

## Sector UCaaS: Drivers, tendencias, panorama competitivo, y riesgos

La transformación digital es necesaria para que las empresas puedan sobrevivir. Se estima que para 2022 la inversión en la transformación digital de las empresas supere los US\$6 billones. Ya no pueden atender a sus clientes mediante los canales tradicionales como el teléfono y el *email*; o atenderlos por diferentes canales donde necesitan diferentes cuentas o pagan por cada uno de los servicios. Tampoco pueden colaborar a distancia con sus colegas mediante diferentes servicios. Necesitan ser más productivos y eficientes.

Es aquí donde entran las Comunicaciones Unificadas (UC) Las UCs ofrecen soluciones para las operaciones de una empresa, como tecnología VoIP y herramientas de colaboración. Es decir, ofrecen herramientas de chat, telefonía, y video llamadas en un solo servicio. Esto hace que las empresas sean más eficientes, reduzcan costos y aumenten su productividad. Ahora, con la digitalización de las empresas, las UC están dejando atrás la venta de estos productos para que sean instalados por las empresas, y están adoptando ofrecer estos softwares mediante la nube. Aquí entran las Comunicaciones Unificadas Como Servicio (UCaaS). Los usuarios pagan una suscripción y los proveedores les dan sus datos acceso para que puedan acceder a las herramientas a través de la nube. Entre la funciones y capacidades de las UCaaS se [encuentran](#):

- Mensajería instantánea / Chat
- Tecnología de presencia (permite localizar e identificar un dispositivo informático)
- Audio conferencias, video conferencias y conferencias a través de la web.
- Tecnología Voz / VoIP
- Funciones de colaboración en equipo (p.e. compartir pantalla)
- Email empresarial
- Grabación de llamadas
- Gestión centralizada

“Algunos proveedores de UCaaS también ofrecen capacidades de centro de contacto, que incluyen asistente automático, respuesta de voz interactiva, enrutamiento de llamadas e integraciones de gestión de relaciones con el cliente. Muchos proveedores también están incorporando API en sus ofertas. Esto ayuda a los clientes a integrar herramientas de comunicación basadas en la nube directamente en sus aplicaciones.”

Esto permite también que las empresas puedan atender a sus clientes o comunicarse con sus compañeros de trabajo de una manera remota. Estas ventajas hacen que la adopción de trabajar en la nube tenga un crecimiento [20-30% año con año](#). Con un valor estimado de US\$5.4 mil millones en 2019, se [pronostica](#) que el mercado global de UCaaS llegará a un valor de US\$21.5 mil millones en 2025, a un CAGR de 25.67%.

### **Drivers**

- La adopción de soluciones en la nube por parte de las SMEs y grandes empresas (p.e. el incremento de la adopción de soluciones PBX por parte de las empresas de la industria *healthcare*.)
- Tendencia en crecimiento hacia la movilidad y [Bring Your Own Device](#) (BYOD). De acuerdo con [Cisco](#), las empresas que adopten políticas de BYOD ahorran US\$350 al

- año por empleado.
- Otros factores que pueden crear oportunidades para explotar por parte de las UCaaS son: avances en la IA, *machine learning* y otras tecnologías emergentes.

### Attractive Opportunities in the Unified Communications as a Service Market



## Tendencias

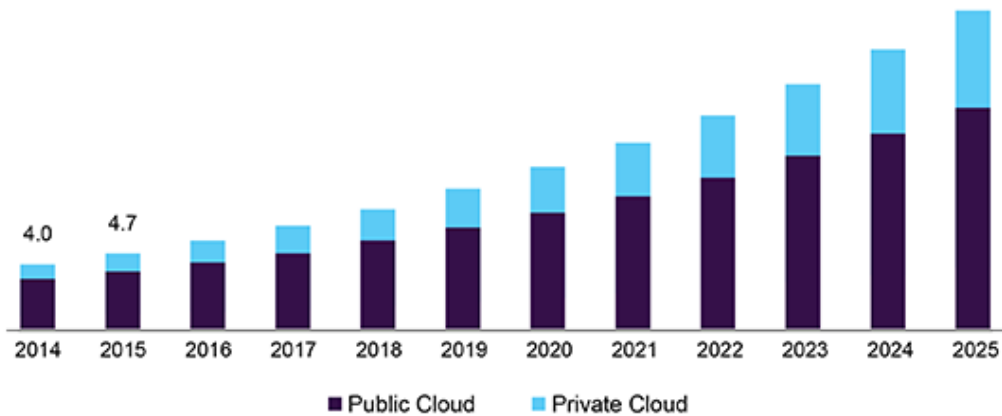
Source – MNM Analysis

- **Mayores opciones de integración:** los clientes se han vuelto más exigentes con las integraciones y necesitan mejores integraciones con CRM y otras aplicaciones de línea de negocio.
- **La seguridad** se está convirtiendo en un diferenciador con algunos proveedores que ofrecen cifrado y VPN empaquetados, así como autenticación de dos factores e inicio de sesión único.
- **Las interfaces de usuario son cada vez más personalizables.** Esto permite a los clientes diseñar el producto en torno a su marca corporativa.
- **Un alto grado de consolidación de diferentes tipos de software de comunicación** (por ejemplo, conferencias de audio / video, VoIP) en plataformas en la nube unificadas.
- **El miedo al plan Made in China 2025.** Según [Mordor Intelligence](#), este plan está haciendo que otros países tomen iniciativas como esta: “Esta iniciativa se centra principalmente en la fabricación de automóviles eléctricos, TI y telecomunicaciones de próxima generación, vehículos de nueva energía y robótica e inteligencia artificial avanzadas, y se espera que impulse las UCaaS en la industria manufacturera incluso hacia adelante.”

Una de las soluciones más populares y demandadas en las UCaaS son las soluciones VoIP. Esto junto con que este tipo de empresas están ofreciendo servicios móviles, enfocados a las SME's, de acuerdo con [Grand View Research](#), se estima que el mercado global del VoIP móvil podrá llegar a un valor de US\$145.8 mil millones para 2024.

## La nube pública: la mayor oportunidad para las UCaaS

U.S. UCaaS market size, by deployment, 2014 - 2025 (USD Billion)



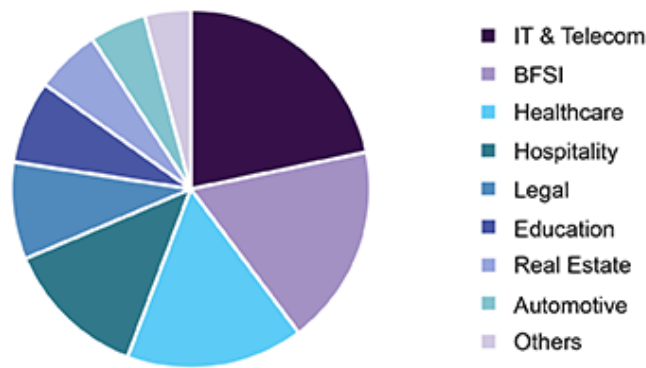
Source: [www.grandviewresearch.com](http://www.grandviewresearch.com)

Una de las mayores oportunidades para las UCaaS es enfocarse en las nubes públicas, debido a que las SME's son las principales benefactoras de la implementación de la nube pública porque no pueden costear tener nubes privadas como las grandes organizaciones. Además, "la creciente necesidad de un entorno flexible en las empresas para realizar cambios a un ritmo más rápido ha dado lugar a que más empresas implementen la nube pública." En 2018, la nube pública capturó el 74% de los ingresos totales del mercado UCaaS en EE.UU.; y se pronostica que siga capturando la mayoría de estos ingresos en el futuro.

Por otro lado, la nube privada es más demandada en empresas que necesiten entornos altamente seguros para la implementación de herramientas y soluciones, especialmente por las regulaciones que deben cumplir en sectores específicos. Por ejemplo: bancos y aseguradoras.

## IT & Telecom domina el mercado de las UCaaS

Global UCaaS market share, by industry vertical, 2018 (%)

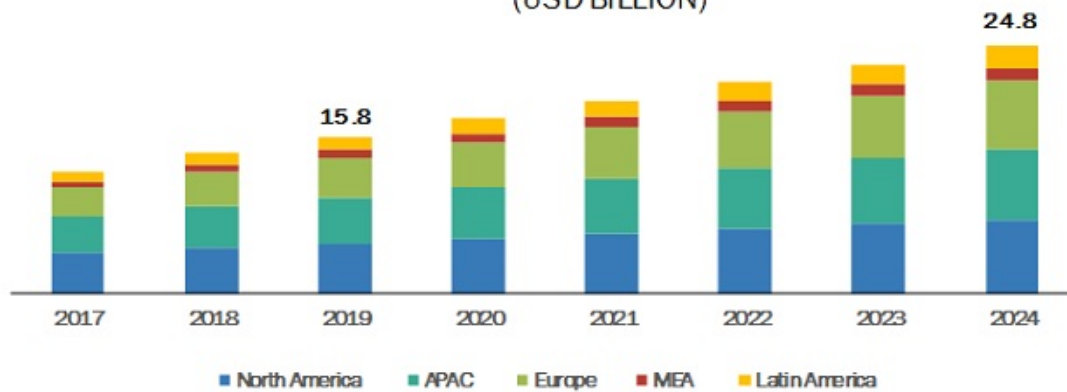


Source: [www.grandviewresearch.com](http://www.grandviewresearch.com)

En 2018, el segmento de IT & Telecom dominó el mercado en términos de participación en los ingresos. La transformación de la infraestructura es clave para que se impulse este segmento. El segmento de Banca, Servicios Financieros y Seguros (BFSI) está en segundo lugar debido a la creciente demanda de una mejor participación y soporte al cliente. Nuevamente, esto es debido a la adopción del sector bancario y asegurador de nubes privadas para proteger la información de sus clientes. “Además, UCaaS permite a las firmas financieras ejercer la escalabilidad esencial para la implementación a gran escala, como la integración de monitoreo de cuentas, asistencia telefónica, mensajería habilitada por chatbot y transacciones móviles.”

## Norteamérica: la región dominante en el mercado global

UNIFIED COMMUNICATIONS AS A SERVICE MARKET, BY REGION  
(USD BILLION)



Source – MNM Analysis

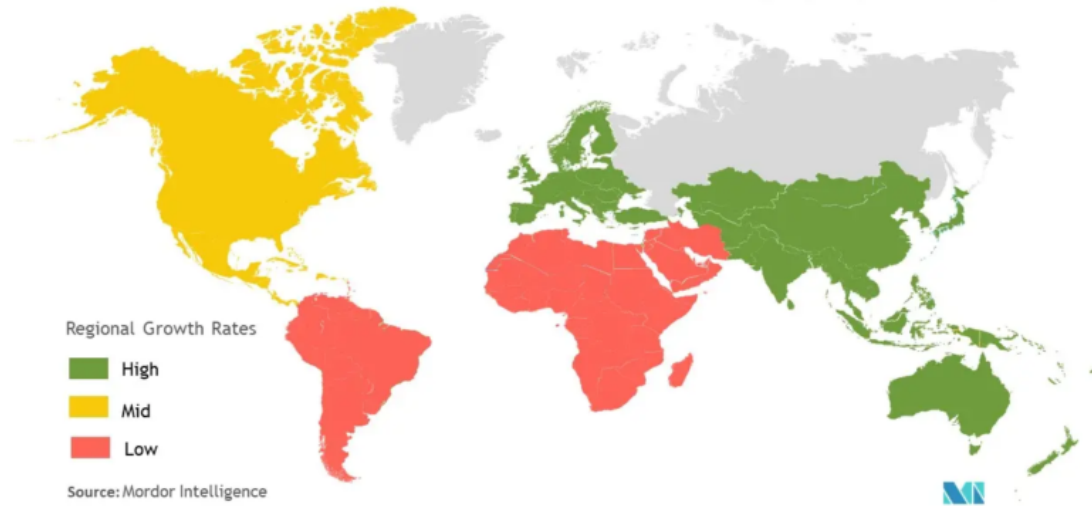
Norteamérica dominó el mercado global de UCaaS en 2018. El mercado en esta región es maduro, así que las empresas UC están optando por los servicios en la nube y adoptando modelos de suscripción.

La región de Asia-Pacífico (APAC) es la que más crecimiento tiene y donde hay más oportunidades para soluciones de servicios PBX y VoIP. “Se espera que la aparición de pymes y la creciente tendencia hacia la adopción de soluciones en la nube en países como Australia, Japón y China ofrezcan atractivas perspectivas de crecimiento. Además, se espera que la creciente necesidad de espacios de oficinas flexibles en la región impulse la industria.”

Esta región está dominada por empresas nacionales que se están volviendo más competitivas. “Esta competitividad ha permitido a los proveedores de servicios ampliar su cartera de servicios en los países en desarrollo. Como resultado, ha habido una mejora continua en la infraestructura de estos países, lo que ha llevado a las crecientes capacidades de los servicios en la nube, que a su vez se espera que impulse el crecimiento regional.”

En Europa también se espera un crecimiento alto.

Unified Communication-as-a-Service Market - Growth Rate by Region (2020 - 2025)



## Panorama competitivo



**RingCentral®**

El mercado global de UCaaS está dominado por **Microsoft [MSFT]**, **RingCentral [RNG]**, **8x8 [EGHT]**, **Cisco Systems [CSCO]**, entre otros *players* importantes. “Estas compañías pueden obtener una ventaja competitiva sobre las demás debido a su capacidad para generar innovaciones mediante una fuerte inversión en I + D. Las empresas que establecen alianzas estratégicas y sus fusiones y adquisiciones les han permitido ocupar una participación sustancial en el mercado.” Por ejemplo, **Avaya Holdings [AVYA]**, se ha quedado muy rezagada, así que tuvo que entrar en una alianza estratégica con RingCentral a cambio de que estos últimos se hagan cargo de ofrecer las soluciones en la nube.

Sin embargo, la adopción de la nube ha hecho que las barreras de entrada se estén reduciendo y nuevos *players* estén entrando a la industria. Un ejemplo es **Altigen Communications [OTCMKTS: ATGN]**, que, aunque no es un nuevo player en la industria, sí que ha sabido adaptarse a la tendencia digital. En una [entrevista exclusiva](#) con *MOI Global en Español*, Quim Abril, presidente y gestor de Draco Global SICAV, comentó lo siguiente sobre esta *Micro Cap* en la industria UCaaS:

La compañía proporciona software y servicios para pequeñas y medianas empresas que requieren sistemas de telefonía con protocolo de voz sobre Internet (VoIP). Muchas de estas empresas usan Microsoft Azure para equiparse con soluciones basadas en la nube. La verdadera historia de crecimiento son los ingresos que se espera que provenga de la exitosa transformación desde un negocio de venta de licencia y hardware a uno de ingresos recurrentes vía suscripciones mensuales. Es importante recordar que el fortalecimiento de las relaciones actuales con Microsoft y Fiserv, le proporcionan exclusividad frente a su competencia.





## Market Concentration



Source: Mordor Intelligence

## Riesgos

Estos son algunos de los riesgos que se pueden [encontrar](#) en las UCaaS:

- **Seguridad mínima en los centros de datos.** Es ideal que los proveedores UCaaS tengan sus propias instalaciones de centros de datos. Deben proteger los datos de sus clientes y tener la capacidad de entregar copias de seguridad remotas en caso de desastres. Además, deben ofrecer soporte a sus clientes las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- **No poder con la demanda.** En estos tiempos de pandemia, la demanda por soluciones UCaaS aumentó bastante. Es por ello que estas empresas deben tener la capacidad para adaptarse en función de la demanda.

- **Cifrado de datos deficiente.** Ante todo, las empresas que contratan los servicios UC quieren que sus datos y los de sus clientes estén seguros. Por ello, es importante que las proveedoras UCaaS ofrezcan protección de datos, y así reducir el riesgo de que puedan estar en peligro.
- **Controles de seguridad y acceso deficientes.** Lo ideal es que la proveedora UCaaS ofrezca a sus clientes los datos necesarios para que hagan su trabajo: Contraseñas seguras, autenticación de dos factores; identificación del usuario, incluyendo dispositivo, localización, y credencial de identificación antes de poder usar estas herramientas, entre otras, depende del nivel de seguridad que requieran los clientes.
- **Sin gestión de cuentas bajo demanda.** Las UCaaS deben ofrecer a sus clientes soluciones sencillas para automatizar y administrar de forma remota el acceso de los usuarios. Si algún empleado es despedido o renuncia, puede estar descontento y tomar las cosas a bien. Es por ello que la empresa necesita tener la facilidad de eliminar las cuentas de los usuarios en cualquier momento; sin complicaciones.
- **Barreras mínimas al fraude telefónico VoIP.** Las UCaaS deben evaluar como riesgo el fraude telefónico VoIP, ya que los hackers pueden burlar la seguridad de estas llamadas. “El fraude telefónico VoIP ocurre cuando un tercero piratea su sistema telefónico y procede a realizar una serie de costosas llamadas, generalmente a números internacionales. Los costos en los que puede incurrir su empresa con el fraude telefónico pueden llegar a decenas o incluso cientos de miles de dólares.”
- **Experiencia del vendedor.** Puede que los vendedoras de las UCaaS tengan experiencia y conocimiento en soluciones en la nube; otros en industrias altamente reguladas como la financiera. Es por ello que los vendedores de UCaaS tengan las certificaciones y conocimientos de las soluciones que ofrecen, así como de las industrias en las que operan sus posibles clientes.
- **Integraciones de datos deficientes.** Algunas UCaaS no ofrecen integración con ciertas aplicaciones de gestión que puedan utilizar sus clientes. Esto es un problema. Tienen que ofrecer una solución para que se integren y así los usuarios puedan tener una mejor productividad.
- **Implementaciones de pesadilla.** Cuando las empresas están por contratar servicios UC, deben planificar cómo lo harán. “El conocimiento de un proveedor experimentado puede ser crucial para evitar los errores comunes de implementación de UCaaS con la transferencia de números, capacitar a los usuarios en el nuevo sistema y configurar un entorno híbrido, para que sus teléfonos nuevos y viejos funcionen simultáneamente durante la transición.” “Las implementaciones que no se realizan de acuerdo con el plan no solo son sumamente estresantes, sino que también pueden ser extremadamente costosas para las organizaciones que pueden perder el acceso a sus teléfonos, correos electrónicos u otros datos de misión crítica inesperadamente”

## COVID-19: La nueva normalidad en las UCaaS

Con la pandemia del COVID-19 en el mundo, el [trabajo a distancia se disparó](#). Tan solo en EE.UU. antes de la pandemia, el 7% de los trabajadores de EE.UU. trabajaban a distancia. Durante la pandemia, se disparó a un 64% de los trabajadores laborando a distancia. Ahora, todo indica que la tendencia del trabajo a distancia seguirá para los próximos años, de acuerdo con [Star2Star](#):

- **El home office crecerá aún más.** ya que la pandemia ha provocado que las empresas estén invirtiendo para realizar sus funciones a distancia, y esta tendencia continuará, para hacer home office u “oficinas remotas”. “Las empresas que se

resisten a esta tendencia y obligan a los empleados a volver a “como eran las cosas” probablemente enfrentarán rechazos, una alta rotación y críticas negativas.”

- **Las herramientas de colaboración ya son esenciales.** Las UCaaS empezarán a tener una demanda por parte de empresas que antes se resistían a utilizar estas herramientas para el trabajo distancia. Los empleados necesitan comunicarse en tiempo real, tanto con sus colegas como con los clientes.
- **La adopción de la nube pública se acelerará.**
- **La economía *gig* crecerá más.** Las empresas reemplazarán más a los empleados a tiempo completo por empleados contingentes para ahorrar dinero.
- **Medir el *engagement* de los empleados será uno de los KPIs más importantes.** La pandemia está obligando a los gerentes a reconsiderar cómo enfocan la productividad y el monitoreo del desempeño. Algunas métricas que solían ser efectivas en las oficinas desde entonces se han quedado obsoletas, y ahora más empresas adoptan ideas como la autonomía y la programación flexible.

“Ahora, las empresas están comenzando a alejarse del monitoreo tradicional de la productividad y, en cambio, se están enfocando en monitorear el *engagement* y el bienestar.”

También la telesalud (*telehealth*) se [ha disparado con la pandemia](#). Tan solo en EE.UU., una [encuesta](#) reveló que el 42% de los encuestados han recurrido a servicios de telesalud desde que comenzó la pandemia. Las ventajas son varias, de acuerdo con estas personas: más eficiente la consulta y el seguimiento del paciente, no hay que preocuparse por exponerse a posibles pacientes enfermos, entre otras cosas.

Si de por sí el sector *healthcare* va a invertir en soluciones UC en los próximos años, la pandemia está acelerando este proceso. ¿Cómo ayudan las UCaaS a la telesalud?

- **Comunicación segura.** Los proveedores de salud deben ser selectivos cuando elijan una plataforma para comunicarse con sus pacientes. Principalmente para proteger los datos de sus pacientes de los ciber criminales. Así como también para ver dónde se alojarán estos datos. Las UCaaS ofrecen este tipo de soluciones, ya que tienen bastante seguridad, a diferencia de plataformas de comunicación para todo público (p.e. Zoom, Hangouts).
- **Acceso conveniente.** No hay manera más eficiente y que quite menos tiempo que hacer una consulta a distancia. Las UCaaS ofrecen videollamadas para que los médicos examinen a sus pacientes y les hagan un seguimiento. También ofrecen la solución de compartir información sensible sobre el paciente, como su historial médico; todo esto sin que se preocupen por su privacidad y el robo de estos datos.
- **Comunicación interna mejorada.** Pero también las UCaaS ofrecen soluciones para que los médicos se comuniquen de manera regular con otros médicos y trabajadores del sector salud que también están trabajando a distancia. “Las UCaaS pueden proporcionar acceso instantáneo a otros miembros del equipo en cualquier momento, proporcionando una forma conveniente de colaborar como equipo. Estas herramientas son útiles para programar empleados, coordinar citas y agilizar las tareas administrativas.”
- **Servicios económicos.** Como mencioné anteriormente, el sector salud está volteando a las soluciones de las UCaaS para ahorrar costos de comunicación. Es más barato que contraten soluciones VoIP que seguir pagando los servicios tradicionales de telefonía fija. “El VoIP puede reducir significativamente los costos de hardware y mantenimiento, y se pueden lograr mayores ahorros de costos mediante la agrupación o ruptura de líneas.”

## Conclusión

Con un CAGR del 25.6% hasta 2025, invertir en UCaaS parece sensato: el cambio de ofrecer soluciones UC *on-site* a ofrecer estos servicios mediante suscripciones en la nube; la rápida transformación digital de las empresas; la adopción de soluciones en la nube por parte de las SMEs y grandes empresas, hacen que este sector tengas estas oportunidades de crecimiento.

Lo ideal es buscar UCaaS en industrias como IT & Telecom, BFSI y Healthcare. La región de Norteamérica es la que ofrece mejores oportunidades. Microsoft —con Teams—, RingCentral, 8X8; son las líderes de este sector. Sin embargo, fijarse en compañías más pequeñas —como Altigen—, también puede ofrecer buenas oportunidades de inversión. Esto siempre y cuando se tome en cuenta los riesgos asociados a este tipo de empresas: seguridad, protección de datos, integraciones con otras aplicaciones, adaptarse a la demanda, etc.

Y con la pandemia del COVID-19, las UCaaS están teniendo su momento de ensueño con varios *tailwinds* que, al parecer, han llegado para quedarse: el boom del trabajo a distancia, que ha requerido a las empresas utilizar herramientas de comunicación y colaboración de formas no vistas antes de la pandemia; con una demanda tremenda por estas soluciones mediante la nube. ¿Qué tipo de empresas podemos resumir que han sido las más beneficiadas respecto a la implementación de soluciones UC en la nube durante la pandemia? Las financieras y las de salud (con el auge por la telesalud).