

Cisco Unified Presence 6.0

Comunicaciones Unificadas de Cisco® es un completo sistema de comunicaciones IP de productos y aplicaciones de voz, vídeo, datos y movilidad. Permite que las comunicaciones sean más eficaces, seguras, personales, consiguiendo un efecto directo en el incremento de las ventas y la rentabilidad. Crea una nueva forma de comunicación que acerca a las personas, da movilidad a la empresa, establece una seguridad ubicua y hace que la información se encuentre siempre disponible, en cualquier momento y desde cualquier lugar. Comunicaciones Unificadas de Cisco forma parte de una solución integrada que incluye infraestructura de red, seguridad, movilidad, productos de administración de red, servicios de tipo lifecycle, opciones flexibles de implementación y administración externalizada, paquetes de financiación para partners y aplicaciones de comunicaciones de terceros.

Cisco Unified Presence es un componente crucial para proporcionar todo el valor de un entorno de Comunicaciones Unificadas de Cisco. Recoge información sobre el estado de disponibilidad de un usuario, como por ejemplo si el usuario está utilizando un dispositivo de comunicaciones como un teléfono en un momento concreto. También recoge información sobre las capacidades de comunicación de un usuario, como por ejemplo si la colaboración a través de Web o la videoconferencia están activas. Con la información recogida por Cisco Unified Presence, las aplicaciones como Cisco Unified Personal Communicator y Cisco Unified Communications Manager (antes Cisco Unified CallManager) pueden aumentar la productividad, ya que ayudan a los usuarios a conectarse más eficientemente con los compañeros determinando el medio más eficaz para que puedan comunicarse y colaborar.

Descripción general del producto

Cisco Unified Presence aprovecha la tecnología SIP (Session Initiation Protocol, Protocolo de iniciación de sesión) para soportar nuevos servicios de voz en el entorno de la empresa. SIP mejora la red de voz, proporcionando un conjunto de comportamientos para el establecimiento y control de sesiones que se pueden aplicar en una gran variedad de características y servicios. Además del soporte nativo de SIP, Cisco Unified Presence utiliza la tecnología SIP para Instant Messaging and Presence Leveraging Extensions) (SIMPLE) para soportar la mensajería instantánea y la presencia.

Cisco Unified Presence se compone de un motor de presencia SIP y una función de proxy SIP. El primero recoge la información de presencia del usuario (ocupado, inactivo, fuera o disponible), así como sus capacidades (como la capacidad de soportar voz, vídeo, mensajería instantánea y colaboración Web) y compila los datos y características de cada usuario en un repositorio, al que acceden las aplicaciones y características que emplean los usuarios. Todos los usuarios pueden aplicar reglas de usuario y privacidad únicas que ayuden a garantizar que sólo las aplicaciones y los usuarios autorizados tienen acceso a la información de presencia. La función de proxy SIP facilita un enrutamiento eficaz y preciso de la señalización de presencia y SIP general a través de la empresa.

Cisco Unified Presence está perfectamente integrado con varios clientes y aplicaciones de escritorio. Ayuda a Cisco Unified Personal Communicator, el cliente de escritorio de

empresa de Cisco, a realizar varias funciones, como hacer clic para marcar y controlar el teléfono, la voz, el vídeo e integrar la colaboración Web. Además, Cisco Unified Presence proporciona un servicio de mensajería instantáneo central para los teléfonos IP Cisco conectados a Cisco Unified Communications Manager. Cisco Unified Presence también soporta la interoperabilidad con las aplicaciones de trabajo de la empresa, como IBM Sametime y Microsoft Office Communicator; esto permite que estas aplicaciones funcionen de forma conjunta con los teléfonos IP unificados de Cisco que admiten Cisco Unified Communications Manager.

Características y ventajas principales

Interfaz de red SIP o SIMPLE basada en estándares

Cisco Unified Presence proporciona un entorno basado en estándares para todas las aplicaciones o redes que admitan SIP o SIMPLE. En efecto, todo estado de usuario que se mantenga en el motor de presencia se puede solicitar utilizando los estándares IETF para compartir el estado y la presencia. Estos estándares de SIP y SIMPLE definen la señalización soportada para iniciar y mantener una solicitud de estado y proporcionar las respuestas apropiadas. El motor de presencia puede recopilar y distribuir la información del estado en función de las necesidades de los servicios implementados.

Esta interfaz implementada proporciona una forma estandarizada de interoperar con un gran número de partners de Cisco, lo que crea servicios de valor añadido para los clientes de Comunicaciones Unificadas de Cisco.

Interfaz de Cisco Unified Applications Environment

Cisco Unified Applications Environment proporciona un mecanismo que permite a los clientes crear e implementar rápidamente aplicaciones de teléfono IP personalizadas sin la complejidad asociada a los lenguajes de programación o a las interfaces. Las aplicaciones desarrolladas en Cisco Unified Applications Environment pueden leer y escribir la accesibilidad de los usuarios, la disponibilidad de los dispositivos y el estado de los usuarios, hacia y desde el motor de presencia.

Interfaz de red de Cisco Unified Personal Communicator

Cisco Unified Presence 6.0 es obligatorio para soportar las funciones centrales de Cisco Unified Personal Communicator 1.2 (o las versiones posteriores). Sus características incluyen mensajería instantánea, información de presencia y almacenamiento de contactos, así como reglas individuales y preferencias. Cisco Unified Presence también ayuda a activar el control y la supervisión del teléfono para los servicios de clic para marcar. Un entorno seguro ayuda a garantizar la integridad de esta información personal, gracias a controles como las contraseñas de usuario, la información de conectividad de la red y las listas de contactos personales. Un servicio de notificación avisa a los usuarios de Cisco Unified Personal Communicator cada vez que se realizan cambios en sus perfiles de configuración.

Interfaz de red de Cisco IP Phone Messenger

El servicio Cisco IP Phone Messenger que se incluye con Cisco Unified Presence proporciona a los teléfonos IP unificados de Cisco un cliente de mensajería instantánea que incluye listas de contactos que indican la presencia. Las capacidades de colaboración en tiempo real proporcionan a los usuarios de los teléfonos que estén lejos de sus PC una

forma rápida de comprobar el estado de presencia de los compañeros (Figura 1). También puede enviar y recibir mensajes de texto cortos, muchos de los cuales están disponibles en una lista de frases y sentencias completas para no tener que escribirlas con el teclado del teléfono (Figura 2). Los destinatarios de los mensajes pueden responder a éstos, o bien pulsar la tecla Dial (Marcar) para llamar al remitente sin tener que buscar ni marcar el número (Figura 3).



Figura 1 Lista de contactos de Cisco IP Phone Messenger



Figura 2 Selección de un mensaje preconfigurado



Figura 3 Recepción de un mensaje instantáneo en un teléfono IP unificado de Cisco

Entre las características del cliente de Cisco IP Phone Messenger se incluyen:

- Compatibilidad con los teléfonos IP unificados de Cisco 7905G, 7906G, 7911G, 7912G, 7920, 7940G, 7941G, 7941G-GE, 7960G, 7961G, 7961G-GE, 7970G y 7971G, y con la aplicación Cisco IP Communicator sobre Skinny Client Control Protocol (SCCP); y con los teléfonos IP unificados de Cisco 7906G, 7911G, 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G y 7971G y con modelos de Cisco IP Communicator sobre SIP

- Configuración manual del estado del usuario con las siguientes posibilidades: disponible, ocupado, ocupado pero se le puede interrumpir, no molestar, fuera de la oficina, de vacaciones, no conectado o no disponible
- Lista de contactos configurable con un máximo de cien contactos por usuario que muestra el estado de presencia en función de la actividad del teléfono y del PC, si se utiliza Cisco Unified Personal Communicator
- Capacidad para recibir mensajes instantáneos que se muestran en la pantalla de texto del teléfono con indicación visible y audible (se ilumina la luz que indica que hay mensajes esperando en el teléfono)
- Devolución de la llamada pulsando un solo botón al remitente del mensaje instantáneo
- Capacidad para ver y borrar los mensajes instantáneos recibidos
- Mensajes preconfigurados para crear o responder a los mensajes instantáneos

Integración entre la agenda de Microsoft Outlook y notificación de reuniones

Cisco Unified Presence puede incorporar la información de Microsoft Outlook al publicar la disponibilidad de los usuarios. Esta característica ayuda a los usuarios a mantener automáticamente la información de su disponibilidad y estado. Los usuarios conectados al servicio Cisco IP Phone Messenger pueden ver la lista de reuniones del día, recibir notificaciones de reuniones, ver listas de asistentes y unirse a llamadas en conferencias a través de la característica que permite unirse a reuniones con un solo clic. Esta característica requiere el establecimiento de una conexión tipo gateway con Microsoft Exchange Server.

Mejoras de la característica de movilidad

Los usuarios móviles con teléfonos en modo dual (Wi-Fi y GSM) conectados a Cisco Unified Communications Manager ya pueden compartir el estado de sus dispositivos móviles a través de Cisco Unified Presence. La información de ocupado, inactivo y no molestar definida en el teléfono móvil se muestra automáticamente a los usuarios del entorno de Cisco Unified Presence.

Interoperabilidad con Sametime de IBM

Cisco Unified Presence integra el cliente Sametime 7.5 de IBM con la solución de Comunicaciones Unificadas de Cisco. Los usuarios de Sametime pueden realizar llamadas en su teléfono IP unificado de Cisco con la característica 'clic para llamar'. La integración proporciona a los usuarios de Sametime la capacidad para recibir el estado del teléfono IP unificado de Cisco de los usuarios configurados en sus listas de compañeros (buddy lists). Esta característica requiere el establecimiento de una conexión tipo gateway con el servidor Sametime de IBM.

Interoperabilidad con Microsoft Office Communicator

Cisco Unified Presence ayuda a los usuarios con el entorno de escritorio de Microsoft a interoperar con teléfonos IP unificados de Cisco conectados a Cisco Unified Communications Manager. Admite las funciones de Microsoft Office Communicator de clic para marcar y supervisión del teléfono y todas sus características asociadas. La interoperabilidad se logra activando las capacidades de Microsoft Office Communicator en

Cisco Unified Presence e identificando a los usuarios que deseen utilizar Microsoft Office Communicator (para conocer todos los requisitos y la lista de capacidades que Microsoft Office Communicator soporta, consulte las especificaciones de Microsoft).

Servicios de SIP para Cisco Customer Voice Portal

Cisco Unified Presence proporciona los servicios de proxy SIP necesarios para soportar grandes implementaciones de Cisco Customer Voice Portal 4.0 (y superior). La centralización del plan de marcación telefónica de Cisco Customer Voice Portal utilizando Cisco Unified Presence ayuda a reducir el tiempo de configuración inicial y la administración de la solución de Comunicaciones Unificadas de Cisco. Los clientes también pueden elegir instalar Cisco Unified Presence redundante cuando se requiere alta disponibilidad.

Arquitectura y características del producto

Estructura del software

Cisco Unified Presence utiliza la misma infraestructura de plataforma que el gestor de Comunicaciones Unificadas de Cisco 6.0, siguiendo el mismo modelo de dispositivo o appliance. Cisco Unified Presence es una aplicación software que proporciona acceso a la administración con una interfaz gráfica de usuario y permite la configuración e instalación iniciales a través de una interfaz de línea de comandos (CLI) similar a la de otros productos de Cisco. La recuperación de información se realiza a través de interfaces estándar como Cisco AVVID Extensible Markup Language (XML) Layer (AXL) y Simple Object Access Protocol (protocolo de acceso a objetos simple, SOAP).

Cisco Unified Presence 6.0 es un producto de software que se debe cargar en servidores Cisco MCS 7825, 7835 o 7845 Media Convergence Server y se debe ejecutar como aplicación independiente. No se puede instalar en ningún hardware que tenga residente cualquier otra aplicación de Cisco.

Capacidad de servicio

Cisco Unified Presence utiliza las mismas características de capacidad de servicio que Cisco Unified Communications Manager. Además, Cisco Unified Presence tiene capacidades en las siguientes áreas:

- Alarmas: los componentes motor de presencia y proxy SIP tienen alarmas para varios escenarios de fallos y comportamientos inesperados, y el servicio Cisco IP Phone Messenger tiene alarmas para identificar cualquier anomalía.
- Contadores de rendimiento: se definen objetos y contadores para soportar los componentes motor de presencia y proxy SIP, para lo que realiza un seguimiento de medidas como el número de suscripciones, notificaciones, registros y mensajes instantáneos reales enviados a través de Cisco Unified Presence .
- Utilidades de depuración y seguimiento: se soporta la capacidad de seguimiento de la interfaz de diagnóstico del sistema (System diagnostic interface, SDI) para proporcionar la capacidad de registrar, depurar y analizar datos de seguimiento específicos.
- Activación de servicios: todos los componentes y servicios de Cisco Unified Presence se pueden iniciar, detener y reiniciar. Aunque los componentes centrales de la red, como los agentes de configuración, se inician automáticamente al arrancar el

sistema, varias opciones de las características, como el motor de presencia y el proxy SIP, requieren la activación manual para iniciarse.

- Supervisión: la herramienta Real-Time Monitoring Tool (RTMT) proporciona todas las alarmas, así como la información de seguimiento y depuración.

Seguridad

El módulo de seguridad de Cisco Unified Presence 6.0 cubre tanto la seguridad interna como la seguridad externa entre Cisco Unified Communications Manager, Cisco Unified Personal Communicator y las aplicaciones externas. Sus funciones incluyen:

- Seguridad de plataforma: el modelo de dispositivos definido para la infraestructura común en Cisco Unified Presence y Cisco Unified Communications Manager 6.0 soporta el protocolo SSH y el protocolo Secure File Transport (SFTP) para acceder a la plataforma, así como HTTPS para acceder a las aplicaciones de gestión.
- Seguridad interna de la aplicación: Cisco Security Agent soporta Cisco Unified Presence como parte de la seguridad básica de la aplicación.
- Seguridad en la señalización IP y en el transporte: La protección de la señalización y el transporte IP se soportan a través de Transport Layer Security (TLS) e IP Security (IPsec).

Interfaces administrativas

Se soportan las siguientes funciones de administración:

- Interfaz gráfica de usuario del administrador del sistema para el aprovisionamiento tanto de datos del sistema como de datos del usuario final
- Bulk Administration Tool para la creación de usuarios finales
- GUI de usuario final para el aprovisionamiento de datos de servicio de usuarios finales

Capacidades de presencia de SIP y SIMPLE

Se soportan las siguientes funciones y capacidades de presencia:

- Funciones principales de SIMPLE (de los RFC 2778 y 2779)
- Suscripción al servicio de presencia
- Notificación de presencia
- Publicación de presencia
- Información de watcher y paquete de plantillas de información de watcher
- Paquete de eventos de presencia
- Paquete de eventos de registro
- Suscripción a listas de recursos
- Formato y extensiones de la información de los datos de presencia

- Un gran número de extensiones de presencia
- Reglas y filtro de accesibilidad
- Enrutamiento entre clústeres

Capacidades del proxy SIP

Se soportan las siguientes capacidades del proxy de mensajes SIP:

- Funciones principales del proxy SIP (del RFC 3261)
- Enrutamiento de mensajes instantáneos
- Enrutamiento basado en métodos y en eventos
- Capacidades de registro del servicio Domain Name System (DNS SRV)
- Validación de identidad
- Indicación de desviación

Traducción

Cisco Unified Presence 6.0 soporta los siguientes idiomas: Alemán, árabe (Kuwait, Omán, Arabia Saudí), búlgaro, catalán, coreano, croata, checo, chino (China, Hong Kong y Taiwán), eslovaco, esloveno, español (Europa), finés, francés (Europa), griego, hebreo, holandés, húngaro, inglés, italiano, japonés, noruego, polaco, portugués (Europa, Brasil), rumano, ruso, serbio y sueco. El soporte de tailandés y turco está previsto para la próxima versión, Cisco Unified Presence 6.1.

Especificaciones del producto

La tabla 1 muestra las especificaciones del producto.

Tabla 1. Especificaciones del producto

Artículo	Especificación
Compatibilidad del producto	Plataforma Cisco MCS 7825, 7835 o 7845
Protocolos	SIP, SIMPLE, HTTPS, AXL o SOAP, Simple Network Management Protocol (protocolo Simple de administración de red, SNMP), CLI, TLS, y Quick Buffer Encoding (QBE)
Conectividad	IP
Características y funciones	Presencia, proxy SIP, Cisco IP Phone Messenger, interoperabilidad con Cisco Unified Personal Communicator y Microsoft Live Communications Server 2005
Memoria	Se requieren 2 GB
Fiabilidad y disponibilidad	Gran disponibilidad a través de las plataformas Cisco MCS redundantes
Interfaces de programación	SIP y SIMPLE

Capacidad del sistema

¿Qué plataforma Cisco MCS requiere el software Cisco Unified Presence? Los niveles de soporte de usuarios que se indican en la Tabla 2 pueden variar en función de los servicios y características activados en el servidor.

Tabla 2. Capacidad del sistema

Plataforma Cisco MCS	Soporte de usuarios	Modo de redundancia (2 Cisco MCS)
Cisco MCS 7825	1000	2000
Cisco MCS 7835	2000	4000
Cisco MCS 7845	5000	10.000

Información para pedidos

Si desea realizar un pedido, póngase en contacto con el representante de Cisco más cercano o visite el sitio Web Cisco.com.

Software de Cisco Unified Presence

El software de Cisco Unified Presence es necesario para proporcionar el soporte de los principales servicios (Tabla 3). Para las plataformas Cisco MCS 7825, 7835 y 7845 se utiliza el mismo número de referencia de software.

Tabla 3. Software Cisco Unified Presence

Número de referencia	Descripción
SW-CUP6.0-K9=	Licencia del software de aplicaciones Cisco Unified Presence 6.0
CUP6.0-U-K9=	Actualización del software de UPS 1.0 a CUP 6.0
CUP6.0-K9-NFR	VERSIÓN DE DEMOSTRACIÓN del software Cisco Unified Presence Server 6.0 Prohibida su venta

Hardware de Cisco Unified Presence

Cisco Unified Presence se puede instalar en cualquiera de las plataformas Cisco MCS 7825, 7835 y 7845 que se indican en la Tabla 4.

Tabla 4. Hardware de Cisco Unified Presence

Número de referencia	Descripción
MCS-7825-I3-IPC1	Cisco MCS 7825-I3 para Cisco Unified Presence 6.0
MCS-7825-H3-IPC1	Cisco MCS 7825-H3 para Cisco Unified Presence 6.0
MCS-7825-I2-IPC1	Cisco MCS 7825-I2 para Cisco Unified Presence 6.0
MCS-7825-H2-IPC1	Cisco MCS 7825-H2 para Cisco Unified Presence 6.0
MCS-7825-I1-IPC1	Cisco MCS 7825-I2 para Cisco Unified Presence 6.0
MCS-7825-H1-IPC1	Cisco MCS 7825-H2 para Cisco Unified Presence 6.0
MCS-7835-I2-IPC1	Cisco MCS 7845-I2 para Cisco Unified Presence 6.0
MCS-7835-H2-IPC1	Cisco MCS 7845-H2 para Cisco Unified Presence 6.0
MCS-7835-I1-IPC1	Cisco MCS 7825-I1 para Cisco Unified Presence 6.0
MCS-7835-H1-IPC1	Cisco MCS 7825-H1 para Cisco Unified Presence 6.0
MCS-7845-I2-IPC1	Cisco MCS 7835-I1 para Cisco Unified Presence 6.0
MCS-7845-H2-IPC1	Cisco MCS 7835-H1 para Cisco Unified Presence 6.0
MCS-7845-I1-IPC1	Cisco MCS 7845-I1 para Cisco Unified Presence 6.0
MCS-7845-H1-IPC1	Cisco MCS 7845-H1 para Cisco Unified Presence 6.0

Licencias de dispositivos de Cisco Unified Communications Manager

Cada usuario con presencia de Cisco Unified Communications Manager requiere una licencia de dispositivo (Tabla 5).

Tabla 5. Licencias de dispositivos para usuarios con presencia

Número de referencia	Descripción
LIC-CM-DL-10=	Licencia de dispositivos CallManager - 10 unidades
LIC-CM-DL-100=	Licencia de dispositivos CallManager - 100 unidades
LIC-CM-DL-500=	Licencia de dispositivos CallManager - 500 unidades
LIC-CM-DL-1000=	Licencia de dispositivos CallManager - 1000 unidades
LIC-CM-DL-5000=	Licencia de dispositivos CallManager - 5000 unidades
LIC-CM-DL-10000=	Licencia de dispositivos CallManager - 10.000 unidades
LIC-CM-DL-25000=	Licencia de dispositivos CallManager - 25.000 unidades
LIC-CM-DL-50000=	Licencia de dispositivos CallManager - 50.000 unidades
LIC-CM-DL-100000=	Licencia de dispositivos CallManager - 100.000 unidades
LIC-CM-DL-500000=	Licencia de dispositivos CallManager - 500.000 unidades

Servicios y soporte técnico de Comunicaciones Unificadas de Cisco

Mediante el modelo de servicios Cisco Lifecycle Services, Cisco Systems y sus partners ofrecen una amplia gama de servicios de extremo a extremo para el soporte técnico del sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco. Estos servicios se basan en metodologías reconocidas y comprobadas para la implementación, ejecución y optimización de soluciones de comunicaciones IP. Por ejemplo, los servicios de planificación y diseño iniciales pueden ayudarle a cumplir con los exigentes calendarios de instalación y a reducir al mínimo las interrupciones en la red durante la implementación. Los servicios de operación reducen el riesgo de inactividad de las comunicaciones gracias a un soporte técnico experto, en tanto que los servicios de optimización mejoran el rendimiento de la solución hasta alcanzar la excelencia operativa. Cisco y sus partners proporcionan un modelo de servicio y soporte técnico a nivel de sistema que puede ayudarle a crear y mantener una red convergente, sólida y flexible que solventa las necesidades de su empresa.

Para obtener más información

Para obtener más información acerca de Cisco Unified Presence, póngase en contacto con el representante de Cisco o visite <http://www.cisco.com/go/voice>



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).