



El éxito de su empresa depende de mantener abiertas las líneas de comunicación con los clientes y entre los empleados. Este uso compartido de la información puede tomar diferentes formas: a través de llamadas telefónicas a fijos o móviles, correo electrónico y mensajería instantánea, y videoconferencia. Por esta razón, las organizaciones grandes y pequeñas están adoptando redes "convergentes" que permiten usar de forma simultánea todos estos tipos de comunicación, ya sea datos, voz y vídeo.

Cisco® ofrece eficaces soluciones que le ayudan a implementar una red convergente, dando más capacidades a sus empleados y mejorando en gran medida la atención al cliente. La solución de Comunicaciones unificadas de Cisco ofrece a su empresa la infraestructura que necesita para dar soporte a las comunicaciones inmediatas desde cualquier lugar y en cualquier momento, con la seguridad, fiabilidad y economía que requieren las pequeñas y medianas empresas.

Comunicaciones rápidas y rentables para su empresa



Comunicaciones rápidas y rentables para su empresa



Americas Headquarters  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
www.cisco.com  
Tel: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 527-0883

Asia Pacific Headquarters  
Cisco Systems, Inc.  
168 Robinson Road  
#28-01 Capital Tower  
Singapore 068912  
www.cisco.com  
Tel: +65 6317 7777  
Fax: +65 6317 7799

Europe Headquarters  
Cisco Systems International BV  
Haarlerbergpark  
Haarlerbergweg 13-19  
1101 CH Amsterdam  
The Netherlands  
www-europe.cisco.com  
Tel: +31 0 800 020 0791  
Fax: +31 0 20 357 1100

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

©2006 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. CCVP, the Cisco logo, and the Cisco Square Bridge logo are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP TV, IQ Expertise, the 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, and TransPath are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0609R)

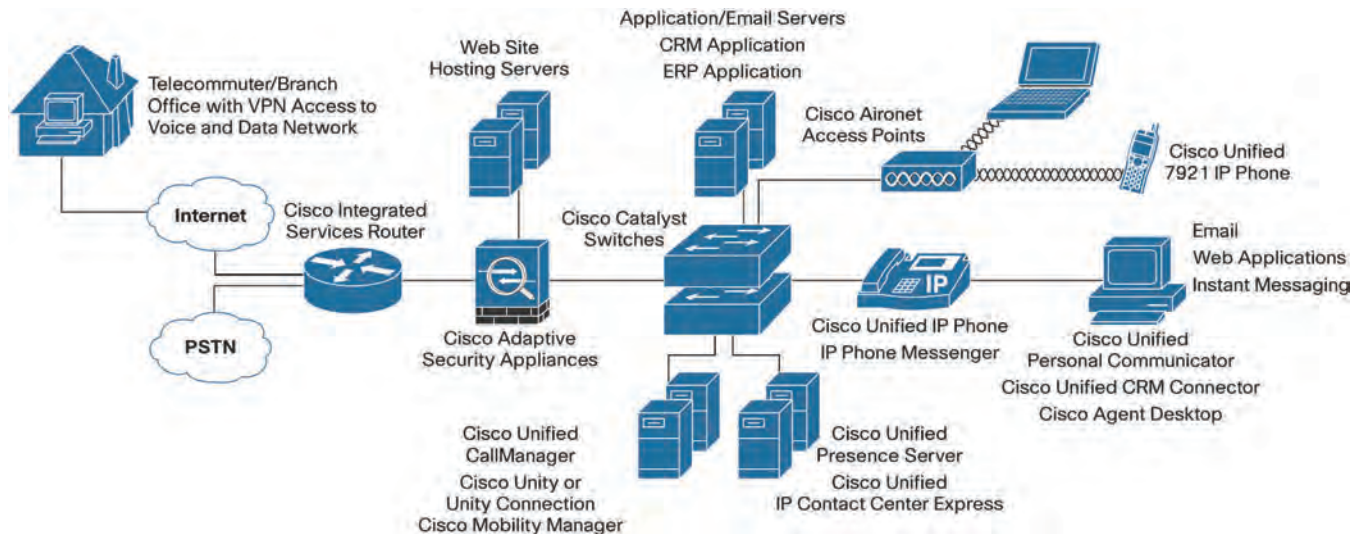




teléfonos, centros de contacto, servidores de correo electrónico y aplicaciones, dispositivos inalámbricos y de seguridad, que dan soporte a su empresa.

## Servicios básicos para llamadas

El "procesamiento de llamadas" es la base de todos los servicios de telefonía que se utilizan de forma diaria: Tonos de marcación, transferencia de llamadas, llamadas en espera, conferencias telefónicas, aparcamiento de llamadas, etc. Cisco Unified CallManager y Cisco Unified CallManager Express ofrecen estas características básicas, junto con cientos de funciones adicionales que ayudan a administrar el uso de los teléfonos.



## Las ventajas de la voz y datos en una sola red

Las soluciones unificadas de Cisco combinan sistemas de voz y datos en una sola red, estableciendo las bases para que las PYME mejoren la forma de hacer negocios. La tecnología admite teléfonos cableados e inalámbricos, correo electrónico y fax, videoconferencia y centros de llamadas, todo en la misma red de extremo a extremo.

La ilustración 1 muestra un ejemplo de implementación de las Comunicaciones unificadas de Cisco. Las oficinas remotas utilizan una red IP para conectarse a un router de servicios integrados de Cisco, una eficaz tecnología para las delegaciones. Éste, a su vez, se conecta al switch Cisco Catalyst® que reúne una selección de tecnologías como

Cisco Unified CallManager Express es una parte del software de router denominado Cisco IOS®. Dependiendo del router que se instale, se puede proporcionar procesamiento de llamadas para 24 a 240 teléfonos IP y otros dispositivos. Cisco Unified CallManager es una solución de mayor tamaño y puede escalarse para admitir hasta 3.000 teléfonos IP en una sola red de telefonía. Ambas soluciones puede ponerse en red de forma conjunta para crear una solución completamente integrada.

Estas soluciones pueden trabajar con uno o varios servidores. Por lo general, es mejor tener al menos dos servidores, de forma que si hay un fallo o corte de servicio, los teléfonos y otros sistemas se conmuten automáticamente al sistema de respaldo y puedan seguir trabajando sin interrupción.

Sin embargo, no siempre resulta viable ubicar el procesamiento de llamadas en una ubicación remota. Para proteger aún más las llamadas y los datos, Cisco ha desarrollado Cisco Unified Survivable Remote Site Telephony (SRST) como parte del software Cisco IOS. Si es necesario, Cisco Unified SRST se hace cargo del procesamiento de llamadas en una ubicación local. Cisco Unified CallManager Express también puede actuar como la solución SRST; esto proporciona más funciones y funcionalidades al usuario final en caso de problemas.

## Mensajería de voz con una amplia gama de funciones

Cisco le ofrece diferentes opciones para la mensajería de voz. Estas incluyen:

- **Cisco Unity® Express**-Mensajería de voz integrada y servicios automatizados de respuesta para pequeñas empresas, incluyendo VoiceView Express, que permite a los usuarios navegar visualmente por los mensajes de voz utilizando la pantalla del teléfonos.

- **Cisco Unity Connection**-Mensajería de voz, mensajería unificada, capacidades de reconocimiento de voz y directivas de enrutamiento de llamadas para organizaciones de tamaño medio con un máximo de 3000 usuarios.

- **Cisco Unity Unified Messaging**-Mensajería unificada (correo electrónico, voz y mensajes de fax enviados a un solo buzón) y mensajería inteligente de voz para organizaciones de mayor tamaño.

Las soluciones de mensajería de voz de Cisco incluyen características básicas y avanzadas que ayudarán a sus empleados a ser más flexibles y productivos. La funcionalidad de mensajería de voz integrada permite a los usuarios seleccionar sus mensajes de voz a través del teléfono, el PDA o el portátil. Finalmente, la mensajería unificada ofrece mensajería de voz y faxes como mensajes de correo electrónico mediante Microsoft Exchange o IBM Lotus Notes.

Otra excelente capacidad es la que se denomina "presencia", que muestra a los colegas en conexión

la disponibilidad, ubicación e información de contacto de cada empleado. Por ejemplo, los socios comerciales que se encuentran fuera de sus oficinas pueden cambiar su estado de presencia a "offline" y proporcionar información de contacto alternativa, a fin de que los colegas puedan contactar con ellos de forma rápida y sencilla. Esto no sólo aumenta la eficiencia y ayuda a que los usuarios puedan tener acceso al recurso adecuado al primer intento, si no que también crea un flujo de comunicación más flexible y personal que los usuarios pueden controlar de forma directa. Los usuarios también pueden marcar directamente los contactos desde la pantalla haciendo clic en un número, algo mucho más rápido que realizar la marcación manual de cada número. Esta función también muestra los detalles de contacto de las llamadas entrantes; esto permite a los usuarios responderlas o redireccionarlas. La herramienta Quick Messaging optimiza esta función con la posibilidad de enviar mensajes cortos a los compañeros de trabajo.

## Videoconferencias completas

Las empresas empiezan a ver las ventajas de integrar video en su solución de telefonía, algo que con las soluciones de Cisco es tan sencillo de hacer como una llamada telefónica. En lugar de realizar viajes a las oficinas remotas, se pueden tener reuniones presenciales a través de videoconferencia con los colegas. Esta característica de Cisco Unified CallManager no sólo admite llamadas de video punto a punto, si no también videoconferencias completas.

Cisco Unified MeetingPlace Express es una solución aún más eficaz, ya que lleva la videoconferencia a un nivel superior. Puede establecer conferencias que integran datos, voz y vídeo, donde los participantes pueden compartir información a través de una interfaz Web común fácil de usar. Incluso es posible que socios y consultores externos se unan a la videoconferencia.

## Centros de contacto eficaces

Hacer negocios puede resumirse en dar un servicio eficiente y eficaz a los clientes, y Cisco puede ayudar a que su empresa centre aún mas su orientación en

el cliente e incrementa su capacidad de respuesta mediante soluciones integrales de centros de contactos. Con características que van desde funcionalidades básicas a sistemas avanzados, Cisco Unified Contact Center Express puede ampliarse para admitir hasta 300 agentes; en tanto que Cisco Unified Contact Center puede escalarse a miles. Estas soluciones eficaces y flexibles permiten que los clientes contacten con su empresa a través del teléfono, pero también mediante canales como los chats Web, activadores HTTP (para que los clientes utilicen su sitio web para contactar con un agente que les guíe a través del sitio), por fax y mensajería de voz integrada.

Los clientes estarán más satisfechos usando esta tecnología porque podrán tener acceso a los recursos que necesitan de forma más rápida. Las capacidades de presencia resultan especialmente útiles en una aplicación de centro de contactos ya que mantiene al personal disponible para los clientes. También es posible establecer rápidamente una conferencia telefónica o videoconferencia simplemente arrastrando y soltando un contacto en la pantalla.

## Contención de costes

La contención de costes es un factor prioritario para cualquier empresa. Su inversión en Comunicaciones unificadas de Cisco le ayuda a resolver problemas prioritarios de contención de costes como, por ejemplo, la reducción de las facturas telefónicas y de los costes de administración de la red de voz, y la mejora de la productividad de los empleados. Con las Comunicaciones unificadas de Cisco puede implementar tecnologías que permiten ahorrar costes (por ejemplo, llamadas gratuitas) y reducir, a la vez, el coste de los movimientos, adiciones y cambios en la red. Además, la capacidad de administrar la red de comunicaciones y voz desde cualquier ubicación le permite controlar el coste del soporte TI.

## Eficiencia operativa

La mejora de la eficiencia operativa de su empresa es un proceso continuo. En muchos casos, la eficiencia operativa implica mejorar el acceso de los empleados a los datos e información crítica de la empresa, mediante tecnología que permita a la

empresa adaptarse a las demandas en aumento y mejorar los procesos empresariales. Las Comunicaciones unificadas de Cisco hacen posible que los empleados lleven a cabo negocios desde cualquier lugar y en cualquier momento, utilizando audio, vídeo y otros canales para mantener la continuidad de los procesos cuando se requieren, independientemente de donde se encuentren.

## Capacidad de respuesta frente al cliente

Una capacidad de respuesta limitada puede poner en riesgo el éxito de la empresa, en tanto que la excelencia en esta área le da una clara ventaja competitiva. Los empleados deben estar accesibles de forma sencilla y disponer de diversas formas de estar conectados y poder responder a los clientes. Los clientes necesitan tener acceso fácil y rápido al empleado que mejor puede ayudarles, independientemente de su ubicación geográfica.

Cisco MobilityManager la da al usuario la capacidad de redireccionar las llamadas IP entrantes a un máximo de cuatro diferentes dispositivos cliente, y enrutar así las llamadas de la centralita IP de la empresa a los teléfonos móviles o IP disponibles.

## El siguiente paso

Para ayudarle a obtener el máximo partido de esta solución, Cisco ha desarrollado una hoja de ruta para empresas ([Smart Business Roadmap](#)). Esta guía muestra cómo conseguir todas las ventajas de una infraestructura de red convergente y de las tecnologías que pueden implementarse en ella. A través de un proceso por niveles y que se desarrolla paso a paso, puede establecer las bases de su red e implementar las Comunicaciones unificadas de Cisco y otras soluciones que solventen las necesidades de su empresa. La eficaz solución de Comunicaciones unificadas de Cisco ofrece a su empresa todas las herramientas que permiten disponer de comunicaciones de voz y datos flexibles, productivas y de alta calidad. Con estas tecnologías de vanguardia, su empresa, sea cual sea su tamaño, podrá jugar un importante rol en su sector. Para obtener más información sobre las ventajas de las soluciones de Comunicaciones unificadas de Cisco, visite: [www.cisco.com/en/US/netsol/ns339/networking\\_solutions\\_small\\_medium\\_sized\\_business\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/netsol/ns339/networking_solutions_small_medium_sized_business_home.html)