

# Por qué los sistemas de comunicación on-premise aún son relevantes



## Por qué los sistemas de comunicación on-premise aún son relevantes

Sin duda habrás leído diferentes artículos sobre la necesidad de trasladar tu contact center a la nube. Sin embargo, estos artículos presentan una imagen distorsionada sobre el verdadero estado de las soluciones on-premise y en la nube. Hay una buena razón por la que muchos contact centers mantienen sus instalaciones on-premise en lugar de pasarse a la nube, incluso en algunos casos hay un resurgimiento de las soluciones on-premise.

La razón es que éstas últimas ofrecen un nivel de estabilidad, seguridad y control que es crucial para las operaciones de muchas empresas. Además, la madurez, fiabilidad y versatilidad de las soluciones on-premise son clave para determinados sectores. Aunque algunos proveedores sostienen que el único camino a seguir es el de la nube, no necesariamente es el mejor para todas las organizaciones, ya que estas soluciones pueden no ser capaces de proporcionar el nivel de fiabilidad, cumplimiento y funcionalidad requeridos en algunos casos. Por supuesto, las ofertas de nube pública o CCaaS están muy bien para determinados tipos de empresas, pero dependiendo del tamaño de la organización, el sector y los requisitos específicos, puede que no se ajusten a sus necesidades.

Dado que muchos proveedores tradicionales de contact center están abandonando o poniendo fin a sus ofertas on-premise, es importante elegir uno que continúe invirtiendo y mejorando estas ofertas, a la vez que proporciona un camino hacia el futuro.

### Tabla de contenidos

- Por qué los sistemas de comunicación on-premise aún son relevantes.....1
- Por qué no abandonar del todo los Contact Centers on-prem .....2
- Todo lo que va vuelve .....4
- Nube híbrida: el término medio ideal .....5
- Opciones de proveedores on-premise .....5
- Avaya - Innovación sin disrupción .....6
- Pregunta a tu proveedor.....6
- Conclusión .....7
- Acerca de COMMfusion .....7



**Para determinados tipos de organizaciones y verticales, los contact center on-prem son la elección obvia, ya que ofrecen la fiabilidad y seguridad que la nube no puede igualar.**

Avaya es uno de los pocos proveedores que posee una oferta en la nube al mismo tiempo que sigue invirtiendo en las soluciones on-premise, buscando satisfacer las necesidades actuales y futuras de sus clientes.

## **Por qué no abandonar del todo los Contact Centers on-prem**

Para determinados tipos de organizaciones e industrias, los contact center on-premise son la opción más adecuada, ya que cumplen con ciertos requisitos de fiabilidad y seguridad que los sistemas basados en la nube no pueden igualar. Las principales razones por las que una organización o empresa puede elegir un contact center on-premise en lugar de una solución basada en la nube incluyen:

- **Mayor control y personalización:** Con un sistema on-premise, una organización tiene control total sobre el sistema y la infraestructura, así como sobre dónde residen los datos. Por su vez, con los contact center basados en la nube, el proveedor es quien toma las decisiones en cuanto a infraestructura, tecnología, etcétera. Respecto a la personalización, las soluciones on-premise ofrecen más posibilidades de adaptación del software a los requisitos específicos de una empresa, permitiendo ajustar o añadir nuevas funcionalidades e integraciones según sea necesario. Aunque los servicios en la nube son conocidos por ser más flexibles, esto se produce a costa de menos control y personalización. Un ejemplo de la falta de control es cuando se realizan actualizaciones automáticas a los softwares cloud, algo que pasa siempre que hay nuevos releases de funcionalidades o corrección de fallos. En estos casos, no se tiene en cuenta puntos como las integraciones específicas del cliente, los cambios estacionales o los ciclos del negocio.
- **Seguridad:** Dado que la organización tiene un control total sobre su propia infraestructura y datos, los contact centers on-premise pueden ofrecer una mayor seguridad para las informaciones más confidenciales. El equipo de IT de la empresa puede identificar todas las vulnerabilidades y riesgos potenciales, lo que puede ser clave en sectores con requisitos de compliance estrictos.
- **Fiabilidad:** Los sistemas on-premise suelen ser considerados más fiables porque no dependen de una conexión a internet. Si la red se cae, el sistema de comunicación de la empresa y los contact centers seguirán operativos y funcionando sin interrupción. Para los contact center de servicios críticos que requieren voz de alta calidad, las soluciones on-premise satisfacen mejor estas necesidades.
- **Costes:** Aunque los costes iniciales de infraestructura y equipos son más elevados, una solución on-premise puede ser más rentable a largo plazo, sobre todo para las grandes empresas. Dependiendo de las preferencias de la organización, es posible elegir una licencia perpetua en lugar de una licencia de suscripción mensual, para que no haya costes recurrentes y la empresa pueda amortizar la inversión con el tiempo.



## **Los contact center on-premise pueden ayudar a gestionar las consultas y solicitudes de los clientes, a la vez que permiten a estas organizaciones mantener un mejor control sobre la seguridad de los datos y garantizar el cumplimiento de la normativa.**

En general, y en función del tamaño de la organización, al cabo de tres a cinco años las licencias perpetuas para las soluciones on-premise basadas en un modelo CAPEX son más rentables que las soluciones basadas en la nube que tienen cuotas de suscripción continuas. A pesar de los beneficios de los modelos de suscripción, algunas organizaciones, principalmente las sin ánimo de lucro con requisitos presupuestarios fijos, prefieren el modelo CAPEX de las soluciones on-premise al modelos OPEX de la nube.

Es probable que los contact center on-premise sean más atractivos para determinados sectores que manejan información confidencial o tienen requisitos de compliance y normativas más estrictas. Como las soluciones de nube pública son multiarrendatario, es decir, compartidas por varios clientes, y dependen de la conexión a la red pública, algunas soluciones CCaaS pueden no cumplir requisitos normativos específicos, como el FedRAMP, PCI DSS, HIPAA o, incluso la GDPR.

Las empresas de sectores altamente regulados, como hospitales, servicios públicos, gobierno federal, servicios financieros, ejército y defensa, tienen normativas de seguridad y privacidad muy rígidas y que en ocasiones se cumplen mejor a través de soluciones on-premise. Para las agencias gubernamentales federales, estatales y locales mantener los canales de comunicación seguros y siempre activos es fundamental y, en muchos casos, tienen prohibido utilizar la nube pública para comunicaciones importantes. A continuación más ejemplos de otros sectores:

- Las instituciones financieras también están sujetas a regulaciones estrictas, incluyendo la Ley Sarbanes-Oxley (SOX), que les obligan a proteger información de los clientes y mantener el cumplimiento de los requisitos a la hora de presentar los informes financieros y de auditoría de las empresas.
- Las empresas de utilities, incluidas las compañías de gas, agua y electricidad, necesitan mantener sus canales de comunicación siempre activos con los clientes que les puedan contactar durante emergencias o cortes. Las organizaciones sanitarias, como hospitales, clínicas y aseguradoras, deben cumplir estrictas normas de privacidad como la GDPR y la HIPAA, que les obligan a gestionar de forma segura los datos de los pacientes. Los proveedores de servicios de emergencia, departamentos de policía, bomberos, y servicios de ambulancia requieren un sistema fiable de comunicación para responder a emergencias de forma rápida y eficaz.

Los contact centers on-premise pueden ayudar a gestionar las consultas y solicitudes de los clientes, a la vez que permiten a estas organizaciones mantener un mejor control sobre la seguridad de los datos y garantizar el cumplimiento de la normativa.



## Los sistemas de comunicación y contact center on-prem siguen representando una parte considerable del mercado. Eastern Management Group señala que las ventas de sistemas PBX on-premise representaron el 40% del mercado de comunicaciones unificadas el año pasado.

### Todo lo que va vuelve

Todo el bombo y platillo de los últimos años ha hecho parecer que los servicios en la nube son la panacea y que las soluciones on-premise están muertas o en vías de extinción. Las inmortales palabras del anciano de "Monty Python y el Santo Grial" podrían aplicarse a los sistemas de comunicación locales: "Aún no estoy muerto".

De hecho, los sistemas de comunicación y contact center on-prem siguen representando una parte considerable del mercado. Eastern Management Group señala que las ventas de sistemas PBX on-premise representaron el 40% del mercado de comunicaciones unificadas el año pasado. Según COMMfusion, las cifras son similares para los contact centers, con CCaaS representando sólo el 30% del mercado actual.

Recientemente se ha producido una reacción inversa a los servicios de nube pública, ya que algunas grandes empresas están reevaluando y trasladando sus actividades críticas para el negocio de vuelta a las instalaciones on-premise. Esto está ocurriendo con varios tipos de actividades, entre ellas los sistemas de comunicación y contact center.

Algunos de los primeros en adoptar CCaaS están reconsiderando sus decisiones, y muchas empresas que trasladaron sus contact centers se lo están pensando mejor. Según un reciente estudio de Forrester, "The Frustrating Journey to Cloud Contact Center", el camino hacia el CCaaS ha sido complicado, con problemas de capacidad y usabilidad que frustran a los usuarios. Según el estudio, más del 40% de los encuestados han tenido un éxito limitado con sus esfuerzos de migración a CCaaS. Teniendo en cuenta la creciente complejidad de las nuevas soluciones de contact center en la nube con la falta de experiencia y recursos, el estudio descubrió que a la mayoría de las organizaciones les resulta difícil optimizar las soluciones CCaaS. Un escaso 23% de los encuestados consideró que su migración a CCaaS fue completamente exitosa, con el 43% de las organizaciones encuestadas afirmando estar algo satisfechas con su solución CCaaS actual.

Quizá sea más importante el impacto de la solución en la nube en agentes y clientes. Muchas de las ofertas de CCaaS carecen de algunas funcionalidades de las soluciones on-premise más maduras, por lo que el 80% de los encuestados creen que sus soluciones CCaaS ofrecen menos capacidades, y el 75% encuentra menos funcionalidad, robustez y facilidad de uso en comparación con el software on-premise. El resultado es que el 37% de los encuestados afirman que no obtienen mejoras significativas en la experiencia del cliente con respecto a su solución anterior, y el 21% experimenta un aumento limitado de la eficiencia operativa.



# Al adoptar una solución de nube híbrida, las empresas pueden añadir funcionalidades como canales digitales o inteligencia artificial de forma incremental, sin tener que sustituir su equipo o sus flujos de llamada del contact center.

## Nube híbrida: el término medio ideal

Por supuesto, los contact centers basados en la nube ofrecen muchas ventajas, como flexibilidad y escalabilidad, además de una implantación más sencilla para las organizaciones que no tienen los recursos o el deseo de gestionar y mantener los equipos.

Para algunas organizaciones, como las que cuentan con sistemas heredados, el coste de migrar a una solución en la nube puede superar los beneficios. En estos casos, una solución de nube híbrida que se superponga y añada capacidades modernas puede ser el mejor camino a seguir. La nube híbrida combina algunos elementos de los servicios on-premise y de la nube. Al adoptar una solución de nube híbrida, las empresas pueden añadir funciones mejoradas, como canales digitales o capacidades de inteligencia artificial, de forma incremental, sin tener que desmontar y sustituir sus equipos existentes y los flujos de llamadas de su contact center. Ya que, en muchas ocasiones, estos flujos de llamadas se han desarrollado a lo largo del tiempo y su sustitución puede resultar costosa y lenta.

La integración de las capacidades de la nube pública con la plataforma del contact center on-premise ofrece a las empresas las ventajas del control, la seguridad y la fiabilidad, al tiempo que aprovechan las nuevas tendencias y funcionalidades disponibles a través de la nube. Las soluciones de nube híbrida permiten tener lo mejor de ambos mundos. Al adoptarlas, las empresas pueden añadir capacidades digitales de forma incremental y estratégica, preservando y protegiendo su inversión existente al tiempo que se benefician de la estabilidad y la funcionalidad de voz de las soluciones locales. Este enfoque garantiza que las empresas no se vean obligadas a elegir entre la nube o el on-premise, sino que aprovechen las ventajas de ambas de forma que se ajusten a sus necesidades específicas.

## Opciones de proveedores on-premise

A medida que la carrera hacia la nube se ha acelerado en los últimos años, se ha producido un rápido aumento del número de proveedores de CCaaS, junto con una reducción de los que ofrecen soluciones tanto on-premise como basadas en la nube. Algunas empresas de contact center están redoblando sus esfuerzos en sus ofertas on-premise e híbridas, pero muchas están centrando todos sus recursos e inversiones en sus soluciones en la nube.

Al encontrar demasiado difícil soportar las inversiones en I+D y personal necesarias para dar soporte tanto a las nuevas iniciativas en la nube como a las soluciones on-prem existentes, varios proveedores han abandonado o abandonarán sus esfuerzos on-prem para centrarse en sus ofertas en la nube. Además, afirmando que este es el camino a seguir, varias empresas tradicionales de comunicaciones y contact center enfocarán toda la innovación en sus ofertas en la nube.

El minorista mexicano Central Detallista, Supermercados Calimax utiliza Avaya Contact Center Select on-premise, basado en la plataforma IP Office de Avaya, junto con la plataforma en la nube Avaya Social Media Contact Center para atender directamente a más de 80.000 clientes. Calimax integró Avaya Social Media Contact Center basado en la nube con su contact center on-premise permitiendo a la cadena de supermercados y tiendas integrar su número 1-800 con redes sociales como Facebook, Instagram, WhatsApp y correo electrónico para atender a los clientes. El siguiente paso es añadir inteligencia artificial con Avaya Experience Portal para mejorar la experiencia del cliente. Obteniendo lo mejor de ambos mundos, Calimax pudo añadir capacidades avanzadas basadas en la nube a su plataforma de contact center on-premise.

## Avaya - Innovación sin disrupción

Avaya es una de las pocas empresas que mantiene su compromiso de invertir en ofertas de contact center on-premise. La empresa sigue innovando, añadiendo nuevas capacidades y funcionalidades a sus ofertas on-premise, como una vista de cliente unificada, integraciones digitales para agentes y supervisores, certificaciones y mucho más.

Además de invertir en sus ofertas de contact center on-premise, Avaya ofrece lo que denomina "Innovación sin disrupción". Teniendo en cuenta que miles de sus clientes desean aumentar la funcionalidad de los contact centers sólo de voz con nuevos canales digitales como chat, texto y redes sociales, Avaya permite a los clientes mantener sus activos existentes al tiempo que incorporan canales y servicios digitales y otras innovaciones a través de la nube. Al utilizar las API y el Avaya API Exchange para conectar servicios en la nube de terceros, Avaya hace posible añadir aplicaciones basadas en la nube que trabajan codo con codo con su solución local. Por ejemplo, los clientes pueden mantener sus capacidades de voz en las instalaciones y agregar capacidades sociales y digitales, optimización de la fuerza de trabajo, gestión de la participación de la fuerza de trabajo y otras capacidades desde la nube para proporcionar experiencias de cliente conectadas. Esto ayuda a las empresas a minimizar el riesgo y garantizar la soberanía de los datos, la seguridad y el compliance.

Con el beneficio de la estabilidad y el control que ofrecen las soluciones on-premise, al mismo tiempo que disfrutan de las ventajas de las capacidades digitales a través del enfoque de nube híbrida u over-the-top de Avaya, las empresas pueden proteger su inversión al mismo tiempo que se mantienen al día con las cambiantes necesidades y expectativas de los clientes.

## Pregunta a tu proveedor

Cuando pienses en un contact center on-premise, asegúrate de trabajar con un proveedor que no sólo ofrece soporte para estas soluciones hoy, sino que sigue invirtiendo, innovando y mejorando sus ofertas en el futuro.

### Estas son algunas preguntas que debes hacer a tu proveedor:

- ¿Vas a seguir invirtiendo en tus soluciones on-prem o las vas a eliminar gradualmente?
- ¿Cuáles son algunas de las nuevas mejoras e innovaciones que has añadido o añadirás a tus soluciones on-prem?
- ¿Cómo pueden añadirse nuevas capacidades como IA y canales digitales a tu contact center on-prem?
- ¿Cuál es el roadmap de 1 a 3 años para tus soluciones on-prem?
- ¿Cuál es tu ruta de migración a la nube?
- ¿Ofreces capacidades de nube híbrida? ¿Como ayudas a los clientes que no están preparados para la nube pública completa?

**Estas soluciones, de eficacia probada, proporcionan a las empresas un alto nivel de control y personalización, mientras que las que pertenecen a determinados sectores verticales pueden estar seguras de que cumplen sus requisitos de fiabilidad, conformidad y cumplimiento de las normativas.**

## Conclusión

Las soluciones de Contact Center on-premise ofrecen ventajas a las alternativas basadas en la nube en varias áreas críticas, hoy y en el futuro previsible. Estas soluciones, de eficacia probada, proporcionan a las empresas un alto nivel de control y personalización, mientras que las que pertenecen a determinados sectores verticales pueden estar seguras de que cumplen sus requisitos de fiabilidad, conformidad y cumplimiento de las normativas.

Los servicios de nube pública no son para todo el mundo, y Avaya es una de las pocas empresas que sigue no sólo ofreciendo soporte, sino invirtiendo y mejorando sus ofertas de contact center on-premise. Esto proporciona a las organizaciones un camino hacia el futuro al tiempo que garantiza la protección de la inversión.

## Acerca de COMMfusion

Blair Pleasant es Presidenta y Analista Principal de COMMfusion LLC y cofundadora de BCStrategies. Como analista del sector de las comunicaciones, ofrece servicios de consultoría estratégica y análisis de mercado sobre aplicaciones, tecnologías y mercados de comunicaciones de negocio, con el objetivo de ayudar a los clientes usuarios finales y proveedores tanto estratégicamente como tácticamente. Sus principales áreas de interés son las comunicaciones unificadas y la colaboración, los contact centers, la experiencia del cliente y otras tecnologías de comunicaciones de negocio.



## Acerca de Avaya

Las empresas se basan en las experiencias que brindan, y cada día millones de esas experiencias son creadas por Avaya. Durante más de cien años, hemos habilitado a las organizaciones de todo el mundo para ganar, al crear experiencias de comunicaciones inteligentes para clientes y empleados. Avaya crea soluciones abiertas, convergentes e innovadoras para mejorar y simplificar las comunicaciones y la colaboración, en la nube, en las instalaciones o bajo un modelo híbrido. Para hacer crecer su negocio, estamos comprometidos con la innovación, la asociación y un enfoque implacable en lo que sigue. Somos la compañía de tecnología en la que confías para ayudarte a ofrecer Experiencias que Importan. Visítanos en [www.avaya.com/es](http://www.avaya.com/es).