



Lumen América Latina reconocida como la
Empresa del Año

2021

Industria de los Servicios de
Colaboración de América Latina
Excelencia en las Mejores Prácticas

Imperativos Estratégicos

Frost & Sullivan identifica tres imperativos estratégicos que impactan en la industria conectada del trabajo: las tecnologías disruptivas, las mega tendencias transformadoras y los nuevos modelos de negocios. Cada empresa que compite en el espacio de trabajo conectado está obligada a abordar estos imperativos de manera proactiva; no hacerlo de ese modo la llevará casi con certeza al estancamiento o a la caída. Las empresas exitosas superan los desafíos presentados por estos imperativos y los aprovechan para impulsar la innovación y el crecimiento. El reconocimiento de Frost & Sullivan hacia Lumen es un reflejo de lo bien que se está desempeñando en el contexto de estos imperativos.



Criterios de las mejores prácticas para el desempeño de clase mundial

Frost & Sullivan aplica un riguroso proceso analítico para evaluar a los múltiples nominados para cada categoría de premio, antes de determinar el destinatario final de este. El proceso implica una evaluación detallada de los criterios de mejores prácticas en dos dimensiones para cada empresa nominada. Lumen sobresale en muchos de los criterios en el espacio de los servicios de colaboración.

AWARD CRITERIA	
<i>Visionary Innovation & Performance</i>	<i>Customer Impact</i>
Addressing Unmet Needs	Price/Performance Value
Visionary Scenarios Through Mega Trends	Customer Purchase Experience
Implementation of Best Practices	Customer Ownership Experience
Leadership Focus	Customer Service Experience
Financial Performance	Brand Equity

Con muchas opciones en un momento desafiante, las empresas necesitan una guía constante

En América Latina, las empresas se encuentran en medio de decisiones de transformación digital en toda la organización y, de manera más aguda, en los sistemas de comunicaciones y colaboración. Las opciones, los tipos y la complejidad de los sistemas de tecnología de la información (TI) empresarial se han expandido significativamente en la última década y, como consecuencia, muchas organizaciones globales están focalizándose nuevamente en su negocio principal y aprovechando un modelo de servicios gerenciados para una parte cada vez mayor de sus necesidades tecnológicas. Sin embargo, en general, la región de América Latina retiene un gran porcentaje de implementaciones en las instalaciones (en contraposición a la nube), infraestructura de legado y sistemas gerenciados internos. El apego a los sistemas de legado (tanto telefonía empresarial como plataformas de colaboración) ha llevado a muchas empresas a ser renuentes a tercerizar sus operaciones diarias por temor a perder el control de la estrategia y de las políticas aplicables.

La pandemia de COVID-19 provocó interrupciones masivas en todos los aspectos de las operaciones de negocios y puso a los sistemas de comunicaciones unificadas y colaboración (UCC) en el tope de las prioridades de muchos ejecutivos. Las empresas aceleraron sus estrategias y cronogramas de transformación digital, en solo cuestión de semanas y meses realizaron cambios que habrían llevado años impulsar y lograr. La pandemia incitó una explosión de usuarios en plataformas de colaboración, y los clientes empresariales expandieron rápidamente su uso. Esta situación aumentó la presión competitiva y la aspiración de los proveedores por la innovación, si bien el panorama de los proveedores no está ordenado.

En consecuencia, los responsables de la toma de decisiones empresariales se enfrentan a una variedad caótica de herramientas potenciales, con una diversidad confusa de opciones y modelos (por ejemplo, algunos departamentos de la empresa ya utilizan un tipo de canal, mientras que el equipo de TI prefiere otro, al tiempo que las políticas de seguridad y uso en toda la empresa no están claras). Este panorama fragmentado dificulta que las empresas comprendan qué soluciones y paquetes pueden ayudarlas a alcanzar los objetivos de productividad y eficiencia a lo largo de su colaboración y sus inversiones generales en TI. Las empresas con numerosas sedes de oficinas y departamentos aislados están experimentando dificultades para garantizar la seguridad y controlar los costos sin una estrategia unificada. Además, con la pandemia impulsando una adopción masiva de entornos de trabajo híbridos y remotos, las organizaciones reconocen que con más usuarios conectados y más dispositivos accediendo a más recursos compartidos, necesitan una estrategia general y una guía para implementar, gerenciar y supervisar las numerosas tecnologías.

Luego de cambiar la marca en septiembre de 2020, Lumen Technologies (Lumen) tomó las riendas de CenturyLink, y el cambio de nombre destaca el enfoque de la empresa en el progreso que habilita la tecnología. Si bien el nombre Lumen es nuevo en el mercado, el núcleo de las operaciones de la empresa en América Latina comenzó hace más de 30 años y, a través de los cambios posteriores, el hilo conductor sigue siendo el enfoque exclusivo en impulsar el segmento empresarial. Frost & Sullivan ha reconocido previamente a la compañía (con la marca CenturyLink), por su historial de brindar herramientas innovadoras y soluciones impulsadas por valor. Lumen se destaca por ayudar a las empresas a superar la complejidad y manejar el costo total de propiedad mientras optimizan sus implementaciones de tecnología.

“Con experiencia dando apoyo a una amplia gama de clientes, Lumen comprende la variabilidad de la situación de cada uno y sigue siendo sensible a las necesidades únicas y las implementaciones en el lugar. Ya sea que eso se traduzca en migrar todo en un solo fin de semana o en una transición a medida, planificada para incorporar horas extra para proteger las inversiones de legado, Lumen gestiona el riesgo y el proceso en torno a los requisitos del cliente.”

- **Nicholas J. Baugh, Analista de investigación sobre las mejores prácticas**

A través de su portfolio de comunicaciones unificadas como servicio y soluciones para reuniones, Lumen cultivó una evolución natural de las generaciones sucesivas de tecnologías de la comunicación. A medida que las tecnologías de voz avanzaban hacia la comoditización en la década de 2010, Lumen comenzó a sumarse a los servicios de voz con soluciones de servicios gerenciados y a organizar tecnologías de comunicación y colaboración con el apoyo de la infraestructura de la red troncal, data centers y opciones de red. A medida que las tecnologías fueron convergiendo, el modelo de servicios gerenciados de Lumen fue extendiéndose a una gama de servicios de UCC y aprovecha un abordaje integrado que ayuda a las empresas a comprender la fragmentación del mercado.

Visibilidad y capacidades verdaderamente de punta a punta

Lumen posee una oferta exclusivamente integral con un portafolio y conjunto de soluciones completos que satisfacen las necesidades empresariales de punta a punta y las ayuda a ganar valor general y disminuir el costo total de propiedad en cuanto a costos de comunicaciones se refiere. Con visibilidad en todo el espectro de necesidades empresariales, Lumen considera con absoluta seriedad aquello que el cliente desea y necesita. Lumen comienza diagnosticando los problemas subyacentes que dan origen a los asuntos críticos del cliente y recorre el ciclo de vida completo de una solución potencial para comprender y diseñar un plan que satisfaga sus necesidades. Este abordaje requiere que realmente escuchemos al cliente, construyendo una relación consultiva en lugar de presentar un menú de

opciones. Con esta perspectiva profunda, Lumen adapta un concepto para respaldar los objetivos de la empresa a lo largo del ciclo de vida: desde diseñar soluciones a planificar transiciones, ejecutar migraciones, sistemas operativos en nombre del cliente y cerrar el círculo con una práctica de mejora continua. Lumen asume la complejidad en cada etapa, gestionando los servicios para los clientes de acuerdo con sus estrategias y políticas.

Al aprovechar las integraciones internas de Lumen, las empresas pueden consolidar los acuerdos de nivel de servicio y controlar los costos bajo un solo proveedor de servicios gerenciados en lugar de tratar con una variedad de proveedores desconectados. La oferta de punta a punta incluye voz, plataformas UCC y equipos de operaciones, que brindan soporte a los clientes y aprovechan las fortalezas fundamentales de Lumen en el data center, la infraestructura y los servicios de seguridad gerenciados. Como único punto de contacto para todos los servicios gerenciados de un cliente, Lumen maneja la integración entre bambalinas, incluido el soporte dedicado e infraestructura premium junto con la tecnología de avanzada. Si bien el portfolio de la empresa es amplio, el objetivo de todo el modelo de Lumen es específico para las necesidades y los entornos corporativos.

Flexibilidad excepcional para customizar las implementaciones

Más que el amplio portfolio, Lumen presenta una flexibilidad excepcional en la entrega y configuración de servicios para los clientes. Al reunirse con las empresas en el lugar donde estas se encuentran (como en las estrategias de migración a la nube e integración con los sistemas existentes), Lumen acomoda a los clientes al ritmo deseado y de una manera reflexiva para satisfacer sus necesidades reales. Lumen se relaciona con los principales proveedores de tecnología de colaboración (por ej.: Microsoft, Cisco, Avaya) para ofrecer a los clientes una conexión a su ecosistema preferido. Con experiencia dando apoyo a una amplia gama de clientes, Lumen comprende la variabilidad de la situación de cada uno y sigue siendo sensible a las necesidades únicas y a las implementaciones en el lugar. Ya sea que eso se traduzca en migrar todo en un solo fin de semana o en una transición a medida, planificada para incorporar horas extra para proteger las inversiones de legado, Lumen gestiona el riesgo y el proceso en torno de los requisitos del cliente.” La empresa demuestra su agilidad para brindar servicios gerenciados y servicios operativos adicionales para complementar y multiplicar la potencia del conjunto de soluciones, como agregar un ingeniero residente en la oficina del cliente para brindar un servicio de alto nivel.

De manera similar, Lumen extiende una flexibilidad encomiable a los clientes en lo que respecta a los modelos de negocios y de implementación ofrecidos. La compañía muestra una capacidad notable para crear modelos híbridos: ya sea que el cliente desee combinar la infraestructura existente para que coexista con los nuevos servicios que se están implementando, y Lumen además mantiene y opera cada uno durante un período de transición para garantizar la continuidad del negocio. Lumen actúa como garantía para el cliente, manejando los procesos de transición y gestión de cambios como parte del paraguas de servicios operativos. Además, como parte de la conversación de recorrido conceptual con los clientes, evaluando los puntos críticos experimentados y las necesidades subyacentes, Lumen formula recomendaciones honestas e imparciales en una solución completamente formada que es sensible a las necesidades del negocio y a los requisitos del ecosistema. Lumen puede cumplir mediante un gasto completamente operativo (opex), o un gasto de capital y una combinación intermedia. La capacidad de la empresa para personalizar y combinar el modelo comercial basado en las características, funciones y escala que el cliente desea crea una propuesta de valor convincente. Las configuraciones pasadas van desde un modelo recurrente mensual al 100% para plataformas en la nube sin inversión inicial, o una implementación mixta para teléfonos y equipos de video comprados junto con aplicaciones

UCC y servicios de asistencia operativa en un modelo opex o servicios de voz y de colaboración combinados con seguridad gerenciada y red de distribución de contenido en un opex estructurado.

Lumen pone mucho énfasis en guiar a las empresas en el proceso de migración en la nube, con estrategias comprobadas de transición y gestión de riesgo. El agnosticismo y la especialización de la empresa respaldan las migraciones de todos los tipos, ya sea que se trate de un traslado de las instalaciones a la nube o de proveedor a proveedor. Con experiencia trabajando con varios jugadores en la nube, Lumen ayuda a las empresas a migrar gradualmente o (como en el caso de 2020) a diseñar e implementar rápidamente una estrategia de migración global para UCC en la nube. Lumen actúa como un asesor de confianza para la empresa, allanando la transición e intercediendo entre las empresas y la nube.

Un abordaje consolidado hacia la región genera eficiencias

Lumen respalda su base de clientes de empresas grandes, globales y multilatinas mediante un abordaje regional consolidado. Como único punto de contacto para una empresa transfronteriza, Lumen puede abordar los desafíos que se presentan en varios países y ayudar a lograr eficiencias para reducir el costo total de propiedad.

Con décadas de experiencia operando en América Latina, gran parte del equipo central de Lumen cuenta con años de práctica en la empresa. Lumen minimiza las barreras que los competidores abordan a menudo con equipos nacionales aislados o falta de alineación entre sus departamentos, gracias a su organización regional optimizada. Esta simplificación significa que Lumen puede involucrar a los clientes de manera muy precisa y consistente, y por ende la forma en que diseña y lanza productos y servicios es compacta y coherente. Realmente, cuanto más compleja es una implementación o un producto en toda

“Lumen se destaca por ayudar a las empresas a superar la complejidad y manejar el costo total de propiedad mientras optimizan sus implementaciones de tecnología.”

- Sebastian Menutti, Director de la industria

la infraestructura de una empresa, mayor valor y eficacia demuestra la infraestructura y cobertura integral de Lumen. El historial comprobado de la empresa hace que su especialización sea evidente en la evaluación y resolución de las necesidades en toda la región.

Agregando valor durante la aceleración inducida por la pandemia

La pandemia de COVID-19 obligó a las empresas a reorganizarse y adaptarse rápidamente (desatando una ola de usuarios e interés en acelerar las estrategias de UCC); desde un primer momento, Lumen demostró ser un facilitador clave y ayudó de manera encomiable a las organizaciones a superar la confusión. Durante los primeros meses de la pandemia, Lumen hizo todo lo posible para capacitar y guiar a los clientes para que comprendan sus capacidades existentes y aprovechen al máximo sus licencias. Adicionalmente, Lumen les brindó a las empresas una serie de pruebas gratuitas y modelos de *try & buy* (prueba gratuita y suscripción) para ayudarles a decidir qué plataforma o modelo de implementación adoptar. Además, mientras hacía frente a la creciente demanda y continuaba con el enfoque individualizado para satisfacer las necesidades del cliente, Lumen agregó nuevos proveedores (como Zoom) e integraciones de aplicaciones a sus ofertas (como los grupos de WhatsApp como canal en Microsoft Teams) que responden a las experiencias y conductas reales de los usuarios.

Notablemente, en el último año, Lumen satisfizo la creciente demanda de colaboración y aceleró los plazos de transformación digital mediante el desarrollo de una capa de servicios gestionados de valor

agregado por encima del portafolio de UCC. Junto con los paquetes de colaboración, esta capa adicional puede incluir gerenciamiento de dispositivos o infraestructura gerenciada que se suma al ecosistema del proveedor. Lumen integra todos los componentes básicos, incorporando conectividad, seguridad gerenciada, telefonía (como red telefónica pública conmutada o troncales de protocolo de inicio de sesión) e incluso monitoreo, insight y analítica proactivos de la red. La amplitud del paraguas de servicios gerenciados de Lumen es verdaderamente destacable y sin parangón en el espacio.

Conclusión

A medida que las empresas de América Latina se encontraban esforzándose para hacer frente a las presiones creadas por la pandemia, sintieron una urgencia renovada para adoptar sistemas de comunicaciones unificadas y colaboración basados en la nube y encontrar formas de simplificar su estrategia y política generales mediante oficinas distribuidas y colaboradores remotos. Lumen está profundamente arraigada, gracias a décadas de experiencia y un historial comprobado en la coordinación de servicios complejos en la región. El amplio portafolio de la empresa y su visibilidad a lo largo del ciclo de vida de las necesidades empresariales ayudan a Lumen a abordar las necesidades completas, de punta a punta del cliente y a reducir el costo total de propiedad. Aprovechando la backbone de Internet, las redes y la seguridad gerenciada, Lumen adapta ofertas de servicios customizados (y modelos de negocios) para satisfacer las necesidades y sensibilidades exclusivas de la empresa. Ayudando a las empresas a consolidar los servicios gerenciados, unificar la gestión de políticas e hibridar los sistemas existentes, Lumen demuestra un conocimiento y capacidades de respuesta excepcionales.

Con su consistencia y conocimiento de operaciones multilatinas, servicios gerenciados confiables y flexibilidad para satisfacer las necesidades empresariales, Lumen gana el premio a la Empresa del año 2021 para América Latina, de Frost & Sullivan en el mercado de servicios de colaboración.

Lo que necesita saber acerca del Reconocimiento a la Empresa del Año

El premio a la Empresa del Año de Frost & Sullivan es su máxima distinción y reconoce al participante del mercado que ejemplifica la innovación visionaria, el desempeño líder en el mercado y la atención incomparable al cliente.

Análisis del Premio a las Mejores prácticas

Para el premio a la Empresa del Año, los analistas de Frost & Sullivan evaluaron de manera independiente los criterios que figuran a continuación:

Innovación & desempeño visionarios

Abordando las necesidades no satisfechas: Las necesidades no satisfechas o subatendidas de los clientes son visualizadas y atendidas a través de un sólido proceso de desarrollo de soluciones.

Escenarios visionarios a través de Mega Tendencias: Se incorporan escenarios de largo alcance, de nivel macro a la estrategia de innovación, mediante el uso de mega tendencias, habilitando de esa manera soluciones de salida inmediata al mercado y nuevas oportunidades de crecimiento.

Foco en el liderazgo: La empresa se focaliza en construir una posición de liderazgo en los mercados principales y de crear barreras rígidas para el ingreso de nuevos competidores

Implementación de las mejores prácticas: La implementación de Mejor en su clase, se caracteriza por procesos, herramientas o actividades que generan un nivel de éxito consistente y repetible

Desempeño Financiero: El desempeño sólido y general del negocio se alcanza en términos de ingresos, crecimiento de rentabilidad, margen operativo y otras métricas financieras clave

Impacto en el cliente

Valor del precio/desempeño: Los productos o servicios proveen el mejor valor en relación con el precio comparado con ofertas similares del mercado

Experiencia de compra del cliente: La calidad de la experiencia de compra les asegura a los clientes estar adquiriendo la solución óptima para abordar sus necesidades y limitaciones exclusivas

Experiencia de propiedad del cliente: Los clientes se enorgullecen de poseer el producto o servicio de la empresa y tienen una experiencia positiva lo largo de la vida del producto o servicio

Experiencia de servicio al cliente: El servicio al cliente es accesible, veloz, sin estrés y de alta calidad

Valor de la marca: Los clientes tienen una visión positiva de la marca y exhiben una gran lealtad hacia la misma

Acerca de Frost & Sullivan

Frost & Sullivan es The Growth Pipeline Company™. Potenciamos a nuestros clientes hacia un futuro moldeado por el crecimiento. Nuestra Growth Pipeline as a Service™ le provee al CEO y al equipo de crecimiento del CEO una plataforma de oportunidades de crecimiento continuas y rigurosas, asegurando el éxito a largo plazo. Para alcanzar resultados positivos, nuestro equipo aprovecha más de 60 años de experiencia, capacitando organizaciones de todos los tipos y tamaños en los 6 continentes con nuestras mejores prácticas comprobadas. Para impulsar el futuro de su Growth Pipeline, visite Frost & Sullivan en <http://www.frost.com>.

The Growth Pipeline Engine™

El modelo propiedad de Frost & Sullivan para crear sistemáticamente oportunidades y estrategias de crecimiento continuas para nuestros clientes cuenta con la tecnología del Innovation Generator™. [Conozca más.](#)

Impactos clave:

- **Growth Pipeline:** Continuous flow of Growth opportunities
- **Growth Strategies:** Proven Best Practices
- **Innovation Culture:** Optimized Customer Experience
- **ROI & Margin:** Implementation Excellence
- **Transformational Growth:** Industry Leadership



The Innovation Generator™

Nuestras seis perspectivas analíticas son cruciales para captar el mayor rango posible de oportunidades de crecimiento innovadoras, cuya mayoría tiene lugar en los puntos de estas perspectivas.

Perspectivas analíticas:

- **Mega Trend (MT)**
- **Business Model (BM)**
- **Technology (TE)**
- **Industries (IN)**
- **Customer (CU)**
- **Geographies (GE)**

