

Cisco Unity Connection 2.0

Conferencias integradas multimedia

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.

La cartera de soluciones de mensajería de Comunicaciones Unificadas de Cisco incluye tres opciones:

- Cisco Unity: escala para cubrir las necesidades de las grandes empresas y ofrece opciones de voz y de mensajería integrada y unificada que funcionan transparentemente con Microsoft Exchange, Lotus Domino y Novell GroupWise.
- Cisco Unity Connection: combina la mensajería integrada, el reconocimiento de voz y las reglas de transferencia de llamadas en un sistema fácil de gestionar para empresas de tamaño medio con un máximo de 3000 usuarios. Para organizaciones con un máximo de 500 usuarios, Cisco Unity Connection está disponible como una solución integrada en un solo servidor con Cisco Unified Communications Manager Business Edition.
- Cisco Unity Express: proporciona capacidades económicas de voz y mensajería integrada, contestador automático e IVR (Interactive Voice Response, respuesta interactiva de voz) a ciertos routers de servicios integrados de pequeñas y medianas empresas y de delegaciones de empresas con un máximo de 250 usuarios.

Cisco Unity® Connection es un producto con multitud de características que se crea sobre una plataforma que es fácil de instalar y mantener. Con Cisco Unity Connection, los usuarios pueden acceder a los mensajes de voz a través de Cisco Unified Personal Communicator, utilizar la pantalla de su teléfono IP unificado de Cisco para ver, buscar, ordenar y reproducir mensajes, e incluso utilizar la interfaz de voz de Cisco Unity Connection para acceder y asistir a reuniones de Cisco Unified MeetingPlace Express. Cisco Unity Connection también proporciona sólidas funciones de contestador automático, entre las que se incluyen el enrutamiento inteligente de llamadas y las fácilmente personalizables opciones de filtro de llamadas y notificación de mensajes.

Potente mensajería de voz

Cisco Unity Connection es un potente sistema de mensajería de voz con muchas capacidades avanzadas que se pueden personalizar para maximizar tanto la productividad individual como la del equipo. Los empleados pueden personalizar las opciones de

comunicación e interactuar con el sistema para gestionar las llamadas y mensajes de la forma que les resulte más cómodo. La flexible interfaz de usuario aumenta la eficacia de la mensajería tanto para usuarios que hacen un uso intensivo del correo de voz como para aquellos que lo usan ocasionalmente. Por ejemplo, la interfaz de usuario del teléfono y las asignaciones del teléfono por tonos de cada usuario se pueden personalizar para facilitar la migración de los sistemas de correo de voz tradicionales.

Mensajes activados por voz

Para maximizar la productividad de los trabajadores móviles, Cisco Unity Connection utiliza una interfaz de usuario activada por voz natural y sólida que permite explorar y gestionar los mensajes de voz y llamar a otros usuarios de Cisco Unity Connection o contactos personales con comandos de voz simples y naturales.

Potente acceso a los mensajes de escritorio

- Cliente de correo electrónico basado en IMAP para acceder a los mensajes de voz.
 - Acceda al correo electrónico y al correo de voz, y reproduzca y elimine mensajes de voz desde el mismo cliente de correo electrónico de escritorio.
 - Los mensajes de voz de la bandeja de entrada de correo se sincronizan con el indicador de mensajes en espera (MWI) del teléfono.
 - Se soportan varios clientes de correo electrónico basados en estándares, entre los que se incluyen Microsoft Outlook, Lotus Notes y Mac Entourage.
- Interfaz Web para gestión de la bandeja de entrada de Cisco Unity para mensajes de voz.
 - Vea, ordene, reproduzca, cree, reenvíe y responda a los mensajes de voz.
 - Use la interfaz de estilo grabador de vídeo digital (DVR) para reproducir, rebobinar, poner en pausa o avanzar rápidamente los mensajes.
 - Dirija fácilmente los mensajes a varios destinatarios y listas de distribución.
 - Los mensajes de voz de la bandeja de entrada de Cisco Unity se sincronizan con el MWI del teléfono.
 - Las herramientas basadas en explorador Web se soportan en Internet Explorer 6.0 SP1, Firefox 1.0.4 y Safari 1.2, o las versiones superiores.
- Integración del correo de voz en Cisco Unified Personal Communicator.
 - Acceda a los mensajes de voz directamente desde la lista de últimas comunicaciones del cliente de Cisco Unified Personal Communicator.
 - Use el reproductor multimedia integrado para reproducir y eliminar mensajes directamente desde el cliente de Cisco Unified Personal Communicator.
 - Acceda fácilmente a la información de presencia y disponibilidad del interlocutor disponible en el cliente de Cisco Unified Personal Communicator y, seguidamente, haga clic para realizar una llamada y comenzar un chat a través de Web, vídeo u otra sesión multimedia.

Si desea ver una lista completa y actualizada de los clientes de correo electrónico soportados, los exploradores Web y los sistemas operativos de escritorio que se pueden usar con Cisco Unity Connection, visite el siguiente enlace:

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_device_support_table09186a008055e24f.html

El acceso a mensajes a través de la bandeja de entrada de Cisco Unity, IMAP y Cisco Unified Personal Communicator se puede combinar en una única implementación. Para obtener directrices sobre cómo realizar la implementación consulte la lista de plataformas soportadas en Cisco Unity Connection:

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_data_sheet0900aecd80372879.html

Administración personal a través de Web

Cisco Unity Connection permite a los usuarios personalizar su configuración personal desde un explorador Web utilizando el Asistente de Cisco Unity Connection, una interfaz dinámica del Cisco Personal Communications Assistant (PCA) basado en explorador. Los usuarios pueden establecer o cambiar rápida y fácilmente su configuración personal, como las opciones del correo de voz, los códigos de seguridad, las listas de distribución personal y las opciones de envío de mensajes. También pueden utilizar la interfaz de administración de Web para definir y gestionar las reglas personales de transferencia de llamadas, con el fin de personalizar el envío de llamadas entrantes en función de quienes realizan las llamadas, la hora del día o el estado en el calendario.

Instalación, configuración y mantenimiento simplificadas

Cisco Unity Connection ahora funciona en una plataforma de dispositivos de Cisco basada en Linux y utiliza un conjunto común de herramientas de gestión y servicio diseñadas para proporcionar una experiencia sistemática y racionalizar la gestión y el funcionamiento diario de un sistema Cisco Unified Communication.

Características nuevas de Cisco Unity Connection, versión 2.0

- Se soporta en la plataforma de dispositivos de Cisco basada en Linux, la misma plataforma que Cisco Unified Communications Manager 6.0.
- Soporte de Voice Profile for Internet Messaging versión 2 (VPIMv2), que permite utilizar en red hasta diez sistemas Cisco Unity Connection, Cisco Unity y Cisco Unity Express, lo que posibilita que los usuarios de estos sistemas respondan, reenvíen e intercambien transparentemente mensajes de voz.
- Nuevos comandos de voz para poner en pausa, reanudar, avanzar y retroceder cuando se utiliza el control del buzón por voz.
- Integración de la voz con Cisco Unified MeetingPlace® Express; utilice la interfaz de voz del usuario de Cisco Unity Connection 2.0 para comprobar si tiene reuniones de Cisco Unified MeetingPlace Express y asistir a ellas.
- Cisco Unity Connection Phone View permite utilizar la pantalla del teléfono IP unificado de Cisco para ver, ordenar y realizar búsquedas en los mensajes de voz; con las

teclas programables del teléfono IP unificado de Cisco, puede ver y reproducir todos los mensajes, los mensajes nuevos o los mensajes de un abonado o interlocutor externo concreto.

Características de Cisco Unity Connection

Descripción general del producto

- La mensajería de voz inteligente permite a los usuarios interactuar con el sistema de forma cómoda y práctica.
- La sencilla e intuitiva interfaz telefónica de usuario (TUI) proporciona acceso tradicional a los mensajes de voz.
- La interfaz de escritorio ofrece acceso visual a los mensajes de voz a través de IMAP, un explorador Web dedicado, o de la aplicación Cisco Unified Personal Communicator.
- La interfaz activada por voz proporciona acceso mediante el lenguaje natural a los mensajes de voz y directorios.

Acceso a los mensajes desde la TUI

- Reproduzca y procese mensajes (repetir, reproducir, reenviar, eliminar, guardar, marcar como nuevos, oír la información de día u hora, o saltar al mensaje siguiente).
- Rebobine, ponga en pausa o avance rápidamente los mensajes durante la reproducción.
- Controle el volumen y la velocidad durante la reproducción de mensajes.
- Ponga en pausa o reanude los mensajes durante su grabación.
- Envíe mensajes a varios destinatarios.
- Con el localizador de mensajes, realice búsquedas por el ID de interlocutor, nombre o extensión en los mensajes guardados.
- Grabe mensajes y márkuelos como ordinarios, urgentes, privados o seguros.
- Grabe mensajes y márkuelos para enviarlos con posterioridad.
- Grabe mensajes y solicite acuse de recibo.
- Grabe conversaciones y envíe las grabaciones al buzón.
- Conmute entre nombre y extensión al escribir las direcciones de los mensajes.
- Con la respuesta en vivo, responderá inmediatamente a los mensajes de otros usuarios.
- Acceda a los mensajes de correo electrónico a través del teléfono gracias a la característica text-to-speech (TTS) (para Microsoft Exchange 2000, 2003 y 2007).

Mensajes activados por voz*

- Utilice los comandos de voz para llamar a otros contactos del directorio de Cisco Unity Connection o a la lista de contactos personales (importada de Outlook).
- Utilice los comandos de voz para reproducir y procesar mensajes (reproducir, grabar, responder, reenviar, eliminar, guardar, etc.).

- Utilice los comandos de voz para editar y gestionar los saludos personales.
- Utilice los comandos de voz para dirigir mensajes a listas de distribución privadas.
- Utilice los comandos de voz, como poner en pausa, reanudar, avanzar más deprisa, avanzar más despacio, saltar hacia delante y saltar hacia atrás para proporcionar un control exhaustivo de los mensajes e indicaciones.
- Utilice los comandos de voz para reproducir la lista de reuniones de Cisco Unified MeetingPlace Express, desplazarse por los días del calendario, e incluso incorporarse a reuniones en curso.

* Los mensajes activados por voz sólo están disponibles en inglés.

Reglas de transferencia de llamadas*

- Defina reglas para enrutar las llamadas entrantes por interlocutor.
- Defina reglas para enrutar las llamadas entrantes por hora del día.
- Defina reglas para enrutar las llamadas entrantes por estado de disponibilidad (sólo Exchange).

* Las reglas de transferencia de llamadas no están disponibles en los paquetes de características regionales de Europa.

Características del usuario final

- Con Cisco Unity Assistant (el administrador personal basado en explorador Web de Cisco) puede personalizar las opciones de notificación de mensajes, gestionar los saludos personales o cambiar las contraseñas.
- Seleccione el tipo de conversación: completa o por comandos cortos.
- Grabe y escriba la dirección de los mensajes, o bien escriba primero la dirección y luego grabe los mensajes.
- Grabe hasta cinco saludos personales (ocupado, interno, fuera del horario de oficina, estándar o alternativo).
- Gestione un saludo alternativo; defina la fecha y hora de caducidad, avise a los usuarios cuando haya establecido un saludo alternativo o solicite a quienes realizan las llamadas que escuchen todo el saludo alternativo.
- Reenvíe las llamadas directamente a un saludo alternativo (o a cualquier otro saludo personal) sin que suene el teléfono.
- Especifique la acción posterior al saludo; después del saludo, quien realiza la llamada puede dejar un mensaje, firmar o colgar, o bien se le puede enviar a gestores de llamadas, gestores de directorio, gestores de entrevistas o a otros usuarios.
- Especifique el orden en que los mensajes se muestran en el teléfono: por urgencia y, a continuación, siguiendo el método LIFO (último en llegar, primero en salir) o el método FIFO (primero en llegar, primero en salir).
- Cree listas de distribución privadas y dirija mensajes a las mismas a través de la TUI o GUI.

- Proporcione notificación de los mensajes nuevos a través de dispositivos con soporte de SMTP (Simple Mail Transfer Protocol, protocolo simple de transferencia de correo), SMS (Short Message Service, servicio de mensajes cortos), buscapersonas con texto y destinos telefónicos.
- Con la característica de notificación de mensajes en cascada, si algún mensaje no se recupera, puede enviar tipos de notificación adicionales.
- Seleccione si se indican los recuentos de mensajes; hay disponibles recuentos de mensajes totales, guardados y nuevos.
- Especifique si Cisco Unity Connection anuncia las llamadas transferidas.
- Vea y reproduzca los mensajes en la pantalla del teléfono IP unificado de Cisco con Cisco Unity Connection Phone View. Utilice las teclas programables del teléfono IP unificado de Cisco para acceder a todos los mensajes, a los mensajes nuevos o a los de un abonado o interlocutor externo concreto.

Descripción de la administración del sistema

- Cisco Unity Connection se integra con Cisco Unified Communications Manager y con los principales sistemas de telefonía tradicional, incluso simultáneamente (con el gateway PIMG).
- Cisco Unity Connection soporta de forma nativa servidores proxy SIP (Session Initiation Protocol), teléfonos y clientes SIP, y gateways de acceso compatibles con SIP.
- Cisco Unity Connection proporciona una consola de administración del sistema basada en explorador y herramientas que facilitan su instalación y mantenimiento.
- Cisco Unity Assistant permite al personal de TI ayudar a los usuarios a aumentar el nivel de gestión de sus propias cuentas.
- Cisco Unity Connection se puede ampliar hasta 48 puertos y 3000 usuarios por servidor (consulte la lista de plataformas soportadas en Cisco Unity Connection).

Características de administración del sistema

- Extensiones alternativas que puede configurar el administrador del sistema o el usuario.
- Asignaciones de teclas alternativas para la recuperación de mensajes para ayudar a los usuarios a abandonar los sistemas de correo de voz tradicionales.
- Control automático de ganancia, lo que proporciona niveles consistentes de volúmenes de reproducción de mensajes.
- Gestores que proporcionan las bases para el contestador automático y las funciones de enrutamiento inteligente de llamadas.
 - Los gestores de llamadas aceptan llamadas, reproducen indicaciones grabadas, enrutan llamadas y aceptan mensajes.
 - Los gestores de directorio gestionan la forma en que los interlocutores realizan búsquedas en el directorio.
 - Los gestores de entrevistas recopilan y graban la información que aportan los interlocutores.

- ID de llamada
- Filtro de llamadas configurable
- Clase de servicio (CoS) para controlar el acceso de los usuarios a las características
- Capacidad para crear usuarios individualmente o en grupo
- Capacidad para importar usuarios de Cisco Unified Communications Manager
- Información de día y hora de los mensajes
- Búsqueda en directorios por nombre de usuario. Permite escribir hasta 24 letras
- Fácil acceso al buzón desde los saludos personales; posibilidad de conectarse a la TUI sin introducir el ID
- Protocolo Skinny Client Control Protocol (SCCP) cifrado y protocolo Secure Real-Time Transport Protocol (Secure RTP) para la integración con Cisco Unified Communications Manager
- Registro de eventos
- Advertencia de buzón lleno
- Instalación simple y rápida
- Lista configurable de vacaciones
- Capacidad para configurar la forma en que Cisco Unity Connection gestiona los mensajes que interrumpen las llamadas desconectadas
- MWI (Messaging-Waiting Indicator, indicador de mensajes en espera)
- Varios niveles administrativos para controlar el acceso a las páginas de la GUI de administración del sistema por clase de servicio (derechos de lectura, modificación o eliminación)
- Música en espera
- Los detalles de las razones del acuse de envío o de no envío se presentan en la bandeja de entrada de la GUI
- Soporte de sistema operativo y de software de terceros: plataforma de dispositivos de voz de Cisco basada en Linux
- Listas de distribución públicas; los usuarios pueden especificar las listas a las que se van a incorporar los usuarios nuevos
- Tablas configurables de restricciones
- Capacidad para excluir acuses de recibo
- Programación del sistema configurable
- Posibilidad de que los usuarios definan contraseñas, graben nombre de voz y especifiquen listas de directorios
- Monitor para el estado en tiempo real del administrador de los puertos telefónicos, informes en curso y configuración del sistema
- Mensajes de difusión del sistema para realizar anuncios en toda la oficina

- Saludos del sistema configurables
- Soporte para información de hora con reloj de 12 y 24 horas
- Ajuste automático del reloj del sistema para el horario de verano
- Administración de saludos de TUI (Cisco Unity Connection Greetings Administrator)

Seguridad

- Sistema de prevención de intrusiones, el agente independiente Cisco Security Agent para proteger los servidores de Cisco Unity Connection de virus y gusanos; consola de administración de Cisco Security Agent opcional
- Opciones de contraseña y de seguridad de PIN para hacer cumplir la caducidad, complejidad, reutilización y bloqueo
- Tablas de restricción de llamadas para impedir el fraude
- Registro de eventos de seguridad e informes de conexiones fallidas y bloqueos de cuentas para impedir el uso no autorizado de PIN
- Mensajería segura y privada para impedir la reproducción de mensajes privados reenviados accidentalmente fuera de la empresa
- RTP y cifrado de señales seguros para proteger la comunicación entre Cisco Unity Connection y Cisco Unified Communications Manager
- Característica de restablecimiento del PIN del teléfono del usuario Cisco Unity Assistant para reducir las llamadas al servicio de soporte técnico y los gastos operativos
- Utilidades de archivo de mensajes que hacen cumplir las normativas de conservación de registros electrónicos de la empresa
- Soporte de HTTPS para proteger el acceso por Web a Cisco Unity Connection

Informes

- Informe de auditoría administrativa
- Informe de tráfico del gestor de llamadas
- Informe de listas de distribución
- Informe de eventos
- Informe de facturación de llamadas salientes
- Informe de uso de puertos
- Informe de usuarios
- Informe de actividad de mensajes de usuarios
- Informe de configuración del sistema
- Informe de facturación de transferencia de llamadas
- Informe de actividad de acceso de usuarios
- Informe de bloqueo de usuarios

Para obtener una lista completa de los informes, así como su descripción, consulte la "Guía de administración del sistema de Cisco Unity Connection".

Traducción

Tanto la TUI de Cisco Unity Connection, como la GUI del usuario final y el motor de TTS están disponibles en los siguientes idiomas:

- Alemán
- Árabe (salvo TTS)
- Chino (TUI en chino mandarín con GUI en chino simplificado y tradicional)
- Danés
- Español (europeo y latinoamericano)
- Francés (europeo y canadiense)
- Holandés
- Inglés (de Estados Unidos, del Reino Unido y de Australia, pero sin TTS en inglés australiano)
- Italiano
- Japonés
- Coreano
- Portugués (brasileño)
- Ruso (sin TTS)
- Sueco

Servicios y soporte 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 solvete las necesidades de su empresa.

**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 Pacifico

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).