 Averigüá cómo, cuándo y dónde adquirir la línea de productos HP Officejet Pro. **Hacé click aquí** **0810-777-2667**  
Usó siempre cartuchos originales HP

4:15:56 PM

[Hora de suscribirse a Cronista.com](#)

Viernes 3 de octubre de 2008

 [RSS XML](#)  [Cronista.com como página de inicio](#)

**CRONISTA.COM**

Buenos Aires  
18°C | Humedad: 52.0%

[Ingresar](#) | [Registrarse](#)  
[Mapa del sitio](#)



[Buscador avanzado](#)  
[Ediciones anteriores](#)

[Últimas Noticias](#) [Edición Impresa](#) [Mercados Online](#) [Mi Portfolio](#) [Mi inflación](#) [Servicios](#) [Blogs](#) [Videos](#)

## Para escucharte mejor, por menos

Representó otra vuelta de tuerca para la tecnología de la comunicación. Hoy, la telefonía IP tiende a ser la norma en gran parte del mundo. Conozca lo último en este tipo soluciones y cómo sacarle el máximo provecho a la hora de rebajar costos.

 [Imprimir](#)  [Recomendar](#)

03:00

Para entender por qué la telefonía IP llegó para cambiar la forma de comunicarse, trabajar y vivir, el caso de Silvia es paradigmático. Empleada de un call center y madre de Leandro, de tres años, Silvia se debate cada vez que su hijo tiene fiebre o el paro docente la obliga a buscar un lugar, dónde dejar al nene para no faltar a su trabajo. En más de una oportunidad tuvo que hacerlo, y a su jefe -que no quiere perderla por su buena performance en ventas- se le ocurrió una idea para que nadie salga perdiendo: instalarle a Silvia una línea IP en su computadora y pagarle un acceso confiable de banda ancha. ¿El resultado? Cuando Silvia no puede ir a su trabajo por obligaciones de madre, puede hacer las llamadas a España para vender los servicios que comercializa a través del call center, pero desde su casa. Ella está con su hijo y la empresa donde trabaja sigue con las ventas en alza.

El modelo comienza a repetirse en algunas empresas -del sector de contact center y de otros- y es doblemente paradigmático: además de usar la telefonía IP desde su casa para llamar a España a costos de llamada local, Silvia no podría tener su trabajo si no existiera la telefonía IP. El motivo es simple: los call center pueden realizar llamadas a otros países con costos locales gracias a la telefonía IP, donde una línea radicada en Madrid, por caso, puede ser operada desde Buenos Aires o cualquier otro lugar donde haya una conexión de banda ancha de Internet. Y no es necesario gran capacidad: la empresa de recursos humanos Bumeran realiza toda su operatoria de telefonía IP con una conexión de 1 Mega.

Las situaciones de este tipo hasta lograron forjar una identidad informática propia. Un ejemplo es la asillamada tecnología Waha (work at home agent, por su nombre en inglés), que es la que facilita a los operadores la posibilidad de trabajar remotamente. Esto obviamente se realiza a través de una VPN para garantizar el acceso seguro a todos los recursos del servidor, como si el operador estuviera físicamente en la oficina.

El avance tiene lógicas contrariedades, pero los principales no son tecnológicos: hay problemas relacionados con los aspectos sociales, como si el ambiente hogareño está o no acondicionado para el trabajo, o si los chicos empiezan a jugar y gritar, a menos que se despidan a un jardín de infantes...

De la panacea a la realidad











Claro que no todo el año es carnaval para quienes se pasaron a la telefonía IP: los usuarios -profesionales y corporativos- deben ahora lidiar con muchas más variables que antes a la hora de enfrentar un problema. La calidad del ancho de banda de Internet ha mejorado notablemente pero aún así no hay una garantía de servicio mínimo y, muchas veces, hay micro cortes o interrupciones en la comunicación.

Cuando se consulta a los usuarios -profesionales y corporativos- por las deudas que tiene que solucionar la telefonía IP, las miradas apuntan mucho más hacia la infraestructura que brinda que los servicios que hacia la propia prestación de cada proveedor. La voz viaja por Internet, y eso hace que cualquier cuello de botella o contratiempo que existan en los numerosos enlaces que recorre un paquete de datos, lo sufra la comunicación.

Si el usuario visita un sitio en Internet, espera o reintenta acceder. Si está hablando con alguien, lo notará de inmediato. Y no tendrá la paciencia a la que navegar por la Web o esperar a que baje un mail nos tienen acostumbrados.

**Multimedia**  


**Herramientas**

-  [delicious.us](#)
-  [Google Bookmark](#)
-  [Technorati](#)
-  [Barrapunto](#)
-  [Neodiario](#)
-  [Meneame](#)
-  [Yahoo My Web](#)
-  [Fresqui](#)
-  [Barrapunto](#)
-  [Enchilame](#)



Por otra parte, no sólo cambia el par de cobre por la complejidad del protocolo TCP/IP de Internet: también el aparato telefónico puede transformarse en un software. Quienes utilizan softphone cuentan adicionalmente con todas las peripecias del software. Ergo: hagase de paciencia si quiere migrar hacia la telefonía IP.

¿Y para qué quiero yo telefonía IP?

Cuando la telefonía IP hizo su aparición hace aproximadamente una década, el duopolio de Telecom y Telefónica tenía el control del servicio básico y ni siquiera las sucesivas desregulaciones permitieron que entren nuevos jugadores a ese mercado, ya que la inversión era inverosímil. Así, las soluciones por IP comenzaron a crear la sensación de una ruptura con los costos del servicio para los clientes.

Algunas empresas que implementaron soluciones de este tipo lograron ajustes en sus gastos, otras empezaron con inversiones menores. La aseguradora La Caja, por ejemplo, logró una reducción en sus gastos, y paradójicamente no de la mano de nuevos operadores, sino de un incumbente: Telecom. "Bajamos cerca de un 40 por ciento los valores de costos telefónicos", informa Raúl Alvarado, de La Caja. Cabe recordar, sin embargo, que ambas empresas hoy están bajo la órbita de un mismo dueño: el grupo Wertheim (Los W).

No obstante, cuando la empresa comenzó a ver de qué manera comunicar sus sedes del interior y a un costo razonable, la solución estaba en el proveedor que tenían. De esta forma, La Caja armó su call center externo para atender el mercado Pyme, en el partido de Vicente López, provincia de Buenos Aires, con 32 posiciones, mientras que en la casa central cuentan con 215. Adicionalmente, instalaron dos centrales IP en Trelew y Catamarca, y dos en Río Cuarto y Formosa donde hay call centers propios.

Por otro lado, utilizan la solución "Manager", de Cisco, con una central montada sobre el router y tercerizada con Telecom y complementan esa tecnología con una central PBX Open Source Asterix, que si bien están evaluando su respuesta, está operativa. Alvarado reafirma la complejidad técnica en comparación con la telefonía tradicional: "Antes tenías una caja boba y ahora hay un montón de equipos en el medio que requieren atención, actualización y mantenimiento", dice.

Si bien, calcular el retorno de la inversión (ROI, por sus siglas en inglés) depende como siempre del tipo de negocio y tamaño de la implementación, hay casos donde las Pymes pueden encontrar beneficios en el corto plazo. Un ejemplo es Newsan, empresa de productos de electrónica y artículos para el hogar surgida de la fusión entre la local Sansei y Sanyo Electric Trading, de Japón. El ROI de la inversión en telefonía IP de New San fue de menos de dos meses. "Si bien no instalamos algo muy grande, sino que fueron los equipos más básicos, con lo cual no tuvimos una gran inversión a esto hay que sumarle que los costos de comunicación son bastantes altos", asegura María Cecilia Romano, gerente de Sistema de la empresa.

Newsan cuenta con cuatro plantas en Ushuaia y un centro de distribución en Monte Chingolo, Lanús. "Con Tierra del Fuego tuvimos en algún momento un vínculo de voz y datos pero en un momento, cuando fue la crisis, lo dimos de baja. Cuando lo establecimos nuevamente, sólo contratamos el vínculo de datos", relata Romano. Pero les faltaba un vínculo de datos entre ambas ciudades. Allí, recurrieron a Blautek, que con dos equipos Fritz! -uno para cada ciudad- resolvieron el tema. "De esta manera tenemos la posibilidad de comunicarnos con la gente de Ushuaia y hacer dos llamados en simultáneo", asegura la responsable de IT.

En los costos, hay beneficios palpables. Sin embargo, la evolución de la telefonía IP demostró que mirar sólo esa parte del asunto es quedarse en la planilla de cálculos, cuando el potencial es mayor. La posibilidad de la ubicuidad para ejecutivos y profesionales independientes es vital, del mismo modo que cuando tienen que viajar y trabajar desde ciudades distantes: con una buena conexión de banda ancha pueden comunicarse con clientes, proveedores y hasta familiares a costo de llamada local, y no perder llamadas de posibles negocios o seres queridos ni hacerles pagar tarifas internacionales en dólares.

Servicio más barato, infraestructura más cara

Para proyectos medianos a pequeños sin dudas que los costos son un aliado para tomar la decisión de ir hacia la telefonía IP. Pero, que pasa cuando se trata de montar toda una empresa, con centenares de puestos operativos 7 x 24, reducir costos de inmediato será una imagen irreal, obra de algún ilusionista.

Quien puede dar testimonios de la complejidad y las importantes inversiones que requieren esto es Marcelo Usach, CIO de Teleperformance. El ejecutivo lidera el equipo que hizo la migración de la telefonía analógica a IP de Teleperformance. Allí, por enero o febrero de 2006, se hicieron las primeras pruebas de telefonía IP en la compañía. "Encarar un proyecto de telefonía IP no se puede hacer con dos buenos ingenieros electrónicos por más talento que tengan. Cuando hablamos de un mundo como el nuestro de contact center, el más grande del mundo, con 8.000 empleados y compañías de primer nivel mundial, la tecnología es fundamental y no puede ser subestimada". Cuando se le piden números, Usach ofrece una magnitud del costo: "La inversión en infraestructura cableada con normas internacionales es millonaria en dólares", afirma el ejecutivo.

"Para instalar un centro remoto desde casa central, la inversión básica por primera vez anda por el rango de los u\$s 150.000", que se va amortizando a medida que crece la infraestructura en la medida que pueda utilizar los mismos enlaces, por ejemplo, según Usach.

Las compañías que vienen haciendo negocios hace más de diez años, lógicamente tienen sus redes telefónicas en el sistema tradicional de par de cobre. Algunas que llevan operando cinco años fueron visionarias y son "telefonía IP nativas". Pero los emprendimientos recientes, en opinión del CIO de Teleperformance, no tienen margen: "No hay ninguna compañía iniciada en los últimos tres años a escala masiva que no utilice telefonía IP", dice lapidario el ejecutivo.

Las emergencias no son IP

Uno de los temas que no están resueltos con la telefonía IP es la conexión a la red de teléfonos de emergencias: con la mayoría de los prestadores de este servicio es imposible hacer un llamada al 911, por ejemplo. Por eso, muchos proveedores ponen en sus sitios mensajes que alertan que con la IP no reemplazan a la telefonía de siempre.

Esto lo saben muy bien en Diaverum Argentina, una empresa que lleva 15 años brindando servicio de diálisis. La empresa mantuvo una central analógica, obviamente mucho más reducida.

"Pasamos de tener una central con 50 internos con 10 líneas a una Panasonic de 3 x 8, que funciona sobre todo como backup. El motivo es si nos llegamos a quedar sin Internet: nos quedaríamos también sin telefonía", previene Lucas Villanueva, consultor externo de la compañía para temas de IT.

Diaverum tiene clínicas en distintas localidades de la República, lo cual genera un costo de comunicaciones entre distintos establecimientos muy alto, cuando con la telefonía IP podrían ser llamadas entre internos. Así, recurrieron a IPLAN para bajar costos y ganar en prestaciones. "Somos clientes de IPLAN de datos, tenemos una trama digital con ellos y por la buena relación que tenemos funcionamos como beta testers de IUNI", la plataforma integrada de IPLAN que reemplaza a las centrales telefónicas tradicionales por una central virtual.

Los costos y ahorros varían, la calidad puede tener baches y ofrecer todavía una baja certeza de comunicación constante, pero hay algo cierto en esto de la telefonía IP: la empresa que quiera hacer negocios o sostener los actuales en el futuro deberá utilizar telefonía IP o comenzar a evaluarla con seriedad.

1 Comentarios

Walter Salvia

Leí su nota sobre telefonía IP y me gustaría, compartir información vital. FRITZ! es el único producto que permite visualizar televisión, hablar y navegar por Internet todo al mismo tiempo. Cuenta con mecanismos inteligentes que controlan la calidad de servicio (Traffic shaping y calidad de servicio) cosa que no hacen los demás equipos que mencionan las otras empresas. Casi no hay diferencia entre hablar por FRITZ! y utilizar una línea telefónica convencional, las dos se escuchan igual. La diferencia está en el ahorro. Hablando por Internet, la cuenta telefónica se reduce entre un 35 y un 50%. En el caso de New San, el beneficio es máximo, pues las llamadas entre líneas telefónicas de un mismo operador, no tienen costo. En otras palabras, hablar de Buenos Aires a Ushuaia a costo cero es un ahorro imposible de igualar. Para más información acerca de los productos que permiten esto, [www.blautek.com.ar](http://www.blautek.com.ar)

Responder

Ingrese su comentario

Ingrese código de Validación

Nombre

NI8B