

TEMA DE ACTUALIDAD

Despliegue de ITIL como marco de buenas prácticas en las empresas de equipamiento e integración de servicios de video conferencia en Chile y el mundo

Deployment of ITIL as a framework of good practices in companies of equipment and integration of video conference services in Chile and world

***Mora D, M.; Castillo M, M; Muñoz L, R.; Salas F, J.**

Universidad Tecnológica de Chile INACAP. Chile

RESUMEN

Este trabajo identifica, de qué manera las empresas asociadas a la video conferencia han migrado desde la venta de equipos terminales o de infraestructura, hacia la venta de servicios y soluciones tendientes a resolver las necesidades de los clientes y un seguimiento constante del servicio, por sobre la venta de equipos y sus respectivas garantías como ocurría cuando comenzó a proliferar esta tecnología. Para acotar el estudio, de manera de identificar a los líderes de la industria y como ellos manejan sus servicios, se tomará como referencia lo estipulado en el cuadrante de Gartner en su versión 2016, medida que hoy en la industria tecnológica busca identificar quienes lideran una especialidad tecnológica en relación a sus competidores. El desafío que hoy el mercado impone para las empresas de venta o integración tecnológica, es vender servicios asociados a esos productos, que generen valor al cliente y que se puedan diferenciar de otras soluciones de venta abierta disponibles en el mercado, para lo cual debería existir una estrategia de servicio que permita visualizar y medir que se está entregando, lo que se compromete al cliente y de la misma manera, que permita ir generando una mejora continua, que mantenga al cliente cautivo, con soluciones innovadoras y de acuerdo a los tiempos que corren, sin perder de vista los esfuerzos que se deben invertir en generar y operar estos servicios, de acuerdo a las capacidades reales de la empresa y es aquí donde ITIL tiene un papel preponderante que jugar.

Palabras clave: Servicios; video conferencia; soluciones; ITIL.

ABSTRACT

This paper identifies how the companies associated with the video conference have migrated from the sale of terminal equipment or infrastructure, to the sale of services and solutions, tending to solve the needs of customers and constant monitoring of the service, over the sale of equipment and their respective guarantees as it happened when this technology began to proliferate. To narrow the study, in order to identify the industry leaders and how they manage their services, the stipulations in the Gartner quadrant in its 2016 version will be taken as a reference, as today in the technology industry seeks to identify those who lead a technological specialty in relation to its competitors. The challenge that today the market imposes for companies of sale or technological integration, is to sell services associated with these products, which generate

***Autor Correspondiente: Mauricio Mora D.** Universidad Tecnológica de Chile INACAP. Chile.

E-mail: mmorad@inacap.cl

Fecha recepción: febrero 2018; Fecha aceptación: marzo 2018

value to the client and that can be differentiated from other open sales solutions available in the market, for which there should be a service strategy that allows to visualize and measure what is being delivered, what is committed to the client and in the same way, that allows generating continuous improvement, that keeps the client captive, with innovative solutions and according to the times run, without losing sight of the efforts that must be invested in generating and operating these services, according to the real capabilities of the company and this is where ITIL has a preponderant role to play.

Keywords: Services; video conference; solutions; ITIL.

INTRODUCCIÓN

El acrónimo aaS (del inglés as a service), hace referencia a que cualquier cosa puede ser dispuesta como un servicio, y se ha ido tomando el espectro de las empresas dedicadas a la venta de tecnología, principalmente como una forma de demostrar que no se están vendiendo solo equipos y cajas, sino que detrás de ellos hay un servicio que proporciona valor agregado al negocio y procesos orientados a mejorar su experiencia, situación que también ha ocurrido en las empresa proveedoras e integradoras de servicios de Video Conferencia. La digitalización de las empresas es una consecuencia del impacto que ha tenido la economía del aaS, un claro ejemplo de la importancia del servicio por sobre los activos de las compañías de tecnología es lo que podemos ver en cuanto se están demorando las empresas en convertirse en compañías de mil millones de dólares, el promedio de una empresa típica del ranking de las 500 empresas más millonarias del mundo es demorarse 20 años en convertirse en una empresa de mil millones de dólares, tenemos el caso de Google o Facebook que tardaron menos de 10 años en hacerlo, sin embargo empresas enfocadas totalmente a la venta de servicios como lo son Uber, Airbnb y Snapchat, demoraron menos de 5 años en convertirse en empresas de mil millones de dólares (World-Economic-Forum, 2016). Según el sitio Axelos (Axelos, Key Benefits of ITIL, s.f.), ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ha sido adoptado por miles de organizaciones en el mundo, empresas del nivel, trayectoria y reputación de Microsoft, NASA, HSBC y Walt Disney Company, debido principalmente a que se encarga de alinear las TI con el centro del negocio, convirtiendo la tecnología en un aliado para cumplir los objetivos de la organización, con foco en el crecimiento y los cambios que le permitan mantenerse en el mercado y su contante evolución (Axelos, 2015).

Empresas de tecnologías, como Microsoft y Cisco, han migrado a través de los años desde la venta de productos (hardware o software), hacia la venta de servicios conducentes a facilitar la experiencia del usuario y ofrecer una mejora continua de los productos; Un caso parecido ha ido ocurriendo en los servicios de video conferencia, donde inicialmente los clientes adquirían equipos físicos (hardware), con altos costos iniciales y de mantenimientos, pero donde gradualmente se ha ido migrando a soluciones más orientadas hacia el servicio de video conferencia y no a implementar una infraestructura propia, tales son los casos de ZOOM, Skype, Webex, entre otras que se analizaron como parte de este estudio, donde el fuerte está en el servicio integral de video conferencia (agendamiento, calidad, soporte, etc.) y no en el hardware, específicamente.

Tomaremos un caso en particular para ejemplificar lo ocurrido, la empresa Polycom. Se toma esta empresa debido, principalmente, a que este estudio nace como un documento base para justificar la implementación de un modelo de gestión de servicios en la empresa Chilena Touchmedia, que es representante de dicha marca en su país. "Polycom" nace en 1990 en Estados

Unidos, como una empresa de fabricación de software y hardware para audio conferencia y a mediados de la misma década comienza a desarrollar para él, en ese entonces, emergente mercado de la videoconferencia (Polycom, La historia empresarial de Polycom: 20 años de innovación, 2014). Polycom no solo tuvo que desarrollar hardware de audio y video, sino que tuvo que inventar codecs especializados para poder administrar el tráfico audiovisual a través de las redes que, para esos años, tenían capacidades de KiloBytes y en algunos casos Megabytes, a diferencia de lo que ocurre a nuestros días. Polycom en esos años tomo el liderazgo de la video conferencia y tal fue su éxito que salió al mercado bursátil, específicamente en el índice NASDAQ, en el año 96 y con el tiempo siguió evolucionando en el ámbito de la telefonía IP hacia su exitoso producto Sound Station, para posteriormente, pasar de lleno, al mercado de los sistemas de video con sus sistemas View Station (Polycom, La historia empresarial de Polycom: 20 años de innovación, 2014).

En Chile, en los años 2000, Polycom comienza a llegar por medio de Partners o representantes locales de Ventas, en particular uno de ellos fue Latin Telecomunicaciones S.A., quienes se dedicaban principalmente a vender equipamiento de audio y video conferencia que operaban sobre las redes de datos de clientes de rubros de educación, gobierno, minería, entre otros, pero donde la intervención del Partner se limitaba a la venta e instalación del equipamiento, lo que decantó en que estos clientes tuvieran que montar sus propios departamentos de soporte de la plataforma de Video Conferencia. Caso patente de lo anterior es el Área de Video conferencia de la Universidad Tecnológica de Chile INACAP, quienes también adquirían equipos a través de Latin Telecom y crearon un departamento dedicado para soportar este nuevo servicio que se hacía cada vez más masivo y debía ser administrado como un servicio crítico dentro de la operación de TI de la compañía. Volviendo a la perspectiva mundial, a esa altura nuevos participantes aparecían fuertemente en el negocio de la video conferencia, Tandberg, Cisco Systems, Sony, entre muchos otros, quienes no solo venían con equipamiento de video conferencia, sino que con sus propios protocolos y con marcas poderosas en otros ámbitos tecnológicos como respaldo; es en ese momento en que la video conferencia, apalancada por la expansión en el mercado, comienza a ser ofrecida como un servicio, en que el fabricante no solo entregaba el hardware y software, sino que gestionaba las agendas y administración de la video conferencia, modelo que se implementó en Chile de la mano del partner de Polycom Latin Telecomunicaciones (LatinTelecomunicaciones, s.f.), quienes fueron los primeros en ofrecer el servicio de video conferencia gestionada en Chile (Gerencia, Pioneros en servicios gestionados de videoconferencia, 2012), implementando un Help Desk, un VNOC (Video Network Operation Center), soportados por un modelo de servicio, basado en ITIL, de manera de facilitar la entrada de este nuevo producto hacia los clientes que contaban con los recursos para pagar un servicios, que a ese momento, era muy costoso. Con el tiempo el modelo de servicios resulto tan exitoso que permitió la expansión de Latin Telecom hacia Latinoamérica, fundando, con capitales Chilenos, americanos y europeos la empresa Colaboración Virtual (Virtual, s.f.), quienes dan soporte de video conferencia gestionada a Países como Estados Unidos, España, Brasil, Perú, Argentina, Chile, Venezuela, entre otros y con clientes del volumen de Codelco, Walmart, CGM, entre varios otros, con servicios respaldados sobre un modelo de servicios, basado en ITIL, diseñado por el ingeniero Luis Roco, orientado a llevar un control más acabado de la operación, soporte, crecimiento y mejora continua, por lo que ya en la década de los 2000 se hacía necesario el

contar con información precisa, de cara a la gerencia y los clientes, que permitiera evidenciar en estadísticas concretas la operación de la compañía y la productividad de los servicios.

Podemos ver entonces, que en Chile, la transición desde la compra de equipamiento y plataformas de video conferencia tuvo un transición similar a la ocurrida en el resto del mundo, principalmente por la estrecha relación entre los integradores y los fabricantes de video conferencia, quienes gradualmente fueron haciendo presente la necesidad de agregar valor a la venta de equipamiento por medio del servicio, de ahí que las nuevas definiciones tuvieran una componente de ITIL, que era, en definitiva, lo que declaraban como marco de buenas prácticas los fabricantes, modelo que se fue replicando y haciéndose una constante entre las solicitudes de los clientes. De un emprendimiento de ingenieros, que desempeñaban sus labores para el consorcio de Latin Telecom y Colaboración Virtual, nace Touchmedía, en el año 2008 (Touchmedia, s.f.); inicialmente con el foco de vender servicios audiovisuales de implementación de salas con domótica y asesorías de audio y video, gradualmente migró hacia la venta de equipamiento de video conferencia, adjudicándose la representación de Polycorn en Chile y expandiendo sus redes hacia la telemedicina, a través de la relación estratégica con GlobalMed y el streaming de video, venta de equipamiento que, por requerimientos de los clientes, fue migrando hacia servicios de video conferencia gestionados, los que están alineados al marco ITIL.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para levantar un estado del arte en relación a los modelos de servicios utilizados por las empresas de video conferencia y conocer de qué manera ITIL está inserto en este ámbito, habría que hacer un extenso estudio de las compañías líderes en esta tecnología y su nivel de penetración en la industria nacional e internacional, sin embargo, dicho estudio se aleja del alcance y plazos del trabajo en desarrollo, considerando que lo que se busca no es identificar quienes lideran el negocio de la Video Conferencia, sino que, demostrar como esos líderes ofrecen sus servicios, asociados a determinados elementos tecnológicos, a sus clientes. A modo de definición, ITIL (acrónimo de Information Technology Infrastructure Library), es un marco de trabajo de buenas prácticas aplicables a la Gestión de Servicios de TI y definidas para ayudar a las organizaciones a realizar cambios, transformaciones y crecimiento, abogando por que los servicios de TI se encuentren plenamente alineados a las necesidades y procesos de negocios.

Haciendo un exploración acerca de los modelos del uso de ITIL en la industria de la video conferencia, nos encontramos con que varios de los actores más importantes de este ámbito consideran la utilización de este marco cuando se trata de entregar servicios, lo que ha dado el pie para hacer este estado del arte e identificar qué empresas, de las líderes en la industria internacional de video conferencia, utilizan ITIL para su provisión de servicios, para, posteriormente, identificar como las empresas, que representan en Chile a estos líderes internacionales, utilizan ITIL o algún otro marco en su provisión de servicios, lo que nos da pie para hacer un análisis más acabado acerca de cómo estas empresas proveen sus servicios de la mano de ITIL.

Identificar a las empresas líderes en cierto ámbito de la industria tecnológica se ha vuelto, de una u otra forma, relativamente simple de obtener, debido, principalmente, a la existencia del cuadrante mágico de Gartner, el que las más

reconocidas empresas del ámbito tecnológico utilizan como una carta de presentación ante sus clientes.

El Cuadrante Mágico de Gartner, nacido en los años 90, es un indicador, desarrollado por la consultora Gartner (Gartner, Magic Quadrant, 2017), que pretende ser una representación gráfica para identificar a aquellos fabricantes con las mejores soluciones. Este cuadrante nos muestra dos ejes, un eje X que define la integridad de la visión, que muestra un poco de como los fabricantes son capaces de aprovechar la oportunidad del mercado para generar valor; por otro lado, tenemos el eje Y que representan la capacidad de ejecutar, que tiene relación a como estos proveedores ejecutan la oportunidad declarada en el eje X. El cuadrante, cruzado por los ejes descritos, se divide en 4 cuadrantes más específicos:

- Líderes (Leaders): en este cuadrante encontraremos a aquellos proveedores que combinan de mejor manera su relación de visión de mercado y habilidad para ejecutar y son reconocidos por su capacidad de adecuarse al mercado.
- Retardadores o Aspirantes (Challengers): son aquellos proveedores que cuentan con buenas soluciones, pero que sin embargo atienden a uno o pocos aspectos de la demanda del mercado.
- Visionarios (Visionaries): aquí estarás aquellos proveedores, que, si bien tienen una clara visión del mercado, no cuentan con los productos o medios para disponibilizar soluciones para ese mercado
- Actores de Nicho (Niche Players): aquí nos encontramos con aquellos actores del mercado, que, si bien están presentes, no tienen una alta visión de mercado, ni tampoco son capaces de brindar soluciones a esas necesidades

De la mano de la descripción anterior, ya podemos tomar las referencias para verificar y tomar algunos ejemplos de empresas que hoy son líderes en sus respectivos rubros.

En lo relacionado con el estudio en curso, tomaremos los cuadrantes de Gartner para equipamiento de video conferencia y sistemas de Web Conference, de manera de identificar a los líderes y verificar si cuentan con modelos de servicio y si estos están alineados a ITIL.

A noviembre de 2016, en lo relacionado a servicios de conferencia Web (Web Conference Services), Cisco figuraba como líder, gracias a su servicio Webex y lo secundaban, dentro del cuadrante de líderes soluciones como Skype (Microsoft), Adobe o Zoom (Cisco S. , 2017):



Figura 1. Cuadrante Mágico de Gartner web conferencing (Cisco S. , 2017)

Mientras que en el grupo de sistemas de video (video systems), nuevamente Cisco lidera, seguido muy de cerca por Polycom y Vidyo, marcas muy cercanas a la empresa en estudio (Cisco S. , 2017):

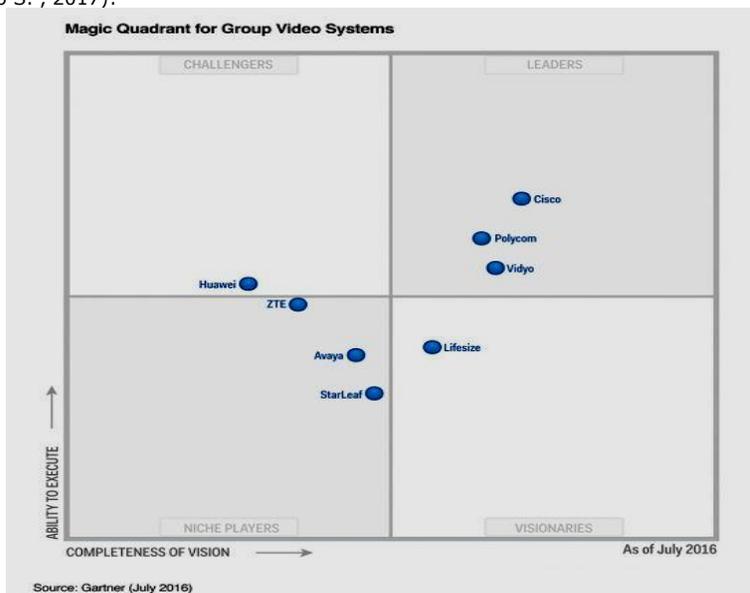


Figura 2. Cuadrante Mágico de Gartner Sistemas de Video (Cisco S. , 2017)

Para contextualizar, todas aquellas empresas de tecnología que se precien como líderes en un nicho específico, deben tener un lugar de privilegio dentro del cuadrante de Gartner. Al ser esta una publicación periódica, es posible ver como las empresas van aumentando un reduciendo su presencia en el mercado o de qué manera se han ido transformando para atender las nuevas necesidades del mercado, de lo cual podríamos hacer otro estudio en función de la evolución de ciertas compañías en el tiempo.

Dentro de las empresas que figuran como líderes en el cuadrante mágico de Gartner para el grupo de sistemas de video, se puede identificar que todas las analizadas, tienen una fuerte componente de servicio, ya sean se soporte, instalación, actualización o algún otro que tenga directa relación con mantener al cliente cautivo a través de la provisión de un valor agregado, más allá de la pura venta de equipos (hardware) o software (aplicaciones de escritorio o dispositivos móviles).

Para el caso de Polycom, en su sitio de Servicios Administrados (Managed Services) (Polycom I. , 2017), se hace expresa referencia a que sus procesos están basados en ITIL, en función de entregar un mejor rendimiento y soporte al servicio, recordando que Polycom, en sus inicios, solo era un fabricante de equipos de video y audio conferencia. Un poco más arriba en el cuadrante de Gartner, Cisco, en su grilla de servicios también hace referencia a que sus procesos y estándares cuentan con flujos de trabajo basados en ITIL (Cisco, 2017). Para finalizar el cuadrante de líderes, si bien Vidyo cuenta con servicios de salas de juntas, reuniones grupales y servicios móviles, no hace referencia al uso de ITIL, pero si lo expresa en su apartado de "Conviértete en un partner" (Vidyo, 2017), de que ellos se encargan de brindar los recursos tecnológicos, pero es el partner quien brinda la implementación y alcance global para alcanzar el éxito.

En definitiva, quienes lideran hoy por hoy el grupo de Video Systems en el cuadrante de Gartner, son aquellas compañías que han evolucionado hacia el servicio, lo que no ha ocurrido con otras ubicadas en otros sectores del cuadrante, quienes tienen su foco en la fabricación y distribución de hardware y no en la provisión de servicios, quedando en evidencia, por su posición en el cuadrante, de que los servicios son lo que están haciendo la diferencia y generando valor en el mercado.

Como respuesta paralela al negocio de los fabricantes de hardware y software de video conferencia, nacen aquellas compañías destinadas a entregar servicios colaborativos, es decir, compañías que suman al servicio de audio y video a través de la red, características como el traspaso de archivos, visualización de escritorio, uso remoto de aplicaciones, entre muchos otros que han tratado de llevar la experiencia de una reunión presencial, los llamados servicios de Web Conferencing según Gartner, sin la limitante de la distancia geográfica. De estas nuevas compañías o servicios podemos destacar Webex (Cisco), Zoom, Skype (Microsoft) o Bluejeans (Red Hat), servicios que funcionan basados en la nube, que provienen de fabricantes distintos a los dedicados al hardware de video conferencia y que aparecen gracias a la expansión y proliferación del trabajo en la nube, por lo que surgen como un complemento a los servicios ya entregados por sus compañías madre. Dichas aplicaciones o servicios, no tienen un hardware asociado, trabajan sobre aplicaciones y sistemas operativos propios del cliente, los cuales se conectan a un servidor en la nube que provee todos los servicios que se ofertan. Al tratarse de un servicio en la nube, que depende de equipamiento y sistemas propios del cliente, se vuelve de suma importancia el

contar con una delimitación clara de responsabilidades, procesos y definiciones de servicios, que puedan rápidamente dictaminar que un evento es responsabilidad del cliente o de la empresa proveedora del servicio, de ahí que estas empresa cuenten con sitios especialmente dedicados a informar las fallas de servicios, con sus tiempos de resolución o procedimientos de uso temporal en caso de ser necesario. Este tipo de servicios se mantienen en el tiempo en función de su disponibilidad, confidencialidad y seguridad de la información, es por ello que nacen, y por otro lado gracias a su fácil forma de contratación y baja en el costo del servicio; de ahí que estas compañías necesiten entregar un servicio de primer nivel, sin errores, sin fallos, ya que es muy fácil cambiarse a la compañía del lado en caso de que presente una nueva característica, útil para el negocio o un funcionamiento más adecuado al de la infraestructura del contratante.

En todos los servicios evaluados, se puede hacer referencia a la existencia de SLA (acuerdos de niveles de servicios), delimitación de responsabilidades, y niveles de seguridad e integridad de la información, especialmente por tratarse se aplicaciones que operan en los dispositivos del cliente. Este tipo de información se puede desprender de los acuerdos que se firman al momento de adquirir la membresía a través de las tiendas disponibles por los fabricantes. Es una tendencia en estos servicios de primer nivel el contar con acuerdos de niveles de servicio acordes a los tiempos, es decir, considerando la inclusión de nuevos dispositivos (móviles y fijos), tipos de redes (cableadas, Wi-Fi o móviles) y sistemas operativos, navegadores y software, centrándose en la infraestructura centralizada, en este caso en la nube, que brindará dicho el servicio propiamente tal, de ahí que en el caso de la empresa en estudio surja la necesidad de acotar el grado de responsabilidad de la compañía hacia los servicios que se proveen a los clientes.

A modo de conclusión de este apartado, podemos evidenciar que los servicios son los que están marcando a los líderes del mercado, servicios que han tenido que evolucionar en función de los requerimientos de clientes, plataformas, infraestructuras y redes, y por otra parte, que las compañías fabricantes de sistemas de video han tenido que evolucionar desde la fabricación y venta de software y hardware, hacia la implementación de servicios de gestión de las plataformas audiovisuales, abriéndose ahí un nuevo flanco y punto de encuentro entre los, declarados por Gartner, Sistemas de video y de web conferencing, mercado al que han ingresado empresas de rubros tan diversos como el equipamiento de networking y los sistemas operativos; por otro lado, hay evidencia de que aquellos productos de precios más asequibles, son, desde el punto de vista de la experiencia de usuario, muy similares, más simples de implementar, pero a su vez más difícil de enfrentar para las compañías que los distribuyen, principalmente porque el salto de una compañía a otra ya no está dado por la marca de los equipos y la dependencia de ellos, sino que de la calidad del servicio que se entrega, de ahí que tanto los fabricantes como sus partners tengan la necesidad de migrar hacia un modelo de gestión de servicios.

RESULTADOS

Se puede indicar que hoy los fabricantes líderes de equipamiento de video conferencia, según los datos del cuadrante mágico de Gartner, cuentan con servicios de video conferencia gestionados, además de servicios de soporte y gestión, entregando un valor agregado a lo que fue inicialmente el negocio, que era la venta de hardware y software. Algunas de estas empresas, declaran explícitamente en sus descripciones su fuerte orientación a servicio; por ejemplo

Vidyo, "conecta visualmente el mundo mediante la incorporación de la más alta y escalable calidad, con comunicaciones de vídeo interactivo en las aplicaciones más amplias e innovadoras, flujos de trabajo y dispositivos IoT. Al ofrecer la mejor infraestructura y la más alta resolución, nuestro desempeño es incomparable en los móviles y dispositivos en general" (Vidyo I. , 2016), un caso efectivo de ello es que hoy sus servicios, pueden ser integrados de forma transparente a herramientas como Hangouts de Google para brindar una mejor experiencia de colaboración a los usuarios. Polycom, por su parte, declara: "Con los servicios de colaboración líderes en el sector de Polycom, reducirá los riesgos y minimizará el impacto en su entorno de producción" (Polycom I. , 2017), una clara alusión a confiar en a la compañía la responsabilidad de administrar sus comunicaciones de video y herramientas de colaboración. Blue Jeans, en su sitio web declara que su pasión es hacer la video conferencia fácil, por medio de plataformas en la nube capaces de conectar a las personas en cualquier momento y en cualquier lugar (BlueJeans-Networks, 2017).

Basado en una comparativa realizada a través del sitio G2 Crowd (G2Crowd, 2017), el cual se dedica a facilitar la toma de decisiones de las compañías al momento de adquirir soluciones de video, podemos hacer una rápida comparación entre algunos de los servicios que figuran como líderes en el cuadrante mágico de Gartner:

- o Skype representando a Microsoft
- o Webex de la mano de Cisco
- o Zoom como una organización independiente (G2Crowd, 2017)

Nos podemos encontrar con que, si bien, hay diferencias en cuanto a precios y características (contenido, interacción, plataforma, entre otras), estas son sutiles, todos las incluyen, pero en el rendimiento es donde se establecen pequeñas variaciones; si vamos a la penetración en la industria, también nos encontramos con un comportamiento similar, con entre un 10% y 15% en el rubro de las TI, entre un 4% y 8% en educación y con una baja o no declarada penetración en el ambiente de servicios financieros (G2Crowd, 2017).

En una comparativa entre los sistemas de video conferencia propietarios, versus los basados en la web, realizados por los mismos fabricantes, se puede evidenciar, por ejemplo (Gartner, Compare Polycom vs Zoom Video Communication in Group Video Systems, 2017):

- Zoom, declara en su comparación, que los precios de una solución Zoom o Microsoft Lync (nombre antiguo del actual Skype empresarial), son "extremadamente accesibles" en comparación con una solución de Polycom, Cisco o Lifesize, las que declaran como Costosas
- En relación a los formatos de grabación de las conferencias de Zoom o Skype Empresarial, son formatos estándares (MP4, M4A o Youtube), mientras que las solución de los líderes en sistemas de video, son formatos propietarios que se deben grabar en appliance propietarios en algunos casos (Zoom, 2017).
- Gartner compara a Zoom con Polycom y llama la atención de que el ítem de "experiencia de usuario", no tiene mayor variación entre una compañía que basa sus servicios en la nube, en función de otra que basa su servicio en equipamiento y plataformas propietarias.

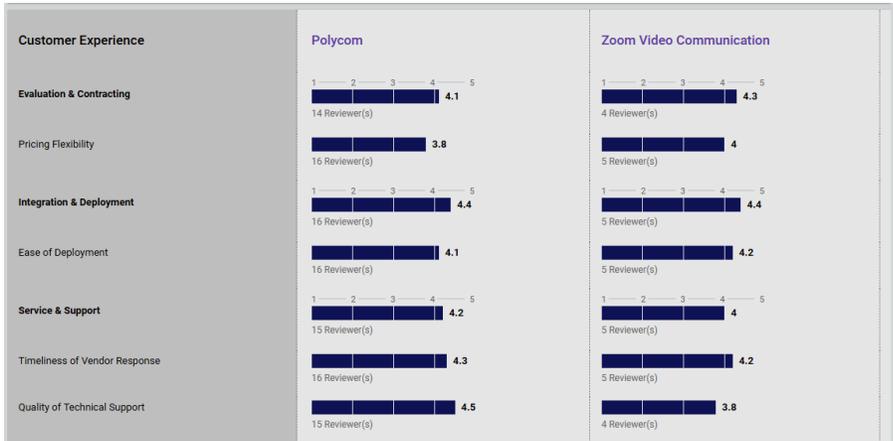


Figura 3. Comparación sistemas de video web vs hardware propietario (Gartner, Compare Polycom vs Zoom Video Communication in Group Video Systems, 2017).

Es decir, el punto de decisión de un cliente para trabajar sobre una solución de equipamiento propietario versus uno basado en la web, está dada por el servicio que esta brinda y no necesariamente por una funcionalidad específica del equipamiento, sino que está más asociada a como esta tecnología facilita o apoya su negocio y no a capacidades técnicas.

CONCLUSION

Queda en evidencia, basado en lo que muestra el cuadrante de Gartner, que aquellas empresas que migraron o declaran el uso de un marco de buenas prácticas para la gestión de servicios, en este caso ITIL, son las que lideran la industria, en desmedro de aquellas que basan su negocio en la venta de equipamientos e infraestructuras para video conferencia.

Para el cliente, la video conferencia debe ser una tecnología que apoye el negocio, no que presente dificultades, por lo que el contar con un equipo dedicado a la administración y gestión de un servicio de video, muchas veces es poco factible de realizar, de ahí que las soluciones basadas en servicio han llevado a que la empresa pueda contar con soluciones de colaboración de primer nivel, sin necesariamente modificar su estructura de negocio.

Resulta necesario hacer un estudio o análisis que recopile y cuantifique la experiencia de usuario en este tipo de servicios, a partir de valores numéricos, que permitan comparar la percepción del usuario en función de los valores obtenidos en los servicios. Existen líneas de acción dedicadas a esto, que aún no han sido del todo documentadas, tales como el concepto de QoE (Quality of Experience) (ColaboraciónVirtual, 2011).

Aquellas organizaciones que se dediquen a vender de alguna manera Video Conferencia, deben contar con una fuerte componente de servicio que permita actualizar los productos en función de las necesidades del cliente.

Hoy la video conferencia no es un servicio de privilegio para los altos cargos de las corporaciones, sino que es un servicio masivo, disponible de fácil acceso, desde el punto de vista técnico y económico, por lo que resulta muy simple cambiar al proveedor en caso de no tener una buena experiencia de servicio, de ahí que este tipo de soluciones deban ser apoyadas por técnicas y soporte especializados, que permitan asegurar que el cliente está recibiendo un servicio que le permite reemplazar la presencia física por una experiencia virtual.

Hoy conceptos como VNOC o QoE, están apoyando este tipo de servicios con el fin de resguardar la calidad, de ahí que los fabricantes estén haciendo referencia hacia mejorar la experiencia de usuario y la facilidad de acceso a este tipo de soluciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Axelos. (2015). What is ITIL® Best Practice? Obtenido de What is ITIL® Best Practice?: <https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil/what-is-itil>
- Axelos. (s.f.). Key Benefits of ITIL. Obtenido de Key Benefits of ITIL: <https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil/key-benefits-of-itil>
- BlueJeans-Networks. (2017). *BlueJeans Network*. Obtenido de BlueJeans Network: <https://www.bluejeans.com/es>
- Cisco. (2017). *Service Grid*. Obtenido de Service Grid: <https://www.cisco.com/c/en/us/products/analytics-automation-software/servicegrid/index.html>
- Cisco, S. (2017). Cisco Collaboration a Leader in 5 Gartner Magic Quadrant Reports. Obtenido de Cisco Collaboration a Leader in 5 Gartner Magic Quadrant Reports: <https://blogs.cisco.com/collaboration/cisco-leads-5-gartner-magic-quadrants>
- Colaboración Virtual. (2011). Quality of Experience. Obtenido de <http://www.colaboracionvirtual.com/CV/ES/Pages/NewsDetail.aspx?path=CV/ES/Lists/Noticias&xid=41>
- G2Crowd. (2017). Comparar Skype, WebEx, Zoom y Skype Business. Obtenido de Comparar Skype, WebEx, Zoom y Skype Business: <https://www.g2crowd.com/es/compare/skype-vs-webex-vs-zoom-vs-skype-for-business-formerly-lync>
- Gartner. (2017). Compare Polycom vs Zoom Video Communication in Group Video Systems. Obtenido de Compare Polycom vs Zoom Video Communication in Group

- Video Systems: <https://www.gartner.com/reviews/market/group-video-systems/compare/polycom-vs-zoom-video-communication>
- Gartner. (2017). Magic Quadrant. Obtenido de Magic Quadrant: http://www.gartner.com/technology/research/methodologies/research_mq.jsp
- Gerencia, R. (2012). Pioneros en servicios gestionados de videoconferencia. Obtenido de Pioneros en servicios gestionados de videoconferencia: <http://www.emb.cl/gerencia/articulo.mvc?xid=419>
- Latin Telecomunicaciones. (s.f.). Quienes Somos. Obtenido de Quienes Somos: <http://www.latintele.com/ES/Pages/AboutUsDetail.aspx?path=ES/Lists/Empresa&xid=2>
- Polycom. (2014). La historia empresarial de Polycom: 20 años de innovación. Obtenido de La historia empresarial de Polycom: 20 años de innovación: <http://www.polycom.es/company/about-us/history-of-innovation.html>
- Polycom, I. (2017). Polycom - Managed Services. Obtenido de Polycom - Managed Services: <http://www.polycom.es/worldwide-collaboration-services/managed-services.html>
- Touchmedia. (s.f.). Quienes Somos. Obtenido de Quienes Somos: <http://www.touchmedia.cl/la-empresa/>
- Vidyo. (2017). Conviertete en un Partner. Obtenido de Conviertete en un Partner: <http://es.vidyo.com/compania/aliados>
- Vidyo, I. (2016). Vidyo - Compañía. Obtenido de Vidyo - Compañía: <http://es.vidyo.com/compania>
- Virtual, C. (s.f.). Quienes Somos. Obtenido de Quienes Somos: <http://www.colaboracionvirtual.com/CV/ES/Pages/AboutUsDetail.aspx?path=/CV/ES/Lists/La%20Empresa&xid=2>
- World-Economic-Forum. (2016). World Economic Forum White Paper. Digital Transformation of Industries: In collaboration with Accenture. Obtenido de World Economic Forum White Paper. Digital Transformation of Industries: In collaboration with Accenture: <http://reports.weforum.org/digital-transformation/wp-content/blogs.dir/94/mp/files/pages/files/digital-enterprise-narrative-final-january-2016.pdf>
- Zoom. (2017). Por qué salas Zoom rooms. Obtenido de Por qué salas Zoom rooms: <https://zoom.us/zoomroomsisbetter>