

Newtech presenta

# Integradores de tecnología

CÓMO Y POR QUÉ HACER UNA ADOPCIÓN TECNOLÓGICA HOLÍSTICA EN LA EMPRESA





# Índice de contenidos

|   |           |
|---|-----------|
| El punto de partida   | 3         |
| El camino hacia la verdadera integración  | 5         |
| <b>Capítulo 1: El nuevo contexto</b>  | <b>6</b>  |
| El poder de estar siempre presente, desde cualquier lugar   | 6         |
| La educación, clave   | 7         |
| Dispositivos y adopción   | 8         |
| <b>Capítulo 2: El para qué de los equipos</b>   | <b>9</b>  |
| Por qué es importante entender la tecnología (y no solo comprarla)                                  | 9         |
| Equiparse vs capacitarse  | 9         |
| El para qué del integrador  | 10        |
| <b>Capítulo 3: Más allá de las posibilidades</b>  | <b>11</b> |
| 3.1 Cómo y por qué integrar Microsoft Teams con tu plataforma de telefonía                          | 11        |
| La solución   | 11        |
| Los dispositivos  | 12        |
| El rol del integrador   | 13        |
| 3.2 Aplicaciones personalizadas, la propuesta para la integración ideal de tecnología en la empresa | 14        |
| Los beneficios del trabajo  | 14        |
| Cómo arrancar de cero   | 14        |
| Los 'para qué'  | 15        |
| <b>Capítulo 4: La adopción holística ideal</b>  | <b>16</b> |
| El camino para alcanzarlo y por qué hacerlo con expertos  | 16        |
| El método   | 16        |
| Manos en acción   | 17        |
| <b>El gran paso final</b>   | <b>19</b> |



# El punto de partida



Susana Alvarez Vitale  
Presidenta de Newtech

La nueva era híbrida comenzó. Los polos opuestos de la exclusiva presencialidad o lo puramente remoto dejaron de ser una opción viable para trabajar. Los líderes de empresas comienzan a reconocer esta postura y empiezan a unirse a esta nueva modalidad.

Los números hablan por sí solos: según un estudio denominado “El Impacto de lo Híbrido”, desarrollado conjuntamente por ManpowerGroup, LLYC zityhub y The Move, el 89% de las personas espera que sus trabajos sean parcialmente remotos después de la pandemia (que ya parece haber quedado atrás).

A su vez, un informe de Tendencias de 2022 de Microsoft determinó que el trabajo híbrido, es decir, el número de empleados híbridos en sus encuestas del Índice de Tendencias Laborales, subió siete puntos interanuales ese mismo año (hasta el 38%) y confiesa que es probable que el 53% de las personas plantee pasarse al trabajo que combina presencia y virtualidad durante el 2023.

Así es como nace un nuevo contexto diferencial que el universo del trabajo no puede desconocer. Los nuevos desarrollos van en vía a estas nuevas realidades y las empresas deben acapararlas. Pero no se trata de hacerlo ‘porque sí’ o ‘porque todo el mundo lo hace’. La transformación digital nos muestra una y otra vez que la decisión de cambiar implica mucho más a la hora de sumergirse en la ola tecnológica. Pero para saber nadar o surfear esa ola, es necesario aprender. Sin conocimientos, será muy difícil mantenerse a flote. No es un mero dicho, es una realidad. La creencia de que la solitaria presencia de tecnología puede cambiar una cultura empresarial o adaptarse a los nuevos contextos, es una de las grandes equivocaciones.

El mundo y las empresas saben que no hay manera de mantenerse a flote sin la incorporación, adopción y constante aprendizaje de las nuevas tecnologías que amplíen la mirada más allá del pasado y la dirijan a un futuro próspero y de oportunidades.



Entonces ¿qué deben tener en cuenta las empresas para incorporar tecnologías? La respuesta es simple: conocimiento y acompañamiento. Como dijimos, en el primer caso, los saberes y los aprendizajes de la funcionalidad, los usos, los 'para qué' e incluso los espacios que se busca transformar, son fundamentales para iniciar este proceso de cambio.

Por otro lado, el asesoramiento y el expertise de especialistas en el tema es primordial para no trabajar en soledad en un proceso que puede ser fundamental para el futuro de la empresa y, además, garantizar las tecnologías adecuadas y específicas para cada situación o lugar. No será lo mismo sumar tecnología para una oficina que para una sala de conferencias o es muy distinto asistir a una videollamada con la cámara propia de la computadora, que con una webcam de última generación.

Por eso, así como una persona llama a un arquitecto para crear o reformar su casa, también es que solicitan a los denominados 'Integradores de Tecnología'. ¿Qué significa esto? Que somos personas que ayudamos a empresas e instituciones a no solo dar a conocer las tecnologías, sino también a insertar, encasillar, predisponer y, sobre todo, capacitar a las personas en las empre-

sas sobre las tecnologías para que se adapten de la mejor manera a estos espacios de trabajo híbridos mencionados.

En vías de poder presentarnos y dar a conocer la industria en la que pertenecemos, desde Newtech creamos este Whitepaper con el objetivo de que cada persona, empresa y organización pueda despertar la conciencia de la importancia del **USO y CONOCIMIENTO** de las tecnologías.

En forma concentrada, rigurosamente seleccionada y basada en experiencias que marcaron un antes y un después en la vida de muchas empresas, les compartimos estas líneas para enseñarles en lo que nosotros creemos: la adopción correcta de las tecnologías en las empresas.

Un detalle importante: el cambio no sucede de la noche a la mañana. Se requiere tiempo, preparación y, sobre todo, convencimiento de este nuevo cambio. Por eso, en este Whitepaper te mostraremos el paso a paso de cómo realizar una adopción holística eficaz en tu empresa (con todas sus posibilidades) y, sobre todo, te enseñaremos nuestro método de trabajo que ayudó a cientos de compañías a ser parte de la transformación digital.

**El viaje recién comienza.... ¡Aquí estamos para acompañarlos!**



# El camino hacia la verdadera integración

Para que podamos lograr una efectiva y verdadera integración de las tecnologías es necesario comprender desde dónde salimos y hacia dónde nos dirigimos. Entender el contexto donde nace y surge la posibilidad de integrar más y mejor tecnología en la empresa es vital para iniciarse en este proceso que postula como un camino de ida, sin retorno.

En este sentido, en este Whitepaper sentimos la necesidad de empezar por ese contexto. Dar a entender que el mundo está en constante proceso de cambios e inicia una nueva etapa en lo

que respecta al trabajo. Esta nueva normalidad se llama **Espacios de Trabajos Híbridos** y hay que reconocerla.

Entendido el contexto, vamos a los dispositivos. En este punto se trata de conocer la tecnología y no solo comprarla. A través de este apartado se buscará delimitar las grandes diferencias entre equiparse (Project Management) y capacitarse (Change Management).

Esta diferencia suele marcarse durante el inicio

y la marcha del proyecto que invita a repensar la concepción actual que los colaboradores tienen con la tecnología y qué tan predispuestos están en aprender e incorporar saberes tecnológicos.

Luego de ir a las bases, comprender los contexto y empezar a delimitar los dispositivos, comienza la etapa de ir más allá y empezar a ver otras

oportunidades como el uso de aplicaciones para la automatización de los procesos o la integración de Microsoft Teams con la plataforma de telefonía de la compañía. Ambas opciones se unen para

crear el círculo perfecto y adentrarse de lleno a la experiencia híbrida.

Por último, la frutilla del postre, el método. Como cierre de este Whitepaper, desde **Newtech** revelamos nuestra manera de trabajar para encauzar y concluir con éxito los propósitos y necesidades de muchas empresas que lograron incorporar tecnología en sus espacios. Revelamos paso por paso qué es lo que se debe hacer para la adopción tecnológica ideal en tu empresa.

*La presencia del integrador nace para mejorar la adopción de las nuevas aplicaciones, sistemas o dispositivos para que las personas puedan colaborar en forma eficiente.*



# Capítulo 1

## El nuevo contexto

### El poder de estar siempre presente, desde cualquier lugar

Luego de una pandemia inesperada, las empresas adaptan sus formatos y, tras un tiempo de ensayos y errores, eligen los espacios de trabajo híbridos que responden a sus necesidades. Esta modalidad que combina el trabajo virtual y el presencial comienza a ganar terreno y produce que se incorporen nuevas maneras de trabajar: de **forma flexible, inclusiva y con la facilidad de uso en experiencias remotas y presenciales** a través de distintas plataformas o tecnologías que garantizan esta posibilidad. Una de ellas es **Microsoft Teams Rooms** que, más allá de sus dispositivos, permite seguir la estrategia de trabajo híbrido en función de los resultados empresariales que se buscan.

### La verdad detrás de lo híbrido

Que gran parte del ecosistema quiera adaptarse a este nuevo formato no quiere decir que sea una tarea sencilla. La decisión y el convencimiento de convertirse en híbrido no alcanza. Es necesario analizar, aprender, adquirir y ensayar todo lo que incluye esta elección. Sin una base sólida de conocimientos, la innovación no llegará.

¿En qué se basan estos conocimientos? En primer lugar, en reconocer **qué es lo que la empresa precisa efectivamente en sus espacios**. Ya sea porque necesita incorporar tecnología que reúna a sus equipos donde quieran que estén, entregar soluciones flexibles a llamadas individuales o mejorar el audio y video para sus conferencias, **las empresas deben saber el para qué de lo que incorporan**.

No se puede cambiar lo que no se conoce, por ende, será fundamental para las marcas **saber cuáles son sus necesidades**. Por eso, para poder hacer una correcta evaluación, desde Microsoft comparten que existen tres dimensiones de colaboración que contienen preguntas claves para saber, primero, si deben adquirir o no tecnología y, luego, qué adquirir.

**Presencia:** ¿Dónde se encuentran físicamente los participantes? ¿Con qué frecuencia sus empleados asistirán a las reuniones presenciales en comparación con las reuniones remotas? ¿Los empleados usarán video constantemente cuando estén en las reuniones? ¿Las reuniones siempre proporcionarán la opción de participación remota o se considerará una excepción?

**Participación:** ¿Cuántas personas están involucradas y cuál es la dirección de las comunicaciones? ¿Cuál es el tamaño típico de una reunión grupal en su organización y cómo variará? ¿La comunicación es unidireccional, bidireccional o multifacética?

**Grado de colaboración:** ¿Qué tipo de actividades se realizan durante la reunión, desde una sencilla conversación hasta el uso compartido de la pizarra? ¿Cómo participarán las personas que se encuentran en diferentes lugares en la lluvia de ideas creativa? ¿Con qué frecuencia participarán las personas en sesiones de grupo creativas?



El hallazgo del “qué necesito” no se da de manera aislada o en soledad. Existen empresas como **Newtech** que ayudan a las marcas a expresarse, conocer sus debilidades, encontrar soluciones en conjunto y, sobre todo, aprender a crear y fortalecer sus espacios híbridos. Sumado a esto, se incorpora la utilización (y el entendimiento) de plataformas holísticas que, por sus posibilidades y herramientas son un pilar fundamental para crear este formato. Un claro ejemplo son las **Microsoft Teams Rooms**, que facilitan la adopción de estas nuevas maneras de trabajar caracterizadas por la **flexibilidad, la inclusividad y la facilidad de uso** en experiencias remotas y presenciales.

*Como todo lo nuevo o diferente que se implementa, se requiere una etapa de aprendizaje, entrenamiento y capacitación para poder sacarse ese temor a lo desconocido.*

Lo más importante que deben saber los colaboradores sobre esta solución en particular, es tener **la capacidad de integrarse con el resto de las herramientas y todo el entorno de Microsoft Teams**, los cuales cuentan con todas las funcionalidades integradas para una comunicación fluida.

## La educación, clave

Así es como, con las necesidades descubiertas y la plataforma elegida, las empresas empiezan a adoptar, conocer e indagar más en las tecnologías (los dispositivos). El siguiente gran desafío será **la adopción y el proceso de aprendizaje**. Eso hace que la conexión se vuelva **transparente y cotidiana**. En ningún espacio debería faltar la

capacidad de escuchar, verse y hacerse escuchar adecuadamente.

Así es como la educación es el siguiente (gran) paso para fortalecer el formato. Como todo lo nuevo o diferente que se implemente **se requiere una etapa de aprendizaje**, entrenamiento y capacitación para poder sacarse ese temor a lo desconocido. El hecho de implementar algo no garantiza la adopción adecuada o correcta. Si sólo dejamos instalados dispositivos sin el adecuado entrenamiento sobre su buena utilización no estaremos logrando el objetivo por el cual se instalaron inicialmente.

Estos conocimientos son llevados a la práctica con la adopción final de estas tecnologías y servicios que **se amoldan a las necesidades específicas**. Esto es un gran desafío para -sobre todo- las empresas que solo suman tecnología sin asesoramiento y con desconocimiento.

Usualmente las mayores dificultades radican en el origen de los procesos de adopción o migración. Es fundamental entender qué necesitan los usuarios finales y tomar las decisiones de tecnología en función de eso, de manera que con planificación y asesoramiento se llega la mejor implementación para el cliente.

Aquí es donde aparece el rol de los **Integradores de Tecnología** que se encargan justamente de eso: conocer la debilidad, dar una solución que se amolde a ella y ayudar a instalarla. En el caso de **Newtech**, por ejemplo, trabaja desde el punto de vista de la adopción y los casos de uso del cliente, de manera que las soluciones sean lo más adecuadas posibles. Por eso, propuestas como los workshops de adopción y el trabajo de diseño en la etapa de preventa, son la contribución fundamental para poder generar espacios acertados.



## Dispositivos y adopción

Luego de encontrarse la necesidad y hallar su mejor solución, sumado a la aplicación de herramientas como **Microsoft Teams Rooms** que **aporta inclusión, flexibilidad, seguridad y fácil utilidad**, es momento de aplicar los dispositivos tecnológicos adecuados. Su calidad y conocimiento en su uso será fundamental para una mejor experiencia.

La calidad de los productos es fundamental para su durabilidad, pero debe estar acompañado con el criterio adecuado para que sea funcional y con el menor costo posible. Para un sistema bien desplegado y con una correcta puesta en marcha, el conocimiento del uso de un equipo puede ser mínimo para el cliente. **Es importante generar contratos de servicio y mantenimiento** que permitan a los usuarios desentenderse de estos

temas, para enfocarse solamente en el aprovechamiento de la herramienta.

Ya sean para salas de reuniones, capacitaciones o espacios flex, los componentes de Microsoft Teams Rooms se convierten vitales para lograr los objetivos. Entre ellos se pueden encontrar, entre varias opciones, **la pantalla de la Sala de Microsoft Teams** que muestra la vista comunitaria de las transmisiones de vídeo o la ejecución del audio que es garantizado por los **altavoces inteligentes**. Cada empresa adoptará la tecnología adecuada por sus necesidades. Ni más, ni menos. Por eso, cada caso, representa una individualidad que aplicará lo adecuado para que el espacio de trabajo híbrido garantice la efectividad y, sobre todo, el entusiasmo de los que son parte. Así es como cada vez más compañías dicen presente al futuro que ya llegó.





# Capítulo 2

## El para qué de los equipos

### Por qué es importante entender la tecnología (y no solo comprarla)

Ya es sabido que la transformación digital toca las puertas en el universo del trabajo y las empresas (sea cual sea el rubro) buscan seguirle la corriente, equiparse y aggiornarse a este entorno tecnológico.

Este incentivo no está nada mal, pero muchas veces pasa que, el afán de no quedarse atrás, la urgencia de nuevas soluciones y la necesidad imperiosa de ser parte, promueve a las empresas a encarar sus procesos de adopción de tecnología de manera rápida, desinformada y hasta poco consciente.

**“Compro tecnología, luego existo”** o **“Cuanto más, mejor”**, suelen ser

concepciones erróneas a la hora de incorporar dispositivos, y aquí viene la cuestión. No es lo mismo equiparse que brindar soluciones sacando el mayor rédito de los dispositivos adquiridos.

Es decir, **las innovaciones tecnológicas, por sí solas, no generan un verdadero cambio**. Estas llevan consigo procesos y la contribución de personas expertas.

Cada vez que hablamos de alguna transformación o cambio que lleve a lograr los objetivos de una Organización, se incluyen tres componentes claves que incluye: **Procesos, Tecnología y**

**Personas**. Así es como empresas como **Newtech** acompañan a las marcas a no solo equiparse sino más bien a aprender sobre las tecnologías y la mejor adopción a sus espacios

### Equiparse vs capacitarse

A la hora de hablar de equipamiento nacen dos concepciones que permiten comprender la gran diferencia que existe entre equiparse y capacitarse en hardware: **Project Management** y **Change Management**.

En el caso del primero, el foco está más puesto sobre la tecnología ya sea el proyecto de implementación de una nueva

aplicación, un nuevo sistema de gestión, dispositivos, entre otros, por ejemplo. Se trata de la **planificación, el seguimiento y la gestión de las tareas** de un objetivo tangible y mensurable de implementación de tecnología, ya sea vinculada a hardware como a servicios.

En el caso del segundo, el foco está en las personas, las que están impactadas directamente por los cambios que los proyectos traen aparejados. Esto último viene con dudas, ansiedad, resistencia o aceptación por parte de la gente que está involucrada. **Requiere mucha comunicación de**



*Su buen manejo generará, a su vez, que los espacios colaborativos de reuniones híbridas se vuelvan más efectivas y perfectas con la combinación de sistemas como Microsoft Teams*

*El aprendizaje de todo el equipo mejora la productividad y, si logran que el uso sea con una competencia alta, el éxito del cambio y el impacto en la organización serán más positivos.*

**qué cambia** y qué no, que se espera de las personas, que implica el cambio desde el punto de vista de las actividades que los colaboradores van a tener que hacer.

Esta distinción marca entonces que en el Project Management el éxito está dado por la implementación finalizada del proyecto, tiene un cierre, fechas específicas, presupuesto definido, guías y requerimientos técnicos. En el caso de Change Management, existe una etapa adicional que no tiene un fin definido y es el del refuerzo del cambio. Suele verse más difícil al tener que acompañar a cada individuo de la organización. Y se mide por la velocidad de adopción, utilización final de los colaboradores y competencia en el uso.

Vale aclarar que ambas disciplinas deben ejecutarse a la vez, apoyándose y apalancándose mutuamente, para lograr la adecuada y exitosa implementación de cualquier cambio.

La distinción entre ambos permite comprender mejor por qué no es lo mismo equiparse que capacitarse. El hardware dejó de ser la solución a los problemas de tecnología. Hoy en día la mayoría de los problemas de integración de tecnología se resuelven desde los servicios y no desde la incorporación de hardware.

Por su parte, los expertos afirman que, para que el impacto sea máximo, las personas que utilizan e interactúan este hardware o los sistemas, deben adoptar estos nuevos dispositivos, ya que, poder hacerlo rápido, permite un mejor retorno de la inversión a la organización y mayor agilidad individual.

Su buen manejo generará, a su vez, que los espacios colaborativos de reuniones híbridas se vuelvan más efectivas y perfectas con la combinación de sistemas como Microsoft Teams. Esta plataforma -junto al conocimiento del hardware- producirá reuniones más inteligentes ya que ofrece una experiencia fluida, escalable y segura en dispositivos móviles, de escritorio y salas de reuniones.

Su apertura hacia ellos facilita los caminos para realizar transiciones sencillas y vivir experiencias compartidas de audio y vídeo de alta calidad en cualquier dispositivo y espacio. Por último, su propuesta incluye sistemas fiables, de gestión y actualizados que garantizan que las reuniones funcionen correctamente y se combina con dispositivos inteligentes que dan voz a todos, estén donde estén.

De esta manera, el aprendizaje de todo el equipo mejora la productividad y, si logran que el uso sea con una competencia alta, el éxito del cambio y el impacto en la organización serán más positivos.



## El para qué del integrador

En esta nueva incorporación y capacitación en hardware que las empresas adquieren aparece el rol del integrador de tecnología. Su papel es fundamental para que las empresas no solo no gasten de más (y sufran múltiples efectos negativos), sino que puedan conocer bien qué, cuánto, cómo y dónde localizar esas nuevas tecnologías.

**Sin educación, no hay adopción.** Las consecuencias pueden ser muy grandes si no se elige educar y capacitarse en la materia. Estas usualmente derivan en supuestos errores de los sistemas y, a nivel empresa, se traduce en horas de los equipos de IT que brindan asistencia, tickets de soporte y malestar en el (mal) uso de las herramientas tecnológicas.

Por otra parte, otro de los riesgos es la baja adopción de las nuevas aplicaciones, sistemas o dispo-

sitivos ya que hace que las personas no puedan colaborar de forma eficiente.

Esto incentiva a preferir seguir haciendo las cosas como antes, perdiéndose el valor de la nueva inversión y, en definitiva, la transformación que la organización está buscando.

Es justamente para evitar estas consecuencias que los integradores de tecnologías toman el liderazgo y buscan asegurar que se tomen las decisiones adecuadas en la selección de la infraestructura disponible y la tecnología a integrar.

Así es como empresas como **Newtech** buscan generar conciencia para que las organizaciones sepan que los sistemas no son infalibles o ilimitados sino que siempre tienen un método de uso y cubren determinadas necesidades. Además, reafirmar una vez más que el conocimiento, es la clave para abrir la puerta de las oportunidades.





## Capítulo 3

# Más allá de las posibilidades

La adopción de tecnología no solo queda entre los dispositivos de audio y video y los diversos espacios de trabajo. También ofrecen nuevas oportunidades que son fundamentales para la calidad y la eficiencia del trabajo.

Trabajar a distancia o con equipos dispersos entre las oficinas y sus hogares, implica numerosos desafíos y situaciones que deberán ser resueltas con innovadoras propuestas para garantizar un trabajo eficaz. Entre ellas se encuentran dos que son claves: la integración de Microsoft Teams con la plataforma de telefonía y el desarrollo de apps para la automatización. Siendo dos pilares importantes, resumimos de qué se trata cada una, cómo desarrollarla y los beneficios de aplicarlas:

### 3.1 Cómo y por qué integrar Microsoft Teams con tu plataforma de telefonía

En un mundo cada vez más distante en lo físico pero cercano en lo tecnológico, las empresas buscan garantizar la mejor comunicación entre sus líderes y colaboradores; entre los equipos y, también, con sus clientes. Y en esta ambición reaparece un 'clásico', **la telefonía corporativa**, que se fortalece al integrarse con las nuevas tecnologías.

Es que la masividad de los smartphones permitió la incorporación y la adaptación de los denominados números corporativos, aquellas líneas que nacen con el objetivo exclusivo de garantizar la comunicación en contextos laborales.

Pero estos, con el tiempo, quedan obsoletos en sus formas y hasta terminan siendo contraproducentes en un mundo que renueva sus maneras de trabajar y comunicarse. Las centrales telefónicas obsoletas; los altos costos de mantenimiento; la presencia de aparatos telefónicos en escritorios o incluso números telefónicos atados a un aparato en una oficina, son algunas de las problemáticas que surgen frente a la evolución de las compañías.

Así es como la evolución y la novedad de nuevas plataformas como **Microsoft Teams** y la implementación de espacios de trabajo híbrido, exigen nuevas soluciones. Hoy la telefonía debe dar respuesta para que los usuarios puedan realizar y recibir llamadas desde cualquier lugar de trabajo o en cualquier dispositivo, incluido el móvil; promover la posibilidad de habilitar capacidades y dispositivos modernos y, además, ser rentables de administrar.



## La solución

Así es como se desarrollan nuevas ideas que revolucionan la manera de comunicarse a través del teléfono. Una de ellas es la propuesta de Microsoft Teams Phone que permite integrar los números corporativos y aumentar sustancialmente sus posibilidades.

Los dispositivos de esta propuesta permiten integrar muy fácilmente la telefonía a la plataforma de Teams. Estos dispositivos cuentan con las funcionalidades clásicas de un teléfono, pero con la capacidad de integrarse a la plataforma de Microsoft Teams de una manera práctica.

Esta posibilidad incluye numerosas funcionalidades que otorgan un sinnúmero de beneficios. El principal es poder administrar correctamente los recursos para la comunicación de las partes y el diferencial fundamental radica en utilizar la plataforma a nivel interno y corporativo y a su vez trazar la telefonía.

Esta posibilidad permite aumentar la productividad con una aplicación que integra las llamadas sin problemas en el flujo de trabajo. ¿Qué quiere decir esto? Que permite **trabajar de manera más inteligente al reunir llamadas, chat y reuniones en una aplicación todo en uno**. Por otro lado, ahorra tiempo de los equipos IT con su configuración y administración más optimizadas y, además, proporciona a los usuarios dispositivos flexibles para cualquier presupuesto.

**Todo esto, es posible gracias a numerosas características que hacen a la experiencia completa. Entre ellas se destacan:**

1. **Llamadas de voz y video:** los colaboradores podrán realizar y recibir llamadas a cualquier persona de la red de Teams y a cualquier número de teléfono.
2. **Compartir pantalla:** se puede compartir pantalla y el control del dispositivo del trabajador para mejorar la colaboración.
3. **Correo de voz visual:** se podrán ver los correos de voz en un solo lugar y recibir transcripciones de correo de voz en la bandeja de entrada.
4. **Conversión a reuniones:** se pueden agregar participantes a cualquier llamada para convertir una llamada individual en una llamada grupal.
5. **Transferencia:** se transfieren fácilmente las llamadas a otros miembros del equipo y se podrán aprovechar las consultas de chat para transferencias de llamadas sin problemas.
6. **Llamadas móviles:** la plataforma permite realizar y recibir llamadas desde cualquier número desde su dispositivo móvil con la aplicación Teams.
7. **Grupos personalizados de contactos:** los equipos podrán crear grupos para facilitar la localización de contactos importantes.
8. **Manejo de múltiples llamadas:** manejar múltiples llamadas es posible con funciones como retención y estacionamiento de llamadas.
9. **Delegación:** delegar llamadas telefónicas a uno o varios miembros del equipo también es posible.
10. **Colas de llamada:** el 'auto attendant' permite colocar llamadas en una cola y asignar llamadas a los agentes disponibles.



## Los dispositivos

Todas estas posibilidades van de la mano con dispositivos tecnológicos acordes y fundamentales. Sobre los más recomendados, desde Newtech señalan los teléfonos **Microsoft Teams nativos**. Estos son aquellos que permiten al usuario iniciar sesión de manera que la experiencia de uso sea equivalente a la experiencia con la aplicación en escritorio y la puesta en marcha es transparente en términos de configuración. Son dispositivos totalmente intuitivos para el usuario final.

Así es como existen dispositivos claves para cada espacio en particular ya sean escritorios, terceros espacios u oficinas abiertas. Entre ellas, se encuentran las opciones de 'Teams Displays' la experiencia complementaria premium más re-

ciente para llamadas y colaboración que integra tecnologías como la Inteligencia Artificial, Cortana y Teams UI para que los usuarios participen en llamadas y reuniones ágilmente.

Luego se encuentran los **teléfonos de escritorio y video** en donde la experiencia telefónica central de Microsoft Teams cuenta con características ricas que incluyen acceso a marcación rápida, pantallas de inicio de usuario, acceso a contactos y funcionalidad de colaboración.

Por último, se encuentran los **teléfonos de bajo costo y 'SIP gateway'** que permite a la empresa utilizar cualquier dispositivo SIP compatible con Microsoft Teams. A su vez, ayuda a los clientes a aprovechar su hardware de telefonía existente a medida que se trasladan a Teams Phone.

## El rol del integrador

Como toda transformación, nunca se da de manera aislada o en soledad. Existe el trabajo de especialistas que acompañan, asesoran y garantizan la mejor adopción. Por eso vale aclarar que la implementación de **Microsoft Teams Phone**, debe tener un contexto y un para qué detrás. Aquí, aparece el rol de los integradores de tecnología que aportan sus conocimientos.

El integrador ayuda a la toma de decisiones finales en la selección de la infraestructura disponible y la tecnología a integrar. Esta decisión abarca mucho más que el conocimiento específico de las funcionalidades de las tecnologías. En este sentido, es que existen empresas como Newtech que **analiza las problemáticas, crea una respuesta, asesora y realiza la prueba de concepto de la tecnología**.

En nuestro caso, ayudamos a las empresas en la adopción integral de Teams como herramienta de comunicación. Tomamos en cuenta la dinámica actual de los procesos que se llevan a cabo para ir desde una transición conveniente hacia la nueva tecnología.

Así es como el mundo corporativo puede integrar las llamadas tradicionales con la nueva era de las comunicaciones.



## 3.2 Aplicaciones personalizadas, la propuesta para la integración ideal de tecnología en la empresa

Nacen porque existe una necesidad. Ya sea para entretener, generar conversaciones, hacer deporte o gestionar tareas, entre un sinnúmero de usos, las aplicaciones fueron, son y serán dadoras de soluciones. Si bien las más utilizadas están relacionadas con el entretenimiento (como el fenómeno Tik Tok o Instagram), el mundo de las apps va más allá de los usuarios particulares. Las empresas también **están acelerando su uso y desarrollo**, ya que ofrecen soluciones a sus problemáticas diarias, son seguras y eficientes. Sus números resaltan su importancia. Según un informe de Sensor Tower, **el total de las descargas de aplicaciones alcanzó los 36.900 millones en el primer trimestre de 2022**, es decir, 1,4% más en comparación con el primer trimestre de 2021. Su uso crece en el mundo corporativo y se afianza en la era post-pandemia.

Para simplificar su labor diaria, por ejemplo, muchas empresas apelan a plataformas como **Microsoft Teams**, que incluye numerosas aplicaciones donde los participantes unen dichas herramientas con los servicios de su lugar de trabajo y, además, pueden colaborar con otros usuarios. De esta manera, las compañías empiezan a indagar en las diversas posibilidades que les permite, entre otros beneficios, mejorar la productividad y la colaboración.

### Los beneficios del trabajo

Más allá de las aplicaciones provenientes de esta plataforma que facilitan la conexión entre los equipos y promueven la eficiencia en el trabajo (entre otros beneficios), las empresas pueden desarrollar aplicaciones que estén asociadas a sus necesidades específicas. En este caso puntual, **Microsoft Teams aparece como un gran hub de desarrollo** donde las empresas pueden, de la mano de especialistas, crear sus apps personalizadas y sumarlas al cúmulo de herramientas ya presentes.

¿Qué ventajas supone esto? Permite una infinidad de beneficios como la proactividad del usuario, ya que concentra el mayor tiempo de su trabajo en una sola aplicación y, por otro lado, contar con una aplicación desarrollada ad hoc adaptada a las necesidades principales de la organización para poder realizar su trabajo con mayor rapidez.

El corazón de las aplicaciones, implica justamente saciar las necesidades específicas de las empresas. Ya sea para procesar mejor los datos de la compañía, automatizar procesos, mejorar los servicios o incluso crear bots diferenciales, las compañías van en busca de estas aplicaciones para resolver problemáticas que faciliten su día a día.



## Cómo arrancar de cero

Crear una app no se da de la noche a la mañana, ni tampoco porque sí. Cada proceso -muy personal para cada caso- tiene un camino y una metodología clave para su creación. Este abarca numerosos caminos que van desde la consultoría, el análisis o el diseño hasta el desarrollo, la implementación, el seguimiento y, por supuesto, su mejora.

Antes de crear una, las empresas deberán entender primero si es lo que necesitan realmente. Una vez resuelto esto, podrán comenzar con el proceso que, de querer ser efectivo, deberán solicitar ayuda. Para eso, existen empresas especializadas como **Newtech** que, desde la cercanía y a través de una consultoría personalizada, **acompañan a las compañías que desean crear sus propias apps**. Así es como, definidos los “pain points”, es decir, sus necesidades, comienza un proceso que puede durar -según el proyecto- entre un mes y 6 meses. Vale aclarar que también están aquellas iniciativas que, en uso, se encuentran en constante evolución por las necesidades que surgen en distintas etapas.

Desde que se tiene definido el alcance y el equipo que desarrollará la aplicación, se proponen 2 metodologías de seguimiento de proyecto al cliente. Puede ser un canal en MS Teams donde interactuamos directamente con el equipo de la empresa o generamos reuniones semanales recurrentes.

Una vez concluido el desarrollo, el experto detalla que montan la aplicación en su ambiente de QA (Quality Assurance) para realizar todo el test y cuando tenemos la aprobación del cliente pasamos a un ambiente productivo.

En estos procesos, se recalca el valor del ‘spon-

sor’, la persona encargada de ser el lapso entre la empresa que quiere crear la app y la compañía que lo ayudan a hacerlo, como el caso de Newtech. Este perfil debe entender muy bien el proceso y, sobre todo, conocer los actores, ya que la creación de un nuevo desarrollo puede implicar la participación de numerosas áreas como infraestructura o SAP, por ejemplo.

## Los ‘para qué’

Son infinitas las razones por las que las empresas apelan a la creación de sus aplicaciones. Existen claros ejemplares (y diversos) como la cafetería **Starbucks** que decidió crear una aplicación para la compra de productos de la tienda o la empresa de logística Andreani que creó un bot de mesa de ayuda donde se automatizan distintos tipos de procesos.

Este último caso es reflejo de una tendencia que está en aumento. **La creación y el desarrollo de bots y la automatización de los procesos**, son los motivos principales por los que las marcas exploran este universo. Sus beneficios y desarrollo tecnológico amplió su espectro a niveles impensados.

Por ejemplo, los bots evolucionaron a grandes niveles con la implementación de la Inteligencia Artificial que les permite direccionar las conversaciones a buen puerto. Según una investigación de la CNBC, para 2022, **los chatbots podrían ayudar a reducir los costos comerciales en más de US\$ 8 mil millones por año**. Por otro lado, afirman que, para el 2024, se espera que los bots manejen entre el 75% y el 90% de las consultas. De esta manera, las empresas empiezan a manifestarse y dar un paso al frente en la creación de nuevas aplicaciones que les permite dar ese gran salto a lo impensado.





## Capítulo 4

# La adopción holística ideal

### El camino para alcanzarlo y por qué hacerlo con expertos

El conocimiento de los que saben permitirán la integración perfecta que garantizará el equilibrio entre las tecnologías, los procesos y las personas. ¿Cómo es el camino para alcanzarlo y por qué es recomendable hacerlo con expertos? En un mundo donde la digitalización llama cada vez más, las empresas buscan insertarse en lo tecnológico con la incorporación de más y mejor tecnología. Lo que ellos no saben es que, más allá de esta, hay conocimiento, procesos y, sobre todo, personas que la acompañan. Todo ello, se incluye en la palabra 'adopción', un concepto que no puede dejarse de lado en el universo de los dispositivos y las tecnologías en el trabajo. Sin esta palabra, no habrá armonía entre las empresas, los procesos y las nuevas innovaciones que asoman sus puertas. No hay transformación sin la adopción holística. Ahora ¿qué quiere decir esto? Se trata del proceso que busca insertar, encasillar, predisponer

y, sobre todo, capacitar a las personas en las empresas sobre las tecnologías (porque sin conocimiento no hay funcionamiento) para que se adapten de la mejor manera en los espacios de trabajo híbridos.

Para que esto sea posible es necesario contar con dos pilares fundamentales: el integrador y un proceso de adopción. Sin estos dos, el correcto equipamiento de las tecnologías nunca será posible. Los integradores de tecnología serán verdaderamente importantes para contar con la ayuda y el asesoramiento necesario de expertos que acompañen el proceso.

El segundo pilar, el proceso, se trata de un marco y una metodología que no solo genere confianza en las personas que quieren adaptar nuevas tecnologías sino también la consecución final de un camino que abarca concientización, preparación, experiencia de usuario, diversos escenarios, capacitación y aprendizaje continuo.



## El método

Newtech presenta el suyo que, basado en la experiencia, le permitió concluir con éxito los propósitos y necesidades de muchas empresas que lograron incorporar tecnología en sus espacios.

Todo comienza con el marco de adopción que incluye tres etapas fundamentales: visión, incorporación y valor. Cada una de ellas -separadas pero integradas a la vez- abarca una misión clave para encauzar y generar esa adopción holística que todos los partícipes quieren.

Nuestro marco de adopción los guía por el proceso y ayuda a optimizar los resultados. Cada fase se divide en pasos sencillos que los lleva hacia las prácticas recomendadas, los recursos y las herramientas que se necesitan para crear e implementar un enfoque de adopción personalizado:



### Visión

En esta etapa se identifican y priorizan los escenarios mientras se entienden los recursos disponibles a medida que se planifica el despliegue. Esta conlleva actividades como reunión de equipos, definición de estrategias, determinación de grado de preparación de toda la organización.



### Incorporación

Aquí se trabaja con las partes interesadas principales para crear y lanzar un plan de adopción. También, se prepara el entorno y prueban el enfoque de adopción con los primeros usuarios. Con sus comentarios se pueden realizar los ajustes correspondientes antes de ampliar el despliegue a toda la organización.



### Valor

La implementación a gran escala y el éxito de la organización dependen del uso y la satisfacción. Esto requiere planificación a través de las fases de visión e incorporación, además de la excelencia operativa continua. En este nivel se focaliza en el monitoreo y se finaliza la adopción en los usuarios finales, se mide e informa el uso y, por último, se promueve la participación continua entre los participantes.

El camino no se da de manera lineal. Durante el trayecto pueden ocurrir diferentes escenarios, creencias u obstáculos que ralentizan el proceso. Por eso será clave entender, por ejemplo, que el lanzamiento de una nueva tecnología es más que una migración técnica y aceptar que la resistencia al cambio es un comportamiento humano normal que es necesario abordar.



## Manos en acción

Así es como se pone el motor en marcha y en **Newtech** ponemos a disposición todas las herramientas y conocimientos para **acompañar, asesorar y capacitar a la empresa** que decidió incorporar nuevas tecnologías.

En el proceso de adopción se abarcan **5 actividades claves** para el éxito del plan:

### Alineación de la visión y reunión con los stakeholders:

En este punto se identifican los 'sponsors', las personas encargadas de ser el nexo entre la empresa que desea la adopción y la compañía que la ayuda a hacerlo, como el caso de Newtech. Se busca asegurar la comunicación fluida, el desarrollo de una visión clara y estratégica, y el aprovechamiento de los usuarios avanzados y los champions para influir en los demás.

### Identificación de los escenarios de uso:

Entre los objetivos de este paso se encuentra la definición de la eficiencia y la eficacia del usuario final; la obtención de acuerdos de los gerentes para relacionar la visión con las actividades diarias y, por último, la comprensión de cómo los usuarios finales quieren trabajar para satisfacer sus expectativas.

### Creación del plan awareness y comunicaciones:

Los partícipes se asegurarán de que un equipo

más amplio esté al tanto de los próximos cambios, buscarán la comunicación eficaz de los cambios y realizarán las mediciones y las recompensas. Una manera de hacerlo es a través de un plan sostenido y mensajes de refuerzo.

### Desarrollo del plan de entrenamiento:

El cuarto punto buscará desarrollar la estrategia de formación adecuada para los usuarios finales para que tengan los conocimientos fundamentales para el uso de cada dispositivo.

### Gestión y plan de supervisión:

La última actividad se basa en el desarrollo de un modelo claro de gestión y soporte, en donde se pueda garantizar una estrategia y comunicar los cambios, y desarrollar un proceso para los comentarios de los usuarios.

Así es como solamente queda un paso final que es, nada más y nada menos, que disfrutar y maximizar el valor de la inversión en tecnología con conocimiento, seguridad y, sobre todo, con competencia.



# El gran paso final

Lo primero que queremos decirte, antes del cierre, es GRACIAS. Si has llegado hasta aquí es porque dentro tuyo hay ansias de querer cambiar y ser parte de la transformación digital. Obviamente hay mucho más dentro de todo lo que se desarrolla y pasa dentro del mundo de los integradores de tecnologías, pero quisimos darte una gran introducción para que puedas clarificar el panorama. No es fácil dar el paso a un gran cambio y más, cuando no se conoce sobre el tema. Pero así es como empiezan las empresas: con información. Indagar, buscar, chequear y corroborar son acciones que desde Newtech impulsamos a nuestros prospectos para que entren en confianza y conozcan las personas que hay detrás de la adopción tecnológica que desean acaparar.

Así es como con un buen primer diagnóstico, se verifica las personas que van a utilizarla y sus necesidades, la infraestructura disponible o posible de implementar, y no menos importante, la

adopción de toda la novedosa tecnología y nuevos hábitos que se debe acompañar con gestión del cambio para las personas.

Desde Newtech tenemos la experiencia y personal capacitado para ofrecerte estos servicios que apuntan a lograr un retorno de la inversión de su organización. Confiamos en nuestro método y creemos en el valor de las personas que trabajan en cada Proyecto que realizamos.

Quedarse con la duda, no es una opción. Por eso más que invitados a contactar para conocer más sobre las soluciones que brindamos para la integración de Microsoft Teams Phone y Teams, como plataforma para el desarrollo de aplicaciones que expanden sus posibilidades. Creemos que, a través de nuestra área de Investigación y Desarrollo, podemos ofrecerte resolver y automatizar procesos de su organización.

Una vez más, gracias por su tiempo y predisposición. Aquí estaremos para ayudar y sobre todo, hacerlos crecer.



## Pablo Ceraso

Director Regional de Newtech

[info@newtech.com.ar](mailto:info@newtech.com.ar)

[www.newtech.com.ar](http://www.newtech.com.ar)

newtech



Producido por

