

La presencia aumenta la productividad del teléfono móvil

La tecnología de presencia móvil es capaz de mostrar en tiempo real los cambios de estado del personal a escala global, lo que proporciona a los empleados la agilidad y conectividad necesarias para ponerse en contacto con los compañeros y responder a los mensajes más rápida y eficientemente que nunca. Esta tecnología emergente será una fuente de ventajas sobre la competencia para las empresas que inviertan en soluciones para un equipo de trabajo móvil.

Comunicaciones Unificadas de Cisco®, que incluye telefonía IP, mensajería unificada, contactos de clientes, videoconferencia y vídeo 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 también de la eficacia y velocidad de las Comunicaciones Unificadas de Cisco.

Introducción

Veamos un ejemplo real: un ejecutivo de ventas apaga el teléfono móvil cuando va a visitar a un cliente. No puede responder a su llamada. Dicho ejecutivo acaba de terminar su reunión y ya está disponible para que usted le llame al teléfono móvil, pero sin información de presencia, usted no sabe si en ese momento va a poder hablar con él sobre un proyecto muy importante. Ahora imagine que puede seleccionar una función del teléfono que le permite saber en qué momento sus compañeros pueden atender sus llamadas. Imagine que otras personas pueden saber en qué momentos está ocupado y no puede responder llamadas. Bienvenido al sofisticado mundo de la tecnología de presencia, que permite a unas personas saber en qué momentos otras personas están conectadas a la red y cuándo están disponibles.

Según Forrester Research, la falta de eficacia en las comunicaciones es la causa de demoras en las decisiones internas de las empresas (en concreto, de la incapacidad para ponerse en contacto con compañeros móviles y remotos). Con Cisco Unified Mobile Communicator, la tecnología de presencia proporciona un gran número de posibilidades de comunicación a través de los teléfonos móviles y smartphones (teléfonos inteligentes), y todo ello desde una interfaz única e intuitiva. Con Cisco Unified Mobile Communicator, que forma parte de la familia de productos de Comunicaciones Unificadas de Cisco, ya puede hacer uso de la presencia desde el dispositivo móvil.

Presencia aquí y ahora

La presencia es una incipiente tecnología que puede proporcionar beneficios reales, ya que acelera la comunicación y colaboración entre personas.

Un modelo tradicional de presencia se ve en las actuales aplicaciones de mensajería instantánea (IM) del ordenador. Si está en línea y desea una rápida comunicación recíproca con un compañero o amigo, la mensajería instantánea es una alternativa rápida y sencilla al correo electrónico. Un aspecto muy útil de la mensajería instantánea es la capacidad para ver en pantalla si el amigo o compañero está conectado en ese momento a la red y si ha escrito algo recientemente en su ordenador personal. Esta información de presencia permite a unas personas compartir información acerca de su estado con otras personas que estén conectadas a la red. Si un compañero está conectado y activo, puede enviarle un mensaje, que aparecerá al instante en la pantalla del destinatario, y es muy probable que aparezca una respuesta en su pantalla a los pocos segundos. Si hubiera utilizado el correo electrónico, no sabría si el destinatario estaba conectado o si ha leído su mensaje, ni podría esperar recibir pronto una respuesta.

En los teléfonos móviles, la noción de presencia se puede ampliar para incluir la presencia o el estado de disponibilidad de los usuarios. El estado de disponibilidad permite transmitir no sólo que se está presente en el sistema, sino también que se puede aceptar una llamada o un mensaje a una hora determinada. La disponibilidad también puede incluir la ubicación u otros atributos asociados con la posibilidad de comunicación de una persona.

Es muy probable que su teléfono móvil tenga la función de identificación de llamadas, pero que no admita las funciones de presencia o disponibilidad. En concreto, la identificación de llamadas no ayuda a realizar la llamada en el momento que sea más apropiado para que usted la reciba. Quien realiza la llamada no sabe si usted tiene el teléfono encendido ni si está disponible e interesado en recibir llamadas. Si está ocupado, quien realiza la llamada debe esperar al tono de no ocupado, escuchar su saludo y dejar un mensaje.

En muchas ocasiones, quien realiza la llamada se conforma con dejar un mensaje en el buzón de voz. A veces prefieren no hablar con el destinatario o consideran que el problema se resuelve divulgando la información necesaria. Este método es aceptable para muchas tareas y hay muchas soluciones en las que un mensaje unidireccional es suficiente. Pero si lo que necesita es hablar con alguien, seguro que desea que respondan a la llamada.

¿Puede hablar ahora mismo?

Para los trabajadores móviles muy ocupados, que reciben docenas de llamadas al día, la gestión de las mismas puede suponer un serio problema. Cuando los empleados están ocupados y no pueden usar sus teléfonos, los mensajes se apilan en el buzón de voz y las tareas se retrasan hasta que haya tiempo para recuperar y responder a las llamadas perdidas. En otras ocasiones, los teléfonos móviles suenan indiscriminadamente, lo que deja a los trabajadores pocos segundos para decidir si atienden la llamada.

En la realidad, la mayoría de las llamadas acaban en el buzón de voz. Un estudio del sector indica que sólo entre un 20% y un 30% de todas las llamadas realizadas llegan

al destinatario deseado a la primera, lo que supone una pérdida de tiempo para ambas partes. En las empresas, donde los retrasos pueden afectar directamente a los resultados, estos aparentemente pequeños retrasos pueden tener consecuencias negativas que afecten tanto a los ingresos como a la rentabilidad.

Los teléfonos móviles han emergido como el dispositivo ubicuo que siempre está activo. Un estudio reciente realizado por BBDO ha revelado que un 75% de los usuarios de teléfonos móviles de EE.UU. tienen los teléfonos encendidos y con cobertura un mínimo de 16 horas al día. De éstos, muchos dejan sus dispositivos móviles y dispositivos con correo electrónico encendidos y cerca, incluso cuando duermen.

Hasta hace poco tiempo, los teléfonos móviles se utilizaban exclusivamente por su comodidad y capacidades básicas de voz. Pero la evolución de la tecnología y el cambio de necesidades han aumentado la sofisticación de los teléfonos móviles. En la actualidad, se conectan a Internet y a redes de datos IP, y es mucho más fácil incorporarles capacidad de presencia y otras aplicaciones. Independientemente de dónde estén los empleados, ahora pueden compartir su estado de disponibilidad y ver el estado de otros usuarios. Esta nueva capacidad añade la inteligencia necesaria para las comunicaciones diarias. Los teléfonos móviles que pueden conectarse a aplicaciones de calendario personal pueden cambiar automáticamente su estado a "ocupado" al comenzar una reunión y devolver el estado a "disponible" cuando la reunión haya terminado. Además, puede cambiar el estado a "no disponible" al irse a dormir.

Mayor eficacia en las comunicaciones de la empresa

El éxito de una empresa depende de la capacidad de los empleados para tomar decisiones rápidamente y actuar en base a información reciente. "Lo siento, en este momento no estoy disponible. Por favor, deje su mensaje" no sirve de gran ayuda. Y lo que es peor, quien realiza la llamada no sabe en qué momento el destinatario va a poder escuchar el mensaje y responder.

Un estudio realizado sobre el uso del teléfono muestra que algunos ejecutivos pasan dos horas al día dejando, escuchando y respondiendo mensajes del buzón de voz. El volumen diario de mensajes de mensajería instantánea, correo electrónico y correo de voz afecta a la productividad de los trabajadores. Para los ocupados directivos, empieza a ser algo habitual ir a toda prisa por los pasillos después de una reunión, consultar el buzón de voz de su oficina desde el teléfono móvil, anotar nombres y números de teléfono y asignar prioridades a la hora de devolver llamadas. Cuando se devuelven llamadas, en muchos casos hay que dejar nuevos mensajes en otros buzones de voz, lo que supone nuevos retrasos.

Pero las capacidades de presencia de los teléfonos móviles cambian todo este panorama, sobre todo en las organizaciones en las que el personal tiene motivación y se ponen en contacto con compañeros para realizar bien su trabajo, ayudando a que la empresa siga adelante. Dado que la movilidad está muy relacionada con la productividad, los empleados que utilizan soluciones móviles, como la presencia, pueden aumentar su rendimiento y mejorar el uso del tiempo, ya que eliminan los cuellos de botella en las comunicaciones diarias.

En los teléfonos móviles, la presencia es una solución sencilla para los empleados que usan frecuentemente los teléfonos móviles con fines profesionales. En las empresas, es posible identificar fácilmente comunidades de personas que se llaman con regularidad y utilizan dichas conversaciones para realizar tareas o solucionar problemas. Por muy pequeñas que sean las mejoras de su capacidad para ponerse en contacto entre ellos, suponen un importante beneficio para la organización.

Por ejemplo, un sistema que permite a los empleados ver rápidamente y desde un teléfono móvil quién está disponible elimina la necesidad de marcar varios números siguiendo el método de ensayo y error para ponerse en contacto con un compañero. En su lugar, el empleado puede ver fácilmente quién está disponible y realizar la llamada a la persona apropiada, sin malgastar llamadas, perder el tiempo dejando mensajes en el buzón de voz o respondiendo a llamadas de otros empleados horas o días después de que se haya resuelto el problema.

Las soluciones de presencia pueden tener un efecto directo en los procesos de las empresas. Si alguien del servicio técnico está visitando a un cliente y necesita ayuda en algún tema que queda fuera de sus conocimientos, lo tradicional sería que llamara a su encargado para solicitar ayuda, dejar un mensaje y programar otra visita. Pero con la presencia, puede utilizar el teléfono móvil para localizar qué experto está disponible para ayudarlo y ponerse en contacto con él para solicitarle la información o el soporte necesario.

Cisco Unified Mobile Communicator

Cisco Unified Mobile Communicator forma parte de la familia de productos de Comunicaciones Unificadas de Cisco y es una aplicación de software fácil de utilizar para teléfonos móviles que facilita comunicaciones más eficaces para empleados móviles. Al llevar las aplicaciones de comunicaciones y servicios de la empresa a los teléfonos móviles y smart phones, Cisco Unified Mobile Communicator racionaliza la experiencia de la comunicación, lo que permite la colaboración en tiempo real en la empresa. Con Cisco Unified Mobile Communicator, puede realizar y recibir llamadas, acceder a los contactos del directorio de la empresa, consultar la información de presencia y escuchar los mensajes de voz, así como recibir notificaciones de Cisco Unified MeetingPlace® y todo ello desde una única interfaz intuitiva conectada al sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco.

La capacidad de presencia está integrada en Cisco Unified Mobile Communicator y proporciona a los empleados información actualizada sobre la disponibilidad. En la pantalla del teléfono (Figura 1), los empleados pueden ver fácilmente quién está disponible y quién está ocupado. Para realizar una llamada, el empleado no tiene más que seleccionar el nombre del usuario.

Figura 1. Cisco Unified Mobile Communicator

Como muestra la Figura 1, 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).

Comparta la disponibilidad manteniendo la privacidad

Lógicamente, no desea que todo el mundo conozca su disponibilidad ni perder su privacidad. La capacidad para proporcionar información de presencia de forma selectiva es lo que diferencia a las soluciones de presencia para empresa de las soluciones para clientes particulares como las que ofrecen AOL, Yahoo y Microsoft. Las soluciones de presencia para empresa han ganado aceptación en las corporaciones más importantes, donde el personal de TI puede administrar el sistema, definir directivas de seguridad y ayudar a garantizar la privacidad de la información.

Al ser una solución de clase empresarial para teléfonos móviles, Cisco Unified Mobile Communicator también proporciona la seguridad necesaria. La información de presencia se comparte a través de servidores gestionados por la empresa y se utilizan medidas de identificación y autorización para mantener la privacidad. Además, las propias comunicaciones están protegidas mediante cifrado y otros mecanismos.

Una ventaja sobre la competencia

La movilidad de los empleados ha cambiado la forma de trabajar del equipo global, pero ha creado nuevos retos tecnológicos. La creciente demanda de capacidad de respuesta en las empresas aumenta la necesidad de establecer conversaciones en el momento oportuno y de poder acceder a la información en tiempo real. Los empleados que utilizan soluciones móviles pueden aumentar su productividad personal, ya que pueden realizar más tareas en menos tiempo, a la vez que mejoran la eficacia de las comunicaciones en la empresa. Nuevas funciones, como la presencia, optimizan las comunicaciones móviles, ya que proporcionan información importante acerca de las personas y su disponibilidad en cada momento. Si se combina con otras funciones de las comunicaciones, la presencia es un gran avance que mejora ostensiblemente la forma en que el personal utiliza los teléfonos móviles para ponerse en contacto entre sí y que les ayuda a responder más rápidamente a problemas críticos

de la empresa. En última instancia, la presencia puede racionalizar las comunicaciones y conectar más fácilmente a personas en cualquier lugar, cualquier momento y sobre cualquier dispositivo. Estos beneficios ofrecen mayor agilidad y capacidad de respuesta a las empresas para que el equipo de trabajo global pueda acelerar los negocios.

Para obtener más información sobre cómo utilizar la información de presencia en teléfonos móviles para aumentar la productividad con Cisco Unified Mobile Communicator y Comunicaciones Unificadas de Cisco, visite www.cisco.com/go/mobilecommunicator.



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).