

Cómo garantizar que una Prueba de Concepto (PoC) de Microsoft Teams sea un éxito



Resumen

Cambiar a una nueva solución de telefonía no siempre fácil, incluso si se está actualizando con equipos similares. Siempre hay muchos parámetros que deben tenerse en cuenta para garantizar que nada se olvide y que no haya un fallo grave en la funcionalidad y, por ende, en la comunicación.

Por supuesto, no siempre es tan sencillo conocer cada pieza del rompecabezas e incluso los mejores analistas telefónicos pueden llevarse una sorpresa si algo no se ha documentado. Principalmente, esto sucede porque las organizaciones crecen de manera orgánica o a través de adquisiciones y fusiones, por lo que existen muchas probabilidades de que lo que parece un cambio sencillo desencadene consecuencias importantes debido a lo desconocido. Después de todo, no se sabe lo que no se sabe.

Ahora llevémoslo un paso más allá considerando una organización que desee migrar a una plataforma de comunicaciones unificadas (UC) como Microsoft Teams y que, además, tiene un sistema de telefonía de más de 20 años que fue necesario “hackear” (por falta de una mejor descripción) a fin de adaptarlo a una solución de Contact Center. Tal vez se agregó un sistema de reconocimiento de voz interactivo más moderno, o incluso una solución de grabación de llamadas. Además de eso, también es muy probable que haya toda una serie de líneas analógicas y sistemas de respaldo móviles, que se puede o no haber documentado.

¿Cómo se puede comenzar a entender lo que hay que hacer? ¿Qué funcionará el primer día? ¿Qué debe actualizarse o mejorarse? ¿Qué se puede hacer para mitigar esos elementos “desconocidos”? Hay muchísimas preguntas y consideraciones que varían de una organización a otra.

Por supuesto, se puede realizar un análisis completo del sistema. Esto puede llevar mucho tiempo, pero definitivamente identificará interdependencias, no solo en el lado de la telefonía sino también en el lado de TI. Esto se debe a que, con el correr de los años, se ha producido una enorme convergencia en la tecnología. Como se mencionó anteriormente, es probable que se hayan adoptado soluciones alternativas para mantener los equipos más antiguos por más tiempo.

Un área que a menudo se pasa por alto, que siempre es una buena manera de entender lo que tiene, es identificar cada factura de TI o telefonía que su organización está pagando. Se puede asegurar que esto destacará líneas o sistemas que quizás ya no necesite.

Otra excelente manera de garantizar que la solución funcione es realizar una prueba de concepto. Si se hace correctamente, esto proporcionará garantías a la empresa de que la nueva solución funcionará y también destacará cualquier área que requiera consideración adicional.



¿Qué es una Prueba de Concepto (POC)?

En esencia, una POC es la realización de una idea para demostrar su viabilidad o capacidad funcional, con el objetivo principal de que, si tiene éxito, la solución se escalará a toda la organización. Una POC suele ser bastante pequeña y puede o no ser la solución o idea completa.

AudioCodes puede ayudar a crear un documento de descubrimiento de POC que resalte estas áreas. Esto incluirá la lista de objetivos comerciales de su organización junto con los criterios de éxito, ya que es imperativo que obtenga lo que necesita de una POC para que valga la pena y, en última instancia, para que sea un éxito.

La importancia del compromiso total

La implementación de una Prueba de Concepto es un proceso enormemente beneficioso, no solo por las razones que se han destacado anteriormente, sino por una gran cantidad de otros factores que serán diferentes para cada organización. Lo que realmente significa es que, si ninguna de las partes está totalmente comprometida a hacer que una POC sea un éxito, no tiene sentido emprender el proceso y está destinado a fracasar desde el principio.

Es realmente importante que todos los involucrados en la realización de la POC entiendan que es un proceso bidireccional.

Las expectativas del proveedor

En AudioCodes, queremos asegurarnos de que nuestras POC sean un éxito para que podamos realizar una implementación a gran escala en toda la organización. AudioCodes no quiere que la POC falle o sea abandonada, ya que esto será una pérdida de tiempo, recursos y dinero para todos. Para ser perfectamente transparente, con cualquier POC llevada a cabo por cualquier proveedor de servicios, hay una gran cantidad de trabajo realizado por los departamentos de servicios profesionales para configurar el servicio básico, que puede ser igual a un despliegue a gran escala.

Expectativas de la organización

Al principio de este documento, hablamos de algunos de los motivos por los que una organización puede elegir tener una POC, principalmente para demostrar que la solución ofrecida cumplirá con los objetivos y requisitos de negocios de la organización. Por ejemplo, es posible que deba demostrar que su entorno existente se puede conectar a Microsoft Teams y utilizar el Direct Routing.

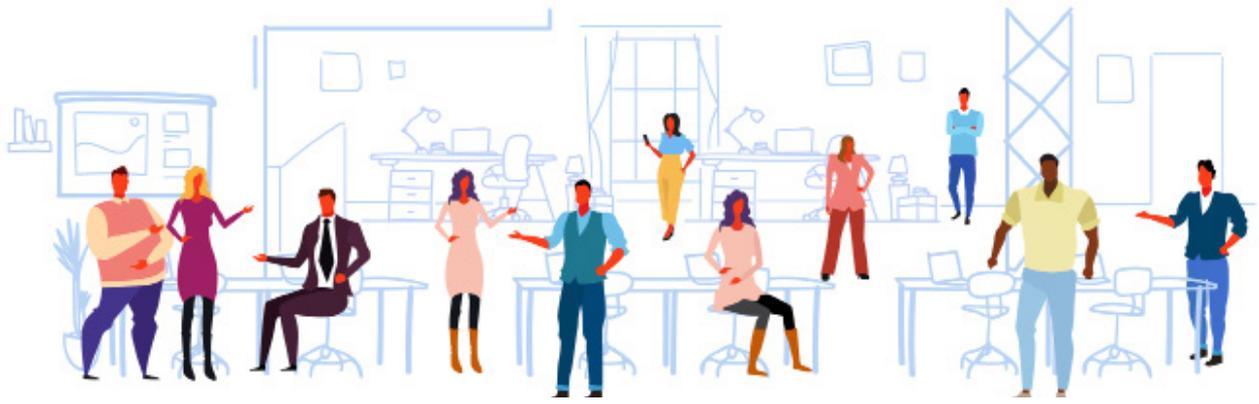
Las organizaciones necesitan tener una idea clara de cuáles son los objetivos del negocio y cómo se ve el éxito. La expectativa general desde el punto de vista de la organización es estar completamente seguro de que la solución funcionará y verificar que todos los sistemas críticos para el negocio existentes continúen funcionando como se esperaba.

Objetivos

Un objetivo es la métrica con la que se mide un hito. Puede tener una larga lista de objetivos y solo un par de hitos clave, lo cual es muy normal. Aquí hay una lista de objetivos de ejemplo de una organización para una solución de Microsoft Teams UC:

OBJETIVOS EMPRESARIALES		
Objetivo	Presentado por	Observaciones
Demostrar que Microsoft Teams se puede consumir con éxito desde la nube dentro de un entorno de escritorio virtual		
Demostrar que Microsoft Teams es apto para el propósito de todos nuestros tipos de usuarios clave		
Demostrar que Microsoft Teams es un reemplazo adecuado para nuestros recursos de PBX Legacy		
Demostrar que Microsoft Teams funciona con nuestra solución de Contact Center		
Demostrar que Microsoft Teams puede integrar PBX existente y que las llamadas se pueden enrutar a través de Microsoft Teams		
Demostrar que se pueden realizar llamadas entre el PBX Legacy y los clientes de POC de Microsoft Teams		

Los objetivos de negocios son diferentes para todas las empresas, y los criterios de éxito funcional están vinculados a estos objetivos.



Para los objetivos de negocios anteriores, los criterios de éxito pueden ser los siguientes:

CRITERIOS DE ÉXITO		
Criterios	Presentado por	Observaciones
Mensajería instantánea y mensajería instantánea grupal		
Llamadas internas (entre pares) y externas (PSTN) gratuitas		
Control de llamadas PBX (transferencia de llamadas, fusión, puesta en espera, llamada simultánea, captura grupal)		
Audio y videoconferencia con participantes internos y externos		
Conferencias web (uso compartido de escritorio, uso compartido de aplicaciones, pizarra, encuesta)		
Las llamadas se pueden grabar automáticamente, reproducir y exportar (según sea necesario)		
Las llamadas pueden enrutarse al Contact Center y la funcionalidad de PBX		

Es igualmente importante identificar cómo se ve el éxito, ya que no tiene sentido establecer un objetivo comercial sin tener ningún parámetro que determine cómo se verá el éxito.

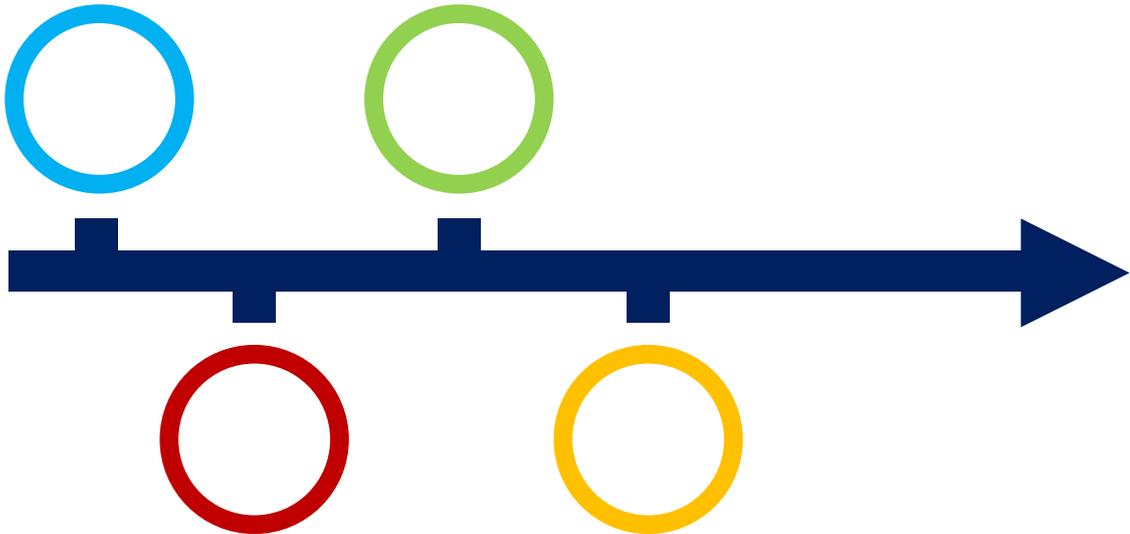
Si tomamos el ejemplo 1, mensajería instantánea y mensajería instantánea grupal, el éxito se define por el hecho de que los usuarios de la POC puedan enviarse mensajes entre sí con éxito en formato “entre pares” y luego en un chat grupal.

AudioCodes, con la ayuda y orientación de la organización, incorporará los objetivos de negocios en el plan del proyecto. El plan del proyecto tendrá una serie de hitos clave que seguramente diferirán de los objetivos de negocios, aunque los objetivos de negocios se ubicarán naturalmente en una de las secciones clave.

Hitos clave

Un hito clave, a veces denominado “Gateway”, es un punto definido en el tiempo que el proyecto debe alcanzar con éxito. Si el proyecto no cumple con el hito, debe realizarse una reevaluación. El proceso comenzará de nuevo desde el último hito, hasta que alcance con éxito el hito fallido.

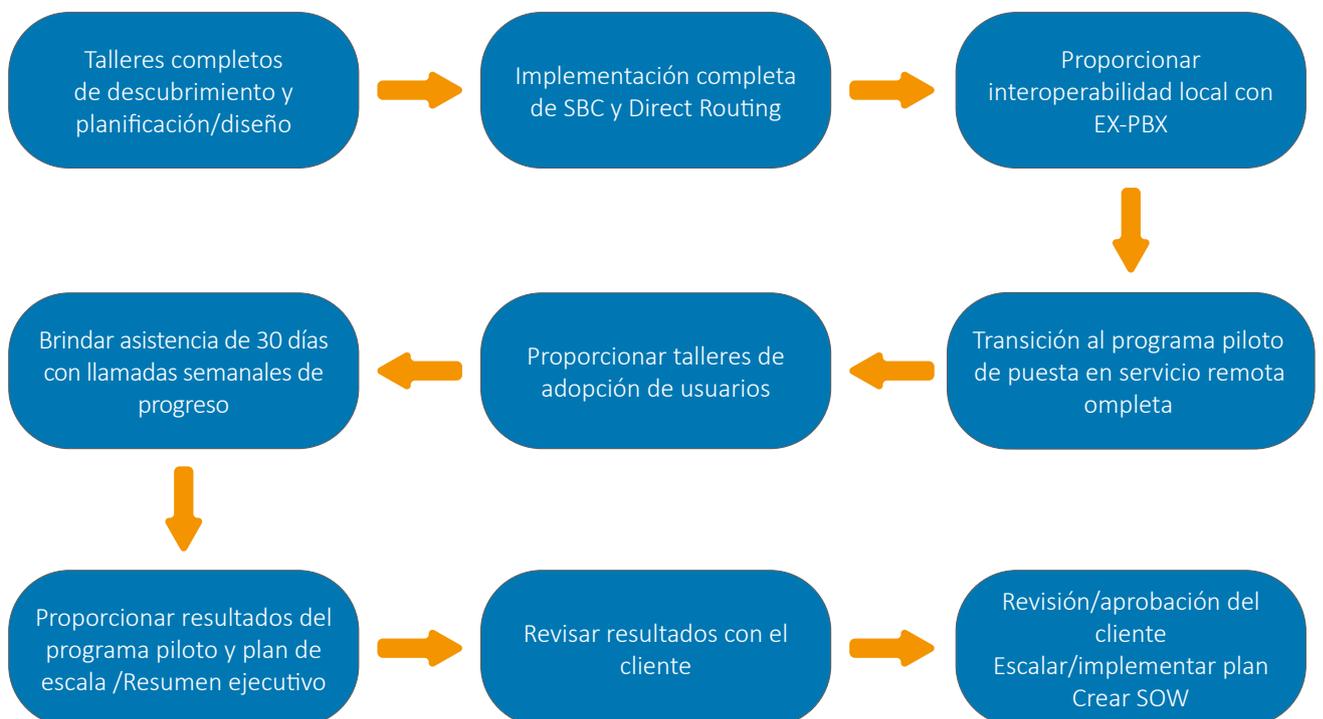
No alcanzar un hito significa esencialmente que se ha identificado un punto de falla y que se debe considerar una solución nueva o diferente. No necesariamente significa una falla completa; simplemente destaca un área que se debe considerar con mayor detenimiento o se debe encarar de otra manera.



Plan del proyecto

Aunque una POC es una solución de menor escala, la implementación y la administración son idénticas a una implementación completa. Por lo tanto, es esencial que los gerentes de proyecto sean asignados por ambas partes. Un gerente de proyecto se asegurará de que el proyecto se entregue a tiempo y dentro del presupuesto, que se asista a las reuniones y, lo que es más importante, que se cumplan los objetivos de negocios y los criterios de éxito.

A continuación, se muestra un diagrama de flujo de proyecto muy simplificado para una POC de Direct Routing de Microsoft Teams para 100 usuarios. Este plan variará de una organización a otra en función de la solución que se proporcione.



Como se explicó anteriormente, las POC tendrán hitos o Gateways que deberán completarse antes de avanzar a la siguiente sección. Los objetivos de negocio y los criterios de éxito se ubicarán naturalmente en una o más de estas secciones.

Tanto AudioCodes como la organización pueden optar por simplificar el proceso en segmentos o fases más pequeños, aunque los resultados serán los mismos.

La experiencia ha demostrado que, si una organización tiene muy claros sus objetivos de negocios, y los objetivos son alcanzables dentro del alcance del proyecto y medidos continuamente, entonces el éxito es inevitable.

El proceso de Microsoft Teams

Se recomienda que se programe al menos una reunión/conferencia semanal regular entre AudioCodes y la organización para revisar la adopción del servicio, la actividad y el progreso general.

Aunque se recomienda al menos una reunión o conferencia telefónica semanal regular, aumentar la frecuencia rara vez permite tiempo suficiente para realizar pruebas e informes y, en última instancia, será demasiado pesado para el equipo de POC.

Debe tener en cuenta que el propósito de las llamadas y reuniones regulares a los puntos de control es proporcionar capacitación y apoyo continuos. Es esencial revisar los comentarios de los usuarios de la POC durante estas llamadas.

Ejemplo de horario para una POC de 30 días:

CALENDARIO DE PUNTOS DE CONTROL		
Fecha	Propósito	Observaciones
xx/xx/xx	Llamada o reunión de inicio de POC	Asegurar que todos los usuarios estén listos para comenzar la POC, tengan los clientes de MSFT Teams instalados y reciban credenciales de inicio de sesión y asignaciones de DIDs.
xx/xx/xx	Llamada semanal del punto de control	Actualización sobre el progreso. Comentarios de los usuarios de la POC. Controlar la alineación con los criterios de éxito.
xx/xx/xx	Llamada semanal del punto de control	Actualización sobre el progreso. Comentarios de los usuarios de la POC. Controlar la alineación con los criterios de éxito.
xx/xx/xx	Llamada semanal del punto de control	Actualización sobre el progreso. Comentarios de los usuarios de la POC. Controlar la alineación con los criterios de éxito.
xx/xx/xx	Llamada semanal del punto de control	Actualización sobre el progreso. Comentarios de los usuarios de la POC. Controlar la alineación con los criterios de éxito.
xx/xx/xx	Fin del servicio de POC	Fin programado de la fase de POC.
xx/xx/xx	Reunión de revisión del servicio de POC	Evaluar la efectividad de la POC frente a los objetivos y criterios de éxito.

Lo anterior se basa en una POC de 30 días, pero se aplican los mismos principios si se trata de una POC de 60 o 90 días.

Conclusión

Al final de la POC, se lleva a cabo una reunión formal de revisión de la POC, con todas las partes interesadas y responsables de decisiones presentes, para evaluar la efectividad de la POC.

Agenda

- Medir el éxito de la POC frente a los objetivos de negocio originales
- Medir el éxito de la POC con respecto a los criterios de éxito originales

Si una POC cumple con los objetivos comerciales y los criterios de éxito, generalmente se espera que la organización avance con una implementación a escala. Sin embargo, hay otras métricas que no necesariamente se cubrirán o resaltarán en el marco de los criterios de éxito. Estos, en esencia, cubren qué tan bien se ha desempeñado AudioCodes durante el proceso de la POC. Claramente, nos esforzamos por ofrecer el más alto nivel de profesionalismo y experiencia, y esperamos que cualquier problema se informe durante la POC para que pueda ser rectificado rápidamente y así garantizar el éxito completo.

Por supuesto, si su organización está encantada con el desempeño de la POC y AudioCodes, una transición a una implementación de producción o implementación escalada es lógicamente el siguiente paso.

Compromiso de AudioCodes con sus Partners

AudioCodes opera en 120 países diferentes y tiene un alcance global adicional con 35 000 socios comerciales. Si su organización tiene una relación existente con un proveedor de servicios o un proveedor de servicios administrados, AudioCodes trabajará con su proveedor para garantizar que obtenga una solución que abarque todos sus requisitos. Si no tiene un proveedor de servicios, AudioCodes puede facilitar directamente su POC con nuestro propio equipo de servicios administrados dedicado o recomendar un partner comercial certificado por AudioCodes en su lugar.

Próximos pasos

Si a su organización le gustaría realizar la transición a Microsoft Teams, podemos organizar una [consulta](#) completamente gratuita y sin obligación alguna con uno de nuestros expertos en comunicaciones unificadas, altamente calificados.

Si le ha gustado leer este documento y le ha resultado beneficioso, ¿por qué no echa un vistazo a los siguientes [documentos técnicos](#) de AudioCodes?

Acerca de AudioCodes

AudioCodes Ltd. (NasdaqGS: AUDC) es un proveedor líder de soluciones avanzadas de redes de voz y procesamiento de medios para el lugar de trabajo digital. El ADN de AudioCodes se construye sobre la base del compromiso con la voz humana. Permite a las empresas y los proveedores de servicios construir y operar redes de voz exclusivamente por IP para comunicaciones unificadas, centros de contacto y servicios empresariales alojados. La amplia gama de productos, soluciones y servicios innovadores de AudioCodes es utilizada por grandes empresas multinacionales y operadores líderes de primer nivel en todo el mundo.

International Headquarters

1 Hayarden Street
Airport City, Lod, 7019900, Israel
Tel: +972-3-976-4000
Fax: +972-3-976-4040

AudioCodes Inc. USA

80 Kingsbridge Rd - Piscataway,
NJ 08854
Tel: +1-732-469-0880
Fax: +1-732-469-2298

www.audiocodes.com/es/contact
www.audiocodes.com/es

©2021 AudioCodes Ltd. Todos los derechos reservados. AudioCodes, AC, HD VoIP, HD VoIP Sounds Better, IPmedia, Mediant, MediaPack, What's Inside Matters, OSN, SmartTAP, User Management Pack, VMAS, VoIPerfect, VoIPerfectHD, Your Gateway To VoIP, 3GX, VocaNom, AudioCodes One Voice y CloudBond son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de AudioCodes Limited. Todos los demás productos o marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños. Las especificaciones del producto están sujetas a cambios sin previo aviso.

1/21 V.1

