

**NAME**

Sangoma y TelOnline, alianza estratégica.

**DATE**

August 28, 2020

**DURATION**

42m 49s

**2 SPEAKERS**

Juan Carlos Castañeda

Paul Estrella

**START OF TRANSCRIPT****[00:00:59] Juan Carlos Castañeda**

Muy buenas tardes a todos y les damos la bienvenida a este webinar organizado por TELONLINE sobre Tecnología y Telecomunicaciones y como todos los jueves, estamos aquí presentando diferentes temas e invitados especiales que nos acompañan, sobre todo el tema de telecomunicaciones. En los webinars anteriores hemos venido hablando sobre todo lo que es la parte de voz sobre IP y hoy entraremos con un invitado muy especial que nos va a contar temas bastante interesantes. Pero antes de iniciar les recuerdo que pueden hacernos preguntas a través de las redes sociales. Los que nos están siguiendo en este momento a través de Facebook o a través de YouTube. Con respecto a los temas que vamos a trabajar. En los webinar anteriores estuvimos hablando sobre todo lo que es el tema de SIP Trunking en la parte de CloudPBX y el último. Hablamos sobre un producto en particular sobre el PBXAct y hablamos que ese producto en particular, el particular perdón, es fabricado por la compañía Sangoma y para TELONLINE es muy importante o ha sido muy importante para todos su desarrollo y crecimiento desde el inicio, desde la fundación de la compañía. El tener partners estratégicos, planes estratégicos no solamente aquí en los Estados Unidos, sino a nivel internacional y muchos de sus partners que se crea una relación muy estrecha. Son los fabricantes, los fabricantes de productos y uno de esos fabricantes que ha venido trabajando con TELONLINE durante los últimos años, brindándole soluciones y software y hardware que han venido siendo pieza importante para todo lo que es el desarrollo y las soluciones que TELONLINE le presenta a sus clientes. Es la compañía Sangoma y Sangoma. Es una compañía que lleva más de 30 años en el mercado. Inclusive en los últimos años ha venido teniendo un crecimiento bastante amplio, donde la compañía ha venido adquiriendo nuevas empresas e inclusive es una compañía que está cotizando en el Stock Market y hoy tenemos un invitado bien especial. Tenemos el director para toda Latinoamérica de ventas, el señor Paul Estrella, Paul. Cómo estás?

**[00:03:08] Paul Estrella**

Juan Carlos, muchas gracias por la invitación, eh? Todo muy bien por. Por esta región del el planeta.

**[00:03:16] Juan Carlos Castañeda**

Qué bueno, qué bueno la parte de Latinoamérica. Una región bastante interesante, verdad?

**[00:03:21] Paul Estrella**

Sí, una región con mucha diversidad cultural. E Muchos países hay muchas. Bueno, cada país tiene su propia política, tiene diferentes diferentes oportunidades, así que si una regime interesante, bastante cultura es cierto.

**[00:03:39] Juan Carlos Castañeda**

Inclusive hablando de Sangoma, no solamente está cubriendo todo lo que la parte de Latinoamérica, todo lo que es Latinoamérica y el Caribe, sino también lo de Estados Unidos e inclusive Europa, verdad? Paul?

**[00:03:51] Paul Estrella**

Sí, bueno, eh. Una de las cosas que de alguna manera Sangoma tienen sus genes es que siendo una empresa canadiense, la empresa canadiense es el mercado que hay en Canadá. No es tan grande como Estados Unidos. Pues entonces ellos por defecto son el tipo de empresas canadienses. Siempre buscan globalizar cualquier solución que hagan porque el mercado muy pequeño, entonces tienen mucha experiencia trabajando en diversas partes del mundo. Nosotros estamos realmente en las cinco regiones, tenemos oficinas en todo el planeta.

**[00:04:26] Juan Carlos Castañeda**

Interesante, bastante interesante. Mira, hay una parte que me gustaría ñando en materia de lo que ha dado a conocer sobre Sangoma. Es realmente a las personas que nos siguen algunos conoce de Sangoma, de pronto

conocen algo particular, algún producto o alguna solución, pero no conocen muchos sobre Sangoma y a otras compañías o clientes no conocen sobre Sangoma. Por qué no nos cuentas un poco sobre algo? Esán cuéntanos de Sangoma, quiénes han?

**[00:04:54] Paul Estrella**

Sangoma es una empresa canadiense que nació en el año 1984, eh? Tiene un rendimiento financiero comprobado. Tú mencionas que una empresa que cotiza en la bolsa de Canadá así es una empresa pública es una de las fortalezas que tiene de alguna manera la empresa, porque todas las decisiones que se toma en cuanto producto en cuanto al desarrollo de negocio, siempre se hacen cuidando el precio del stock de la empresa. Ya no, no son decisiones que se toman de manera arbitraria. Nosotros de alguna manera una. Un, una. Un beneficio para los clientes que trabajan con nosotros. No tenemos una presencia global nuestro. Nuestra sede matriz está en Toronto, en Canadá, pero tenemos oficinas en Estados Unidos. Algunas tenemos una oficina en Medellín, una oficina en Guayaquil, Ecuador. Tenemos una oficina. La oficina principal de Europa se maneja desde Gran Bretaña. Hay una serie de oficinas más pequeñas en toda Europa. Asimismo, en Asia y Oceanía también. Entonces tenemos presencia en diferentes partes del planeta. Aquí mismo en Latinoamérica, tenemos cerca de 30 personas trabajando para la empresa en diferentes áreas ventas, preventas en la parte, desarrollo de software. En varias se deben los varios productos que tenemos ahora y el director de entrenamiento de Sangoma, por ejemplo, es latinoamericano. Entonces podría decirse que somos una empresa, que estamos ya de alguna manera globalizada. No somos, somos los latinoamericanos. Entre Sangoma tenemos una presencia bien, bien importante, a través de las adquisiciones que hemos hecho. Bueno, el día de hoy somos cerca de trescientas cincuenta personas. No todo el mundo. Y desde el año, desde el septiembre de 2018, vamos a hablar más adelante de eso. Somos la empresa que patrocina los dos proyectos de código abierto de telefonía IP más grandes del mundo.

**[00:06:56] Paul Estrella**

FreePBX y Asterisk

**[00:06:59] Juan Carlos Castañeda**

Interesante. Bastante interesante ahora, ya que nos posicionas de eso y lo que mencionábamos inicialmente en el crecimiento que ha tenido Sangoma, por qué no nos cuentas un poco sobre la historia? O sea, cómo ha sido ese crecimiento a nivel de la compañía durante el paso de los años?

**[00:07:15] Paul Estrella**

Bueno, eh? Sí, bueno, Sangoma, es una más una empresa que inició haciendo proyectos muy específicos. Ahora en esa lámina tú estás viendo dos o tres tarjetas de telefonía. E Las incluí ahí porque por una razón importante, no, porque mucha gente conoce a Sangoma más justamente porque era fabricante. Tarjeta integración de telefonía tanto para telefonía digital como para.

**[00:07:40] Paul Estrella**

telefonía analógica.

**[00:07:44] Paul Estrella**

Pero eh, eso. Eso ha cambiado radicalmente a partir del año 2010. No, pero la etapa principal e iniciales Sangoma es importante mencionarla porque. A raíz del año 2000 en que empieza a tomar fuerza el tema de la voz sobre IP, gracias a Asterisk y no que fue un proyecto que de alguna manera masificó y democratizó el tema de la implementación en Voz sobre IP, verdad? Hacía falta un componente importante que era la parte de unir a la telefonía tradicional o legacy. Sobre esta nueva tecnología que está emergiendo, que era telefonía Voz sobre IP. Ese es intermediario. Hacía así una labor muy importante, verdad? Porque no solamente que permitía que se haga una realidad del tema las implementaciones de telefonía usando Asterisk, sino que de alguna manera ya, permitía que se masifique también.

**[00:08:39] Paul Estrella**

Entonces, al ser nosotros los integradores de la parte de telefonía los que hacíamos esta conexión, entonces Sangoma se volvió muy fuerte en esa época.

**[00:08:49] Paul Estrella**

En el año 2000 y 2010 en proyectos en los cuales se utilizaban tarjetas Sangoma con diferentes distribuciones de Asterisk y otras distribuciones mas. En ese momento, obviamente la gente identificó a Sangoma mucho con el tema de la fabricación de tarjetas, pero es a raíz del año 2010 en que empieza una etapa de expansión en la cual, y por una razón importante de negocios, verdad, empezamos a desarrollar nuevos proyectos y también a adquirir nuevas empresas. Que, bueno, el tiempo nos ha dado la razón, no el tema de la integración de telefonía y ha ido decreciendo en todo el mundo. Ya, ya. Muchos países, la gran mayoría de países, al menos en América, usan telefonía SIP. Entonces ya la parte integración de telefonía es a través de tarjetas o a través de Gateways ya no es tan esencial. Entonces nosotros, con la adquisición de ciertos proyectos, hemos logrado expandir nuestro catálogo y hacerlo mucho más amplio. En el año 2015 adquirimos la empresa Schmooze y sus bienes que entre los cuales estaba FreePBX, que es uno de los software de código abierto más usados por distribuciones que hacen que utilizan Asterisk para la parte implementación de comunicaciones unificadas. Y a partir de ahí empezamos a desarrollar varios productos. Por ejemplo, PBXAct, nuestra línea de teléfono nació a partir de esa adquisición y empezamos a hacer proyectos mucho más orientados a hacer conexión de punto a punto, desde el usuario final. La

persona que levanta el teléfono y hace una llamada hasta el lado del operador, en esa línea logramos generar un sinnúmero de productos que nos convierte en alguna manera en un fabricante mono marca, En los años siguientes hicimos otras adquisiciones, en el año 2017 adquirimos VoIP Supply, que es un distribuidor que muy conocido especialmente entre los integradores de código abierto, Muchas de las líneas de teléfono que se usaban entonces hace aproximadamente diez años, la gente las adquiría a través de VoIP Supply Luego, en el año 2018 adquirimos la división CCD de Dialogic, solamente esa división.

**[00:11:07] Paul Estrella**

Actualmente ya entiendo que Dialogic fue adquirida por otra empresa también, así que ya es. Es una de las marcas que ya deja de existir. En esto, en dos años, estos cinco o seis años te habrás dado cuenta de que hay muchas marcas que ya dejaron de existir o fueron adquiridas por otras o simplemente fusionará. Entonces es como poco la tendencia al mercado, no a que se vayan consolidando las marcas más fuertes o las que tienen de alguna manera una visión hacia avanzar en el futuro, Afortunadamente nosotros estamos en ese grupo, no en el grupo de consolidación, Y bueno, en la adquisición de septiembre de 2018, que fue Digium, lo de alguna manera lo lo corrobora.

**[00:11:45] Paul Estrella**

A partir de septiembre de 2018, con la adquisición de Digium, Sangoma se convierte en el patrocinador y el desarrollador principal de Asterisk, que desde mi punto de vista y siendo una persona que he trabajado bastante en el tema de OpenSource en estos años, es probablemente la destrucción de telefonía más importante en el mundo para el desarrollo de proyectos y para el desarrollo también de nuevos de nuevos productos. El año pasado la última adquisición que hicimos fue en la empresa VoIP Innovations, que es un whole reseller carrier que atiende carriers, más pequeñas a operadores más pequeños con un sinnúmero de herramientas y también con operación a nivel de telefonía. Este año lanzamos y por eso lo nuestro. Hay una línea de tiempo. Lanzamos una aplicación que se llama Sangoma Meet.

**[00:12:38] Paul Estrella**

Y bueno, lo hicimos principalmente por el tema de la pandemia, no para darle a nuestros partners y nuestros clientes una herramienta que pudieran contar para empezar a ser. Continuar haciendo negocio, no, especialmente ahora que mucha. Muchos empleados tuvieron que trasladarse a casa, entonces Sangoma Meet. Por ahora es gratuita, todo lo pueden usar.

**[00:12:59] Paul Estrella**

Ahora, quienes están hablando, si no la conoce, si están más en nicho, quienes están en este webinar, si aún no la conocen y necesitan una herramienta para hacer videoconferencia, pueden usar Sangoma Meet eventualmente en los meses siguientes. Vamos a a lanzar una oferta comercial, no para mantener ese producto hacia el futuro. Y bueno, para ti finalizar un poco esa línea de tiempo que acabo de mostrar. Eso es el nuevo logo de Sangoma para quienes no lo habían visto aún. O ya lo conocían y tenían otro logo. Y esos otros dos logos son un poco un recambio de lo que era PBXAct y FreePBX también. Así que eso, eso como un poco como como historia de lo que Sangoma y como hemos ido avanzando en el tiempo, como hemos ido de alguna manera consolidando en este mercado interesantes.

**[00:13:49] Juan Carlos Castañeda**

Y ahí el logo, ese nuevo logo, tienen una relación con el de Digium verdad?, o sea, con el Asterisk

**[00:13:53] Paul Estrella**

lo que se buscó de alguna manera es tratar de combinar este las dos empresas no? Y como ustedes pueden ver, este justo, la "O" se utiliza gran parte de lo que viene a ser el símbolo de Asterisk. Es decir, este se coloca Asterisk como parte de los genes de Sangoma al poner el asterisco incluido en el logo.

**[00:14:17] Juan Carlos Castañeda**

Interesante. Y veo que si realmente durante los últimos nueve años estás hablando de que ha habido una adquisición de más o menos cuántas compañías? Unas seis? Siete compañías alrededor, verdad?

**[00:14:29] Paul Estrella**

Alrededor de sí, alrededor de siete compañías.

**[00:14:34] Paul Estrella**

Yo en alguno de los casos, la mayoría de ellos, yo diría que de proyectos, no hemos visto proyectos que tienen este potencial. Y no, no diría yo que en algunos no me parece que la palabra adquisición sea tan justa, sino más bien el de alguna manera inversión de esos proyectos, trayéndolos hacia hacia el lado, un lado de podemos hacer las cosas de otra manera y fortaleciéndonos. Entonces creo que esa, esa sería una idea más, más, más interesante para enfocarlo.

**[00:15:06] Juan Carlos Castañeda**

Okay, interesante. Bueno, ya a tener que estas compañías vemos que ya vemos varios productos, inclusive los que nos habla que son así que basados en Asterisk, el otro Open Source que es el FreePBX y vemos varias otras marcas.

Por qué no nos cuentas un poco sobre estos productos y las soluciones que tienes Sangoma como para poder entender un poco más a fondo todo lo que podemos trabajar con las soluciones de Sangoma?

**[00:15:28] Paul Estrella**

Claro que sí. Bueno, lo importante es partir desde abajo, Asterisk y FreePBX que son los software de código abierto para lo que es comunicaciones lo más grande del mundo. La verdad son de alguna manera de donde parten todos nuestros productos Asterisk nosotros lo vemos como un framework de desarrollo, que es utilizamos no sólo por nosotros, sino por otras distribuciones más.

**[00:15:55] Paul Estrella**

Lo mismo FreePBX es una aplicación este de comunicación unificadas que le da vida a Asterisk porque es realmente una interfaz gráfica que permite hacer todas las configuraciones de PBX de una manera sencilla. Y eso permitió que también sea utilizada por otros proyectos de telefonía. Aquí hay algunos números de Asterisk. El año pasado superamos ya las 20 millones de descargas heco más de 400 contribuidores activos, cincuenta y seis mil foros activos en internet. O sea, es el número de personas en el mundo que utiliza Asterisk. Es realmente impresionante. FreePBX también hay cerca de 29 mil descargas por mes, cerca de 154.000 visitantes al sitio web de freepbx.org. Y nosotros tenemos solamente dentro nuestra base de datos cerca de 131 mil usuarios activos por mes registrados.

**[00:16:52] Paul Estrella**

Eso quiere decir que hay muchos más, porque al ser un ambos hacer software de código abierto soluciones de código abierto.

**[00:17:01] Paul Estrella**

No necesariamente te de te obliga a que tú tengas contacto con el fabricante. Tú puedes descargar el software y puedes avanzar de manera directa siendo proyect. Así que la posibilidad de que haya mayor más integradores es es mucho mayor.

**[00:17:16] Paul Estrella**

Entonces, eh? Estos dos. Estas dos soluciones son las que dan vida a muchas de las soluciones que nosotros tenemos, como tú puedes ver en esa escalera que va subiendo, eh?

**[00:17:27] Paul Estrella**

La base de nuestro producto siguiente toma definitivamente para la parte de comunicaciones unificadas Asterisk y FreePBX de verdad Y lo materializa en dos productos clave que están en esa escalera. Uno es PBXAct y otro es Switchvox.

**[00:17:43] Paul Estrella**

Ambas. Ambas soluciones somos orientadas al mercado corporativo, no? Y están buscando de alguna manera dar toda la funcionalidad de comunicaciones unificadas y extenderla hasta donde sea posible con otros proyectos. en el camino. Puedes ver que tenemos otra. Otras soluciones. Todo lo que es la parte de integración de telefonía con gateways, tarjetas, también Session Border Controller, que no solamente permiten hacer una integración a nivel de SIP, sino también le dan un grado de seguridad a todas nuestras implementaciones. No asimismo como teléfonos IP, headsets, aplicaciones para escritorio, tenemos dos operadores SIP en Estados Unidos, uno es SIP Station y el otro es SIP Depot. Y también tenemos ahora con la adquisición de VoIP Innovation plataformas para la parte de herramientas para todo lo que es soluciones as a service, no? Es decir para. Para empresas que sean operadores que necesitan dar de herramientas en la nube a clientes.

**[00:18:46] Paul Estrella**

Entonces ese es de alguna manera el catálogo de productos que tenemos ahí. Ahí está. De alguna manera es ejemplificado muy de una manera muy condensada. Todo lo que ahora es Sangoma, Sangoma de solamente es apenas ser un fabricante de tarjeta hace diez años. Ahora tiene más de 2000 productos en su catálogo con productos de punto a punto, no de conexión de punto a punto.

**[00:19:12] Paul Estrella**

Entonces eso es un poco para hablar de lo que es Sangoma, e nuestra evolución natural de nuestro negocio. La comunicación unificadas es sobre 1.5 millones de asientos de comunicación unificada globalmente y al menos en nuestro ecosistema, el 25% de nuestros clientes está está actualmente en la nube, con proyectos que tenemos en Estados Unidos y en Europa.

**[00:19:42] Juan Carlos Castañeda**

Interesante

**[00:19:43] Juan Carlos Castañeda**

o sea la parte final, lo que estás hablando es que toda la parte de comunicaciones unificadas, va hacia la nube y básicamente con todas las herramientas que tenemos. Me imagino que puedo tener yo como cliente todas las opciones, o tener mi servicio en la nube, o tener mis equipos, mis appliances, llevarlos a la nube y poderlo manejar, bastante interesante porque hay bastantes producto.

**[00:20:05] Juan Carlos Castañeda**

Ya, no vemos a Sangoma como lo que tú decías inicialmente como un proveedor de hardware de tarjetas para interconexión, sino realmente toda una gama de productos de tanto de software como hardware, mucho software, pero más soluciones para poder presentarle a los clientes finales, que es lo que ellos necesitan de acuerdo a lo que está evolucionando hoy día el mundo que todos vamos trabajando desde la casa como esta sucediendo hoy día. Y no solamente que va a pasar en este momento, sino que muchas compañías van a optar por este tipo de tecnologías para el futuro. Ahora viendo nos hablaste a como al final en la parte donde nos comentabas como el crecimiento y durante los últimos años sobre un producto que es bastante interesante. Hoy día que estamos trabajando todo lo que es el tema de video, no nos hablaste algo de meet, de un programa que podemos bajar. Cuéntanos un poco cómo es ese tema. Cómo está la parte de mensajería del Unified Communication esa parte video? Y cuál es el futuro?Cuál es la proyección de todo lo que está visualizando Sangoma sobre lo que viene y los avances en todos los que la parte de la telefonía?

**[00:21:08] Paul Estrella**

Bueno, el tema de comunicaciones unificadas ya está a partir de las herramientas que tenemos, que son este FreePBX y Asterisk ya hemos desarrollado.

**[00:21:16] Paul Estrella**

A ver, de alguna manera tenemos embebido en nuestro núcleo en la funcionalidad para hacer comunicación unificada. En cuanto al tema de video, bueno, puntualmente con Switchvox y PBXAct ahora estamos desarrollando proyectos puntuales en los cuales, por ejemplo ya, ya todo lo que es video de usuario usuario se hace a través de de los de los clientes de comunicación unificadas que tiene tanto PBXAct como Switchvox.

**[00:21:45] Paul Estrella**

Ok, pero a nivel de videoconferencia estamos realmente apostando a este proyecto nuevo que es Sangoma Meet, lo que hay que tener de alguna manera un diferenciador no? Porque el tema de videoconferencia difiere ligeramente sobre la parte de telefonía, no este. A pesar de que hay un componente en común que es la parte de audio, el resto es eh, tiene un diferenciador. Entonces, cómo integrar la parte de videoconferencia hacia las comunicaciones normales? Es un tema que nosotros mismo estamos trabajando y vemos que es un desafío que que no necesariamente se puede se puede cubrir tan transparentemente.

**[00:22:22] Paul Estrella**

Por ejemplo, esta semana tuvimos una charla, también otro webinar y alguien nos preguntaba cómo podemos o qué ventajas tenemos con respecto a zoom. La parte telefonía, entonces veo que todavía los clientes no tienen claro un poco cuál es, cuáles son los potenciales de cada herramienta y tienden a confundir esa parte. Entonces, con respecto al tema comunicaciones unificadas, depende de que querramos, no también no? En el caso nuestro, lo que estamos buscando es lo que tenemos que permitir y potenciar a que haya más integración con otras soluciones de verdad, de tal manera que por ejemplo, si exista, si existe la comunicación unificada, pero ya sea otros otras soluciones de software que no necesariamente son de telefonía, no a través de integraciones que estamos trabajando ahora, porque la parte comunicación unificada a través de audio y video ya la tenemos con estos productos. Así que realmente, realmente esa es nuestra visión, tratar de integrarnos más con con otras soluciones.

**[00:23:21] Juan Carlos Castañeda**

Oh, que interesante ahora lo que tu dices con respecto a Meet a la solución de Sangoma Meet

**[00:23:29] Juan Carlos Castañeda**

va a ser algo que puedo reemplazar si estoy usando Zoom lo puedo cambiar por Meet o qué?

**[00:23:38] Juan Carlos Castañeda**

Que adicional voy a encontrar con Meet?

**[00:23:41] Paul Estrella**

Bueno, a mi principalmente de las cosas que más me gusta de Meet, siendo un usuario que bueno, tu también debe haberlo probado bastante durante la pandemia. Una de las cosas que más me gusta de Sangoma Meet es que no se necesita en absoluto. Una aplica el ingreso a ninguna aplicación.

**[00:24:01] Paul Estrella**

Tú, por ejemplo, cuando entras al servicio tú se hace a través de un navegador, simplemente establece establece la conferencia a través de de de un enlace. La verdad que se lo envías a alguien más para que entre a la conferencia, pero esa persona no tiene que hacer un login porque no tiene que hacer un ingreso, lo cual es un diferenciador desde mi punto de vista. Bien interesante. Por qué? Porque creo que la gente está tratando de salir de la visión cerrada, de lo privativo, no de que tengo que tener un usuario en un sistema para poder pertenecer a una llamada o pertenecer a una conferencia.

**[00:24:43] Paul Estrella**

Entonces, desde ese punto de vista no me gusta mucho Meet porque te permite hacerlo muy fácil, no? Y aparte te permite hacer lo que la gente ahorita hasta la gente, lo que más necesita es reunirse. Entonces necesitas hacer una

conversación clara que tenga video, que pueda agregar a bastantes personas, que todas puedan tener video, que puedan hacer compartición de pantalla, entre otras cosas. Creo. Creo que es lo básico. Zoom como herramienta tiene muchísimas funcionalidades muy muy interesantes, pero para el día a día, para las reuniones internas.

**[00:25:15] Paul Estrella**

A mi me parece que Meet mucho más sencillo. Y te lo digo porque por ejemplo, siendo apenas cuatro personas que somos en la parte comercial en Latinoamérica, casi todas nuestras reuniones hacemos por mi.

**[00:25:29] Paul Estrella**

Y lo hacemos porque es sencillo, simplemente entra a un enlace y lo paso y ya. Si fuera por otra herramienta con quién entrevistar ingreso, lo mejor sería un poco más tedioso. A lo mejor no lo usaríamos. Pero esa es una de las cosas que nos gusta de Meet. Qué vamos a hacer hacia el futuro con Meet. Bueno, la idea es que como como como es que tiene que transformar en un producto más comercial. Actualmente no tiene un precio, no tiene un precio por mes, no tiene un precio por descarga nada, sino que es gratuito. Pero como tiene que transformarse en un producto comercial, estamos pensando agregarle funcionalidad ya más avanzada. Por ejemplo, grabación de llamada, calendarización, conexión a través de una troncal SIP este para llamadas externas. Para alguien que no puede entrar a un browser, entonces todas esas cosas estamos agregándole para darle más funcionalidad.

**[00:26:19] Juan Carlos Castañeda**

Para fortalecerlo más si es cierto, mira, el tema de video se ha vuelto y más en esta época, no? Este año ha sido increíble.

**[00:26:25] Juan Carlos Castañeda**

Todo por vídeo y lo que tú mencionas es bastante interesante porque este tipo de soluciones tienen que ser muy conveniente, muy fácil de trabajar. O sea, que no tenga yo que complicarme, porque no todo el mundo es técnico y no solamente no todas las compañías trabajamos en tecnología o telecomunicaciones. Hay todo tipo de compañías y la idea es que ellos simplemente con un click pueda entrar directamente a una sala o si acaso máximo un password para poder acceder, pero que sea sencillo. Y eso es lo que yo también he encontrado en Meet, que sea sencillo de trabajar, lo pueda trabajar directamente desde mi teléfono, desde el computador, desde mi laptop o mi desde mi desktop y que sea fácil y sencillo y que pueda trabajar todas las opciones que me brinde, lo que realmente se necesita. La parte de integración con otras plataformas me parece que es algo muy bueno, porque si yo tengo ya hoy día mi PBXAct por ejemplo o mi FreePBX y quiera integrarlo para poder generar llamadas o conferencias hoy día que lo que se quiere que es una una herramienta bastante interesante que complementa lo que yo tengo para poder trabajar todo lo que es el tema de videoconferencia, que hoy día es bastante fuerte y lo que tú mencionabas antes Excelente Paul, me parece buenísimo todo esto que nos cuentas. Vemos que básicamente Sangoma viene con bastante fuerza, con bastantes productos, va siempre a la vanguardia lo que está sucediendo, porque lo que hemos vivido, lo que tú dices, osea, en los últimos años la transformación ha sido grandísima y muchas compañías que ya no existen, o sea hoy o que se han hecho mucho merge con otras inclusive empresas grandes que han venido haciendo merge con otras compañías, pero siempre buscando y caminando al ritmo de lo que pide el mercado. Paul

**[00:28:03] Paul Estrella**

Si, yo creo que es una que hay que entender también, que es la visión de nuestro CEO y también del grupo que pertenece al board de Sangoma.

**[00:28:19] Paul Estrella**

Ha sido muy inteligente, no este en el sentido de que han visto que este mercado tiene una dinámica bien bien específica, no? Y ellos se han se han montado justamente en ese tren, la verdad, porque tranquilamente podíamos no haber hecho nada más y habernos quedado haciendo tarjetas, eh? Porque quizás no tenían.

**[00:28:39] Paul Estrella**

No teníamos en ese momento la cantidad de desarrolladores para empezar a generar producto y simplemente esa no me hubiera desaparecido. Pero esa no era la idea, no la idea. Cuando toda segunda gocio es tratar de llevar hacia el futuro. En ese sentido, Sangoma es una empresa que busca mantenerse a la par de la innovación y buscar oportunidades también, si es que hay oportunidades con proyectos que vemos que son emergentes, que tienen la posibilidad de de llegar más allá y nosotros podemos ayudarlo. Creo que esa es la visión también. Interesante

**[00:29:08] Juan Carlos Castañeda**

esa parte es muy clave y muy importante y realmente basado en eso que acaba de mencionar. Paul es la alianza en que TELONLINE ha creado con Sangoma, esa alianza fuerte de proyectos y de alianzas para poder generar lo que realmente los clientes están buscando y están necesitando, es unir esa fuerza e ingeniería tanto de integración de fabricante y de proyectos para poder trabajar. Mira, por una cosa interesante, aquí ya nos preguntan algo con lo que estamos hablando de la evolución de todo lo que está pasando y nos hacen una pregunta.

**[00:29:39] Juan Carlos Castañeda**

Acá dicen cuál es el futuro de teléfono IP de escritorio en las oficinas evolucionara? Una pregunta bastante interesante por lo que tú mencionabas antes de que la parte de video que sea muy fácil y en las oficinas cómo va a

ser todo ese tema a nivel de hardware de aparatos van a seguir cómo tú lo ves, cómo proyecta Sangoma o va a ser en los smartphome o va ser sólo en los teléfonos, los softphones con todas las soluciones que hoy día tiene Sangoma para los Smartphone y para los desktop, cómo ven esa parte de proyección?

**[00:30:09] Paul Estrella**

Bueno, el tener el tema del teléfono es algo que no va a desaparecer tan rápido porque todavía hay gente de la vieja guardia Yo también todavía. Yo aprendí a marcar teléfono en un teléfono con dial. osea con Rueda, Y a pesar de que ya uso mucho menos el teléfono, hay otras personas como yo que están muy acostumbrados al teléfono y a usarlo. Lo ven muy sencillo. Y el teléfono va a seguir existiendo. Lo que sí iba a pasar con más fuerza es que las aplicaciones terminen en los dispositivos que usamos más a diario, que son definitivamente dos, nos da la computadora y el smartphome y el smartphome, quizás más, porque el smartphome lo llevamos con nosotros a todos lados, no? Entonces todas las aplicaciones van a terminar ahí definitivamente. Ahora, lo que yo he visto personalmente desde hace diez años hasta ahora es que todavía hay una una pequeña lucha en tratar de entender cómo colocarlo de la manera correcta en el smartphome. Ok. Por diferentes temas, por un tema de compatibilidad con el desarrollador, sabemos que hay dos desarrolladores que son los que dominan esa parte del mercado. Entonces, en temas de compatibilidad todavía hay cosas que necesitan corregir el tema de seguridad. También ustedes saben que el smartphome es un un dispositivo exclusivamente en remoto bordarlo, que lo que ya he añade en la parte de diseño la premisa de que tenemos que de alguna manera proteger esa comunicación, no la comunicación que existe entre el smartphome y la PBX o el servidor de comunicaciones unificadas o cualquier otro dispositivo con el cual se esté comunica. Entonces por ahí va el tema, no tratar de ser mucho más seguro y más fácil de usar la aplicación al smartphome y después fortalecer lo que ya se tiene a nivel de escritorio. yo veo que en algunos países de Latinoamérica, cuando van a trabajar este en bases, tú sabes que hay licitaciones que se hacen para diferentes proyectos, tanto en empresas públicas como privadas.

**[00:32:23] Paul Estrella**

Todavía a veces se nombra a los teléfonos videotelefono de escritorio.

**[00:32:28] Paul Estrella**

Qué es lo que creo que va a pasar? Bueno, ese es ese dispositivo en particular, va a desaparecer totalmente en los próximos años, porque. Por qué? Porque a nivel de desarrollo es mucho más fácil trabajar en software. verdad? Generarlo. Las actualizaciones a nivel de software, bien sea para un smartphome o para una laptop o una PC, de que ya tienen la posibilidad de hacer video.

**[00:32:49] Paul Estrella**

También que estar trabajando en un hardware que ya está fabricado y tratar de arreglar, de actualizar el firmware cada vez que hay una nueva. Hay una potencial funcionalidad que sale. Entonces eso yo creo que va, que va a desaparecer pronto, no? Al margen de que desde mi punto de vista tampoco es que fue una un equipo que se utilizara tanto que tuvieron un factor predominante n en el mercado las comunicaciones unificadas en los años pasados, no así por ejemplo el softphome en que estaba tanto en smartphome como en la laptop. Entonces eso es lo que yo creo que va a pasar. Ahora hay que trabajar un poco más en tratar de establecer los grados de seguridad necesarios, porque como ahora todos estamos trabajando en remoto, verdad? De alguna manera este. Esas comunicaciones tienen que estar protegidas.

**[00:33:38] Juan Carlos Castañeda**

Muy cierto, pero interesante lo que dice. Sí, y tiene mucho sentido porque a nivel de oficina, inclusive trabajando de la casa, el tener un Hardphome diferente a la aplicación donde yo estoy trabajando también es importante para que sea como separado. Y lo más importante que mencionas y la seguridad que las comunicaciones sean seguras a nivel del teléfono, que no tenga ninguna otra aplicación en el computador, que pronto me pueda dañar la calidad o también que tenga algún acceso a mis conversaciones, sino que maneje todo el tema de seguridad, de encriptación sobre la voz y sobre lo que esté manejando ahí. O sea que los teléfonos vemos que van a tener todavía. Todavía tiene su tiempo, no se me van a acabar todavía.

**[00:34:18] Paul Estrella**

Por cierto, hoy todavía hay mucha gente que no es tan tecnológica y que necesita tener el teléfono. A veces a mí también me da ganas de levantar el teléfono.

**[00:34:27] Paul Estrella**

Pero. Pero yo creo que yo creo que ya está desapareciendo eso no, porque también la gente está. Trabajando de una de las cosas que nosotros como fabricantes tenemos que hacer y entender es cómo se comporta la gente, qué es lo que está buscando la gente. La gente, eh?

**[00:34:45] Paul Estrella**

Ya no hace tantas llamadas telefónicas, Muchas veces es cierto, ciertas cosas las hace a través de aplicaciones, a través de chat cosas que sean mucho más, más rápidas, más sencillas. por ejemplo, mira, sólo por ponerte un ejemplo, a lo mejor tú estás en un chat de atención y en un chat tu tienes la facilidad de que deja un mensaje y te vas y a lo mejor te responden después.

**[00:35:11] Paul Estrella**

Y ahí inicia la conversación cuando tú haces una llamada telefónica buscando una respuesta, supongo que tú tienes que estar en la marcación todo el tiempo hasta que te conteste.

**[00:35:20] Paul Estrella**

Con los mensajes pasa diferente. Es lo mismo que pasa con un correo, te envía un correo y no necesariamente te van a responder ahora, pero cuando te respondan empieza la conversación.

**[00:35:28] Juan Carlos Castañeda**

Entonces creo que de todas esas cosas los fabricantes tenemos que ver y adoptar y permitir que se integren a lo que ya tenemos.

**[00:35:36] Paul Estrella**

Entonces el tema de chat es muy importante, el tema de registrar las conversaciones, registrar la atención, este es un tema importante, es decir, adoptar un poquito las políticas en los contact center hacia la parte de negocios más comunes, creo yo.

**[00:35:52] Juan Carlos Castañeda**

De acuerdo, pero esa parte que tú dices, o sea, el tema de la comunicación. Pero sin embargo hay una pregunta acá que nos hacen que es el tema a nivel de contact center y call center, o sea Contact Center.

**[00:36:02] Juan Carlos Castañeda**

Cuando hablamos de todos los que estás comentando de chat que tenemos hoy día, comunicación vía WhatsApp o ese tipo de voz, pero en la parte de video y en la parte de voz aquí nos preguntan a nivel de comunicaciones unificadas se esperaría crecimiento en videollamadas para los contact centers, que ese punto es bastante interesante?

**[00:36:22] Paul Estrella**

Yo creo que sí, pero principalmente para cierto tipo contact center, por ejemplo. Un tipo de vertical ideal para eso es el tema de hospitalario o el tema de atención médica. Si tú tienes, por ejemplo, si tú tienes, por ejemplo una serie de doctores que hacen un triage, ya lo tienes que hacer, por ejemplo, de manera remota para generar una cita.

**[00:36:54] Paul Estrella**

Entonces, puesto a hacer una videollamada para eso, pues tu llamar establecer una videollamada. Y entonces un doctor viéndote ya a la cara, viéndote el semblante, hablando contigo o tratando de atenderte diferente que si tú hablas solamente por teléfono, las expresiones te dan también una mayor facilidad de atención. Entonces yo creo que si va, si va a a llegar la videollamada a los contact center, pero quizás no a todos. Por qué? Porque. Y no sé si a ti te pasa, pero acá en Latinoamérica es muy común que te llaman al celular un número desconocido, tu no sabes quien es, pero cuando contestas te das cuenta que es un call center. Entonces lo mejor es algo que tú no quieres atender. Entonces imagínate, traslada esa atención a una video llamada. Quizás no lo quiera. No quieras que sea de esa manera. Por eso te digo sí, sí va a llegar, pero depende el escenario y para qué no cuando tú necesitas, por ejemplo, yo creo que los escenarios donde realmente necesitas dar una atención de soporte o de posventa a un cliente o una atención personalizada a una persona que en él la necesita.

**[00:38:04] Paul Estrella**

Hoy creo que si se va se va a implementar bastante el tema de videollamada, medicina, venta de productos, atención de soporte, ese tipo de cosas, asistencia legal también.

**[00:38:17] Paul Estrella**

Por ejemplo, puede ser algo que puede ir adoptando. Hay que ver también este. En el caso medicina, por ejemplo, depende mucho de la decisión que tome los grandes actores y aquí en Latinoamérica los grandes actores en el tema medicina muchas veces son el gobierno, porque los gobiernos son los que tienen la masa más grande de ciudadanos a través de los institutos de Seguridad Social. Entonces esos son los medios donde realmente se puede masificar ese tipo de tecnologías, pero hay una, tiene que haber una decisión más a nivel de degobierno, creo yo, para ese tipo de de aplicación.

**[00:38:54] Juan Carlos Castañeda**

Bueno, sí, claro. Y de sus leyes y regulaciones, no, lo que tú haces, cada país, cada esa es otra.

**[00:39:00] Paul Estrella**

**[00:39:02] Paul Estrella**

Yo recuerdo cuando inició la pandemia en un grupo de amigos comentaban que gracias a Dios ya entendieron que el teletrabajo es algo que había que implementar y yo, siendo una persona que tengo más de seis años trabajando en teletrabajo, te puedo decir que hay cosas buenas y cosas que no son tan buenas. Pero a nivel de la ley en Latinoamérica no estamos preparados en absoluto para el teletrabajo. Y entonces hay un tema. Puede ser que a nivel tecnológico tengamos las herramientas, pero a nivel legal no. Y ese es un tema que vamos a ver en los

próximos meses. Lamentablemente va a ser un tema muy negativo. Por qué? Porque la legislación no te no está escrita para el teletrabajo. Eh, si yo me voy a la casa como por ejemplo jefe, me puede expedición o un trabajo. O sea, no hay, no hay forma, porque estoy en un ambiente en el cual el no necesariamente me puede controlar. Y la ley no te dice pagale a tu empleado en base a la responsabilidad que el cumpla, no es así? No es tan sencillo. Entonces la tecnología pone a disposición de los gobiernos muchas, muchas herramientas.

**[00:40:07] Paul Estrella**

Pero también necesitamos que los gobiernos vayan a la par y vayan trabajando y legislando también a la par para que se puedan hacer todas estas mejoras a nivel de tecnología.

**[00:40:18] Juan Carlos Castañeda**

inclusive hablábamos internamente aquí en la compañía, que la tecnología siempre va mucho más adelante, como viene todo. O sea, siempre está generando nuevas cosas, nuevas e soluciones. Pero obviamente las regulaciones, todo va a otro nivel, a otro.

**[00:40:32] Paul Estrella**

Así es. Ahí va un nivel mucho, mucho más. Más despacio.

**[00:40:37] Juan Carlos Castañeda**

Ok, sí, cierto. Bueno, pero lo interesante es que aquí está la tecnología. Cierto. Aquí lo bueno, la tecnología, es que se puede acoplar de acuerdo a la necesidad de los clientes, de acuerdo a las ideas del mercado, de lo que está sucediendo. Pero lo interesante es que esa tecnología y esto que estamos hablando ha ayudado muchísimo a muchas compañías para que puedan tener su fuerza de ventas, su fuerza comercial, su fuerza de costo. Mercer vist trabajando remotamente y poder pasar estos momentos que vamos viendo de pandemia, entonces ha ayudado mucho. Todo el tema de mensajería unificada, todo el tema de Cloud, el tema de PBX, todo el tema de voz y vídeo, que ha sido una de las herramientas fuertes a nivel mundial, no solamente en un país, en otro, sino todo el mundo. Y algo interesante que hemos hablado crítica es la parte de medicina. Muy fuerte el tema educación. Bastante. Ha crecido muchísimo en ese sentido, y obviamente las compañías, cualquier compañía que necesite trabajar y pueda conectarse remotamente y tener ese medio de comunicación, es esa parte de voz que muchas compañías y soluciones tienen ese core que es Asterix y tiene soluciones que está encima, que de pronto puede ser todo lo que es el tema de FreePBX.

**[00:41:52] Juan Carlos Castañeda**

Entonces.

**[00:41:54] Juan Carlos Castañeda**

Paul, muchísimas gracias por este webinar, por participar con todos nosotros, por responder todas las preguntas interesantes que nos hacen todos nuestros oyentes. Creo que hemos aprendido mucho de Sangoma, vemos cuál es la proyección, lo que viene en el mercado y excelente contar contigo y con tu apoyo para poder trabajar muchos proyectos en todo lo que es la región de Latinoamérica y el Caribe. Y a todos ustedes, a todos los que nos siguen, también les damos las gracias. Recuerden que nos pueden contactar a través de las redes sociales, a través de Facebook, de Twitter o de Instagram. También pueden suscribirse a través del canal de YouTube y estar pendiente de todas las actualizaciones, los webinars y todo lo que estamos haciendo. Muchísimas gracias nuevamente a todos. Paul Nuevamente gracias por esa excelente presentación y a todos que pasen un excelente día.

**[00:42:46] Paul Estrella**

Gracias. Buenas tardes.

**END OF TRANSCRIPT**

