

Las soluciones de movilidad amplían las Comunicaciones Unificadas de Cisco

Organizaciones de todo el mundo han actualizado sus procesos empresariales para aprovechar tecnologías nuevas y potentes como Internet, las comunicaciones IP y la movilidad. Pero a pesar de la multitud de nuevas formas de ponerse en contacto con los compañeros de trabajo (teléfono móvil, correo electrónico, mensajería instantánea y correo de voz), a menudo los empleados no se pueden poner en contacto entre ellos eficazmente, lo que provoca retrasos en los procesos de la empresa, ya que los participantes de los proyectos deben esperar a que les devuelvan las llamadas de teléfono o los correos electrónicos antes de continuar.

Comunicaciones Unificadas de Cisco, que incluye telefonía IP, mensajería unificada, soluciones para centros de atención a clientes, videoconferencia y conferencia a través de Web, y tecnología de presencia, resulta de gran ayuda para mejorar la eficacia de las comunicaciones en las empresas. Ahora, Cisco está ampliando y mejorando el componente de movilidad de Comunicaciones Unificadas de Cisco. Esta combinación también permite a los trabajadores que estén fuera de la oficina (independientemente de que se encuentren en una tienda de venta al por menor, en un aeropuerto o en un espacio Wi-Fi de un café local) disfrutar de la eficacia y velocidad de las Comunicaciones Unificadas de Cisco.

Introducción

Tras una encuesta sobre problemas en las comunicaciones internas realizada en 67 empresas de Norteamérica y Europa en marzo de 2005, el informe de Forrester indicaba que los retrasos en los proyectos se producían muy frecuentemente a causa de la imposibilidad de ponerse en contacto rápidamente con los responsables de la toma de decisiones. En un 27% de las empresas encuestadas, se producían retrasos semanales, o incluso diarios, mientras que otro 51% indicaba que los retrasos en los proyectos se producían varias veces al trimestre. No obstante, lo más notable fue descubrir que en un 25% de las empresas el trabajo en proyectos críticos se interrumpía debido a la imposibilidad de ponerse en contacto en tiempo real con los responsables de la toma de decisiones. En el caso de otro 63% de las empresas, esto provocaba que el trabajo se ralentizara. La encuesta constató que sólo un 12% de las empresas que respondieron podían solucionar el problema.

El informe de Forrester confirma lo que muchas empresas sufren a diario: la frustración del tiempo que se pierde con las comunicaciones; de jugar "al ratón y al gato con las llamadas", o de esperar respuesta a los correos electrónicos. Pero la incapacidad de ponerse en contacto con compañeros de trabajo o partners en tiempo real va más allá de las frustraciones personales. También provoca retrasos en la finalización de proyectos y aumenta el tiempo que se tarda en proporcionar información a los clientes o en conceder aprobaciones, lo que puede acarrear consecuencias negativas para las empresas. Puede afectar negativamente a la capacidad de una organización para responder a las necesidades de los clientes y producir una merma en los ingresos presentes y futuros.

El papel de la movilidad

El creciente uso de dispositivos móviles no ha minimizado el problema y, de hecho, es posible que lo esté exacerbando. Dado que cada vez más gente posee varios dispositivos, desde ordenadores portátiles a teléfonos móviles o dispositivos de correo electrónicos móviles, pasan más tiempo gestionando sus comunicaciones en varios números de teléfono, buzones de voz y cuentas de correo electrónico, lo que limita su capacidad para realizar su trabajo eficientemente.

Hace unos años, la demanda de movilidad solo se aplicaba a unos pocos empleados, como los trabajadores que estaban constantemente de viaje y que necesitaban acceder a los recursos, independientemente de dónde estuvieran. En la actualidad, la demanda de tecnologías móviles e inalámbricas en las empresas lo invade todo. Los sectores empresariales de todo el mundo, desde empresas de venta al por menor a almacenes o técnicos de servicio, han empezado a utilizar teléfonos móviles, smartphones, PDA, ordenadores portátiles equipados con tecnología inalámbrica y otros dispositivos debido a su comodidad, portabilidad y eficacia.

Independientemente de que pasen la mayor parte del tiempo en la oficina o de viaje, la mayor parte de los profesionales llevan un teléfono móvil. Según un reciente estudio realizado por IDC, los directores de comunicaciones de las empresas creen que un 28% de sus empleados utilizan el teléfono móvil como teléfono profesional principal. Además, los almacenes de venta al por menor no sólo tienen teléfonos IP junto a las cajas registradoras, sino que también pueden dar a los empleados teléfonos IP inalámbricos para recibir alertas y ejecutar modificaciones en los stocks. Los comerciales que trabajan de forma remota utilizan ordenadores portátiles con Wi-Fi y teléfonos virtuales en hoteles o aeropuertos para descargar correo electrónico o hablar directamente con clientes o compañeros. También se realizan cada vez más conferencias de audio a través de teléfonos móviles, smartphones u ordenadores portátiles con aplicaciones de teléfono virtual.

Dado que la movilidad está cada vez más integrada en el tejido de actividades de las empresas, éstas necesitan hacer que las comunicaciones móviles sean más inteligentes. Dicha inteligencia permitirá a los empleados realizar llamadas más fácilmente, protegerse de las llamadas no deseadas, utilizar la presencia para determinar si un compañero está disponible, enviar tanto mensajes de texto como mensajes de voz y consolidar el correo de voz y los mensajes en una interfaz visual de sus teléfonos móviles. Las interfaces intuitivas y las características integradas permitirán a los empleados ponerse en contacto con otras personas más fácilmente y responder a tareas urgentes, en lugar de perder el tiempo peleándose con información mal integrada o dispositivos desconectados.

Comunicaciones Unificadas de Cisco y la movilidad

Para resolver los retos que se acaban de describir, las empresas necesitan acoplar a la perfección los distintos tipos de soluciones de movilidad que los empleados utilizan con un sistema de comunicaciones unificadas integrado y seguro. La familia de productos Cisco® Unified Communications ofrece estas ventajas, que combinan la comodidad, flexibilidad y alcance total de las comunicaciones móviles con la posibilidad de colaboración, seguridad y capacidad de gestión de las comunicaciones IP de Cisco.

La clave para esta integración radica en la capacidad para cumplir las exigencias de una plantilla diversificada en la que cada trabajador necesita dispositivos distintos para realizar sus diferentes trabajos y tareas (Figura 1). Por ejemplo, lo más conveniente para los administrativos, que pasan la mayor parte de su tiempo en su mesa de trabajo, es un teléfono IP y una capacidad de movimiento limitada, como la característica de acceso a través de un único número profesional que permite que las llamadas lleguen al teléfono móvil cuando el profesional está fuera de la oficina. Sin embargo, los empleados de oficinas centrales, como directivos, trabajadores de fábricas, profesionales de la sanidad y ventas al por menor, que pasan mucho tiempo en reuniones, en la preparación de operaciones o fuera del entorno de la oficina tradicional, es posible que necesiten una opción diferente, que puede incluir smartphones o teléfonos IP inalámbricos, además de teléfonos IP fijos y servicios de acceso a través de un único número profesional. Tanto los trabajadores móviles como los que trabajan desde varias ubicaciones es posible que necesiten ordenadores portátiles equipados con teléfono virtual y smartphones con gran cantidad de funciones (soluciones que combinan una interfaz intuitiva con potentes funciones de información de directorios integrada, presencia, acceso a través de un único número profesional, múltiples características de llamada, mensajes de texto seguros y conferencias).

Diferentes trabajos requieren diferentes dispositivos de comunicación



Figura 1. Los distintos trabajos requieren dispositivos diferentes

La potencia de las Comunicaciones Unificadas de Cisco es que todos los teléfonos y dispositivos forman parte de un sistema que es seguro y que lo gestiona la empresa. La combinación de comunicaciones unificadas y movilidad aumenta considerablemente la eficacia de los empleados, ya que se reduce la complejidad y se soporta el uso de un único número profesional y de un único buzón de voz; lo que permite a los empleados utilizar los distintos tipos de comunicaciones (llamadas de voz, correo de voz, correo electrónico y mensajería instantánea) con mayor facilidad; así como mejorar la capacidad de los empleados para encontrar la información o la persona deseada a la primera.

Soluciones móviles para las Comunicaciones Unificadas de Cisco

La Figura 2 muestra la gama de soluciones móviles disponibles en la cartera de Cisco.

Figura 2. Familia de productos de comunicaciones móviles unificadas de Cisco

- Cisco Unified Mobility es una aplicación de servidor que se integra con Cisco Unified Communications Manager y gestiona, filtra, enruta y realiza llamadas de forma inteligente entre el teléfono IP de un empleado y un máximo de cuatro números remotos, como una línea profesional en teléfono fijo o teléfono móvil. Otros teléfonos IP Cisco Unified utilizan Cisco Unified Mobility como plataforma para que los empleados móviles consoliden todas sus llamadas profesionales con un único número de teléfono IP de la empresa y se conecten inmediatamente, independientemente del lugar en el que estén trabajando (una capacidad que también se conoce como acceso a través de un único número profesional).
- Cisco Unified Personal Communicator es una aplicación para ordenadores de sobremesa o portátiles que integra transparentemente una gran variedad de aplicaciones y servicios de comunicaciones. Gracias a que permite acceder a la red corporativa tanto desde la oficina como desde fuera de ella, Cisco Unified Personal Communicator conecta a los usuarios a un amplio conjunto de herramientas de comunicaciones unificadas. Por ejemplo, mediante el uso de información de presencia dinámica, los usuarios pueden comprobar la disponibilidad de los compañeros en tiempo real, lo que reduce la "persecución telefónica" y aumenta la productividad. Los usuarios pueden recorrer fácilmente los directorios existentes para buscar contactos importantes e iniciar comunicaciones. Las videoconferencias y las conferencias a través de Web permiten a los trabajadores intercambiar ideas cara a cara y facilitar la colaboración con los compañeros. Los empleados también pueden ver y oír sus mensajes de voz rápida y fácilmente.
- Cisco Unified IP Communicator es una aplicación de Microsoft Windows que dota a los ordenadores portátiles y de sobremesa de las funciones de los teléfonos IP, proporcionando llamadas de voz de gran calidad, dentro y fuera de la oficina, o en cualquier lugar desde el que los usuarios puedan acceder a la red de la empresa. Para los empleados remotos, Cisco IP Communicator proporciona algo más que una extensión del teléfono de la oficina; proporciona acceso a los mismos servicios de telefonía y videotelefonía que tienen en la oficina. Esta ventaja aumenta tanto la colaboración y la capacidad de respuesta de la empresa, y ayuda a las organizaciones a seguir el ritmo del actual entorno empresarial móvil.

Los teléfonos IP inalámbricos Cisco Unified aumentan la productividad de los usuarios de empresa, ya que proporcionan la movilidad de los teléfonos IP en un entorno de campus. Son perfectos para supervisores que están constantemente desplazándose por los entornos de producción o empleados que trabajan en el almacén, en la planta de ventas o en el call center (centro de atención al cliente), en los que pueden hablar a través de la red inalámbrica Wi-Fi de la empresa. La solución permite a las empresas aprovechar la ampliación de los servicios de voz que ofrece la red de su oficina, reservar el teléfono móvil para usarlo fuera del campus y reducir el gasto operativo. Por ejemplo, el teléfono IP inalámbrico unificado de Cisco 7921G es un teléfono IP inalámbrico IEEE 802.11a/b/g que funciona con Cisco Unified Communications Manager sobre redes inalámbricas basadas en Wi-Fi. Proporciona la misma calidad de voz que las llamadas tradicionales y se puede actualizar a través de software, lo que protege la inversión, ya que podrá usar las futuras mejoras de las funciones cuando estén disponibles.

Cisco Unified Mobile Communicator: muchas funciones y gran movilidad

Para favorecer la movilidad en campus grandes o áreas extensas, Cisco Unified Mobile Communicator tiene muchas funciones y ofrece un gran número de capacidades para aumentar la productividad a través de una interfaz intuitiva y fácil de usar. Este producto proporciona todas las características de las Comunicaciones Unificadas de Cisco, como directorios integrados, presencia, acceso a través de un único número profesional, características de llamadas, buzón de voz, mensajes de texto seguros y conferencias.

Por ejemplo, la presencia proporciona a los empleados una instantánea en tiempo real de la disponibilidad de los compañeros. En la pantalla del teléfono (Figura 3), el empleado ve inmediatamente quién está disponible y quién está ocupado. Con sólo seleccionar el nombre del usuario, se realiza una llamada que suele permitir el contacto directo, en lugar de tener que dejar un mensaje en el correo de voz.

Piense en el caso de un ingeniero de atención al cliente que intenta actualizar un importante programa de software de la empresa. El ingeniero se topa con un problema en el código y necesita asesoramiento para solucionarlo, para lo que debe hablar con otro ingeniero. Normalmente, el ingeniero tendría que marcar varios números de teléfono, probablemente dejar varios mensajes de voz y, a continuación, esperar una respuesta. En este caso, es posible que la respuesta no llegue hasta última hora de la tarde, o incluso al día siguiente. Sin embargo, con la incorporación de la información de presencia en la pantalla del teléfono móvil, el ingeniero puede ver fácilmente el estado de disponibilidad de la persona con la que quiere ponerse en contacto. Seguidamente, puede seleccionar la persona adecuada en el directorio, llamarle y localizarle a la primera. Este nuevo proceso ahorra tiempo a ambos: el ingeniero que está en las instalaciones del cliente obtiene la información que necesita para solucionar el problema del cliente y la persona que ha recibido la llamada no tiene que escuchar varios mensajes de voz antes de responder a la llamada urgente.

Figura 3. Cisco Unified Mobile Communicator

Como muestra la Figura 3, la información de presencia que aparece junto a los nombres en el directorio revela quién está disponible (marca verde) y quién está ocupado (azul). También muestra quién está desconectado o no disponible (rojo). Si selecciona un nombre que tenga una marca verde al lado, se marca el número de la persona que tiene más probabilidad de responder la llamada.

Éstas son otras características que se ofrecen en Cisco Unified Mobile Communicator:

- Lista de contactos unificada: busque en el directorio de la empresa que se actualiza automáticamente (Microsoft Active Directory) y en los contactos personales (Microsoft Outlook) desde una interfaz fácil de utilizar para encontrar contactos rápidamente. Para llamar, no tiene más que hacer clic.
- Presencia: vea la disponibilidad en tiempo real de otros usuarios. Un directorio compatible con la presencia permite a los usuarios determinar con un solo vistazo si una persona puede hablar antes de realizar la llamada.
- Clic para llamar: para marcar desde el directorio, no hay más que pulsar un botón.
- Acceso a través de un único número profesional: los usuarios pueden dar a sus compañeros un único número para que se pongan en contacto con ellos. Pueden aceptar la llamada pulsando un botón y que ésta se reciba directamente en su teléfono móvil. Si están ocupados, los usuarios pueden rechazar o ignorar la llamada y ésta se desviará al buzón de voz de la oficina.
- Mensajes de texto seguros: envíe y reciba mensajes de texto desde el teléfono. Esto proporciona un método alternativo para ponerse en contacto con compañeros que no pueden hablar por teléfono.
- Mensajes de voz: acceda a los mensajes del correo de voz de Cisco Unity® para ver, reproducir y eliminar mensajes desde el teléfono móvil. Con el correo de voz visual, los usuarios pueden identificar rápidamente los mensajes importantes para reproducirlos o devolver la llamada.
- Conferencias: desde la solución Cisco Unified MeetingPlace®, recibirá notificación de las llamadas en conferencia en el teléfono móvil. Al seleccionar el mensaje, los empleados pueden marcar los parámetros de las conferencias.

- Registros de llamadas: vea los registros de llamadas (llamadas perdidas, recibidas y realizadas) en el teléfono móvil, incluyendo las llamadas realizadas desde el teléfono de la oficina o recibidas en éste. Selecciónelo para revisar las llamadas perdidas o para realizar fácilmente el seguimiento de una llamada anterior.

El futuro: mayor movilidad

La rápida adopción de la movilidad en el mundo empresarial y la creciente velocidad de los negocios sugieren que el futuro crecimiento de los dispositivos y aplicaciones móviles será robusto. Desde los trabajadores móviles a los administrativos semimóviles o los directivos de las fábricas, todos los empleados móviles requerirán herramientas de comunicación integradas e inteligentes para racionalizar el uso de los datos, la voz, la mensajería instantánea y otros tipos de comunicaciones. Las soluciones de movilidad de Cisco seguirán estando integradas en las Comunicaciones Unificadas de Cisco para mantener a los profesionales móviles a la vanguardia de sus empresas.

Para obtener más información sobre cómo mejorar la productividad de su equipo con las soluciones de movilidad y las Comunicaciones Unificadas de Cisco, visite <http://www.cisco.com/go/mobilecommunicator> o www.cisco.com/go/unifiedcommunications.



Sede en América
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
EE.UU.
www.cisco.com
Tel: 408 526-7660
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

Sede en Asia Pacífico
Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 068912
www.cisco.com
Tel: +65 317 7777
Fax: +65 317 7799

Sede en Europa
Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
Países Bajos
www-europe.cisco.com
Tel: 31 0 20 357 1000
Fax: 31 0 20 357 1100

Cisco Systems tiene más de 200 oficinas en los siguientes países y regiones. Las direcciones, números de teléfono y de fax se pueden encontrar en el sitio Web Cisco.com en www.cisco.com/go/offices.

© 2006 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados. CCVP, el logotipo de Cisco y el logotipo de Cisco Square Bridge son marcas comerciales de Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn es una marca de servicio de Cisco Systems, Inc.; y Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, el logotipo de Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, el logotipo de Cisco Systems, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FollowMe Browsing, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, el logotipo de IQ Expertise, el logotipo de IQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, y TransPath son marcas registradas de Cisco Systems, Inc. y sus filiales en Estados Unidos y otros países.

Las restantes marcas comerciales mencionadas en este documento o sitio Web pertenecen a sus respectivos propietarios. La utilización de la palabra partner no implica una relación de sociedad entre Cisco y otra empresa (0601R).