

Comunicaciones Unificadas de Cisco

Mejorar la colaboración en un espacio de trabajo más preparado

Hoy en día, las empresas deben enfrentarse con entornos de comunicaciones cada vez más complejos que presentan una gran variedad de métodos de comunicación. Los empleados, los socios comerciales, los clientes y los integrantes de las empresas se comunican entre sí mediante infinitas combinaciones de teléfonos conectados, inalámbricos y móviles, mensajes de voz, correo electrónico, fax, clientes móviles, y conferencias con tecnología multimedia avanzada. Sin embargo, con frecuencia, estas herramientas no se utilizan con la eficacia con la que

se podrían utilizar. Esto genera exceso de información, falta de agilidad y comunicaciones mal dirigidas que retrasan las decisiones, ralentizan los procesos, alejan a los clientes y reducen la productividad. Las comunicaciones inefficientes también producen pérdida de ingresos porque las empresas no están preparadas para reaccionar con rapidez a los cambios del mercado.

Las soluciones de comunicaciones unificadas han demostrado ser valiosas para ayudar a las organizaciones a solucionar estos problemas, lo que les permite optimizar los procesos comerciales y disminuir los costes. Durante años, las empresas de todos los tamaños han obtenido las ventajas que supone la transmisión de voz, datos, vídeo y las comunicaciones móviles sobre una red IP convergente.



Hoy en día, las soluciones de Comunicaciones Unificadas de Cisco® unifican aplicaciones móviles, de voz, de vídeo y de datos en redes fijas y móviles, lo que facilita una experiencia de trabajo en equipo con tecnología multimedia avanzada, en espacios de trabajo de empresas, organismos de gobierno e instituciones. Estas aplicaciones, al utilizar la red como la plataforma para mejorar la ventaja competitiva, aceleran el tiempo de decisión y reducen el tiempo de las transacciones. La seguridad, elasticidad y escalabilidad de la red permite que los usuarios de cualquier espacio

de trabajo puedan conectarse fácilmente, en cualquier lugar, en cualquier momento, utilizando cualquier medio, dispositivo o sistema operativo.

Las empresas pueden colaborar en tiempo real utilizando aplicaciones avanzadas como vídeo conferencia, conferencia integrada de voz y web, correo de voz y más, desde una interfaz integrada, fácil de usar en varios dispositivos, independientemente de si están conectados o son inalámbricos. La solución permite ahorrar tiempo, ayuda a controlar los costes, aumenta la productividad y la competitividad. Un estudio realizado por Sage Research en el año 2005 reveló que el 86% de las empresas que utilizaban comunicaciones unificadas experimentaron un aumento de productividad. Más del 60% de las empresas informaron un ahorro de tres o más horas a la semana por cada trabajador itinerante. Estos estudios confirmaron que migrar a un sistema de comunicaciones unificadas proporciona un retorno considerable de la inversión (ROI, *return on investment*) y una reducción del coste total de propiedad (TCO, *total cost of ownership*).

Las Comunicaciones Unificadas de Cisco ofrecen a las empresas la capacidad de acceder de manera eficaz a los datos requeridos, interactuar eficazmente con equipos virtuales de todo el mundo y administrar estas interacciones sobre la marcha en tiempo real... como si estuviera en todas partes a la vez. Las interacciones son más valiosas. Las personas son más eficientes. Todas las comunicaciones son más eficaces y seguras. Estas capacidades le permiten destacarse en el mundo acelerado de hoy en día y brindarle a su empresa

la agilidad que necesita para innovar continuamente y adaptarse con rapidez.

Las Comunicaciones Unificadas de Cisco forman parte de una amplia solución que incluye infraestructura de red, seguridad, aplicaciones inalámbricas y de gestión, servicios de ciclo de vida, una utilización flexible y opciones de gestión subcontratadas, así como aplicaciones para contratistas independientes.

Soluciones de Comunicaciones Unificadas de Cisco

Con su amplia cartera, Cisco ofrece una solución personalizada para manejar los requisitos comerciales de cualquier empresa, ya sea pequeña, mediana o grande. Además, las empresas pueden poner en marcha las soluciones de Comunicaciones Unificadas de Cisco a su propio ritmo con capacidades de migración flexibles y transparentes.

Cisco Unified Workspace Licensing

Cisco Unified Workspace Licensing es un programa nuevo, fácil y asequible para la obtención de una amplia gama de aplicaciones y servicios de Comunicaciones Unificadas de Cisco. El programa Workspace Licensing incluye las licencias, la asistencia y el mantenimiento de todo el software de los servidores y los equipos del cliente, y una suscripción de software para facilitar la implementación sistemática de varias aplicaciones en las estaciones de trabajo de *todos* los usuarios, lo cual ayuda a las organizaciones a aprovechar al máximo el potencial de las comunicaciones unificadas. Este programa optimiza la fijación de precios, la obtención de licencias y la adquisición de las soluciones de Comunicaciones Unificadas de Cisco, y permite a las empresas, los organismos de gobierno y las instituciones implementar una experiencia de comunicaciones unificadas con tecnología multimedia avanzada a un coste rentable por usuario. Control de teléfonos/llamadas, presencia, clientes unificados, movilidad, mensajería unificada y conferencias de audio, vídeo y Web son sólo algunas de las aplicaciones incluidas en este programa.

Telefonía IP

Cisco Unified Communications Manager es un sistema de procesamiento de llamadas que proporciona servicios de voz, vídeo, movilidad y presencia para teléfonos IP, dispositivos de procesamiento de medios, pasarelas VoIP, dispositivos móviles y aplicaciones multimedia. Es un sistema adecuado para grandes empresas, que puede ampliarse hasta 1 millón de usuarios en una red con un máximo de 1000 sitios, a la vez que mantiene la fiabilidad mediante la redundancia integrada. Un único grupo de sistemas puede dar soporte hasta 60 000 usuarios. Entre las flexibles opciones de implementación disponibles, Cisco Unified Communications Manager tiene la exclusiva capacidad de agrupar múltiples servidores y gestionarlos como una entidad única, lo que permite que los clientes y los integrantes puedan optimizar la fiabilidad y la escalabilidad. Además, Cisco Unified Communications Manager viene con un servidor de características innovadoras y sólidas, que incluyen la integración con las libretas de direcciones de Microsoft Outlook, lo que permite la simplificación de la marcación, herramientas de análisis e informes para registros de llamadas detallados, una consola para recepcionista y llamadas en conferencia.

Cisco Unified Communications Manager Business Edition es un sistema con un único servidor que incluye servicios de mensajería unificados con Cisco Unity® Connection, servicios de procesamiento de llamadas con Cisco Unified Communications Manager y servicios de movilidad con Cisco Unified Mobility. Esta solución es adecuada para empresas de tamaño mediano que tengan entre 200 y 500 usuarios.

Cisco también ofrece Cisco Unified Communications Manager Express, una solución de procesamiento de llamadas y de mensajería unificada para pequeñas empresas y aplicaciones para sucursales de empresas. Este sistema de comunicaciones todo en uno para voz, datos y seguridad, en plataformas de router de servicios integrados (ISR, *integrated services router*) de Cisco, admite hasta 240 usuarios.

Además, Cisco ofrece el Sistema de Comunicaciones Inteligentes para PYMEs (Small Business Communications System, SBCS), que es una solución de comunicaciones unificadas “todo en uno” para hasta 48 usuarios. Integrada en la plataforma de la serie 500 de Comunicaciones Unificadas de Cisco, SBCS integra voz, datos, vídeo, seguridad y comunicación inalámbrica en una plataforma unificada y ofrece integración con aplicaciones de escritorio existentes, tales como calendario, correo electrónico y gestión de relaciones con clientes (CRM, *customer relationship management*). El sistema SBCS viene configurado con Cisco Unified Communications Manager Express y Cisco Unity Express, así como con opciones flexibles para commutación LAN, comunicaciones inalámbricas y de seguridad.

Aunque estos sistemas estándar funcionan con varios teléfonos y dispositivos de modo dual de otros proveedores, Cisco también ofrece la más amplia gama de teléfonos IP del sector. Los teléfonos IP Unificados de Cisco ofrecen la funcionalidad de terminal cableado para Cisco Unified Communications Manager, Cisco Unified Communications Manager Business Edition, Cisco Unified Communications Manager Express, Sistema de Comunicaciones Inteligentes de Cisco y aplicaciones XML.

La gama incluye los modelos de los teléfonos Unificados de Cisco básico, comercial y administrador, con varios teléfonos IP con pantallas en color: el teléfono IP Unificado de Cisco 7931G con 24 botones, el teléfono IP Inalámbrico Unificado de Cisco 7921G, el teléfono IP con vídeo Unificado de Cisco 7985G y numerosos clientes de Comunicaciones Unificadas de Cisco. Además el audio de banda ancha realza el sonido recibido en algunos auriculares exclusivos.

Clientes de Comunicaciones Unificadas de Cisco

Cisco Unified Communications Manager, Cisco Unified Communications Manager Business Edition, Cisco Unified Communications Manager Express y la serie 500 de las Comunicaciones Unificadas de Cisco/SBCS son compatibles con numerosas aplicaciones multimedia avanzadas que mejoran la productividad del usuario y simplifican los procesos empresariales.

Cisco Unified Personal Communicator integra de forma transparente las aplicaciones de comunicación y servicios más frecuentemente utilizadas por un usuario en un cliente único y unificado, cuando los usuarios utilicen Cisco Unified Communications Manager y Cisco Unified Communications Manager Business Edition. Mediante una interfaz fácil de usar en un PC o Mac, proporciona a los usuarios un acceso rápido a potentes herramientas de comunicación: voz, vídeo, mensajería instantánea (MI), conferencia Web, gestión de llamadas, directorios e información de presencia, con objeto de ayudarles a comunicarse más eficazmente y poder ser más productivos. Optimiza la experiencia de comunicación y permite a los equipos y a los trabajadores trabajar de forma más inteligente y más rápida.

Otra opción, Cisco IP Communicator, es una aplicación de software de telefonía que ofrece funciones de telefonía avanzadas para equipos personales equipados con Windows para los usuarios de Cisco Unified Communications Manager, Cisco Unified Communications Manager Business Edition, Cisco Unified Communications Manager Express y la serie 500 de Comunicaciones Unificadas de Cisco/SBCS. Dondequier que los usuarios puedan conectarse a la red de la empresa, la aplicación ofrece llamadas de voz de alta calidad, junto con las mismas características que tengan en la oficina, incluida la transferencia de llamadas, el desvío de llamadas y las llamadas en conferencia. Los usuarios siguen siendo productivos ya sea en la oficina, en casa o de viaje.

Al igual que con los teléfonos IP unificados de Cisco, Cisco IP Communicator también funciona con Cisco Unified Video Advantage, que combina software con Cisco VT Camera para ofrecer compatibilidad con la videotelefonía. Cisco Unified Video Advantage permite a los usuarios realizar llamadas utilizando la conocida interfaz de teléfono, gracias a la cual el vídeo se muestra en su PC. La solución de videotelefonía de Cisco es tan fácil de adquirir como cualquier teléfono IP unificado de Cisco y ofrece una solución de comunicaciones

que es visualmente interactiva, escalable y rentable..

Cisco Unified CallConnector para Microsoft Office es una solución de escritorio basada en una barra de herramientas para equipos personales que ofrece funcionalidades de control de llamadas características de presencia, fáciles de usar para los usuarios finales, lo que les permite aumentar su productividad, se utiliza con Cisco Unified Communications Manager Express y los entornos de la serie 500 de Comunicaciones Unificadas de Cisco. Cisco Unified CallConnector para Microsoft Office utiliza barras de herramientas dentro de aplicaciones habituales, como Microsoft Outlook e Internet Explorer y ofrece una integración de escritorio transparente y da a los usuarios formas nuevas y más fáciles de comunicarse de manera más eficaz.

En cuanto a los dispositivos móviles, Cisco Unified Mobile Communicator amplía las capacidades de Cisco Unified Communications Manager, Cisco Unity Unified Messaging y la solución de conferencias Cisco Unified MeetingPlace® para varios teléfonos móviles, incluidos los que utilizan sistemas operativos Symbian, Blackberry y Windows Mobile.

Presencia y mensajería instantánea para empresas

Cisco Unified Presence añade otra capa de funciones a las herramientas, incluido Cisco Unified Personal Communicator. Con la información dinámica de presencia, los usuarios pueden controlar la disponibilidad de colegas en tiempo real y reducir así el uso del teléfono y mejorar la productividad. Cisco Unified Presence también ofrece un servicio de presencia estandarizado que funciona con los teléfonos IP unificados de Cisco conectados a Cisco Unified Communications Manager y Cisco Unified Communications Manager Business Edition. La compatibilidad con estándares abiertos permite la integración con otros sistemas, como las soluciones Lotus de IBM mediante el protocolo de inicio de sesión (SIP, *Session Initiation Protocol*) o el protocolo de inicio de sesión para extensiones de aprovechamiento de presencia y mensajería instantánea (SIMPLE, *Session Initiation Protocol for Instant Messaging and Presence Leveraging Extensions*). Cisco Unified Communications Manager, Cisco Unified Communications Manager Business Edition y Cisco Unified Presence también son compatibles con Microsoft Live Communications Server 2005 y los clientes de Microsoft Office Communicator conectados a Microsoft Live Communications Server. En resumen, Cisco Unified Presence ayuda a los usuarios a conectarse rápidamente con sus colegas, con el medio de comunicación más apropiado en cada momento.

Además, Cisco Unified CallConnector para Microsoft Office de Cisco Unified Communications Manager Express y el Sistema de Comunicaciones Inteligentes para PYMEs ofrecen capacidades de presencia y mensajería instantánea. Ofrece información sobre la ubicación, la disponibilidad y estado del teléfono de los colegas mediante el uso de Cisco Unified CallConnector para las barras de herramientas de Microsoft Office, desde Outlook e Internet Explorer.

Mensajería Unificada

Segura, probada yiable, la cartera de soluciones de mensajería de Cisco Unity es un elemento fundamental para llevar las comunicaciones unificadas a las empresas de todos los tamaños. Estos sistemas se integran con el entorno actual de un cliente y ofrecen opciones de implementación flexibles que permiten satisfacer las necesidades de la empresa. Cisco Unity ofrece una potente mensajería unificada y escalable para satisfacer las necesidades de las grandes empresas u organizaciones y se integra con la mayoría de los sistemas de telefonía tradicional y de correo de voz, y permite una migración flexible a las comunicaciones unificadas. Cisco Unity Connection es una solución con muchas características, que puede personalizarse para satisfacer las necesidades de organizaciones que tienen hasta 7500 usuarios. Para organizaciones que tienen hasta 500 usuarios, Cisco Unity Connection está disponible como una solución de servidor único incluido en un paquete junto con Cisco Unified Communications Manager, como parte de Cisco Unified Communications Manager Business Edition, hecho que simplifica la instalación, el mantenimiento y la asistencia técnica. Tanto Cisco Unity como Cisco Unity Connection presentan potentes funciones de contestador automático, capacidades de reconocimiento de voz, normas de enrutamiento inteligente y un avanzado grupo de opciones que pueden

personalizarse a la medida, de forma que los usuarios puedan interactuar con el sistema de la forma más cómoda y conveniente para ellos. Además, Speech Connect para Cisco Unity 4.x/5.0 permite a las personas que llaman decir nombres y que así se les dirija a su objetivo sin que sea necesaria la intervención de una persona. Cisco Unity Express, con mensajería integrada, servicios de contestador automático y una función opcional de respuesta de voz interactiva (IVR, *Interactive Voice Response*), disponible con los routers de Servicios Integrados de Cisco, está específicamente diseñada para las empresas pequeñas o medianas, incluidas sucursales que tienen hasta 250 usuarios. Si se implementa en una sucursal, Cisco Unity Express puede funcionar en una configuración con equipos supervisores con control de llamadas centralizado. También puede volver a conectarse a una sitio centralizado Cisco Unity o Cisco Unity Connection, lo que permitirá que los empleados puedan comunicarse desde un lugar de la empresa hasta otro con facilidad y confianza.

Conferencias con tecnología multimedia avanzada

Cisco tiene una amplia cartera de soluciones de conferencia que están integradas dentro del sistema de Comunicaciones Unificadas. Estas soluciones ayudan a los trabajadores y a los equipos remotos a comunicarse de manera más eficaz y a reducir costes.

La solución de conferencia Cisco Unified MeetingPlace integra voz, vídeo y capacidades para conferencia Web, para simplificar el inicio y la gestión de reuniones remotas productivas, que puedan ayudar a acelerar proyectos, mejorar la asistencia a ventas y acelerar las decisiones. La solución se utiliza en la red, detrás del cortafuegos (*firewall*), y se integra directamente en las redes privadas de la organización y las aplicaciones de la empresa, con objeto de ofrecer importantes ahorros de costes, seguridad y una experiencia superior para el usuario. Las interfaces intuitivas hacen que la puesta en marcha, la asistencia y la gestión de las reuniones sean muy fáciles. Las conferencias de voz, vídeo y Web integradas pueden configurarse e inmediatamente asistir a ellas en un solo paso, ya sea con teléfonos IP unificados de Cisco, clientes con mensajería instantánea, navegadores Web y calendarios de Microsoft Outlook e IBM Lotus Notes. La solución puede ser gestionada por el cliente o puede gestionarla un tercero.

Cisco Unified MeetingPlace Express es una solución de conferencia de voz, vídeo y Web integrada, que ayuda a que las empresas medianas puedan apreciar el ahorro de costes y el aumento de la productividad derivados de la implementación de una solución de conferencia en redes internas. La solución ofrece funciones de conferencia potentes y sencillas que son fáciles de implementar y gestionar e incluyen teléfono, Microsoft Outlook e interfaces Web para la configuración, la asistencia y la gestión de las reuniones. Cisco Unified MeetingPlace Express VT es una opción de implementación que está diseñada para ampliar las capacidades de los entornos de videotelefonía de Cisco Unified Communications Manager, que facilita a los usuarios ampliar las comunicaciones de voz y vídeo punto a punto a conferencias improvisadas Web, de voz y de vídeo con varios participantes.

Cisco Unified Videoconferencing ofrece conferencias de vídeo donde intervienen múltiples participantes para conferencias de vídeo de escritorio y conferencias tradicionales en sala. La solución conecta tres o más terminales de videoconferencia con protocolos H.323, H.320, protocolo de inicio de sesiones SIP, (*Session Initiation Protocol*), o Skinny Client Control Protocol (SCCP), en una única reunión de múltiples participantes.

La solución también permite capacidades de vídeo en múltiples ubicaciones para los entornos de videotelefonía de Cisco Unified Communications Manager y Cisco Unified MeetingPlace y para las soluciones Cisco TelePresence Meeting. Cisco Unified Videoconferencing Manager ofrece la capacidad de gestionar y supervisar elementos de red de videoconferencias de forma eficaz, además de programar, adaptar y controlar las videoconferencias con facilidad.

Cisco TelePresence es una tecnología nueva, muy innovadora, que combina sonido con gran calidad, vídeo de alta definición y elementos interactivos para ofrecer una experiencia “en persona” única en la red. Está diseñada para acercar a los usuarios a las personas, los lugares y los eventos importantes de sus vidas

personales y profesionales.

La primera aplicación, la solución Cisco TelePresence Meeting, crea una experiencia de reunión en directo, cara a cara, que permite a los usuarios interactuar y colaborar como nunca antes les había sido posible. La solución Cisco TelePresence Meeting está diseñada para ser una experiencia de conferencia completamente diferente, que lleva la interacción y la colaboración a un nuevo nivel. Debido a que parece como si todo el mundo estuviera en la misma sala, las interacciones remotas son tan naturales y efectivas como las comunicaciones en persona, lo que simplifica y acelera el intercambio de información en toda la organización y, en consecuencia, se obtiene un aumento de la rentabilidad.

Soluciones de movilidad

Cisco ofrece varias soluciones para empresas con trabajadores itinerantes en diferentes entornos de trabajo. Los trabajadores que se desplazan con frecuencia apreciarán sin duda Cisco Unified Mobility para Cisco Unified Communications Manager y Business Edition o Cisco Unified CallConnector Mobility para Cisco Unified Communications Manager Express. Estas características móviles muestran un único número de teléfono a los clientes, colegas y socios, y desvían las llamadas al dispositivo que les sea más conveniente en ese momento, ya sea la oficina, su casa o el teléfono móvil. Además, los trabajadores pueden transferir una llamada de forma transparente de un teléfono móvil al teléfono de su oficina (o a la inversa) cuando lleguen a la oficina, sin interrumpir la llamada. Cuando están de viaje, los trabajadores itinerantes pueden también tener acceso a las características de comunicaciones IP de la empresa, incluida la utilización de la red corporativa para realizar sus llamadas, lo que permite reducir los costes.

Ampliación de las capacidades de las aplicaciones

Aunque las aplicaciones de las Comunicaciones Unificadas de Cisco satisfacen un conjunto de necesidades de comunicaciones empresariales críticas, muchos clientes operan en entornos de negocios únicos o mercados industriales que requieren aplicaciones especializadas. Para satisfacer estas necesidades, Cisco trabaja con socios tecnológicos de primera línea para ofrecer la más amplia selección de aplicaciones y productos de telefonía IP de otros proveedores.

Además, Cisco respalda la capacidad para desarrollar y gestionar aplicaciones personalizadas. Cisco Unified Application Environment también permite el desarrollo de aplicaciones innovadoras que ayuden a las organizaciones a integrar las capacidades de telefonía de Cisco Unified Communications Manager en los procesos de la empresa para incrementar la productividad. Cisco Unified Application Environment utiliza una interfaz simplificada que hace que las aplicaciones de desarrollo sean intuitivas para los desarrolladores, lo que reduce la necesidad de conocimiento especializado de protocolos de telefonía.

Soluciones de centros de contacto para clientes



Como parte del sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco, las soluciones Cisco Unified Contact Center permiten a las organizaciones crear experiencias únicas centradas en el cliente. Mediante la combinación de elementos de red con comunicaciones unificadas y aplicaciones de contactos con clientes, los centros de contactos pueden manejar grandes volúmenes de interacciones con clientes fácilmente, ya sean comunicaciones de llamadas telefónicas de voz, de vídeo, de correo electrónico o basadas en Web, para ofrecer un servicio superior al cliente.

La amplia cartera de soluciones de centros de contacto para clientes de Cisco, que incluye Cisco Unified Intelligent Contact Management y Cisco Unified Contact Center, ofrece un servicio más eficiente, eficaz y preciso, que da como resultado un aumento de la satisfacción del cliente. Los contactos se dirigen al agente más apropiado, según las normas y los objetivos de la empresa. Las capacidades de integración telefónica con el equipo ofrecen información sobre evento de llamada y sobre el perfil del cliente al agente del escritorio. Con la flexibilidad proporcionada por productos como Cisco Unified Mobile Agent, los agentes pueden trabajar desde casa o mientras están de viaje.

Con soluciones automatizadas de autoservicio de voz, donde están incluidas Cisco Unified Customer Voice Portal y Cisco Unified IP Interactive Voice Response (IP IVR), muchas llamadas no precisan la asistencia de un agente. Las soluciones de autoservicio de voz usan el reconocimiento de voz automatizado y “texto a voz” para permitir que las personas que llaman obtengan respuestas personalizadas a preguntas cada vez más complejas y realizar las actividades comerciales de una forma nueva e innovadora. Los clientes pueden, por ejemplo, pagar facturas, pedir productos y hacer el seguimiento de entregas, sin los costes de la interacción de un agente en persona. La arquitectura abierta de Cisco Unified Customer Voice Portal permite a las personas que llaman acceder al contenido, utilizando también en interacciones basadas en Web, lo que da como resultado una experiencia constante para el cliente, independientemente del canal del medio de autoservicio.

Soluciones de gestión

Con el paquete Cisco Unified Communications Management, las empresas pueden supervisar de forma activa su solución de Comunicaciones Unificadas de Cisco para detectar problemas potenciales, mantener la calidad y la satisfacción del usuario, y ayudar a minimizar el tiempo de inactividad del servicio. Disponer de una solución de gestión que administre la solución completa, que vaya de las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas de Cisco a los routers, los switches y las pasarelas, facilita que su equipo sea más productivo y ofrezca un nivel superior de servicio a los usuarios.

Comunicaciones Unificadas seguras

La seguridad para las Comunicaciones Unificadas de Cisco es una extensión natural de la red con defensa automática de Cisco que identifica y previene amenazas, y se adapta a las amenazas desde fuentes externas e internas. La seguridad es uno de los principales beneficios de seleccionar una arquitectura que use la red como plataforma. Sólo Cisco ofrece un enfoque integral de sistemas para la seguridad de las comunicaciones unificadas, ya que protege todos los niveles del sistema de comunicaciones unificadas: infraestructura, gestión de llamadas, terminales y aplicaciones. Las soluciones de las Comunicaciones Unificadas de Cisco ofrecen funciones integradas de seguridad, como cifrado, para evitar la intercepción de información y asegurar la mensajería a fin de proteger a quienes reciben mensajes y tienen acceso a éstos; autenticación de teléfonos, para proteger contra conexiones no autorizadas de teléfonos móviles a la red; y seguridad de control de llamadas, para asegurar que el servicio telefónico no sea interrumpido por una actividad maliciosa. Las soluciones de seguridad de red con defensa automática aumentan la seguridad de las comunicaciones unificadas y ofrecen una plataforma de red segura donde se utiliza voz sobre IP (VoIP). La validación del tráfico granular de voz, la inspección realizada por las funciones de cortafuegos en los routers de Cisco y la serie ASA 5500 de los dispositivos Adaptive Security Appliance (ASA) de Cisco aseguran que el tráfico que pretenda ser voz sea realmente voz y que respete el reglamento de seguridad de la empresa. Las soluciones Prevención de Intrusos de Cisco ofrecen una capa adicional de seguridad al detener los ataques de piratería informática, virus y gusanos antes de que lleguen a la infraestructura VoIP.

El poder de utilizar la red como plataforma

La arquitectura de red orientada al servicio de Cisco (SONA, *Service-Oriented Network Architecture*) es el marco arquitectónico para la empresa que dirige el desarrollo de una red más inteligente que pueda virtualizar aplicaciones y recursos de infraestructura en todas las ubicaciones de la empresa, lo que da como resultado

una mayor velocidad, adaptación y ahorros de costes de las aplicaciones.

Las soluciones de Comunicaciones Unificadas de Cisco utilizan la red como plataforma, lo que añade seguridad, flexibilidad, escalabilidad e inteligencia a los servicios de voz, vídeo, datos y movilidad en cualquier dispositivo, sistema operativo, soporte o red. Además, la arquitectura de red se optimiza, se protege y se repara automáticamente, y registra las aplicaciones. Esto significa que los recursos del sistema se asignan para maximizar la productividad de los empleados y evitar el tiempo de inactividad.

Cisco también ayuda a garantizar que sus clientes tengan una ruta de migración transparente hacia un sistema basado en IP y una transición sin obstáculos desde los equipos más antiguos, o su coexistencia con ellos, incluidos los sistemas de telefonía basados en multiplexación por división de tiempo. Los clientes pueden trabajar en estrecha colaboración con Cisco y sus socios para planificar su crecimiento en el futuro, simplificar la adopción de tecnología, mejorar el tiempo de implementación y reducir los costes totales.

Servicios, asistencia técnica y socios

Los socios especializados en Comunicaciones Unificadas de Cisco están cualificados para ayudarle a implementar la solución adecuada para satisfacer sus necesidades de comunicaciones comerciales. Más de 1600 socios revendedores, integradores y proveedores de servicios especializados en Comunicaciones Unificadas de

Cisco en todo el mundo venden, implementan y brindan soporte técnico a más del 90% de los sistemas de Comunicaciones Unificadas de Cisco en el mercado actual. Cisco ofrece tres niveles de especialización de comunicaciones unificadas para satisfacer el amplio espectro de necesidades de los clientes (Express, Avanzado y Máster), donde un socio de canal debe demostrar más capacidades técnicas, de venta y de servicio en cada nivel.

- La especialización Comunicaciones Unificadas Express de Cisco integra las soluciones críticas en una red convergente de datos, voz y vídeo.
- La especialización Comunicaciones Unificadas Avanzadas de Cisco reconoce a los socios por su experiencia en soluciones de voz integradas en red.
- Los socios que logran una especialización Máster en Comunicaciones Unificadas de Cisco tienen las capacidades tecnológicas más profundas y el éxito en cliente por soluciones de voz de Cisco más sofisticadas con valor añadido.

Mediante el enfoque de Servicios de Ciclo de Vida, Cisco y sus socios ofrecen una amplia cartera de servicios completos para integrarse con la solución de Comunicaciones Unificadas de Cisco. Estos servicios se basan en metodologías comprobadas destinadas a implementar, utilizar y optimizar las soluciones de comunicaciones IP. Cisco y sus socios ofrecen un enfoque de servicio y soporte técnico en el nivel de sistema que puede ayudarlo a crear y mantener una red flexible y convergente que cumpla las necesidades de su empresa.

El Cisco Technology Developer Program, mientras tanto, incluye empresas que fomentan la innovación, ayudan a desarrollar estándares industriales y aceleran la integración de las tecnologías para el negocio en la infraestructura de red de Cisco. Sus soluciones, cuya interoperabilidad con la infraestructura de red de información inteligente de Cisco ha sido probada, se dirigen a aplicaciones que van desde comutación de contenidos y contacto de cliente hasta seguridad, almacenamiento e interconexiones inalámbricas.

Accesibilidad

Cisco se compromete a ofrecer soluciones accesibles. La empresa reconoce que los recursos de red deben ser accesibles y poder ser utilizados por todos los empleados, incluidos los empleados con discapacidades. Como resultado, los clientes de Cisco pueden ver completamente el valor de sus varias plantillas de personal. Para obtener más información sobre la forma en que la plataforma de Comunicaciones Unificadas cumple con la normativa de la Sección 508 de la Ley de Rehabilitación, visite <http://www.cisco.com/go/accessibility>

o contacte con su gestor de cuenta de Cisco.

Financiación flexible

Cisco Capital™ ofrece programas de financiación, incluso opciones de alquiler, para ayudar a las empresas a adquirir la tecnología Cisco que necesitan hoy, sin tener que realizar una inversión de capital importante. Gracias a esta financiación innovadora y personalizada, las empresas pueden maximizar el flujo de efectivo, respetar sus presupuestos de capital, obtener ventajas impositivas, reducir el riesgo de obsolescencia y conservar la flexibilidad necesaria para actualizar las tecnologías con facilidad a medida que evolucionan las necesidades.

Cisco Capital puede ofrecer una gran variedad de soluciones que abarcan desde un valor de mercado justo tradicional y alquileres operativos, hasta las más osadas opciones de alquiler de tecnología avanzada. Los paquetes de tecnologías avanzadas con servicios avanzados y mantenimiento continuo ofrecen un nivel de precios y un pago de alquiler mensual. Estas opciones de alquiler ayudan a los clientes a implementar la tecnología con rapidez, al coste de propiedad más bajo que existe.

Retorno de la Inversión (ROI) medible

No importa cómo financie su solución de Comunicaciones Unificadas de Cisco, es altamente probable que se encuentre satisfecho con la rentabilidad. Vea los siguientes casos:

- Una empresa de tecnología global líder tiene casi 8000 empleados que utilizan servidores de Comunicaciones Unificadas de Cisco y teléfonos IP unificados de Cisco, y más de 900 empleados que utilizan la solución Cisco Unified MeetingPlace, de los cuales 300 utilizan conferencias basadas en Web. La empresa está ahorrando millones por haber sustituido los servicios de conferencia ofrecidos por terceras partes que tenía por la solución Cisco Unified MeetingPlace. La empresa también está ahorrando una media de un 40% en todo el nuevo cableado, porque sólo se precisa un cable.
- Una organización de servicios sociales sin fines de lucro con 900 teléfonos IP unificados Cisco en 26 ubicaciones está ahorrando aproximadamente \$480 000 al año en gastos operativos relacionados con comunicaciones de voz y \$200 000, en cargos de llamadas a distancia recurrentes.
- Por haber instalado la red de datos y de voz basada en IP, basada en la infraestructura Cisco, una nueva empresa de investigación de inversiones con 16 empleados está ahorrando \$8500 al mes en alquiler de líneas punto a punto y Frame-Relay.

Cisco: el líder en comunicaciones comerciales

Los productos de Comunicaciones Unificadas de Cisco permiten a las organizaciones aumentar el valor de una infraestructura de red IP convergente, lo que ofrece a los usuarios más opciones de comunicaciones eficaces y aplicaciones que aumentan la productividad y reducen los elevados costes de mantenimiento relacionados con la administración de infraestructuras separadas de voz y de datos. Con su década de experiencia en convergencia IP, Cisco está calificado para trabajar en equipo con los profesionales de datos y telecomunicaciones de su organización, con el objetivo de crear una solución tecnológica eficaz, ágil y visionaria.

Las Comunicaciones Unificadas de Cisco optimizarán sus procesos comerciales y aumentarán la productividad, fiabilidad y competitividad, al mismo tiempo que minimizarán los riesgos de seguridad y mejorarán la rentabilidad. Para obtener más información sobre las Comunicaciones Unificadas de Cisco, visite <http://www.cisco.com/go/unified> o <http://www.cisco.com/go/unifiedcommunications>.

Apéndice

En las siguientes direcciones, encontrará más información disponible sobre los productos del sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco:

- Productos de Telefonía IP Unificada de Cisco: <http://www.cisco.com/go/unifiedipt>.
- Productos de Cisco Unified Customer Contact: <http://www.cisco.com/go/unifiedcc>.
- Aplicaciones de Comunicaciones Unificadas de Cisco: <http://www.cisco.com/go/ucapplications>.

Para obtener más información sobre los socios de Cisco, visite:

<http://www.cisco.com/en/US/partners/index.html>.

Para obtener más información sobre Cisco Technology Developer Program y sus miembros, visite <http://www.cisco.com/web/partners/pr46/tdp/index.html>.

Para obtener más información sobre la accesibilidad del sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco, visite: <http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/index.html>.

Para obtener más información sobre las opciones de financiación, visite Cisco Systems Capital Corporation en <http://www.cisco.com/go/ciscocapital>.

Para obtener más información sobre la solución de Comunicaciones Unificadas de Cisco para empresas de tamaño pequeño y mediano, visite: <http://www.cisco.com/youinc>.

Para obtener más información sobre los Servicios de Comunicaciones Unificadas de Cisco, visite: <http://www.cisco.com/go/ipservices>.

Para obtener más información sobre la solución Cisco TelePresence, visite: <http://www.cisco.com/go/telepresence>.

Para obtener información sobre los servicios gestionados de proveedores de servicios con la designación Cisco Powered Network que permite a las empresas reducir costes, aumentar la conectividad y permanecer centradas en su actividad principal, visite: <http://www.cisco.com/go/managedservices>.

Para obtener información sobre estudios de casos de clientes, visite:

http://www.cisco.com/cdc_content_elements/networking_solutions/casestudies/.

Para obtener información sobre Cisco Intelligent Information Network y las arquitecturas de Cisco, en las que quedan englobadas Service-Oriented Network Architecture (SONA), la arquitectura de comunicaciones para pequeñas empresas de Cisco y la arquitectura de red IP de la próxima generación de Cisco (IP NGN, IP Next-Generation Network), visite: <http://www.cisco.com/go/iin>.



Americas Headquarters
 Cisco Systems, Inc.
 170 West Tasman Drive
 San Jose, CA 95134-1706
 USA
www.cisco.com
 Tel: 408 526-4000
 800 553-NETS (6387)
 Fax: 408 527-0883

Asia Pacific Headquarters
 Cisco Systems, Inc.
 168 Robinson Road
 #28-01 Capital Tower
 Singapore 068912
www.cisco.com
 Tel: +65 6317 7777
 Fax: +65 6317 7799

Europe Headquarters
 Cisco Systems International BV
 Haarlerbergpark
 Haarlerbergweg 13-19
 1101 CH Amsterdam
 The Netherlands
www.europe.cisco.com
 Tel: +31 0 800 020 0791
 Fax: +31 0 20 357 1100

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

©2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. CCVP, the Cisco logo, and the Cisco Square Bridge logo are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, PIX, ProConnect, ScriptShare, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0708R)