

NOTICIAS Y OPINIONES SOBRE COMUNICACIONES UNIFICADAS EN TIEMPO REAL

Como de costumbre, te invitamos a que reenvíes este boletín gratuito a tus colegas. Para ser añadido a nuestra lista automática, **GRATUITA** y por correo electrónico, simplemente visita

www.wainhouse.com/bulletin.

Andrew W. Davis, andrewwd@wainhouse.com

AGT a punto de desorganizar la industria de los servicios administrados de colaboración

AGT está a punto de lanzar un nuevo servicio llamado Video Administrado PerfectMeetings (PMV). Significa un paso gigante hacia 'los servicios administrados para el resto de nosotros'. Los elementos que causan ovación son los precios: finalmente, realistas. El PMV más barato cuesta 59\$ mensuales por cada sala de conferencia y 18\$ mensuales por cada escritorio. Por 39\$ mensuales adicionales, puedes también agregar los servicios Fathom y Analytics. El servicio PerfectMeetings ha reducido los precios pero no las funciones. El PMV incluye asistencia al usuario final mediante centros de ayuda, operación de la MCU, asistencia operativa para video y colaboración, monitoreo del usuario, servicios durante la vida útil de las IPs, localización y resolución de problemas y monitoreo de terminales remotos. Todo esto se implementa instalando un servidor PerfectMeetings pre-configurado en las oficinas del cliente. Se puede usar en puntos múltiples. Tiene funciones de streaming y de grabación, y un 'puente' entre el escritorio y los sistemas de video de salas de conferencia. El analizador de colaboración opcional Fathom mide el tráfico de video y audio H.323 en las redes individuales, para prevenir con anticipación potenciales problemas. (También existe la opción de agregar un gateway ISDN o el cliente puede usar una MCU tradicional, si ya posee una.)

Mi opinión: AGT ha combinado inteligentemente las siguientes tecnologías desarrolladas por ella: el software del servidor PerfectMeetings (que funciona en un servidor empresarial de bajo costo), el Fathom, su experiencia con los servicios administrados y los centros de ayuda, la tecnología desarrollada por el ahora fenecido

La traducción al español de
Wainhouse Research Bulletin
es realizada por

NEWTECH
SOLUTIONS

INTEGRADOR DE TECNOLOGÍA
Soluciones de comunicación y colaboración

Empresa líder en Latinoamérica
en el desarrollo, la implementación y el
mantenimiento de redes de videoconferencia.
Representante de las firmas más
prestigiosas del mundo.
Cuenta con oficinas en Argentina y
Estados Unidos.

Principales servicios

Venta y alquiler de equipos.
Diseño e implementación de salas multimedia.
Tecnología para eventos.
Herramientas para capacitación.
Soluciones de automatización y el control.
Desarrollo de hardware y software a medida.
Alquiler de salas propias para eventos remotos.

www.newtechsolutions.com.ar

Perspective Labs para administración y monitoreo remotos y un nuevo modelo de negocios, que disminuye el costo total de la propiedad y abre la puerta a los servicios administrados de colaboración a todo un nuevo conjunto de clientes. Colocando el servidor PerfectMeetings en las oficinas del cliente, AGT permite la comunicación entre puntos múltiples y el streaming. Al mismo tiempo, se ocupa de la prevención y disminuye los costos, al dejar que el cliente utilice su propia red y sus propios servicios de portador. El monitoreo inteligente por Internet y el control desarrollados por AGT permiten prescindir de una costosa red virtual privada, entre el cliente y el proveedor de servicios administrados.

Durante mucho tiempo, los servicios administrados de colaboración y videoconferencias han estado asociados con empleados que debían concurrir a las oficinas del cliente para brindar asistencia. Este enfoque es costoso y no puede graduarse. Esto tal vez proviene de la herencia: los clientes asocian estos servicios con el audio y el video. Sí, las personas se intimidan ante los proyectores, las pantallas motorizadas y los selectos sistemas de control de audio. Por lo tanto, el personal en las oficinas del cliente está a menudo justificado. Pero, si las videoconferencias algún día se volverán populares, tendrán que ser tan simples como una llamada telefónica (el objetivo de la industria desde hace mucho tiempo) o deberán ser respaldadas por servicios administrados remotos con costos accesibles. Queremos darle nuestro reconocimiento a AGT por utilizar tecnología e innovación para avanzar en esta dirección: servicios administrados para el resto de nosotros.

Noticias breves

* El gobernador de Alabama ha anunciado que todos los colegios secundarios de su estado recibirán aprendizaje a distancia cuando comiencen las clases en 2009. El estado está utilizando una combinación de videoconferencias y conferencias web (sincrónicas y asincrónicas) para distribuir software educativo.

* La italiana Aethra ha fundado Aethra UK Ltd, una nueva empresa inglesa. Su objetivo es brindar una plataforma estratégica, para desarrollar nuevos canales de venta y enriquecer sus redes de distribución. Aethra UK Ltd estará presidida por Andy Wright, un miembro veterano de Imago (lee la entrevista más abajo). Los objetivos de la nueva organización son lograr multiplicar por diez los negocios y conseguir un 10% del mercado del Reino Unido en los próximos tres años, mediante la firma de contratos con entre treinta y cuarenta socios.

* La consultora internacional Deloitte Touche Tohmatsu ha elegido a Nortel Networks como su proveedor de servicios administrados de telepresencia y videoconferencias. Han firmado un contrato de tres años de duración, valuado en millones de dólares.

* Tata Communications anunció el lanzamiento de sus servicios de telepresencia. Tata ofrece salas públicas y privadas de Cisco TelePresence, a empresas ubicadas en todo el mundo. Tata es dueña de una red internacional y tiene relaciones con portadores de todo el mundo. Su servicio administrado de telepresencia incluye una función de conserjería, que provee reservas, planificación, asistencia al cliente, monitoreo, administración, notificación y facturación. En las salas públicas, Tata también alquila los sistemas Cisco por hora. Las primeras salas públicas están localizadas en los Hoteles Taj de Mumbai, Bangalore, Nueva York, Boston y Londres. Tata también está colaborando con la Confederación de Industrias Hindúes para brindar telepresencia en cuatro salas públicas, que se encuentran en las oficinas que tiene la Confederación en Nueva Delhi, Chennai, Bangalore e Hyderabad.

* Emblaze-VCON anunció que está trabajando en desarrollar una tecnología de videoconferencias de ancho de banda bajo, llamada Universe Multicast. Esta tecnología está dirigida al mercado de comunicaciones IP satelital.

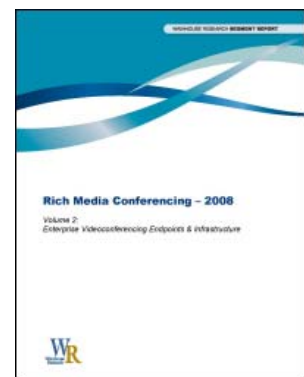
* Avaya anunció que ha creado Avaya Federal Solutions, una empresa subsidiaria, de la cual es la única dueña. Se centrará en las ventas, el servicio y las soluciones para el gobierno estadounidense.

* Snom technology, especialistas en teléfonos VoIP, y Konftel, especialistas en teléfono de manos libres, han acordado trabajar juntos para el beneficio de ambas empresas.

* Dimdim, la empresa de encuentros web gratuitos y de código abierto, ha reunido 6\$ millones en una segunda ronda de financiación. Dimdim declara que su producto ha sido utilizado por más de 500.000 personas, que trabajan en más de 180 empresas, durante el período de evaluación que comenzó en 2007. Dimdim se ofrecerá como un servicio hospedado gratuito, como un servicio hospedado con atributos mejorados por tan sólo 100\$ anuales, como un equipo ubicado en las oficinas del cliente y como una implementación hospedada con dedicación exclusiva (que también puede personalizarse). Asistimos a una breve demostración que respalda la declaración de la empresa de que el producto es fácil de usar. Sospechamos que la historia del código abierto resultará atractiva para muchos actuales profesionales de las tecnologías de la información empresariales.

Nueva investigación de Wainhouse Research

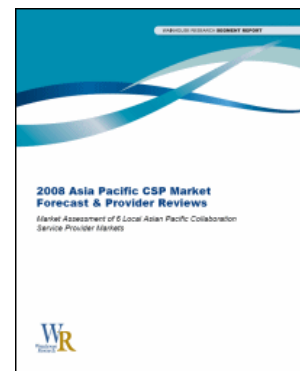
* Ya salió *Conferencia Rich Media – Volumen 2 2008: terminales de videoconferencia e infraestructura empresariales*. Este informe de noventa y seis páginas incluye un pronóstico detallado de los productos, las tendencias y las cifras históricas del mercado y una descripción de los doce principales motores que están volviendo a las videoconferencias un elemento cotidiano en las empresas. Cubre todas las fases del mercado de los equipos de videoconferencia empresariales, incluyendo sistemas de telepresencia, aparatos de videoconferencia para sala y soluciones de videoconferencia personales y para escritorio. La conclusión del análisis es que durante los próximos dos años el crecimiento se acercará a las cifras del largo plazo. Luego, retornará a los números de hiper-crecimiento que experimentó en los últimos dieciocho meses. Se pronostica que en su conjunto el mercado de los terminales alcanzará los 4.900\$ en 2013 (en 2007 fue de 1.300\$ millones). También se pronostica que en el mismo plazo los ingresos por infraestructura de videoconferencias, incluyendo MCUs, gateways y guarda portales, crecerán a 725\$ millones.



El informe también incluye una breve descripción de los treinta vendedores identificados por Wainhouse Research como líderes, personas influyentes y contendientes del mercado de las videoconferencias. Entre los vendedores descriptos se encuentran Adobe, Aethra, AVCON, Avistar, Cisco, Compunetix, Dialcom, DVE, Emblaze-VCON, HP, Huawei, IBM Lotus, ICOM, Kedacom, LifeSize, Microsoft, Mirial, Polycom, Radvision, Sony, Tandberg, Telanetix, Telepresence Tech, Teliris, V2, VidSoft, Vidyo, Visual Nexus, VTEL y ZTE.

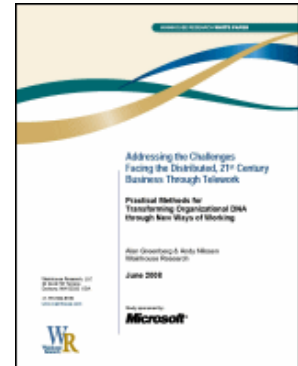
Este informe integra el estudio anual de tres partes de la industria de las conferencias. El Volumen 1 se ocupa de los productos y tecnologías de infraestructura y el Volumen 3, de los proveedores de servicios. En www.wainhouse.com/rmc o contactando a Sara Fargo en sfargo@wwainhouse.com, puedes obtener detalles, que incluyen un resumen de los principales puntos y una tabla de contenidos.

* Wainhouse Research ha publicado recientemente su último informe del mercado de servicios de colaboración de Asia Pacífico: *Pronóstico 2008 del mercado de los proveedores de servicios de colaboración y análisis de los proveedores de Asia Pacífico*. Los hallazgos muestran un mercado que creció en 2007 un 50% en minutos de audio y un 39% en ingresos. Aunque está pronosticado un menor crecimiento total del mercado en 2008, cada mercado local ofrece singulares oportunidades y diferentes dinámicas de crecimiento durante los próximos cinco años. Este estudio reseña los mercados locales de Australia/Nueva Zelanda, Japón, el grupo de



países de China, el grupo de países del sudoeste asiático, India y Corea. En cada mercado, se miden los tipos de servicios. El estudio ofrece un análisis de cincuenta diferentes proveedores de servicios de colaboración (CSPs). Sus datos permitirán a los gerentes determinar las estrategias locales de comercialización, ofrecer productos, confeccionar presupuestos y establecer expectativas de ventas de forma más adecuada. *Pronóstico 2008 del mercado de los proveedores de servicios de colaboración y análisis de los proveedores de Asia Pacífico* es parte de una colección completa de estudios sobre estos proveedores, que también incluye información de los mercados europeos y de Norte América. Cada estudio puede obtenerse de forma individual visitando www.wainhouse.com/csp, o poniéndose en contacto con la Gerente de Servicios al Cliente, Sara Fargo en sfargo@wainhouse.com.

* Recientemente, WR ha publicado un nuevo informe técnico sobre trabajo a distancia, auspiciado por Microsoft, titulado *Resolver los desafíos que enfrentan los negocios distribuidos del siglo XXI mediante el trabajo a distancia: métodos prácticos para transformar el ADN de la organización a través de nuevas formas de trabajo*. Este informe, basado en parte en veintidós entrevistas, debate los temas comerciales que están haciendo que el trabajo a distancia sea cada vez más atractivo para las empresas, las herramientas requeridas y los temas que deben considerarse cuando se implementa un programa de trabajo a distancia. Visita www.wainhouse.com/whitepapers para descargar tu copia gratuita.



Mano a mano con el Director Gerente de Aethra Communications Ltd. Andy Wright



La noticia de que Aethra está formando una nueva empresa en el Reino Unido llegó la semana pasada. Me puse al corriente de las novedades del recientemente nombrado Director Gerente Andy Wright, una reconocida figura de Imago. Nos conectamos a través de las maravillas electromagnéticas del sistema telefónico Bell y la interoperabilidad entre las redes telefónicas públicas en Estados Unidos y en el Reino Unido.

WRB: El mercado está algo confundido con Aethra, la nueva empresa del Reino Unido, Imago y tú. ¿Cuál es la historia correcta?

AW: Aethra Communications Ltd. es una empresa totalmente independiente, no tiene relación con Imago, que seguirá siendo un distribuidor de videoconferencias de Polycom y Sony. Yo soy el Director Gerente de Aethra Communications Ltd; y también soy el director de Imago. Debo agregar que los dueños de Aethra Communications Ltd. son Imago y Aethra, lo cual puede ser la fuente de alguna confusión en tu red de rumores.

WRB: ¿Habías trabajado en Imago antes de trabajar en AeC?

AW: Sí. Desarrollé y manejé la división de servicios administrados de Imago durante cinco años y antes de eso fui director de ventas.

WRB: Por lo tanto, Imago, ¿no venderá la línea de productos de Aethra?

AW: No. No vamos a enturbiar las aguas. Imago tiene éxito con sus actuales líneas de productos de videoconferencias. La nueva empresa tomará una nueva dirección y se centrará solamente en Aethra.

WRB: Entonces, ¿qué es lo que hará exactamente AeC? ¿Cuáles son los objetivos de la empresa?

AW: Esperamos firmar contratos con alrededor de treinta a cincuenta revendedores que se especializan en sectores del mercado, hacia los que nos estamos orientando. Nuestro objetivo es

ganar al menos un 10% del mercado en el Reino Unido en los próximos tres años.

WRB: ¿Firmar contratos con revendedores y esperar lograr un porcentaje significativo del mercado? Aethra, ¿no ha hecho esto una o dos veces en el pasado? ¿Y por qué deberíamos esperar que los resultados sean diferentes esta vez?

AW: Es cierto lo que dices. En el pasado los distribuidores no le rindieron buenos frutos a Aethra y esto fue por una variedad de razones. Pero en esta oportunidad hay tres cosas diferentes: 1) Aethra Communicatons es una organización con una orientación definida. Eso es lo único que haremos. Y espero tener un equipo de ocho a diez personas de aquí a un año. 2) AeC contará con la gente adecuada en las áreas técnicas, de ventas, de conocimiento del mercado y de gerencia. ¡Disculpa que yo mismo me alabe! 3) Los actuales productos de Aethra tienen un desempeño competitivo, disfrutan de los beneficios de la tecnología más moderna y cuentan con una verdadera interoperabilidad, en un momento en que el Reino Unido está listo para que aparezca una tercera marca importante.

WRB: Bueno, eso es muy prometedor. ¿Qué significa esto para ti? ¿Por qué dejaste un buen empleo en una empresa exitosa para convertirte en el Director Gerente de Aethra Communications Ltd?

AW: Estas oportunidades no se presentan a menudo. Ésta es una oportunidad de cambiar el panorama del mercado del Reino Unido y de mejorar genuinamente la situación. También accedo a manejar una empresa. ¿Quién no querría eso?

El Boletín WR quiere que te sumes a nuestro agradecimiento a los auspiciantes de 2008, que hacen posible que el Boletín sea gratuito:

[Aethra](#) [Haedenbridge](#)
[AGT](#) [HaiVision Systems](#)
[Cisco](#) [LifeSize](#)
[Compunetix](#) [Mirial](#)
[Dialcom](#) [Talk & Vision](#)
[GlobalMedia](#) [Visual Nexus](#)
[VTEL](#)

Nota: el [Auspicio](#) del Boletín WR no implica, de ninguna manera, que nuestros auspiciantes apoyen las opiniones expresadas en el mismo. Tampoco implica que el Boletín apoye los productos y servicios de los auspiciantes. Mantenemos nuestra postura de críticos imparciales.

Cartas al editor

Andrew:

Al final de 2007 y a comienzos de 2008, los proveedores de servicios de colaboración experimentaron dos olas de ataques provenientes de India y de Brasil. Inicialmente muchos proveedores sufrieron ataques, propios de una guerra intensa, generados por los programas de discado alojados en enlaces hindúes y brasileños de servicios gratuitos de llamadas internacionales. Estos ataques tenían la naturaleza de la fuerza bruta y su objetivo era obtener los códigos de conferencia de los proveedores. Una vez que consiguieron los códigos, la segunda ola consistió en usarlos para una variedad de propósitos fraudulentos. La raíz de este nuevo tipo de fraude contra los proveedores es la facilidad con la cual pueden piratearse los códigos. Los que son cortos o tienen menos de siete dígitos y/o aquellos que tienen una construcción simple son particularmente vulnerables al ataque.

¿Qué es lo que están haciendo los defraudadores con los códigos de conferencia de los proveedores de servicios de colaboración? Las motivaciones para cometer fraudes contra los proveedores de servicios de colaboración tienen tres vertientes: la avaricia, la gratificación personal y una necesidad de llevar adelante negocios furtivos.

1. **Fraude con ingresos.** Probablemente, éste sea un delito organizado. Puede involucrar operaciones de fraude telefónico de ventas y/o cargos (por ejemplo, tarjetas de llamadas de larga distancia, alojamiento de llamadas y distribución de pornografía y/o sexo). En términos de costos, éste es hoy en día por lejos el fraude más dañino para la industria.
2. **Fraude que no involucra ingresos.** Esto incluye piratear desde el discado automático o manual, para obtener servicios sin pagar, para uso privado y para parientes y/o amigos.

3. **Otro.** Personas o grupos que buscan ocultar sus identidades y actividades.

El principal portador de servicios gratuitos de llamadas internacionales de India y Brasil ha reaccionado con lentitud. Las razones para esta inercia siguen siendo oscuras. Sin embargo, las pruebas apuntan a una red informal asociada, que comparte información directa o indirectamente con el portador. Por ejemplo, inmediatamente después de que los números de los servicios gratuitos de llamadas internacionales son provistos al portador y antes de que sean provistos a los clientes de los proveedores de servicios de colaboración, se producen intentos fraudulentos de utilizar estos nuevos números.

Las herramientas que los portadores les ofrecen a los proveedores de servicios de colaboración para mitigar los fraudes, tales como bloqueo con identificador automático del número a nivel del prefijo o la región, brindan pocos beneficios. A menudo, los números que originan las llamadas son camuflados por el perpetrador o son alterados por el portador, tornándolos incoherentes. Al final, este tipo de bloqueo del número solamente sirve para dislocar los negocios legítimos, mientras el defraudador continúa realizando los suyos.

Llamada a la acción

Históricamente, el fraude ha sido un inconveniente financiero para los proveedores de servicios de colaboración, que a menudo estaba incluido dentro de los costos del negocio. Sin embargo, el costo del fraude generado por los mercados emergentes, tales como India y Brasil, se ha vuelto significativo para la industria. A la complejidad de este tema, se suma la oposición que existe entre asegurar un ambiente de conferencias seguro y la comodidad de hacer negocios. Expresado de forma simple, un proveedor de servicios de colaboración puede perder clientes si estos se ven forzados a soportar complicados flujos de llamadas, destinados a prevenir los fraudes.

Por lo tanto, las realidades competitivas provocadas por este nuevo tipo de fraude han hecho necesario que los proveedores de servicios de colaboración trabajen en conjunto para resolver este tema. Hasta que los reguladores de los países que están evolucionando, como India, enfrenen vigorosamente el fraude, los proveedores de servicios de colaboración necesitarán tomar medidas para asegurarse sus redes. Las mejores prácticas de la industria son esenciales para garantizar la seguridad de las plataformas de los proveedores de servicios de colaboración.

Atentamente.

Barry L. Orrel, blorrel@intercall.com

<u>Calendario de eventos</u> de conferencia y colaboración	
CUÁNDO Y DÓNDE	QUÉ Y QUIÉN
19-22 de octubre, Orlando, FL	Conferencia Anual PUG (Grupo de Usuarios de Polycom)
27 de octubre, Boston, MA	Cumbre Wainhouse Research de Proveedores de Servicios de Colaboración
22-23 de abril, 2009, Berlín, Alemania	Cumbre Wainhouse Research sobre Perspectivas futuras

© 2008 Wainhouse Research • 34 Duck Hill • Duxbury, MA 02332 • Estados Unidos • Tel +1 617.975.0297 Envía correos electrónicos a: editor@wainhouse.com. Envía boletines de prensa a: news@wainhouse.com. Suscripciones gratuitas en: www.wainhouse.com