

## La presencia impulsa la productividad de los teléfonos móviles

La tecnología de presencia móvil es capaz de mostrar los cambios de estado de las personas en tiempo real, permitiendo a los empleados ganar agilidad y conectividad a la hora de contactar con colegas y responder a los mensajes más rápidamente y de forma más eficiente que nunca. Esta tecnología emergente será una fuente de ventajas competitivas para las empresas que inviertan en soluciones para la fuerza laboral móvil.

Las Comunicaciones Unificadas de Cisco<sup>®</sup>, que incluyen las funciones de telefonía IP, mensajería unificada, contacto con el cliente, videoconferencia y conferencias en línea y la tecnología de presencia, están ayudando de forma drástica a las empresas a comunicarse de forma más eficiente. Ahora Cisco está ampliando y mejorando el componente de movilidad de las Comunicaciones Unificadas de Cisco. Esta combinación permite a los trabajadores calificados que se desplazan —tanto si trabajan en un establecimiento comercial minorista como si se encuentran en un aeropuerto o en un punto Wi-Fi de una cafetería local— beneficiarse también de la eficacia y la velocidad de las Comunicaciones Unificadas de Cisco.

### Introducción

En el mundo real, un ejecutivo de ventas apaga su teléfono móvil mientras viaja por el país para visitar a un cliente y no puede responder a su llamada. Su gerente acaba de terminar una reunión y ahora está disponible para que la llame a su teléfono móvil, pero usted no sabe si en este momento tiene tiempo para hablar de un proyecto crucial. Ahora imagine que puede seleccionar un ajuste en su teléfono que le permite saber cuándo sus colegas están disponibles para contestar sus llamadas. Imagine que las personas pueden saber cuándo usted está ocupado y no está disponible para contestar llamadas. Bienvenido al sofisticado mundo de la tecnología de presencia, que permite a las personas saber cuándo una persona está conectada a la red y cuándo está disponible para hablar.

La ineficacia de las comunicaciones es la causa de demoras en la toma de decisiones internas en las empresas según Forrester Research —particularmente, la imposibilidad de poder comunicarse rápidamente con los colegas que se desplazan y trabajan de forma remota—. Con Cisco Unified Mobile Communicator, la tecnología de presencia proporciona funciones completas de comunicaciones en los teléfonos móviles y smartphones, todo a través de una sola interfaz intuitiva. La presencia ha llegado con Cisco Unified Mobile Communicator, un componente integral de la familia de productos de Comunicaciones Unificadas de Cisco.

### La presencia es hoy una realidad

La presencia es una tecnología emergente que puede proporcionar ventajas reales de aceleración de la comunicación y la colaboración entre las personas.

Una modelo tradicional de presencia lo vemos actualmente en las aplicaciones de mensajería instantánea (MI) basadas en PC. Si usted está conectado y desea entablar una conversación bidireccional con algún amigo o colega, la MI representa una alternativa fácil y rápida al correo

electrónico. Un aspecto valioso de la MI es la capacidad de ver en su pantalla si su amigo o colega se encuentra conectado a la red y si ha utilizado el teclado de su PC recientemente. Esta información de presencia permite a las personas compartir con otras personas de la red información acerca de su estado. Si un colega se encuentra en línea y está activo, usted podrá escribir y enviar un mensaje, que aparecerá en la pantalla del destinatario de forma instantánea, y probablemente recibirá una respuesta en su pantalla en cuestión de segundos. Si hubiera utilizado en lugar el correo electrónico, no sabría si su interlocutor estaba en línea o presente para poder leer el mensaje, ni tampoco esperaría ver una respuesta más o menos inmediata a su mensaje.

En los teléfonos móviles, la noción de presencia puede ampliarse para incluir la presencia según los usuarios o el estado de disponibilidad. El estado de disponibilidad permite a las personas informar no sólo de que se encuentran presentes en el sistema, sino también que pueden aceptar una llamada o un mensaje en un momento determinado. La disponibilidad incluye además la ubicación u otras características asociadas con la disponibilidad de una persona para comunicarse.

Es muy probable que su teléfono móvil tenga identificación de llamada, pero que no sea compatible con las funciones de presencia o disponibilidad. En concreto, la identificación de llamada no ayuda a la persona que efectúa una llamada a hacerla en el mejor momento para que usted la reciba. La persona que llama no sabe si su teléfono está encendido o si usted está disponible o le interesa recibir la llamada. Si está ocupado, su interlocutor debe esperar al tono de llamada, escuchar su saludo y dejar un mensaje.

En numerosas ocasiones, los interlocutores se quedan satisfechos dejando un mensaje en su correo de voz. Quizá prefieran no hablar directamente con el destinatario o consideren que han resuelto un asunto al dejar la información necesaria. Este planteamiento es aceptable para muchas tareas, y existen numerosas situaciones en las que un simple mensaje unidireccional es suficiente. Pero si de verdad necesita hablar con alguien y tener una conversación en persona, querrá que contesten a su llamada.

### **¿Está disponible para hablar ahora mismo?**

Para los profesionales que viajan y reciben decenas de llamadas cada día, el desafío de manejar tantas llamadas puede traer verdaderos problemas. Mientras los empleados están ocupados y no pueden usar sus teléfonos, los mensajes se amontonan en el correo de voz y las tareas se demoran hasta que tienen tiempo de oír y contestar las llamadas perdidas. Otras veces, los teléfonos móviles suenan indiscriminadamente y dejan a los trabajadores apenas unos segundos para decidir si van a contestar la llamada.

En realidad, la mayoría de las llamadas acaban en el correo de voz. Una investigación realizada en la industria indica que sólo entre el 20 y 30% de todas las llamadas efectuadas consiguen contactar con el destinatario en el primer intento. Esto es una pérdida de tiempo para ambas partes. En los negocios, donde las demoras pueden afectar directamente a los resultados, estas demoras aparentemente pequeñas pueden tener consecuencias negativas que afecten tanto a los ingresos como a la rentabilidad.

Los teléfonos móviles se han convertido en dispositivos ubicuos que siempre están encendidos y siempre presentes. En un estudio reciente de BBDO se reveló que hasta el 75% de los usuarios de teléfonos móviles de EE.UU. mantienen sus teléfonos encendidos y al alcance alrededor de 16 horas o más al día. De ellos, muchos dejan sus teléfonos móviles y sus dispositivos de correo electrónico encendidos y a mano mientras duermen.

Hasta hace poco, los teléfonos móviles se usaban exclusivamente por comodidad y con una capacidad de voz básica. Pero a medida que la tecnología ha ido evolucionando y las necesidades han cambiado, los teléfonos móviles se han vuelto cada vez más sofisticados. Ahora se conectan a Internet y a las redes de datos IP y resulta mucho más fácil añadirles la capacidad de presencia junto con otras aplicaciones. Sin importar dónde están los empleados, ahora pueden dar a conocer su disponibilidad y observar el estado actual de otros usuarios. Esta nueva capacidad agrega la inteligencia necesaria a las comunicaciones diarias. Los teléfonos vinculados a las aplicaciones de agenda personal pueden cambiar automáticamente su estado a “ocupado” cuando comience una reunión y regresar al estado “disponible” cuando termine. Igualmente, puede cambiar su estado a “no disponible” cuando se vaya a dormir y deje el teléfono a su lado.

### **Mejorar la eficiencia de las comunicaciones comerciales**

El éxito en los negocios depende de la capacidad de los empleados para tomar decisiones con rapidez y para actuar en base a información nueva. Un “Lo siento. En este momento no puedo atenderle. Por favor deje su mensaje.” no sirve de ayuda. Al contrario, la persona que llama no tiene ni idea de cuándo la persona a la que llama podrá escuchar el mensaje y contestar.

Las investigaciones sobre el uso del teléfono muestran que algunos ejecutivos de negocios pasan 2 horas al día dejando, escuchando o contestando mensajes de correo de voz. El volumen diario de mensajes ya sean de MI, correo electrónico y correo de voz afectan a la productividad de los trabajadores. Se ha convertido en un tópico el ver a los ocupados gerentes salir corriendo al pasillo después de una reunión, llamar al correo de voz de su oficina desde el teléfono móvil, anotar los nombres y teléfonos de quienes dejaron mensajes y después priorizar las llamadas a devolver. Mientras devuelve las llamadas, demasiadas de ellas acaban en nuevos mensajes de correo de voz y nuevas demoras.

Sin embargo, las funciones de presencia en los teléfonos móviles lo cambian todo, especialmente en las organizaciones cuyos trabajadores están motivados para contactar con otras personas para desempeñar su trabajo y hacer que el negocio siga adelante. Puesto que la movilidad va paralela a la productividad, los empleados que utilizan soluciones de movilidad como la presencia aumentan su producción y mejoran su ciclo de trabajo eliminando los bloqueos en las comunicaciones cotidianas.

La presencia en los teléfonos móviles es una solución sencilla para empleados que usan el teléfono móvil con regularidad por motivos de negocios. En una empresa, puede identificar rápidamente a los conjuntos de personas que se llaman regularmente y que dependen de la puntualidad de las conversaciones para realizar tareas y solucionar problemas. Hasta las pequeñas mejoras en la capacidad para comunicarse entre sí pueden tener ventajas significativas para la organización.

Por ejemplo, un sistema que permite a un empleado ver quién está disponible en un momento determinado desde un dispositivo móvil elimina la necesidad de marcar varios números para

intentar contactar con un colega siguiendo el método de prueba y error. En su lugar, el empleado puede ver fácilmente quién está disponible y hacer una llamada a la persona adecuada, sin desperdiciar llamadas ni tiempo dejando mensajes en el correo de voz, y sin hacer que otros empleados pierdan su tiempo al devolver llamadas horas o días después de haberse solucionado el problema.

Las soluciones de presencia pueden tener un efecto directo sobre los procesos comerciales. Si un representante de servicio de campo está visitando las instalaciones de un cliente y necesita ayuda en un área que está fuera de su competencia, normalmente llamaría al operador o a su supervisor para pedir ayuda, dejaría un mensaje o programaría otra visita. Con la presencia, no obstante, puede usar su teléfono móvil para identificar a un experto que esté disponible para ayudarlo y comunicarse con esa persona por teléfono para pedirle la ayuda o la información necesaria.

### Cisco Unified Mobile Communicator

Dentro de la familia de productos de Comunicaciones Unificadas de Cisco, Cisco Unified Mobile Communicator es una aplicación de software fácil de usar para dispositivos móviles que facilita unas comunicaciones más eficaces para los empleados móviles. Al ampliar las aplicaciones y los servicios de comunicaciones para empresas a los teléfonos móviles y smart phones, Cisco Unified Mobile Communicator simplifica la experiencia de comunicación, permitiendo la colaboración en tiempo real en toda la empresa. Con Cisco Unified Mobile Communicator, puede hacer y recibir llamadas, acceder a sus contactos del directorio de la compañía, consultar información de presencia, escuchar mensajes de correo de voz y recibir notificaciones de Cisco Unified MeetingPlace® y demás información de carácter vital —todo con una sola interfaz intuitiva vinculada a las Comunicaciones Unificadas de Cisco—.

La capacidad de presencia está integrada en Cisco Unified Mobile Communicator y proporciona a los empleados información actualizada sobre disponibilidad. Al mirar a la pantalla del teléfono (figura 1), un empleado puede ver fácilmente quién está disponible y quién está ocupado. Con sólo seleccionar el nombre del usuario, un empleado puede marcar un número.

**Figura 1.** Cisco Unified Personal Communicator



Tal y como muestra la figura 1, la información de presencia junto a los nombres del directorio indica quién está disponible (marca de verificación verde) y quién está ocupado (azul). Además muestra quién está desconectado o no disponible (rojo).

## Comparta su disponibilidad, mantenga su privacidad

Por supuesto que usted no quiere que todo el mundo conozca su disponibilidad y no desea perder su privacidad. La capacidad de ofrecer información de presencia de forma selectiva es lo que diferencia a las soluciones de presencia para empresas de las soluciones para el consumidor, como las que ofrece AOL, Yahoo y Microsoft. Las soluciones de presencia para empresas han ganado aceptación en empresas importantes, donde el personal de TI puede administrar el sistema, establecer políticas de seguridad y ayudar a garantizar la confidencialidad de la información.

Como solución de clase empresarial para teléfonos móviles que es, Cisco Unified Mobile Communicator también proporciona la seguridad adecuada. La información de presencia es compartida a través de servidores administrados a nivel de la empresa, y se utilizan medidas de identificación y autorización para mantener la privacidad. Por otro lado, las comunicaciones propiamente dichas están protegidas mediante cifrado y otros mecanismos.

## Una ventaja competitiva

La movilidad de los empleados ha cambiado la faz de la fuerza laboral mundial, pero ha traído nuevos desafíos tecnológicos. El aumento de la demanda de capacidad de respuesta en las empresas ha aumentado la necesidad de mantener conversaciones puntuales y de tener acceso a la información en tiempo real. Los empleados que utilizan soluciones móviles pueden incrementar su productividad personal logrando más en menos tiempo mientras que a la vez mejoran la eficacia de las comunicaciones en toda la empresa. Las nuevas funciones como la presencia optimizan las comunicaciones móviles transmitiendo información importante sobre las personas y sobre su disponibilidad actual. Al combinarlas con otras funciones de comunicaciones, la presencia representa un avance que mejora enormemente el uso que hacen las personas de los teléfonos móviles para comunicarse entre sí y les ayuda a responder más rápidamente a los asuntos cruciales para el negocio. Por último, la presencia puede simplificar las comunicaciones y conectar a las personas más fácilmente dondequiera que estén, en cualquier momento y desde cualquier dispositivo. Estas ventajas ofrecen una mayor agilidad y capacidad de respuesta comercial a una fuerza laboral móvil enfocada en acelerar los negocios.

Para conocer más información sobre cómo puede usar la información de presencia en los dispositivos móviles para mejorar la productividad con Cisco Unified Mobile Communicator y las Comunicaciones Unificadas de Cisco, visite [www.cisco.com/go/mobilecommunicator](http://www.cisco.com/go/mobilecommunicator).



## PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN

### 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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://www.cisco.com/cr)

### Cisco Systems Panamá

Edificio World Trade Center - Piso 17, Of. 1701 Área Comercial,  
Marbella - Panamá - 001-800-507-1286 Ext. 7182653  
[www.cisco.com/pa](http://www.cisco.com/pa)

### Cisco Systems México

Paseo de Tamarindos 400A, Piso 30  
Bosques de las Lomas, México. 001-800-667-0832  
México North Ext. 7186297 - México D.F. Ext. 7186234  
México West Ext. 7186235 - México South Ext. 7182642  
[www.cisco.com/mx](http://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](http://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](http://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](http://www.cisco.com/ve)

### Cisco España

**Madrid**  
Av. de la Vega, 15 - Arroyo de la Vega - 28100 Alcobendas, Madrid  
+34 91 201 2800  
**Barcelona**  
Avenida Diagonal 682 - Plantas 1 y 2 - 08034 Barcelona  
+34 93 393 4000  
[www.cisco.es](http://www.cisco.es)



Cisco cuenta con más de 200 oficinas en todo el mundo. Puede encontrar las direcciones, números de teléfono y de fax en el sitio web [Cisco.com](http://Cisco.com) en la dirección [www.cisco.com/go/offices](http://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 • Zimbabue

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 EE.UU. 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

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. (0701R).