tal y como explica, las pymes, entre cuyas prioridades se encuentran la colaboración, comunicación y el trabajo híbrido, exigen cada vez más soluciones que les ofrezcan una buena relación calidad-precio. Sin embargo, “los sistemas de comunicación diseñados para este sector buscan minimizar costes y, por lo general, proporcionan funciones básicas y poco o ninguna capacidad de integración con aplicaciones de terceros”, señala Arroyo.

Como contrapunto, en el segmento de la mediana y gran empresa las soluciones de comunicación y colaboración cuentan con una mayor innovación, prestaciones avanzadas, ofertas integrales y se ofrece más estabilidad a medio y largo plazo. Una realidad que Mitel no comparte, “consideramos que debemos ofrecer a las pymes el mismo nivel de calidad, funcionalidad e integración del que suelen gozar las empresas grandes”, afirma la responsable de Marketing del proveedor.

Otra de las máximas de Mitel es “proporcionar a las empresas la capacidad de elegir el mo-



delo de consumo de comunicaciones que se adapte a sus necesidades”, indica Arroyo. Pilar en el que se basa su sólido compromiso por apoyar a sus clientes independientemente del punto en el que estén dentro del proceso de comunicación.

Soluciones más demandadas

Para Arroyo el deseo actual de las pymes es claro: “Buscan modernizarse a través de soluciones de comunicaciones unificadas (UC) y prefieren

invertir en tecnología de comunicación y colaboración multipropósito que les garanticen flexibilidad y escalabilidad, incluyan variedad de funciones y se integren con otras herramientas tecnológicas”, apunta.

Esta finalidad hace que “demanden, en un modelo comercial que les resulte conveniente desde el punto de vista financiero, soluciones de comunicación y colaboración que les permitan adaptarse y prosperar en el nuevo paradigma de trabajo”, comenta la directiva.

En cuanto a las tendencias que están marcando las estrategias UCC (comunicaciones unificadas y colaboración por sus siglas en inglés) de las pymes, Arroyo enumera varias como, por ejemplo, la adopción de aplicaciones basadas en la nube para implementar soluciones de acceso remoto seguro e impulsar la productividad, la creciente demanda de herramientas de *contact center* o las herramientas de fácil integración con las aplicaciones de negocio.

Futuros retos

“Para que las pymes se transformen con éxito y recuperen el impulso, en Mitel consideramos que deben poseer tres cualidades imprescindibles: resiliencia, agilidad y una filosofía que dé prioridad a las personas porque la tecnología es, simplemente, un habilitador”, asegura. Además, recuerda que aspectos como la experiencia y el talento de los empleados o un pensamiento estratégico a largo plazo son aspectos fundamentales actualmente.

“Las organizaciones quieren modernizarse a través de soluciones de comunicaciones unificadas flexibles y escalables e incluyan variedad de funciones y se integren con otras herramientas tecnológicas”

El empleo de soluciones de comunicación anticuadas, cuyo uso puede provocar la pérdida del contacto con los clientes, o la seguridad, tanto de los datos como de las propias comunicaciones, son otros de los retos a los que las pymes deben hacer frente. Sobre la ciberseguridad, aspecto que preocupa, cada vez más, a las pymes, Arroyo explica que en Mitel la abordan desde la fase inicial, es decir, la de diseño y desarrollo. Una fase en la que “ponemos el foco en los mecanismos de redundancia que aseguran la accesibilidad, la seguridad frente a posibles ataques, así como la robustez y facilidad para desplegar y monitorizar miles de usuarios en arquitecturas de distintas tipologías”.

Asimismo, el proveedor combina estrategias de ciberseguridad proactivas y reactivas y, como parte de su compromiso con los clientes y la excelencia del producto, mantiene un programa de respuesta a incidentes de seguridad enfocado en descubrir posibles vulnerabilidades y fallos de seguridad en los productos.

Mitel España, además, “ha superado la auditoría independiente que verifica el cumplimiento de los requerimientos contemplados en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) para sistemas de categoría ALTA”, indica. Gracias a este cumplimiento el proveedor ha obtenido el Certificado de Conformidad emitido por el Centro Cripto-

lógico Nacional. Este reconocimiento ha recaído en las soluciones de comunicación MiVoice MX-ONE, MiVoice Business y MiVoice Office 400.

Estrategia basada en innovación y flexibilidad

El objetivo de Mitel, como proveedor global de comunicaciones unificadas y soluciones de cola-

boración para empresas, es “mejorar y facilitar la forma en que las personas se comunican y colaboran en el ámbito laboral”, indica Arroyo. Para ello la compañía cuenta con un amplio catálogo de herramientas, enfocado en modernizar las comunicaciones de las organizaciones independientemente de que se encuentren *on premise*,

en la nube o en entornos híbridos, así como mejorar la experiencia de usuario.

Entre las máximas de Mitel, y que le dan valor añadido a su oferta, destaca la apuesta por proporcionar opciones flexibles y adaptables y gestionar el ciclo de vida de las comunicaciones. Este último pilar es, como asegura la responsable de marketing, “la piedra angular de Mitel”.

Además, la estrategia de la compañía en España se apoya en la prescripción comercial, la consultoría y los servicios de integración. Para poder cumplir con ella en España, Mitel dispone de equipos de ingeniería, operaciones y servicios profesionales.

Los cinco pilares de la estrategia de Mitel

- 1. Innovación. La misión del proveedor, durante casi 50 años, ha sido ofrecer las mejores soluciones de comunicación para empresas.**
- 2. Flexibilidad y capacidad de elección a lo largo del ciclo de vida de las comunicaciones. Mitel apuesta por ofrecer soluciones flexibles y preparadas para el futuro capaces de satisfacer las necesidades de cada cliente de por vida.**
- 3. *Portfolio* UC probado, de calidad y a prueba de futuro. Una seña de identidad del proveedor son sus completas soluciones de comunicación y colaboración que garantizan una alta capacidad de integración con terceros y ofrecidas en modelo de despliegue en nube privada, *on premise* y entornos híbridos.**
- 4. Equipos con amplia experiencia y conocimiento sumado a unos servicios profesionales en el país para cubrir todo el ciclo de vida de los proyectos.**
- 5. Filosofía *partner first*. Sólido compromiso con el éxito de su ecosistema de canal.**

MiVoice Office 400

Entre el amplio catálogo de soluciones de Mitel, MiVoice Office 400 es la herramienta que mejor se adapta a las pymes. Tal y como asegura Arroyo, “las pymes que buscan la mejor combinación de valor, flexibilidad y funciones en un modelo tanto *on premise* como híbrido tienen una buena aliada tecnológica en esta solución”.

En una compacta y sencilla propuesta, MiVoice Office 400 combina todos los servicios de comunicación que puede necesitar una empresa. Además, esta herramienta se integra con el servicio *cloud* de Mitel con el fin de ofrecer a los clientes aplicaciones en la nube. Mitel CloudLink es una moderna arquitectura de servicios en la nube que, como explica, “permite a los clientes evolucionar sus herramientas de colaboración y las implementaciones de otras aplicaciones a su propio ritmo”.

Mitel One es una de las aplicaciones que los usuarios pueden implementar. Con esta herramienta los usuarios pueden acceder, independientemente del dispositivo y el lugar y a través de una interfaz única, a todas las funcionalidades completas de telefonía, así como a soluciones de comunicaciones unificadas y colaboración.

Mitel CloudLink

“Nuestro servicio *cloud* permite dotar a todos nuestros servidores de comunicación y aplicacio-



Resiliencia, agilidad y prioridad a las personas: cualidades que deben tener las pymes para que su transformación sea un éxito y recuperen el impulso

nes de servicios de un valor añadido en la nube”, comenta Arroyo. La aplicación Mitel One para usuario móvil y web, la solución de videoconferencia y colaboración MiTeam Meetings, los servicios de chat para MiCollab/MiContact Center o las API para integración con aplicaciones de terceros adaptadas a diferentes verticales son algunos de los servicios que el proveedor amplía de manera constante.

Además, Mitel ofrece a sus *partners* un programa para desarrolladores a través del cual acceden a las especificaciones de la API CloudLink, las cuales son necesarias para poder desarrollar sus propias aplicaciones personalizadas. “Este programa brinda a nuestros socios la oportunidad de desarrollar e implementar innovaciones para sus clientes de forma más rápida y sencilla”, indica la responsable de Marketing de la compañía.

¿Cómo seleccionar la mejor solución para una pyme?

Las necesidades de las pymes son muy diferentes y, en muchas ocasiones, vienen marcadas por los presupuestos de los que disponen. Por ello desde Mitel aconsejan evaluar cinco aspectos principales antes de decantarse por una herramienta en concreto.

1. **Identificar quién usará el sistema. Es imprescindible conocer si la solución la utilizarán los empleados o los clientes. Además, en este primer paso también hay que tener en cuenta el tamaño del negocio porque, de esta manera, se conseguirá una imagen precisa de las necesidades a cubrir.**
2. **Centrarse en lo que realmente se necesita. El abanico de funciones y capacidades que ofrecen las herramientas cada vez es más amplio. Por ello es aconsejable clasificar cuáles son las principales necesidades.**
3. **Hacer un balance de lo que tiene el sistema actual tanto en hardware como en software, elementos de red y herramientas de negocio que necesitan estar integradas. Asimismo, es importante tener una foto clara de los proveedores actuales y de la lista de servicios que ofrecen.**
4. **Diseñar un presupuesto claro. En este sentido es fundamental incluir tanto la cantidad que se desea invertir como el modelo de inversión que mejor se adapte al negocio.**
5. **Evaluar el modelo y tiempo de despliegue que se adecúen a las necesidades únicas de la empresa ya que cada modelo de implementación tiene sus propios beneficios y desafíos. Por otro lado, algunos proveedores permiten migrar a un sistema nuevo mientras se elimina progresivamente el viejo, sin interrupciones en el servicio para minimizar el tiempo de inactividad. Valorar esta capacidad en un proveedor puede reducir los problemas de una migración completa e inmediata.**

Otras soluciones

Proporcionar soluciones transversales y accesibles independientemente del servidor desplegado o el tamaño y tipología de la empresa es el objetivo de Mitel. Por ello la compañía cuenta con otras soluciones como MiCollab o MiTeam Meetings. La primera es una herramienta diseñada para el trabajo remoto o de oficina que ofrece, mediante un portal único y sin necesidad de VPN, el acceso a todas las funciones de telefonía, directorios corporativos o diarios de llamadas, entre otras.

MiTeam Meetings es una aplicación para la colaboración en tiempo real con vídeo, chat y voz. Gracias a esta herramienta el trabajo en equipo es más fluido. Además, el proveedor pone a disposición de las pymes su gama de terminales SIP de sobremesa, así como la solución de movilidad SIP-DECT o la integración con Microsoft. Una herramienta, esta última, desarrollada pensando en las empresas que utilizan Microsoft Teams como principal solución de UC.

Mitel o cómo personalizar las soluciones de comunicaciones unificadas

“Nuestra experiencia en el mercado de las comunicaciones unificadas y colaboración, sumada a nuestro amplio *portfolio*, nos permite poder personalizar las herramientas y adaptarlas a las necesidades del cliente”, asegura Juan Carlos Muñoz, director de canal de Mitel.

En el siguiente vídeo el directivo profundiza sobre cómo la compañía proporciona soluciones flexibles y garantiza siempre la capacidad de elección al cliente. Además, subraya la implicación de Mitel con su ecosistema de *partners* en España gracias al equipo local del que dispone el proveedor en nuestro país.

