



Productos del Sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco

Un resumen general

Componentes de Comunicaciones Unificadas de Cisco

El sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco® tiene cinco componentes básicos.

1. Telefonía IP
 - Software de procesamiento de llamadas
 - Teléfonos y terminales
2. Aplicaciones de Comunicaciones Unificadas de Cisco
 - Clientes de comunicaciones unificadas
 - Mensajería
 - Conferencia multimedia
3. Aplicaciones de Centro de Contactos Unificado de Cisco
4. Infraestructura de Comunicaciones de Cisco
5. Aplicaciones de gestión para Comunicaciones Unificadas de Cisco

Telefonía IP

El software de telefonía IP permite a las empresas llevar a cabo sus comunicaciones de voz, datos y vídeo a través de una sola red convergente.

Procesamiento de llamadas

Cisco Systems® ofrece software de procesamiento de llamadas a empresas de todos los tamaños y tipos para administrar las llamadas de voz y vídeo entre teléfonos IP, dispositivos de procesamiento de datos multimedia, gateways VoIP con la red de telefonía pública conmutada (RTC) y aplicaciones multimedia.

Tabla 1. Productos de procesamiento de llamadas de Cisco

Producto	Usuarios por ubicación	Distribuido o Centralizado	Basado en servidor o router	Redundancia
Cisco Unified CallManager	Hasta 30.000 por agrupamiento de CallManagers (cluster)	Centralizado. Se pueden combinar hasta X grupos (cluster) en un solo sistema	Servidor	Sí
Cisco Unified CallManager Express	Hasta 240, dependiendo de la selección de routers de servicios integrados de Cisco	Centralizado para pequeñas empresas o distribuido en las delegaciones	Router	Sí
Cisco Unified Survivable Remote Site Telephony	Hasta 720, dependiendo de la selección de routers de servicios integrados de Cisco	Distribuido en las delegaciones	Router	Sí

Teléfonos y terminales

Cisco ofrece una de las más amplias carteras de teléfonos IP del mercado. Los teléfonos IP Cisco Unified ofrecen facilidad de uso, una calidad de audio óptima, son accesibles para las personas con discapacidades, tienen un diseño ergonómico y la capacidad de ampliarse mediante aplicaciones personalizadas.

Tabla 2. Teléfono IP Cisco Unified y accesorios

Teléfono IP	Número de líneas	Pantalla	Altavoz	Protocolos compatibles	Switch Ethernet
Teléfono IP Cisco Unified 7985G	1	Sí, Vídeo	Sí	SCCP	10/100
Teléfono IP Cisco Unified 7971G-GE	8	Sí, Color	Sí	SCCP, SIP	10/100/1000
Teléfono IP Cisco Unified 7970G	8	Sí, Color	Sí	SCCP, SIP	10/100
Teléfono IP Cisco Unified 7961G-GE	6	Sí	Sí	SCCP, SIP	10/100/1000
Teléfono IP Cisco Unified 7961G	6	Sí	Sí	SCCP, SIP	10/100
Teléfono IP Cisco Unified 7960G	6	Sí	Sí	SCCP, SIP, MGCP	10/100
Teléfono IP Cisco Unified 7941G-GE	2	Sí	Sí	SCCP, SIP	10/100/1000
Teléfono IP Cisco Unified 7941G	2	Sí	Sí	SCCP, SIP	10/100
Teléfono IP Cisco Unified 7940G	2	Sí	Sí	SCCP, SIP	10/100
Cisco IP Conference Station 7936	1	Sí	Sí	SCCP	No disponible
Módulo de expansión del teléfono IP Cisco Unified 7914	14	Sí	No disponible	No disponible	No disponible
Teléfono IP Cisco Unified 7912G	1	Sí	Sólo monitor	SCCP, SIP	10/100
Teléfono IP Cisco Unified 7911G	1	Sí	Sólo monitor	SCCP, SIP	
Teléfono IP Cisco Unified 7905G	1	Sí	Sólo monitor	SCCP, SIP	No
Teléfono IP Cisco Unified 7902G	1	No	Sólo monitor	SCCP	No



Productos del Sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco

Un resumen general

Teléfonos IP inalámbricos

Teléfono IP inalámbrico Cisco Unified 7920

El teléfono IP inalámbrico Cisco Unified 7920 es un teléfono IP inalámbrico IEEE 802.11b que ofrece una completa funcionalidad para las comunicaciones de voz en combinación con Cisco Unified CallManager y Cisco Unified CallManager Express.

Teléfonos IP GSM/802.11

Solución IP convergente fijo-móvil que incluye dispositivos de modo dual de Nokia orientados a la empresa y la infraestructura IP cableada e inalámbrica de Cisco.

Videoteléfono IP

El teléfono IP Cisco Unified 7985G es un videoteléfono personal. Tiene todos los componentes que hacen posible el establecimiento de una videollamada: cámara, pantalla LCD, micrófono, teclado y un auricular; todo integrado en una unidad sencilla y compacta.

Dispositivos analógicos

Los adaptadores telefónicos analógicos 186 y 188 de Cisco son dispositivos de comunicación basados en estándares que admiten números telefónicos independientes y proporcionan dos líneas separadas.

Aplicaciones de Comunicaciones Unificadas de Cisco

Clientes de Comunicaciones Unificadas de Cisco

Cisco ofrece una amplia gama de clientes de comunicaciones unificadas que abarcan desde productos de telefonía 'soft' de avanzada funcionalidad como Cisco IP Communicator hasta Cisco Unified Video Advantage, que permite utilizar una interfaz multimedia en las comunicaciones de videotelefonía. Por último, Cisco Unified Personal Communicator ofrece una experiencia de comunicaciones integrada con potentes herramientas de productividad como, por ejemplo, presencia (disponibilidad), conferencia y colaboración Web, además de capacidades básicas de telefonía 'soft' y videotelefonía.

Tabla 3. Clientes de Comunicaciones Unificadas de Cisco

Producto	Integración con procesamiento de llamadas de Cisco	Capacidad de telefonía soft	Video-telefonía	Compatibilidad con sistemas operativos PC	También se debe implementar
Cisco IP Communicator	Cisco Unified CallManager Express y Cisco Unified CallManager	Sí	Con Cisco Unified Video Advantage	Sólo Windows	
Cisco Unified Video Advantage	Cisco Unified CallManager Express y Cisco Unified CallManager	No	Sí	Sólo Windows	Cámara Cisco VT, Teléfono IP Cisco Unified
Cisco Unified Personal Communicator	Cisco Unified CallManager v5.0	Sí	Sí	Windows o Macintosh	Cisco Unified Presence Server

Voz y mensajería unificada

Los clientes disponen de una amplia gama de productos de mensajería de Cisco: Cisco Unity® Express para obtener mensajería de voz integrada y económica en entornos de delegaciones de pequeño y mediano tamaño; Cisco Unity Connection, un sistema de mensajería integrada y de voz con características avanzadas de productividad (como reconocimiento de voz); o Cisco Unity, con opciones de voz para grandes empresas y mensajería integrada y unificada.

Tabla 4. Productos de voz y mensajería unificada

Producto	Número de usuarios	Opciones de integración con correo-e	Conexión con otros sistemas de mensajería de voz	Integración con procesamiento de llamadas de Cisco	Integración con procesamiento de llamadas no Cisco	Redundancia	Reconocimiento de voz
Cisco Unity Express	Hasta 250	Integrado	Sólo con Cisco Unity	Cisco Unified CallManager Express y Cisco Unified CallManager	No	No	No
Cisco Unity Connection	Hasta 1.500	Integrado	No	Cisco Unified CallManager Express y Cisco Unified CallManager	Limitado	No	Sí- Sólo inglés
Cisco Unity	7.500 por servidor, hasta 250.000 conectados en red	Integrado o Unificado (Exchange, Notes o Novell GroupWise)	Sí, VPIM, AMIS, Unity Bridge, etc.	Cisco Unified CallManager Express y Cisco Unified CallManager	Sí, con la mayoría de centralitas tradicionales e IP	Sí	Sí (opcional con Cisco Personal Assistant)

Conferencia multimedia

La amplia gama de productos de conferencia de Cisco incluye sistemas adaptados que ofrecen conferencia Web con voz integrada mediante Cisco Unified MeetingPlace® Express a organizaciones de pequeño y mediano tamaño; así como soluciones de conferencia Web, voz y vídeo para grandes empresas con Cisco Unified MeetingPlace. Finalmente, Cisco Unified Videoconferencing es una solución ideal allí donde se requieren conferencias entre varias partes.



Productos del Sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco

Un resumen general

Tabla 5. Productos de Conferencia multimedia de Cisco

Producto	Número de usuarios	Conexión	Colaboración Web	Colaboración de vídeo
Cisco Unified MeetingPlace Express	20-120	Sólo IP	Sí	No
Cisco Unified MeetingPlace	960 usuarios IP ó 1.152 por TDM (multiplexión por división de tiempo) de forma simultánea	TDM o IP	Sí	Sí
Cisco Unified Videoconferencing	Dependiendo del modelo, admite entre 3-30 usuarios o 30+ extremos de videoconferencia	IP, RDSI	Colaboración de datos (T.120 o con Cisco Unified MeetingPlace)	Sí

Aplicaciones de Centro de Contactos Unificado de Cisco

Los productos de Centro de Contactos Unificado de Cisco ofrecen enrutamiento de contactos basado en habilidades, autoservicio de voz, integración telefonía-informática (CTI) y gestión de contactos multicanal a través de una infraestructura IP, con productos que pueden solventar las necesidades de pequeñas y medianas empresas, así como las de grandes implantaciones compuestas por varias ubicaciones o entornos de servicios externalizados o gestionados.

Tabla 6. Productos de Centro de Contactos Unificado de Cisco

Producto	Número de usuarios	Compatibilidad multiubicación	Integración con TDM	Compatibilidad con Cisco Unified CallManager Express	Redundancia	Integración con Cisco Unified IP IVR	Integración con Cisco Unified Customer Voice Portal
Cisco Unified Contact Center Express	Hasta 300	No	No	No	No	Sí	No
Cisco Unified Contact Center Enterprise	Hasta 6.000 por instancia	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí

Cisco Unified Customer Voice Portal

Cisco Unified Customer Voice Portal es una solución automatizada de autoservicio de voz basada en XML que trabaja con los productos de asistencia del Centro de Contactos Unificado de Cisco.

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise es una solución de enrutamiento de llamadas y CTI para los sistemas preexistentes ACD (distribución automática de llamadas). Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise utiliza los datos en tiempo real provenientes de los ACD sobre el estado de los agentes y las colas en cada ubicación. Basándose en estos datos, toma decisiones de enrutamiento inteligentes cuando la llamada se encuentra aún en la red pública de telefonía conmutada (RTC).

Infraestructura de Comunicaciones de Cisco

Los routers y switches de Cisco conforman la infraestructura básica de la Red de Información Inteligente en la que se basan las Comunicaciones Unificadas de Cisco.

Tabla 7. Productos de la Infraestructura de Comunicaciones de Cisco

Routers de servicios integrados de Cisco*	Switches de Cisco con alimentación a través de Ethernet
• Serie Cisco 2800 • Serie Cisco 3800 • Serie Cisco 7200	• Serie Cisco Catalyst® 3560 • Serie Cisco Catalyst 3750 • Serie Cisco Catalyst 4500 • Serie Cisco Catalyst 6500 • Serie Cisco Catalyst Express 500

*También disponible con los routers preexistentes Cisco 1751, 1760, 2600XM y 3700.

Aplicaciones de gestión para Comunicaciones Unificadas de Cisco

Cisco Unified Operations Manager

Cisco Unified Operations Manager ofrece una vista unificada de toda la infraestructura de Comunicaciones Unificadas de Cisco y presenta el estado operativo actual de cada elemento de este sistema. Controla de forma continua el estado operativo actual de los diferentes productos de Comunicaciones Unificadas de Cisco, incluyendo el procesamiento de llamadas, las aplicaciones, los gateways de terminales IP, los routers y los teléfonos, y proporciona capacidades de diagnóstico para un rápido aislamiento y resolución.

Cisco Unified Services Monitor

Cisco Unified Service Monitor supervisa de forma continua las llamadas activas que admiten los productos de Comunicaciones Unificadas de Cisco, y ofrece notificaciones en tiempo real si la calidad de la voz cae por debajo de las métricas de calidad definidas por el usuario.