



VIRTUAL MEETINGS SIN MOVERSE DEL ASIENTO

Por **Mar Rodríguez**

A mediados de los 90 hubiera sido impensable que un grupo de Madrid mantuviera una reunión virtual con una delegación de Latinoamérica. Lo que entonces parecía ciencia ficción hoy es una realidad gracias a la revolución que ha supuesto Internet y, sobre todo, las soluciones de telepresencia.

En el mundo global en el que vivimos, las empresas necesitan interactuar en tiempo real con sus clientes, socios o representantes en cualquier lugar del mundo. Esto se ha traducido en un crecimiento significativo de los viajes corporativos, pero también de las soluciones de videoconferencia aplicadas al mundo empresarial.

Mucho se ha escrito sobre la reducción de viajes como consecuencia del desarrollo de la tecnología que los puede evitar, pero el mercado apunta a que ambas soluciones son compatibles. Siempre que sea posible, evitar el desplazamiento puede conllevar una mayor productividad, reflejada además en una reducción de los efectos contaminantes derivados del desplazamiento.

Según Cisco, 98 horas de telepresencia evitan lanzar a la atmósfera las mismas emisiones de CO₂ que se generan durante un viaje en avión entre San José (California) y Nueva York,

ciudades separadas por 4.000 km.

El estrés derivado de algunos viajes, estimado por Carlson Wagonlit en 487 euros por desplazamiento y un tiempo de trabajo perdido de 6,9 horas de promedio, se puede evitar con el simple hecho de no viajar.

Optimización de la inversión

Recurrir a las videoconferencias redundará en una reducción de los costes siempre y cuando sea posible conseguir el mismo resultado sin moverse de la oficina.

Pero no significa una reducción en la inversión en viajes de empresa, sino en una optimización de los mismos: las prospecciones de mercado, primeros contactos con clientes, convenciones entre delegaciones, etc. siguen requiriendo el desplazamiento físico porque virtualmente no se puede conseguir el mismo resultado que en un *face to face*.

Por eso organizar *virtual meetings* de manera coherente supone una optimización de la inversión en viajes, ya que serán organizados aquéllos que realmente sean necesarios y cuyo retorno se traduzca en un aumento del negocio y una mejora de las relaciones entre representantes, además de influir en el bienestar del trabajador. La gestión de equipos también ha encontrado en la telepresencia una herramienta eficaz para mejorar el nivel de satisfacción del personal.

Contacto

La tecnología de telepresencia se basa en una comunicación mediante vídeo de alta calidad. Para ello se utilizan pantallas de alta definición y los últimos avances en materia de imagen y audio, lo que hace posible ver a los interlocutores en tamaño real, sin retardo y con un contacto visual y auditivo de gran calidad. Los participantes tienen la sensación de asistir a una reunión presencial en todo momento, como si estuvieran sentados en la misma sala.

Los avances tecnológicos de los últimos años permiten conversar con total claridad, de forma segura y sin interrupciones, dado que las soluciones ofrecidas por los proveedores no sólo incluyen la tecnología, sino también el acondicionamiento de las salas, iluminación, aislamiento acústico y todo lo necesario para que la reunión o pequeña convención se pueda llevar a cabo sin elementos que favorezcan la dispersión, sino todo lo contrario.

Porque durante las reuniones virtuales los interlocutores no tienen por qué perder ni un detalle de la comunicación no verbal, algo muy importante ya que se estima que ésta representa más del 30% de lo que influye en una conversación.

La telepresencia integra además otras opciones como la posibilidad de grabar la sesión en vídeo de alta calidad, compartir documentos, gráficos y presentaciones... incluso el escritorio de un ordenador situado al otro lado del mundo.

Productos

Cisco es uno de los principales proveedores mundiales en materia de telepresencia. Ofrece a las empresas varias herramientas con las que celebrar reuniones virtuales: desde salas y equipos que se alquilan por horas, como cualquier sala de hotel o espacio para eventos; a

sistemas de videoconferencia *online* para ser utilizados desde la propia oficina mediante Cisco WebEx y Collaboration Meeting Rooms.

Cisco WebEx es un servicio de videoconferencia web albergado en la nube que, además de las reuniones de voz y vídeo *on line*, permite compartir contenidos, incluyendo la visualización del escritorio del ordenador de los participantes. Cualquiera de las soluciones que conllevan no desplazarse de los locales de la compañía se pueden implementar de tres formas distintas: mediante *hardware* y *software* instalado en los locales de la compañía, llamado *on-premise*; bajo un modelo alojado en la nube de Internet o *cloud* y, por último, mediante un modelo híbrido que combina ambas posibilidades.

Cisco cuenta con distintos ejemplos de uso que demuestran el potencial de las reuniones virtuales a la hora de reducir costes y mejorar procesos. Es el caso del Instituto Español de Comercio Exterior (ICEX), que dispone de dos salas de telepresencia propias en su sede de Madrid y en la Oficina Económica y Comercial de España en Shanghái, con capacidad para 12 personas. Ambas están conectadas a una amplia red de más de 200 salas de telepresencia de Telefónica y Cisco ubicadas en todo el mundo y permiten a las empresas españolas celebrar reuniones de trabajo con clientes, socios y distribuidores en el exterior.



HP es otro de los proveedores de referencia en esta materia, con soluciones como HP Halo. Diseñada por DreamWorks Animation SKG™, proporciona el espacio, el servicio y la asistencia técnica para organizar *virtual meetings*.

Esta solución de telepresencia se ejecuta en una red privada diseñada específicamente para la colaboración por vídeo y ofrece audio dúplex completo en todas las conexiones entre empresas, que también pueden instalar la tecnología en sus oficinas.

La variante HP Halo Webcasting permite ampliar el alcance convirtiéndose en un auténtico estudio de televisión propio desde donde emitir para cientos de personas en todo el mundo al mismo tiempo, sin que ello conlleve una pérdida en la calidad de la imagen ni el sonido.



Raquel Ferreiro
Travel manager de Ikea Ibérica

“Los *virtual meetings* suponen un ahorro de costes y colaboradores más contentos”

¿Viajes y reuniones deben estar conectados?

En IKEA, hace tiempo que empezamos a ver los viajes como una consecuencia de la necesidad de nuestros colaboradores de reunirse, ya sea con un colega o con un proveedor, con el objetivo final de hacer crecer la marca. Y dado que viajamos para reunirnos, entendemos que son dos conceptos interrelacionados que no pueden tratarse por separado. Ello no impide que existan otras alternativas que hemos incluido dentro de nuestro propio programa Meeting the IKEA Way.

¿En qué consiste?

El principal objetivo es desarrollar nuestro negocio, permitiendo a nuestros colaboradores elegir la forma más adecuada para reunirse, teniendo en cuenta la sencillez, el precio y el sentido común. Meeting the IKEA Way proporciona los métodos más adecuados, independientemente de que sean reuniones físicas o virtuales. Es una estrategia que refleja nuestros valores y nuestra cultura.

¿Qué tipo de *virtual meetings* se organizan en IKEA?

Web Meetings: fueron los primeros que implementamos. Recomendamos utilizar este formato de reunión cuando se quieren presentar datos, resultados, informes; o realizar formaciones sobre programas, herramientas o aplicaciones, entre otros.

Phone Meetings: Se implementaron en una segunda fase. Son una alternativa a las antiguas teleconferencias, para reuniones telefónicas de más de dos personas.

Video Meetings: Han sido los últimos en llegar. Tienen más calidad de sonido e imagen que las antiguas videoconferencias, permiten conectar varios *sites* a la vez y compartir documentos. Recomendamos su utilización en la fase inicial de procesos de selección, reuniones con representantes en otros países o una primera toma de contacto con compañeros en otros destinos.

Mensualmente realizamos formaciones internas para que nuestros colaboradores conozcan las herramientas y les puedan sacar el máximo partido. El nivel de utilización ha crecido de manera asombrosa en los siete años que llevamos utilizándolas y, aparte del ahorro económico que suponen, juegan un papel muy importante en la conciliación de la vida personal y laboral, además del cuidado del medioambiente.

¿Complementan a las reuniones o llegan a sustituirlas?

Es un formato alternativo a las reuniones físicas cuando resulta idóneo sustituirlas, pero también sugerimos que se mantengan encuentros físicos.

¿Cuáles son las ventajas y desventajas?

Claramente, la mayor ventaja es el ahorro de costes, además de que los colaboradores están más contentos, ya que evitan viajes que consumen su tiempo personal, así como la reducción de emisiones de CO₂.

La información fluye de una manera asombrosa a través de estos canales y el nivel de comunicación ha aumentado a todos los niveles, desde reuniones en las que participan a nivel nacional todas nuestras tiendas, hasta encuentros a nivel global en los que se reúnen representantes de todos los países en los que estamos presentes para explicar estrategias, nuevas formas de trabajo, iniciativas, buenos ejemplos... con una frecuencia antes impensable por el coste en viajes y tiempo que esto suponía.

Entre las desventajas puedo mencionar la pérdida de contacto visual y la falta de interacción si no se gestiona bien la reunión. En nuestro caso, el tema del idioma en este tipo de reuniones a veces genera un problema añadido, ya que no es fácil integrar sistemas de traducción simultánea en varias lenguas.

La facilidad de utilización de estas herramientas puede provocar que se abuse de las mismas y se organicen demasiadas reuniones. Por último, y como cualquier herramienta, la tecnología también puede fallar.

¿Cuáles son esas herramientas?

Todas nuestras salas de reunión están equipadas con teléfono de conferencia, ordenador y pantalla para los Web Meetings. Para el Video Meeting tenemos un equipo especial habilitado en una de nuestras salas de las oficinas centrales. El reto está en enseñar a la gente cómo utilizarlas y cómo liderar una reunión utilizando estos métodos.

¿Cuál es el futuro?

No es fácil saberlo, creo que se trabajará en la integración de los diferentes sistemas y también con los dispositivos móviles, logrando ser menos dependientes de dónde está cada uno de los participantes a la hora de asistir a una reunión.



Sin instalaciones

Intercall ofrece Blue Jeans Network, una solución para organizar reuniones a nivel global. Es posible conectarse desde cualquier lugar, en cualquier momento y desde cualquier dispositivo. La herramienta está basada en la nube, por lo que combina espacio e interoperabilidad con otras soluciones. Su uso no conlleva la misma inversión que la del alquiler de un espacio destinado a este tipo de reuniones. Por eso es interesante para las pymes que aún no pueden invertir en instalaciones más completas.

Videra Virtual Office Immersive Telepresence incluye el diseño de la habitación virtual, incluido el mobiliario, con tecnología de alta calidad, soporte y mantenimiento. La posición de la cámara y pantalla panorámica permiten el contacto visual entre los participantes, mientras que los sistemas de audio garantizan un sonido de calidad.

Quién lo utiliza

Telefónica tiene salas de telepresencia en Europa, Latinoamérica, Estados Unidos

y China. En México, Harman Internacional firmó un acuerdo con GetThere, marca comercial de Sabre Travel Network, para la instalación de Sabre Virtual Meetings en las oficinas de la compañía. El objetivo es organizar reuniones en las salas virtuales proporcionadas por la plataforma *on line*. Tal y como explicó Sally Sabella, directora de Viajes Corporativos Globales de Harman Internacional, “es una manera de mantener los gastos de viajes bajo control, sin olvidar que los desplazamientos son necesarios para nuestro negocio”. En su opinión, las soluciones virtuales se destinan principalmente a las reuniones internas.

Rodolfo Silva, director gerente de GetThere para América Latina, explica que los usuarios pueden saber con antelación dónde reservar en el momento de la reunión, qué tipo de sala estará disponible y qué pasos seguir cuando organizan un encuentro virtual. La solución Virtual Meetings también brinda acceso a salas públicas y de otras compañías, con el objetivo de aumentar la colaboración audiovisual. En total, Sabre Virtual Meetings ofrece más de 4.000 salas abiertas al público.

VENTAJAS

- *Ahorro de costes*
- *Posibilidad de establecer contacto entre varias delegaciones de la misma empresa*
- *Ningún impacto medioambiental*
- *Mayor conciliación de la vida personal y laboral*

DESVENTAJAS

- *Menor interacción entre los participantes*
- *Es difícil gestionar la traducción cuando los interlocutores hablan diferentes idiomas*
- *Abuso del número de reuniones organizadas*
- *Aún no se pueden integrar muchos dispositivos móviles*



José Manuel Petisco
Director general de Cisco España

”Gracias a la telepresencia nos hemos ahorrado el 32% de nuestros viajes desde 2006”

¿Qué novedades ofrece Cisco a las empresas interesadas en los virtual meetings?

Acabamos de anunciar la disponibilidad de lo que denominamos Collaboration Meeting Rooms (CMRs): combinando el poder de la telepresencia con la escalabilidad y la flexibilidad de Cisco WebEx, los CMRs proporcionan a cada trabajador su propio espacio de colaboración en una nube personal, privada y siempre disponible.

Estos espacios o salas virtuales ofrecen la posibilidad de organizar reuniones en las que los interlocutores puedan participar desde el dispositivo de su elección, ya se trate de un terminal de vídeo de Cisco o de cualquier otro equipo de vídeo basado en estándares, cliente *desktop* o móvil, o incluso desde un soporte ligero como Microsoft Lync.

Además, Cisco CMR puede incluir más usuarios que cualquier otra solución de tipo empresarial disponible en el mercado, de un modo tan sencillo como

haciendo clic en el identificador único de cada sala. Los usuarios pueden organizar reuniones que se vayan a realizar de forma instantánea o programarlas en una sala virtual siempre disponible utilizando un identificador dedicado.

¿Va en aumento la demanda de este tipo de tecnología?

Sí. En el entorno de trabajo actual, altamente colaborativo y marcado por el incremento exponencial de profesionales móviles y de equipos distribuidos, las reuniones virtuales facilitan la participación de los trabajadores en cualquier momento y lugar, contribuyendo significativamente al aumento de la productividad y a la reducción de los costes que conllevan los viajes.

En el caso concreto de Cisco, WebEx es actualmente el mayor servicio de videoconferencia web en el *cloud* de todo el mundo, según la consultora Synergy, con 11 millones de *hosts* registrados, más de 2.600 millones de minutos de reuniones cada mes y más de 5.500 millones de descargas de la aplicación en terminales móviles. En el segundo trimestre de nuestro actual ejercicio fiscal, los ingresos de Cisco WebEx han crecido un 21% interanual.

Sin embargo aún nos queda mucho mercado en el que entrar ya que, aunque la comunicación mediante vídeo interoperable, fiable, escalable y de alta calidad, frente al vídeo basado en *webcams*, poco fiable e incapaz de escalar, juega un papel fundamental, las estadísticas demuestran que el 90% de las salas de reuniones equipadas con vídeo no incluyen sistemas de imagen de alta calidad.

Esto se debe a la complejidad de las herramientas, por lo que Cisco ofrece

soluciones de vídeo en alta definición y audio de gran calidad, escalables, con un diseño elegante, sencillas de instalar y configurar, basadas en estándares interoperables con casi cualquier dispositivo o cliente web.

¿Qué porcentaje suponen las reuniones virtuales frente al global?

Es muy difícil estimar el porcentaje actual. En nuestro caso podemos compartir la experiencia de Cisco, multinacional con más de 73.000 trabajadores a escala global. Desde que empezamos a utilizar las soluciones de telepresencia en octubre de 2006, nos hemos ahorrado casi 383.000 desplazamientos a escala global. Esto representa aproximadamente el 32% de las reuniones presenciales que organizábamos hasta el momento.

Si hablamos del ahorro económico, estamos hablando de más de 1.500 millones de dólares en gastos de viaje y 575 millones que hemos estimado como consecuencia directa de la mejora de la productividad. Otro dato muy importante es que el ciclo básico de ventas se ha acelerado hasta en un 9,7%.

¿Han estimado el impacto medioambiental?

Por supuesto, ya que no hay que olvidar la importancia en la reducción de contaminación que tiene utilizar la telepresencia cuando el tipo de encuentro lo permite, y más en un contexto en el que las empresas desarrollan políticas de Responsabilidad Social Corporativa cada vez más relevantes de cara a sus accionistas y clientes: en nuestro caso hemos evitado la emisión a la atmósfera de 827.000 toneladas métricas de CO², un dato que además, mejora nuestra imagen.



Hoy,
nuevos horizontes,
nuevos ritmos.

Vuela a partir del 1 de septiembre a **Santo Domingo**

Hoy, pierdes el miedo a bailar. ¿Y mañana? ¿Te imaginas?

Compra ya en iberia.com

