



Productos del Sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco

RESUMEN

Componentes del Sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco

El sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco® consta de cinco componentes básicos.

1. Telefonía IP

- Software de procesamiento de llamadas
- Teléfonos y puntos terminales

2. Aplicaciones de Comunicaciones Unificadas de Cisco

- Clientes de Comunicaciones Unificadas
- Mensajería
- Conferencias de medios dinámicos

3. Aplicaciones de Cisco Unified Contact Center

4. Infraestructura de comunicaciones de Cisco

5. Conjunto de administración de Comunicaciones Unificadas de Cisco

Telefonía IP

El software de telefonía IP permite a las empresas transportar las comunicaciones de voz, datos y video a través de una sola red convergente.

Procesamiento de Llamadas

Cisco Systems® ofrece software de procesamiento de llamadas que permite a las empresas de todo tipo y tamaño administrar las llamadas de voz y video entre teléfonos IP, dispositivos de procesamiento de medios, gateways VoIP y la red de telefonía pública conmutada (PSTN) y aplicaciones multimedia.

Tabla 1. Productos de Cisco para el procesamiento de llamadas

Producto	Usuarios por Sitio	Distribuido o Centralizado	Basado en Servidor o en Router	Redundancia
Cisco Unified CallManager	Hasta 30.000 por grupo	Centralizado, pueden combinarse hasta X grupos en un solo sistema	Servidor	Si
Cisco Unified CallManager Express	Hasta 240, según el router de servicios integrados de Cisco seleccionado	Centralizado para pequeñas empresas o distribuido en sucursales	Router	Si
Cisco Unified Survivable Remote Site Telephony	Hasta 720, según el router de servicios integrados de Cisco seleccionado	Distribuido en sucursales	Router	Si

Teléfonos y Puntos Terminales

Cisco ofrece uno de los portafolios de teléfonos IP más grandes de la industria. Los teléfonos IP Cisco Unified se caracterizan por su facilidad de uso, la calidad superior del audio, la mayor accesibilidad para las personas con discapacidad y su diseño ergonómico, además de la posibilidad de agregar aplicaciones personalizadas.



Tabla 2. Teléfonos IP y accesorios Cisco Unified

Teléfono IP	Ctd. de Líneas	Pantalla	Altavoz	Protocolos Compatibles	Switch Ethernet
Teléfono IP Cisco Unified 7985G	1	Sí, video	Sí	SCCP	10/100
Teléfono IP Cisco Unified 7971G-GE	8	Sí, color	Sí	SCCP, SIP	10/100/1000
Teléfono IP Cisco Unified 7970G	8	Sí, color	Sí	SCCP, SIP	10/100
Teléfono IP Cisco Unified 7961G-GE	6	Sí	Sí	SCCP, SIP	10/100/1000
Teléfono IP Cisco Unified 7961G	6	Sí	Sí	SCCP, SIP	10/100
Teléfono IP Cisco Unified 7960G	6	Sí	Sí	SCCP, SIP, MGCP	10/100
Teléfono IP Cisco Unified 7941G-GE	2	Sí	Sí	SCCP, SIP	10/100/1000
Teléfono IP Cisco Unified 7941G	2	Sí	Sí	SCCP, SIP	10/100
Teléfono IP Cisco Unified 7940G	2	Sí	Sí	SCCP, SIP	10/100
Estación de Conferencias IP Cisco 7936	1	Sí	Sí	SCCP	N/D
Módulo de Expansión para Teléfonos IP Cisco Unified 7914	14	Sí	N/D	N/D	N/D
Teléfono IP Cisco Unified 7912G	1	Sí	Sólo Monitor	SCCP, SIP	10/100
Teléfono IP Cisco Unified 7911G	1	Sí	Sólo Monitor	SCCP, SIP	10/100
Teléfono IP Cisco Unified 7905G	1	Sí	Sólo Monitor	SCCP, SIP	No
Teléfono IP Cisco Unified 7902G	1	No	Sólo Monitor	SCCP	No

Teléfonos IP inalámbricos

Teléfono IP Inalámbrico Cisco Unified 7920

El teléfono IP inalámbrico Cisco Unified 7920 cumple la norma IEEE 802.11b y además brinda comunicaciones de voz muy completas junto con Cisco Unified CallManager y Cisco Unified CallManager Express.

Teléfonos IP GSM/802.11

La solución IP fija-móvil convergente permite utilizar equipos comerciales Dual-Mode de Nokia y la infraestructura IP de Cisco, tanto cableada como inalámbrica. Cisco está trabajando con Nokia en el desarrollo de estos teléfonos.

Videoteléfono IP

El teléfono IP Cisco Unified 7985G es un videoteléfono personal de escritorio y posee todos los componentes necesarios para establecer una videollamada, tales como una cámara, pantalla LCD, altavoz, teclado y receptor, que están incorporados en una sola unidad fácil de usar.

Equipos Analógicos

Los adaptadores para teléfonos analógicos Cisco 186 y 188 son dispositivos de comunicaciones basados en normas, que admiten números telefónicos independientes y ofrecen dos líneas separadas.



Aplicaciones de Comunicaciones Unificadas de Cisco

Cientes de Comunicaciones Unificadas de Cisco

Cisco ofrece una amplia gama de clientes de comunicaciones unificadas que comprende desde la aplicación avanzada de softphone de Cisco IP Communicator hasta el sistema Cisco Unified Video Advantage, que proporciona una interfaz de medios dinámicos para comunicaciones de videotelefonía. Cisco Unified Personal Communicator es un cliente de comunicaciones integrado que ofrece potentes herramientas de productividad como información sobre presencia (disponibilidad), funciones de conferencias y colaboración web, además de las funciones básicas del softphone y videotelefonía.

Tabla 3. Clientes de Comunicaciones Unificadas de Cisco

Producto	Integración con el Procesamiento de llamadas de Cisco	Función de Softphone	Videotelefonía	Compatibilidad con Sistemas Operativos de Equipos Personales	También debe Instalarse
Cisco IP Communicator	Cisco Unified CallManager Express y Cisco Unified CallManager	Sí	Con Cisco Unified Video Advantage	Sólo Windows	
Cisco Unified Video Advantage	Cisco Unified CallManager Express y Cisco Unified CallManager	No	Sí	Sólo Windows	Cámara Cisco VT, teléfono IP Cisco Unified
Cisco Unified Personal Communicator	Cisco Unified CallManager v5.0	Sí	Sí	Windows o Macintosh	Cisco Unified Presence Server

Comunicaciones de Voz y Mensajería Unificada

Cisco ofrece a las organizaciones una amplia gama de productos de mensajería, entre los cuales cabe mencionar la económica solución de mensajería de voz integrada para entornos de sucursales medianas y pequeñas de Cisco Unity® Express, la solución superior de mensajería integrada y de voz con funciones avanzadas de productividad (como reconocimiento de voz) de Cisco Unity Connection, o las opciones de mensajería de voz, unificada e integrada de Cisco Unity para empresas de gran magnitud.

Tabla 4. Productos de mensajería de voz y unificada de Cisco

Producto	Ctd. de usuarios	Opciones de Integración con Correo Electrónico	Interoperabilidad con otros sistemas de voicemail	Integración con el procesamiento de llamadas de Cisco	Integración con el procesamiento de llamadas de terceros	Redundancia	Reconoc. de Voz
Cisco Unity Express	Hasta 250	Integrado	Sólo Cisco Unity	Cisco Unified CallManager Express y Cisco Unified CallManager	No	No	No
Cisco Unity Connection	Hasta 1500	Integrado	No	Cisco Unified CallManager Express y Cisco Unified CallManager	Limitada	No	Sí - Sólo en idioma inglés
Cisco Unity	7500 por servidor, conectados en red hasta 250.000	Integrado o unificado (Exchange, Notes o Novell GroupWise)	Sí, VPIM, AMIS, puente de Unity, etc.	Cisco Unified CallManager Express y Cisco Unified CallManager	Sí, con la mayoría de las centrales PBX IP tradicionales	Sí	Sí (opcional con Cisco Personal Assistant)



Conferencias de medios dinámicos

La amplia gama de productos de conferencias de Cisco abarca sistemas adaptados específicamente para organizaciones medianas que les proporcionan económicas opciones de audioconferencias y conferencias web integradas mediante Cisco Unified MeetingPlace® Express así como también soluciones de audioconferencias, videoconferencias y conferencias web mediante Cisco Unified MeetingPlace para empresas de gran magnitud. Por su parte, Cisco Unified Videoconferencing es la solución ideal para satisfacer las necesidades de llevar a cabo videoconferencias entre varios participantes.

Tabla 5. Productos de conferencias de medios dinámicos de Cisco

Producto	Ctd. de Usuarios Concurrentes	Conectividad	Colaboración Web	Videocolaboración
Cisco Unified MeetingPlace Express	De 20 a 120	Sólo IP	Sí	No
Cisco Unified MeetingPlace	960 usuarios concurrentes IP o 1152 usuarios concurrentes TDM (multiplexión por división de tiempo)	TDM o IP	Sí	Sí
Cisco Unified Videoconferencing	Según el modelo, se admiten de 3 a 30 usuarios o más de 30 puntos terminales de videoconferencia	IP, RDSI	Colaboración de datos (T.120 o con Unified MeetingPlace)	Sí

Aplicaciones de Cisco Unified Contact Center

Los productos de Cisco Unified Contact Center ofrecen el enrutamiento de contactos según el recurso necesario, autoservicio de voz, integración de telefonía a computadora (CTI) y administración de contactos por canales múltiples sobre una infraestructura IP con componentes que satisfacen las necesidades de las medianas y pequeñas empresas, y las implementaciones de gran magnitud en varios sitios, además de los entornos de servicios alojados o administrados.

Tabla 6. Productos de Cisco Unified Contact Center

Producto	Ctd. de Agentes	Uso en Varios Sitios	Integración con TDM	Compatibilidad con Cisco Unified CallManager Express	Redundancia	Integración con Cisco Unified IP IVR	Integración con Cisco Unified Customer Voice Portal
Cisco Unified Contact Center Express	Hasta 300	No	No	No	No	Sí	No
Cisco Unified Contact Center Enterprise	Hasta 6000 por instancia	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí



Cisco Unified Customer Voice Portal

Cisco Unified Customer Voice Portal es una solución automática de autoservicio de voz basada en XML que funciona con los productos de atención asistida al cliente de Cisco Unified Contact Center.

Analizador de interacciones con los clientes Cisco Unified

El Analizador de interacciones con los clientes Cisco Unified interpreta todas las interacciones del centro de contactos, incluidas las emociones. Este producto eleva las funciones de generación de informes a un nivel totalmente nuevo al utilizar los datos para transformar las prácticas de atención y retención de clientes de las empresas, y proporcionar instrumentos más precisos de selección, formación y capacitación de empleados, además de la medición de su desempeño.

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise es una solución de enrutamiento de llamadas y CTI para sistemas antiguos de distribución automática de llamadas (ACD). Se caracteriza por tomar decisiones inteligentes de enrutamiento mientras la llamada aún se encuentra en la red de telefonía pública conmutada (PSTN) en función de la información en tiempo real que le proporciona el ACD sobre la disponibilidad de los agentes y las colas en cada sitio

Infraestructura de Comunicaciones de Cisco

Los routers y switches componen la infraestructura básica de la Red de información inteligente que constituye la base de las comunicaciones unificadas de Cisco.

Tabla 7. Productos de la infraestructura de comunicaciones de Cisco

Routers de servicios integrados de Cisco*	Switches de Cisco con Power Over Ethernet
• Serie Cisco 2800	• Serie Cisco Catalyst® 3560
• Serie Cisco 3800	• Serie Cisco Catalyst 3750
• Serie Cisco 7200	• Serie Cisco Catalyst 4500
	• Serie Cisco Catalyst 6500
	• Serie Cisco Catalyst Express 500

*También en venta con los routers anteriores Cisco 1751, 1760, 2600XM y 3700.

Conjunto de Administración de Comunicaciones Unificadas de Cisco

Cisco Unified Operations Manager

Cisco Unified Operations Manager ofrece una vista unificada de toda la infraestructura de Comunicaciones Unificadas de Cisco y presenta el estado operativo actual de cada elemento del sistema. Supervisa ininterrumpidamente el estado operativo actual de los distintos productos de Comunicaciones Unificadas de Cisco como las aplicaciones de procesamiento de llamadas, gateways de puntos terminales IP y teléfonos, además de proporcionar funciones de diagnóstico que permiten identificar y resolver cualquier problema con rapidez.

Cisco Unified Services Monitor

Cisco Unified Service Monitor supervisa ininterrumpidamente las llamadas activas que admiten los productos de Comunicaciones Unificadas de Cisco e informa en tiempo real si la calidad de voz no satisface los parámetros de calidad definidos por el usuario.



PARA OBTENER MAS INFORMACION

Cisco Systems Argentina / Bolivia / Paraguay y Uruguay

Ing. Butty 240 - piso 17 - Capital Federal. (C1001ABF) - Argentina

Argentina:

0810-444-24726

Paraguay / Uruguay / Bolivia

+54-11-41321100 Ext. 0115

www.cisco.com.ar

Cisco Systems Brasil

Centro Empresarial Nações Unidas - CENU

Av. das Nações Unidas, 12901 - 26º e 18º andares

Torre Oeste São Paulo - SP - Cep: 04578-000

0800 702 4726

www.cisco.com/br

Cisco Systems Chile

Edificio World Trade Center, Torre Costanera

Av. Nva. Tajamar 555

Santiago - Chile.

800 52 2000

www.cisco.com/cl

Cisco Systems Colombia

Carrera 7 No. 71-21. Torre A. Piso 17

Bogotá, Colombia.

018009154303 Ext. 7182506

www.cisco.com/co

Cisco Systems Costa Rica

Centro Corporativo Plaza Roble

Edificio Los Balcones, Primer Nivel

San José, Costa Rica

0800-012-0118 ext. 2653

www.cisco.com/cr

Cisco Systems Ecuador

18776852773 Ext. 7182506

Cisco Systems Panamá

Edificio World Trade Center

Piso 17, Of 1701 Area Comercial, Marbella

Panamá

001-800-507-1286 Ext. 7182653

www.cisco.com/pa

Cisco Systems México

Paseo de Tamarindos 400A, Piso 30

Bosques de las Lomas, México.

001-800-667-0832

Mexico North Ext. 7 186297

Mexico DF Ext 7 186234

Mexico West Ext 7 186235

Mexico South Ext 7 182642

www.cisco.com/mx

Cisco Systems Perú

Av. Victor Andrés Belaunde 147, Vía Principal 123

Edificio Real Uno, piso 13

San Isidro, Perú.

+511 215-5117

www.cisco.com/pe

Cisco Systems Puerto Rico

Westernbank Plaza

268 Ave Munoz Rivera, Suite 2300

San Juan, PR 00918

Puerto Rico.

787 620 1888

Bermuda

1-877-841-6599 Ext 6214

Rep. Dominicana

1-888-156-1464 Ext 6214

www.cisco.com/pr

Cisco Systems Venezuela

Av. La Estancia, Centro Banaven,

Torre C, piso 7. Chuao.

0-800-100-4767 ext. 7182506/ 7182649

www.cisco.com/ve

US Toll free

1-800-667-0832

Phone USA: 1-800-493-9697



Cisco Systems cuenta con más de 200 oficinas en distintos países y regiones. Direcciones, teléfonos y números de fax pueden ser encontrados en el siguiente site: www.cisco.com/go/offices

Alemania · Arabia Saudita · Argentina · Australia · Austria · Bélgica · Brasil · Bulgaria · Canadá · Chile · China PRC · Colombia · Corea · Costa Rica · Croacia · Dinamarca · Dubai, UAE · Escocia · Eslovaquia · Eslovenia · España · Estados Unidos · Filipinas · Finlandia · Francia · Grecia · Hong Kong SAR · Hungría · India · Indonesia · Irlanda · Israel · Italia · Japón · Luxemburgo · Malasia · México · Nueva Zelanda · Noruega · Países Bajos · Perú · Polonia · Portugal · Puerto Rico · Reino Unido · República Checa · Rumania · Rusia · Singapur · Sudáfrica · Suecia · Suiza · Tailandia · Taiwán · Turquía · Ucrania · Venezuela · Vietnam · Zimbabwe

Todo el contenido está protegido por Copyright © 1992-2006 de Cisco Systems, Inc.

Todos los derechos reservados. Catalyst, Cisco, Cisco Systems y el logotipo de Cisco Systems son marcas registradas de Cisco Systems, Inc. y/o de sus afiliadas en los EEUU, y otros países. Todas las demás marcas comerciales mencionadas en este documento o sitio web son propiedad de sus respectivos titulares. El uso de la palabra partner no implica una relación de asociación entre Cisco y ninguna otra empresa. (0304R)

N2/KW/LW5530 01/04