



# Sentar las bases para la excelencia operativa

En respuesta al reciente periodo de caos económico mundial sin precedentes, están surgiendo nuevas prioridades para las empresas. Para prosperar y seguir siendo competitivas, deben replantearse su funcionamiento y optimizar las ventajas tecnológicas para acelerar el cambio hacia la digitalización de los servicios, procesos y espacios de trabajo. En el pasado, es posible que las empresas se hayan centrado en crear un lugar de trabajo digital con aplicaciones y servicios críticos trasladados a la nube.

Sin embargo, ha llegado el momento de que las organizaciones maximicen el impacto de la tecnología en el modelo operativo abordando áreas que, en última instancia, mejorarán la ejecución con el mismo presupuesto y las llevarán a la siguiente fase de transformación. Estas áreas incluyen:

- Simplificación y automatización de TI
- Ciberseguridad
- Optimización del presupuesto

Todo ello sin dejar de prestar atención a la ecosostenibilidad de las empresas.

## 1 Automatización y simplificación de TI: el próximo cambio digital



Mientras que la tecnología basada en la web se ha utilizado principalmente para aplicaciones de usuario final, ahora estamos entrando en una segunda fase en la que la nube se está convirtiendo en la piedra angular de nuevos servicios, destinados a automatizar servicios informáticos como la gestión y el aprovisionamiento en tres áreas principales:

- **Operaciones de TI**  
La arquitectura y la tecnología basadas en la nube se utilizan para agilizar procesos, automatizar tareas y centralizar la gestión de aplicaciones y sistemas distribuidos.
- **Experiencia del empleado**  
El autoaprovisionamiento, la simplificación y la gestión de derechos basada en funciones permiten a los usuarios finales ser autónomos, lo que les hace más ágiles y capacitados. Las soluciones de colaboración basadas en la nube complementan a la perfección los servicios de comunicaciones existentes, sin las molestias del mantenimiento y las actualizaciones.
- **Experiencia del cliente**  
La automatización de las aplicaciones de atención al cliente, con el aumento del uso de robots inteligentes con IA para el autoservicio (como bots de chat para sitios web y bots de voz para IVR), reduce el coste total del servicio y mejora la satisfacción, la fidelidad y la experiencia del cliente.



## 2

### Ciberseguridad:

El rápido cambio al trabajo desde casa ha ampliado los perímetros de red de las organizaciones y su superficie de ataque, acelerando la necesidad de nuevos requisitos.



- **Seguridad por diseño:** tener en cuenta la seguridad en cada paso del desarrollo del producto, incluido el hardware y los sistemas operativos reforzados y la protección integrada contra la denegación de servicio (DoS)
- **Cifrado de extremo a extremo:** permite a empleados y clientes comunicarse y colaborar de forma segura y confidencial mediante voz, vídeo y texto, estén donde estén, utilizando soluciones locales o en la nube
- **Certificaciones y acreditaciones:** incluidos estándares de seguridad como ISO 27001, 27017 y 27018, certificaciones específicas verticales como HIPAA en Estados Unidos y Health Data Hosting en Francia, y normativas gubernamentales como el RGPD
- **Pruebas continuas:** pruebas de penetración continuas impulsadas exclusivamente por requisitos de ciberseguridad. Estas pruebas simulan ciberataques para revelar vulnerabilidades de seguridad.

## 3

### Optimización del presupuesto:

El paso a la nube y a los modelos “como servicio” ofrecen una forma cómoda de aportar flexibilidad a los presupuestos de las empresas.



- Cualquier cambio a la nube y a un modelo “como servicio” debe planificarse mediante una serie de pasos. Además, es fundamental decidir qué modelo de nube adoptar para las comunicaciones empresariales, por ejemplo:
- **Instancia única privada:** control de llamadas basado en IP (centralita PBX IP) propiedad de un proveedor de servicios con un único cliente en un sistema dedicado. *Se vende como servicio.*
  - **Multiinstancia privada:** control de llamadas basado en IP (centralita PBX IP) propiedad de un proveedor de servicios con cada cliente (empresa, organismo público) asignado a una instancia dedicada con gestión centralizada. *Se vende como servicio.*
  - **Solución de varios abonados pública:** control de llamadas basado en IP (centralita PBX IP) propiedad de un proveedor de servicios con múltiples clientes (empresa, organización pública) en una plataforma compartida. *Se vende como servicio.*

Para saber cómo sentar las bases de la excelencia operativa, [descargue nuestro libro electrónico o visite nuestra página web.](#)