

# Comunicaciones Unificadas

PARA  
**DUMMIES®**

*Edición especial de Avaya*

*¡Lleve sus comunicaciones  
hacia el siguiente  
nivel de integración!*

**¡Soluciones  
prácticas  
para todos!**

*eTips GRATIS en [dummies.com](http://dummies.com)®*



**by Peter H. Gregory**



WILEY

Wiley Publishing, Inc.

## Comunicaciones Unificadas para Dummies®, Edición especial de Avaya

Publicado por  
Wiley Publishing, Inc.  
111 River Street  
Hoboken, NJ 07030-5774  
[www.wiley.com](http://www.wiley.com)

Copyright © 2008 por Wiley Publishing, Inc., Indianapolis, Indiana

Ninguna parte de esta publicación se puede reproducir, almacenar en sistema alguno o transmitir en ninguna forma o por ningún medio, electrónico, mecánico, fotocopiado, grabado, escaneado, o cualquier otro, excepto lo que se permite en las Secciones 107 o 108 de la Ley de Derechos Reservados de los Estados Unidos de 1976, sin el permiso previo de la Editorial. Los permisos a la Editorial se pueden realizar en el Departamento Legal, Wiley Publishing, Inc., 10475 Crosspoint Blvd., Indianapolis, IN 46256, (317)-572-3447, fax (317)-572-4355, o en línea a <http://www.wiley.com/go/permissions>.

Marcas registradas: Wiley, el logo Wiley Publishing, For Dummies, para Dummies, el logo del hombre Dummies, Al Estilo Dummies, ¡El libro de consulta para todos!, A lo Dummies, Dummies Daily, The Fun and Easy Way, Dummies.com y los relacionados son marcas registradas o marcas de John Wiley & Sons, Inc. y/o sus afiliados en los Estados Unidos y otros países, y no se pueden usar sin permiso escrito. Todas las otras marcas registradas son propiedad de sus respectivos dueños. Wiley Publishing, Inc., no tiene asociación con ningún producto o vendedor mencionado en este libro.

**LÍMITE DE RESPONSABILIDAD/RENUNCIA DE GARANTÍA:** EL EDITOR Y EL AUTOR NO HACEN DECLARACIONES O GARANTÍAS CON RESPECTO A LA EXACTITUD O CONCLUSIÓN DE LOS CONTENIDOS DE ESTE LIBRO Y ESPECÍFICAMENTE RENUNCIAN A CUALQUIER GARANTÍA COMERCIAL IMPLICADA O APTITUD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR. NO PODRÁ CREARSE NI EXTENDERSE NINGUNA GARANTÍA PARA REPRESENTANTES DE VENTAS O MATERIALES DE VENTAS ESCRITOS. LOS CONSEJOS Y LAS ESTRATEGIAS AQUÍ CONTENIDAS PODRÍAN NO SER APTAS PARA TODAS LAS SITUACIONES. ESTE TRABAJO SE COMERCIALIZA BAJO EL ENTENDIDO DE QUE EL EDITOR NO ESTÁ COMPROMETIDO A PROPORCIONAR SERVICIOS LEGALES, CONTABLES O DE OTRA ÍNDOLE PROFESIONAL. SI SE REQUIERE AYUDA PROFESIONAL DEBE RECURRIRSE A UN PROFESIONAL EN EL CAMPO. NI EL AUTOR NI EL EDITOR SERÁN RESPONSABLES POR NINGÚN DAÑO. EL HECHO QUE SE MENCIONE UN SITIO WEB EN ESTE TRABAJO COMO CITA O POSIBLE FUENTE DE INFORMACIÓN NO SIGNIFICA QUE EL AUTOR O EL EDITOR APRUEBEN LA INFORMACIÓN O LAS RECOMENDACIONES QUE PUEDAN APARECER EN DICHO SITIO. LOS LECTORES DEBEN TENER PRESENTE QUE LOS SITIOS WEB DE INTERNET QUE SE MENCIONAN AQUÍ PUEDEN HABER CAMBIADO O DESAPARECIDO DESDE EL MOMENTO EN QUE ESTE LIBRO SE ESCRIBIÓ Y EL MOMENTO EN QUE SE LEE. EL CUMPLIMIENTO DE CADA CUPÓN DE OFERTA ES RESPONSABILIDAD DEL OFERENTE.

Para información general acerca de nuestros productos y servicios, por favor contacte a nuestro Departamento de Atención al Cliente dentro de los Estados Unidos al 800-762-2974, fuera de los Estados Unidos al 317-572-3993, o al fax 317-572-4002.

ISBN: 978-0-470-27696-9

Producido en los Estados Unidos de América

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1



WILEY

## Agradecimientos de la editorial

Estamos orgullosos de este libro; por favor envíe sus comentarios por medio de nuestro registro en línea que se encuentra en [www.dummies.com/register/](http://www.dummies.com/register/). Para detalles de cómo crear un libro Para Dummies personalizados para su negocio u organización, contacte a [dummiesrights&licenses@wiley.com](mailto:dummiesrights&licenses@wiley.com).

Algunas de las personas que colaboraron para que este libro saliera al mercado incluyen las siguientes:

### ***Adquisiciones, editorial, desarrollo de medios***

#### **Editor del proyecto:**

Susan Christophersen

#### **Editor de adquisiciones senior**

**Acquisitions:** Melody Layne

#### **Representante de desarrollo**

**empresarial:** Jackie Smith

#### **Administrador editorial:** Jodi Jensen

### ***Servicios de composición***

**Coordinador del proyecto:** Kristie Rees

**Diseño y gráficos:** Carl Byers,  
Stephanie D. Jumper, Heather Pope,  
Heather Ryan, Erin Zeltner

**Correctores de estilo:** Laura Albert,  
Susan Moritz

---

### **Publicaciones y editores de Dummies Tecnología**

Richard Swadley, Vice Presidente y Editor del Grupo Ejecutivo

Andy Cummings, Vice Presidente y Editor

Mary Bednarek, Director Ejecutivo de Adquisiciones

Mary C. Corder, Director Editorial

### **Editores de Dummies Consumo**

Diane Graves Steele, Vice Presidente y Editor

Joyce Pepple, Director de Adquisiciones

### **Servicios de composición**

Gerry Fahey, Vice Presidente y Servicios de Producción

Debbie Stailey, Director de Servicios de Composición

# Tabla de contenido

## ***Introducción* ..... 1**

Acerca de este libro .....	1
Cómo está organizado este libro .....	2
Capítulo 1: Nuevos paradigmas laborales .....	2
Capítulo 2: Unir las necesidades empresariales con las comunicaciones emergentes .....	2
Capítulo 3: Establecer una estrategia de Comunicaciones Unificadas .....	3
Capítulo 4: Evolucionar hacia las Comunicaciones Inteligentes .....	3
Capítulo 5: Ocho consejos para implementar las Comunicaciones Unificadas .....	3
Convenciones usadas en este libro .....	3
Hacia dónde ir a partir de aquí .....	4

## **Capítulo 1: Nuevos paradigmas laborales ..... 5**

Hacerle frente a las comunicaciones agrietadas .....	6
Reconocer los riesgos y la contra producción .....	8
Elegir no continuar de esta forma .....	10
Nuevas realidades en las comunicaciones empresariales.....	10
Conectividad mezclada para trabajadores de modalidades múltiples.....	10
La movilidad llegó para quedarse .....	12
Muchas redes, una nube .....	15
Satisfacer las expectativas de los clientes.....	16
Ofrecer las preferencias de contacto de los clientes.....	16
Mejorar las interacciones con los clientes .....	16
Establecer Comunicaciones Unificadas .....	17

## **Capítulo 2: Unir las necesidades empresariales con las comunicaciones emergentes ..... 19**

Explorar las tecnologías de las Comunicaciones Unificadas.....	20
Telefonía .....	20
Nuevos métodos de contacto .....	21
Cobertura de llamadas .....	22
Integración entre estación de trabajo y telefonía.....	22



Movilidad .....	24
Mensajería y notificaciones .....	24
Conferencias .....	26
PIM: Sincronizar calendarios, contactos y otros .....	27
Presencia y disponibilidad .....	28
Unir las tecnologías .....	31
Efectividad personal y de equipo .....	31
Efectividad de las TI .....	32

### **Capítulo 3: Establecer una estrategia de Comunicaciones Unificadas. .... 35**

Obtener ventajas con una estrategia cohesiva .....	35
Conocer las Comunicaciones Inteligentes .....	36
Enfocarse en los costos .....	37
Enfocarse en problemas operacionales .....	39
Dirigirse hacia un número para todo .....	39
Asistencia técnica a sus usuarios .....	39
Crear políticas de accesibilidad .....	40
Lograr seguridad más allá del firewall .....	41
Enfocarse en los resultados del negocio .....	41
Mejorar las interacciones con los clientes .....	42
Aumentar la productividad .....	44
Aumentar la colaboración .....	45
Reducir costos y riesgos .....	46
Desarrollar su propio caso de negocio .....	48
Comprender su fuerza laboral .....	48
Comprender su ambiente técnico .....	49
Comprender sus objetivos .....	50

### **Capítulo 4: Evolucionar hacia las Comunicaciones Inteligentes .... 51**

Comunicaciones básicas .....	52
Comunicaciones de convergencia .....	53
Comunicaciones Unificadas .....	55
Comunicaciones Inteligentes .....	56
Comunicaciones orquestadas .....	57
Enrutamiento VIP .....	57
Asistente personal .....	57
Alertas/notificaciones avanzadas .....	58
Interacciones por CEBP .....	58



## **Capítulo 5: Ocho consejos para implementar las Comunicaciones Unificadas ..... 61**

Crear una fotografía de los trabajadores .....	61
Enfocarse en su cliente .....	62
Mejorar las infraestructuras y aplicaciones existentes .....	63
Redes de convergencia .....	63
Sacar provecho de las tecnologías probadas .....	64
Implementar herramientas de administración poderosas .....	64
Buscar ayuda de expertos .....	65
No temer al cambio .....	66

# Introducción

---

**C**uando se trata de la efectividad de los empleados y de las comunicaciones, muchas organizaciones dan tumbos en un océano de opciones para comunicaciones de persona a persona. Casi sin excepción, ninguna de estas opciones está integrada con alguna otra, y la mayoría es como un mensaje en una botella: debe hacer el intento para lograr contactar a alguien, sin saber de antemano su disponibilidad, habilidad o deseo de participar o responder.

Cada vez los trabajadores (además de los clientes y los socios) deben invertir más tiempo para localizar a otros trabajadores porque necesitan probar uno y otro método, y cada vez deben buscar otra información de contacto, sin saber si el receptor se encuentra siquiera “al aire”.

Las Comunicaciones Unificadas tienen como objetivo transformar todo este caos.

## *Acerca de este libro*

Este libro ofrece una introducción a las muchas ventajas que una estrategia de Comunicaciones Unificadas puede traer a su negocio, asimismo, explica un poco acerca de la tecnología que le ayudará a llegar hasta ahí.

Las Comunicaciones Unificadas conectan a los estándares de comunicaciones y a los protocolos que pueden unir estos canales de comunicación ahora separados para que estén al tanto uno del otro y sean más sencillos de usar. Este enfoque puede mejorar dramáticamente la efectividad de los trabajadores así la satisfacción del cliente.

La efectividad de los empleados mejora ya que en cada intento que realizan para comunicarse tienen mayores posibilidades de localizar a la persona correcta en el momento adecuado con el medio óptimo. Con las Comunicaciones Unificadas, quien origina la comunicación (desde cualquier modo de comunicación que elija) puede saber de antemano si el receptor está disponible y si



tiene disposición para comunicarse así como el modo por el cual prefiere establecer la comunicación en ese momento.

La satisfacción del cliente mejora debido a que a los representantes de los contact centers, al personal de asistencia técnica y a los representantes de cuentas se les facilita más encontrar expertos en el tema dentro de la organización, lo cual aumenta las probabilidades de lograr una resolución durante la primera llamada. Además, cuando los clientes son quienes quieren comunicarse con alguien de la organización, las Comunicaciones Unificadas tienen mayores probabilidades de lograr dicho contacto, sin importar dónde se encuentre laborando esa persona.

## ***Cómo está organizado este libro***

El propósito principal de este libro es ayudarle a comprender las Comunicaciones Unificadas — su composición y sus beneficios empresariales. Finalmente, muestra cómo se puede crear una estrategia de Comunicaciones Unificadas para su propia organización. Este libro está organizado en cinco partes, pero no es necesario que las lea todas en orden — puede ir hacia donde le parezca que la información es más relevante según las necesidades actuales de su empresa.

### ***Capítulo 1: Nuevos paradigmas laborales***

En el Capítulo 1, describo de qué manera las innumerables capacidades en comunicaciones a menudo hacen que para los trabajadores resulte muy difícil encontrarse unos a otros y obtener las respuestas que necesitan en el momento, además del tiempo que esto consume. Incluyo varios ejemplos de escenarios donde una solución unificada puede salir al rescate.

### ***Capítulo 2: Unir las necesidades empresariales con las comunicaciones emergentes***

El Capítulo 2 explora el universo de capacidades de las Comunicaciones Unificadas y la forma en que mejoran la

efectividad de los trabajadores y del negocio. Discuto los beneficios específicos para diferentes tipos de trabajadores y, de nuevo, proporciono ejemplos de diversos escenarios empresariales que han visto su salvación en las soluciones unificadas.

## ***Capítulo 3: Establecer una estrategia de Comunicaciones Unificadas***

Las Comunicaciones Unificadas pueden ser impresionantes pero, ¿cómo va a llegar hasta ahí? En el Capítulo 3 lo llevo paso a paso por el desarrollo de una estrategia de Comunicaciones Unificadas. Para esto, le ayudo a enfocar los problemas, los costos y los resultados empresariales. También proporciono algunos ejemplos de la vida real de impresionantes estrategias unificadas que funcionaron.

## ***Capítulo 4: Evolucionar hacia las Comunicaciones Inteligentes***

En el Capítulo 4, explico hacia dónde lo puede llevar todo este asunto de unificar sus comunicaciones: hacia la brillante promesa de las Comunicaciones Inteligentes. Lograr llegar hasta las Comunicaciones Inteligentes es la gran meta que hace que las Comunicaciones Unificadas valgan cada centavo mientras su compañía se prepara para enfrentar el futuro de una manera realmente competitiva.

## ***Capítulo 5: Ocho consejos para implementar las Comunicaciones Unificadas***

El Capítulo 5, al estilo célebre *para Dummies*, resalta ocho excelentes ideas que le pueden ayudar en el desarrollo y la implementación de su estrategia de Comunicaciones Unificadas.

## ***Convenciones usadas en este libro***

A lo largo del libro se usan íconos para llamar la atención hacia algún material al que vale la pena prestar atención de una manera especial. Esta es una lista de los íconos junto con su descripción:



Si encuentra el ícono Consejo, preste atención — está a punto de averiguar cómo ahorrarse algunos fastidios, tiempo o dinero.



Este ícono indica que la información es técnica y que probablemente sea de mayor interés para los profesionales en tecnologías de la información.



Algunos puntos son importantes de repetir y otros de recordar. Cuando vea este ícono, preste mucha atención a lo que está a punto de leer.



Busque los íconos de Advertencia para identificar peligros potenciales. Esto incluye términos o conceptos fáciles de confundir o difíciles de entender.

A menudo en este libro, uso la abreviatura CU para referirme a las Comunicaciones Unificadas. Esto ocupa menos espacio, hace la lectura más rápida y significa que puedo incluir más información acerca de las CU en este libro.

## *Hacia dónde ir a partir de aquí*

Iniciar el camino hacia las Comunicaciones Unificadas en su organización es más fácil de lo que puede imaginar. Mucha de la tecnología con la que ya cuenta se puede reutilizar o replantear; puede desarrollar un mapa del camino para traer las CU a su organización a un ritmo que sea apropiado para sus necesidades, y en una secuencia que le ayude a enfrentar sus necesidades más urgentes de primero.

Sin importar dónde se encuentre en su plan de CU, mantenga la vista en el panorama completo: las CU mejorarán no solo la eficiencia sino también la efectividad en su organización. Avaya es el experto en CU con una visión estratégica y liderazgo en las CU, las redes de convergencia y la seguridad. Las compañías que usan Avaya disfrutan todos los beneficios del conocimiento y la experiencia de Avaya. Descubra por sí mismo por qué Avaya es el líder indiscutible en soluciones de comunicaciones empresariales para empresas de todos los tamaños.

## Capítulo 1

# Nuevos paradigmas laborales

### *Este capítulo le permitirá*

- Comprender el estado de la tecnología de las comunicaciones de hoy
- Explorar las facetas de las comunicaciones móviles
- Satisfacer las expectativas del cliente
- Comprender hacia dónde ir a partir de aquí

Un cambio de paradigma implica una nueva forma de ver un antiguo problema, y eso es con lo que las compañías tienen que lidiar al enfrentar el antiguo reto de las comunicaciones internas y externas. Las compañías deben cambiar su perspectiva de enfocarse en resolver pequeñas tareas con características especiales en los dispositivos y aplicaciones de los usuarios finales a simplificar las comunicaciones en general. Asimismo deben asegurar que las personas puedan iniciar, recibir y conducir las comunicaciones cuando, donde, como, y con quien sea que quieran hacerlo sin tener que aprender muchas tecnologías nuevas y complicadas. Al integrar las comunicaciones en todo el inmenso espectro de modos, aplicaciones y dispositivos, todos los sistemas se hacen más amigables con las personas.

Este libro explora nuevos paradigmas para trabajar y comunicarse eficientemente y en forma colaborativa. Más allá de las PC, los portales web, los teléfonos de oficina, los teléfonos inteligentes y los dispositivos móviles yace la tierra prometida de las Comunicaciones Unificadas. Está más cerca de lo que haya podido imaginar.

Las Comunicaciones Unificadas son un enfoque en desarrollo de las comunicaciones que resuelve un sinnúmero de problemas en el ambiente laboral moderno, móvil y para ser más precisos, donde quiera que se encuentre haciendo negocios en estos días. Este capítulo describe los problemas técnicos actuales de las comunicaciones que drenan valioso tiempo productivo así como

recursos de las compañías. También demuestra cómo una estrategia en Comunicaciones Unificadas comienza a transformar estas agrietadas tecnologías en una solución coherente.

## *Hacerle frente a las comunicaciones agrietadas*

Hoy en día los trabajadores cuentan con muchos medios de comunicación. Las compañías proporcionan los elementos básicos: teléfono de oficina, correo de voz, FAX, correo electrónico, y en algunas ocasiones, mensajería instantánea, audio conferencia y ahora, las video conferencias o conferencias por la red.

Individualmente, cada modo de comunicación funciona bien para mitigar algunas necesidades, pero, en general, han demostrado ser inadecuadas para muchos propósitos. Es claro que el correo electrónico es más rápido que la pasada de moda carta, por lo tanto, la gente suele tener altas expectativas con respecto a las respuestas a los correos electrónicos. No obstante, dichas expectativas a menudo no se cumplen. La gente se ve inundada con una elevada cantidad de mensajes de correos electrónicos, de manera que el solo envío de un correo a alguna persona no nos exime de la responsabilidad de cumplir con algún objetivo del negocio. Asimismo, las personas no están pegadas con goma a las sillas de sus oficinas, o pueden estar ocupadas con llamadas telefónicas, por lo que una llamada es menos óptimo aún si se requiere una pronta respuesta. Por lo menos existe el correo de voz, pero ¿quién sabe cuando oírás los mensajes el receptor o cuando los responderá?

Para cerrar algunas brechas en necesidades de comunicación, los trabajadores de las oficinas han comenzado a usar nuevas tecnologías por su propia cuenta (sin importar si cuentan con el apoyo del departamento TI), tales como:

- ✓ **Teléfonos móviles/celulares:** Con un rango de penetración por encima de 50 por ciento, es fácil afirmar que la mayoría de los trabajadores de las oficinas cuenta ahora con teléfonos celulares. Muchos de ellos incluyen su número de teléfono celular en sus tarjetas de presentación. Los teléfonos celulares vienen con sus propias capacidades de correo de voz, por aparte del correo de voz de la oficina.
- ✓ **Smartphones y PDA:** Las capacidades de los teléfonos móviles y de las PDA ahora convergen para crear una nueva

generación de *smartphones* capaces de acceder a Internet, enviar y recibir correos electrónicos, mantener calendarios y listas de contactos así como almacenar y hasta usar información de la compañía. Los trabajadores suelen adquirir una de estas útiles herramientas tanto para uso personal como empresarial.

- ✓ **Mensajes de texto:** Los usuarios de teléfonos móviles pueden enviarse mensajes de textos entre ellos. Las compañías principales de telefonía celular también ofrecen la posibilidad de intercambiar mensajes de texto entre los usuarios y con correo electrónico desde Internet.
- ✓ **Mensajería instantánea:** Para los que consideran que el correo electrónico no es lo suficiente expedito, y cuando una empresa no ha instalado la MI en toda la empresa de los vendedores de software (como Microsoft, IBM, Jabber), los empleados están usando su propio servicio (como MSN, Yahoo, Google, AOL y Skype). Algunas de estas soluciones MI permiten ahora las conversaciones telefónicas basadas en Internet e incluso ofrecen servicios de manera que los usuarios de MI puedan realizar llamadas telefónicas a líneas fijas y celulares así como recibirlas.
- ✓ **Correo electrónico personal:** La mayoría de los trabajadores de oficinas también cuenta con cuentas de correos electrónicos personales, con compañías como AOL, Yahoo, Gmail, Hotmail, MSN y muchas otras más. A pesar de que muchos trabajadores tratan de mantener cierta separación entre los negocios y el uso personal, en ocasiones es posible que recurran al uso de la cuenta de correo personal para sus negocios cuando el correo que ofrece su compañía no está disponible o por alguna razón resulta inconveniente.
- ✓ **FAX basado en Internet:** Existen muchos servicios de FAX gratuitos o con base gratuita en Internet, en los cuales un fax entrante puede direccionarse a la cuenta del correo electrónico del usuario, y los usuarios pueden originar faxes desde sus correos electrónicos.

Los trabajadores de hoy en día cuentan, entonces, con muchos medios de comunicación para comunicarse entre ellos y con sus clientes, socios y proveedores: el teléfono de la oficina, las conferencias *meet-me*, el correo de voz de la oficina, el correo electrónico, el FAX, el teléfono móvil, el servicio de correo de voz del teléfono móvil, el FAX por Internet, la mensajería instantánea, los mensajes de texto, los servicios de notificación, teletipos (TTY), las soluciones incorporadas inalámbricas y las

llamadas telefónicas por Internet, sin mencionar las opciones sofisticadas como la video conferencia o la conferencia por la web.

Por encima, pareciera que las compañías con tan amplia gama de opciones están viviendo como en una nirvana de comunicaciones, pero la realidad es totalmente lo opuesto. Con todos estos medios disponibles de comunicaciones, los trabajadores cuentan con más formas para comunicarse, todas inconsistentes entre ellas, por lo tanto, irónicamente esto aumenta las probabilidades de no encontrar a la persona que queremos localizar.

## ***Reconocer los riesgos y la contra producción***

En los “tiempos antiguos”, usted llamaba a alguien, le enviaba un correo electrónico y quizá llamaba a su teléfono móvil. Si no podía localizar a la persona, dejaba mensajes y esperaba. En algunas ocasiones, dejaba un mensaje en todos los medios para avisar del mensaje original que había dejado en alguno de esos medios. Hoy en día, cuenta con muchos otros medios para intentar comunicarse, lo que a menudo lo lleva a gastar tiempo al tratar de encontrar a la persona en el teléfono celular, la MI, los mensajes de texto, y otras direcciones de correo electrónico, sin certeza de que sus comunicaciones llegarán al receptor. Algunos de los problemas que ocurren son:

- ✓ **Los costos de administrar y mantener redes, aplicaciones y dispositivos dispares pueden ser muy altos para los departamentos de TI, sin mencionar el alto consumo de tiempo que esto requiere.** Tratar de mantener todos los dispositivos de comunicaciones de los empleados apenas apropiadamente con las últimas actualizaciones y parches de seguridad puede mantener al personal de TI ocupado por bastantes días, noches y fines de semana.
- ✓ **Canales de comunicación ignorantes unos de otros.** Casi todos los medios existentes para las comunicaciones existen como una isla e ignoran la existencia de los otros medios disponibles. Usualmente, usted debe intentar por distintos canales antes de lograr una conexión, de hecho, si no intenta con todos, corre el riesgo de no conectarse o de que sus mensajes se pasen por alto como si no fueran tan importantes.

- ✓ **Directorios múltiples en uso con información parcial almacenada en cada uno.** Con tanta cantidad de diversos medios de comunicaciones, un usuario podría no tener acceso al directorio “correcto”, o el directorio que tiene podría no tener la información o las opciones de conexión “correctas” — no hay ningún directorio de compañía o dispositivo único que tenga la posibilidad de rastrear todos los diversos medios, números de teléfono y direcciones de los trabajadores de una compañía. A menudo la única forma en que los trabajadores conocen estos canales encubiertos es por su propia “lista de amigos” o por sus listas de contactos personales, las cuales debido a su naturaleza son privadas y no se comparten.
- ✓ **Comunicación privada para asuntos oficiales de negocios.** Cuando las personas empiezan a tratar de localizar a los trabajadores por medios que no son proporcionados por la empresa (teléfono móvil, MI comercial, FAX por Internet), usted corre el riesgo de tener comunicaciones entre clientes, socios, proveedores y trabajadores de la oficina que se dan en canales populares “públicos” que la compañía no controla. La empresa ya no está al tanto de esas comunicaciones de manera que no puede darles seguimiento, controlarlas o generar informes de ellas.
- ✓ **Riesgo de revelación.** La mayoría de estos medios públicos de comunicación tiene menor protección a la que requieren las empresas: la mayoría de los servicios de MI no están encriptados, el correo electrónico personal no está encriptado y es almacenado en servicios para múltiples arrendatarios, y el FAX basado en Internet está tan desprotegido como el correo electrónico. La información empresarial, por lo tanto, existe en muchos sistemas de proveedores de servicios, lejos del control y la protección corporativos, lo cual pone en riesgo a la empresa de no lograr satisfacer la protección de la información y la retención de las regulaciones y las políticas.
- ✓ **Comunicaciones sin documentar.** Las empresas constantemente se enfrentan a los requerimientos que les exigen documentar sus comunicaciones internas así como las comunicaciones con partes externas tales como los clientes y los proveedores. Cuando las comunicaciones tienen lugar por medios que no están controlados por la empresa, ésta es incapaz de archivar dichas comunicaciones, lo cual la pone en riesgo de no cumplir con determinadas regulaciones.



## ***Elegir no continuar de esta forma***

El cúmulo de opciones en comunicaciones, tanto propias de la empresa como externas a ésta, está creando problemas de eficiencia y regulación. Las compañías de todos los tamaños necesitan con desesperación algún medio para unir de alguna manera todos estos aislados medios de comunicación de manera que puedan actuar como un todo unificado y no como los servicios divididos que son hoy.



Las Comunicaciones Unificadas unen todo esto al integrar varios modos de comunicación para que puedan trabajar juntos para el usuario final. Cuando esto se hace bien, las Comunicaciones Unificadas cambian las expectativas de todos: en lugar de que las comunicaciones estén fragmentadas y de que sean frustrantes, se convierten en un todo cohesivo.

## ***Nuevas realidades en las comunicaciones empresariales***

Todo el panorama de las comunicaciones ha cambiado. La movilidad se ha establecido firmemente y se está enriqueciendo con más características mientras se hace más versátil. Más empleados trabajan en diversas ubicaciones y usan una más amplia gama de opciones de comunicación. Exploro estos desarrollos en esta sección.

## ***Conectividad mezclada para trabajadores de modalidades múltiples***

Los trabajadores de las compañías están dispersos por todas partes: el modelo de trabajadores en cubículos más una fuerza de ventas afuera está cambiando. Muchos trabajadores de oficina tradicionales se están haciendo virtuales. Este es un ejemplo:

Esto no es nada menos que una revolución en uno de los principios básicos de la cultura corporativa: donde las personas trabajan.

A lo largo de la década de 1990, los negocios hicieron un buen trabajo en construir infraestructuras de comunicaciones en el recinto para sus trabajadores, casi todas ellas se ubicaron en la oficina. Ahora los trabajadores tienen que ser capaces de

## Mantenerse conectado en el circuito de carreras

El equipo de carreras de Fórmula 1 de la Honda, basado en Inglaterra, está compuesto por más de 70 empleados quienes viajan durante ocho meses al año. El equipo empaca y se traslada de lugar a lugar alrededor del mundo cada dos semanas, y debe estar totalmente conectado al llegar al sitio de la siguiente carrera.

El departamento de TI del equipo debe enfrentarse a leyes locales, compañías telefónicas y ajustados horarios de instalación para las líneas locales ISDN. Cada dos semanas, a cada equipo se le asigna un nuevo número de línea fija (también tienen teléfonos celulares, pero esto también es un reto cuando se debe operar en todos los continentes del mundo).

El recinto de la Honda estaba creciendo y tenía sistemas telefónicos dispares que no podían comunicarse entre sí. No podían transferir llamadas, además, las llamadas entre empleados en distintos edificios tenían que pasar por la central telefónica local.

Honda recurrió a Avaya en busca de alivio para el reto que enfrentaban debido a las crecientes comunicaciones. Avaya entonces le proporcionó una solución IP que resolvió el problema de capacidad y mucho más.

Al implementar las Aplicaciones de Comunicaciones de Avaya con el software Communication Manager en combinación con los teléfonos IP de Avaya y el Softphone IP de Avaya, los resultados fueron asombrosos:

- ✓ Aumento de colaboración entre los empleados
- ✓ Conexión más rápida y productiva de los trabajadores móviles con los expertos de las oficinas principales
- ✓ Comunicaciones más efectivas con los proveedores
- ✓ Reducción en el mantenimiento de TI
- ✓ Colaboración más sencilla entre equipos remotos: todos los miembros del equipo remoto se pueden localizar, sin importar su ubicación en el mundo, por medio de su número de extensión permanente.
- ✓ Ahorro en costos por encima de 30 por ciento

Para alcanzar la verdadera meta con bandera a cuadros, Avaya logró los resultados en un limitado espacio de tiempo entre la temporada de las carreras y las pruebas de las carreras de invierno: ¡en solo dos semanas!

comunicarse cuando se desplazan por el recinto y están lejos de sus escritorios. Asimismo, los trabajadores están dispersos en todas las direcciones y están trabajando desde sus casas, donde se ubica el cliente, en cuartos de hoteles y en cafeterías — en cualquier lugar donde puedan ir las comunicaciones de banda ancha.



Esta movilidad crea un reto mayor a solo extender la red de voz y datos corporativa por Internet hasta la ubicación de los trabajadores virtuales: esto exige una experiencia de comunicación más enriquecida que actúe como un sustituto parcial al no estar físicamente en la corporación. Las tecnologías tales como las comunicaciones por video y la video conferencia son más decisivas que antes.

Los trabajadores virtuales tienen más a tener una mayor diversidad de terminales que antes. La proliferación de los *smartphones* y las PDA añaden cierta complicación potencial a la hora de usar servicios de comunicaciones abundantes. Todos estos cambios están convenciendo a las compañías de comenzar a considerar una estrategia de Comunicaciones Unificadas.

## *La movilidad llegó para quedarse*

Al mismo tiempo que los trabajadores están laborando más fuera de la oficina, los servicios de comunicación móvil todavía gozan de un alto grado de crecimiento. Los proveedores de servicios móviles están produciendo servicios que operan en una banda ancha más grande y usan auriculares que más parecen micro computadores portátiles con buscadores web, correo electrónico y hasta programas de documentos y hojas electrónicas. Los precios están bajando, lo cual coloca estos servicios al alcance del creciente mercado. Se espera que la fuerza laboral móvil global crezca más de 20 por ciento en los próximos cuatro años y alcance 878 millones de trabajadores móviles que laborarán con sus computadoras portátiles, sus PDA y sus teléfonos celulares para el año 2009 según un estudio reciente de IDC ([www.idc.com](http://www.idc.com)).

### **Firma legal representa buen caso para Comunicaciones Unificadas**

Sutherland Asbill & Brennan LLP es una de esas grandes firmas legales conocidas por resolver problemas empresariales retadores así como problemas legales excepcionales para muchas de las compañías más grandes de los Estados Unidos. Fundada en 1924, Sutherland ha crecido y ahora cuenta con más de 425 abogados

en Atlanta, Austin, Houston, New York, Tallahassee y Washington, D.C. Las prácticas principales de Sutherland incluyen aspectos corporativos, energía, propiedad intelectual, litigio, bienes raíces e impuestos.

Para Sutherland, los negocios usuales van más allá de las ubicaciones y los

horarios de oficina. Sus abogados necesitaban sacarle provecho a los dispositivos móviles para acceder de forma segura al correo electrónico sin importar la hora o el lugar. Su sistema telefónico está compuesto de seis sistemas telefónicos independientes y separados, cada uno con su propio conjunto de características y códigos. Como resultado, la firma no tenía la habilidad de transmitir el correo de voz de toda la compañía, redireccionar llamadas entre oficinas o utilizar un conjunto de características estándar para sus más de 2700 teléfonos.

Responder a las necesidades de sus clientes era realmente difícil, hasta que implementaron las soluciones Avaya.

El departamento de IT de Sutherland comenzó a evaluar su arquitectura actual de IT y telefonía. La firma sabía que la solución de reemplazo adecuada debería solucionar temas como la interoperabilidad, la movilidad, la continuidad del negocio así como una administración más sencilla. Un buen punto de inicio fue la creación de un sistema para toda la empresa que podría interoperar con la tecnología existente, incluida la infraestructura de datos Cisco y Microsoft Exchange.

Sutherland trabajó con un Avaya Business Partner para reemplazar sistemáticamente los sistemas telefónicos separados en cada oficina con Avaya Media Servers y Avaya Media Gateways y aprovechar tecnologías como Avaya Extension to Cellular y Modular Messaging.

Los resultados sobrepasaron las expectativas de Sutherland:

✔ **Aumento en la movilidad.** Los abogados de Sutherland ahora pueden llevar a cabo negocios en cualquier momento — y cualquier lugar — que sea necesario. Estos abogados están sacando provecho de *Avaya Extension to Cellular*, una característica de Avaya Communication Manager que de forma transparente envía las llamadas hasta los teléfonos celulares, sin importar la ubicación o el proveedor del servicio inalámbrico. Los usuarios de teléfonos celulares pueden fácilmente transferir llamadas, participar en conferencias con otras personas e intercambiar entre diversas llamadas, lo cual contribuye a que la productividad y el servicio al cliente mejoren mientras se encuentran fuera de la oficina.

✔ **Aumento en la productividad.** Con la solución de Avaya en práctica, Sutherland ha logrado nuevos niveles de productividad, al extender el valor hasta los clientes de la firma. Ahora es más fácil localizar a los abogados y realizar transacciones desde cualquier lugar. Al usar Avaya Modular Messaging con Microsoft Exchange Server, los abogados se mantienen productivos con un número de teléfono comercial, un buzón para mensajes y un solo directorio con la información de contacto de los clientes.

✔ **Eficiencia operacional.** La firma ha ganado una infraestructura fuerte para unificar sus oficinas para mayor eficiencia operacional y administrativa. El departamento de

*continuado*

continuado

TI tiene una capacidad agregada en los informes estadísticos simplificados. Antes de cambiarse a Avaya, asegurar y compilar los informes de regulaciones o la información de productividad era una labor intensa o algo que no siempre era posible. Los sistemas ahora integrados con la arquitectura telefónica de Avaya permiten un almacenaje y recibimiento seguros para los 7.5 millones de

mensajes que llegan a Sutherland y el 1.5 millones de documentos indispensables para la firma.

- ✓ **Continuidad empresarial superior.** Avaya Communication Manager proporciona un alto desempeño y recuperación en desastres al proveer un control centralizado y una ruta alterna a través de la red de distribución de la firma y de sus dispositivos de comunicación.

La gente ahora está llegando al trabajo con todo tipo de aparatos personales tales como Blackberries, Treos, Blackjack, Q's, iPaq, Sidekick, UTStarcom y muchos otros. Estos dispositivos ofrecen muchas capacidades móviles de computadora entre las que se incluyen:

- ✓ Correo electrónico
- ✓ Smartphone/teléfono IP
- ✓ Calendario y administración de contactos
- ✓ Lectura/edición de documentos
- ✓ Acceso a Internet
- ✓ MI/SMS

Esta tendencia parecería ser un puente a la productividad en la oficina, pero estos dispositivos tienen algunas desventajas, entre las que se incluye:

- ✓ Falta de administración central. Pocos, si acaso alguno, de estos medios están disponibles para una organización como para estar siquiera al tanto de tales aparatos, mucho menos para tener ninguna habilidad para apoyarlos o administrarlos.
- ✓ Peligro de revelación de la información. Los dispositivos móviles fácilmente se pierden o se colocan en el lugar

inadecuado y a menudo son robados. Estos proporcionan menor protección para sus contenidos los cuales se encuentran disponibles para las computadoras portátiles y otros dispositivos móviles “tradicionales”. Cuando estos dispositivos no son propiedad de la organización, la empresa implícitamente está permitiendo que su información confidencial se almacene en sistemas que no posee o controla.

Esta situación produce costos de asistencia mayores y usuarios frustrados, quienes deben esforzarse más para administrar sus dispositivos y sus comunicaciones. Estos usuarios no se están comunicando efectivamente y la organización en gran medida es incapaz de ayudarles.

## *Muchas redes, una nube*

Ningún modo de comunicación, desde el texto hasta el video, puede reemplazar a todos los demás. Cada uno cumple una función útil y podría ser la solución adecuada en distintas circunstancias. Asimismo, los trabajadores no están dispuestos a renunciar a ninguno de ellos y en ocasiones usan más de uno de estos métodos a la vez. Sin embargo, usar muchos aparatos puede ser problemático para el trabajador, los compañeros de trabajo, los clientes y la gente de TI: cada modo tiene su forma separada de dirigirse a los usuarios; cada uno tiene sus métodos separados de crear y manejar las listas de contactos; cada uno tiene sus formas separadas de establecer las sesiones de comunicación. Cada uno podría tener sus propios dispositivos para establecer la comunicación.

Tanto ejecutivos como empleados y socios quieren que estas distintas redes trabajen en forma conjunta. Usted desea que estén al tanto unas de otras. Quiere una forma para dirigirse a los usuarios. Quiere una sola lista de contactos, que se use para todos los modos, a la cual se pueda acceder desde todas sus aplicaciones, terminales y dispositivos. Usted quiere cargar menos aparatos para lograr comunicarse y estar al tanto de todo. A pesar de que se comunica con sus compañeros de trabajo y sus clientes por medio de muchas redes, quiere que funcione como una “nube” en el diagrama de las comunicaciones corporativas.

Lo que usted quiere se llama Comunicaciones Unificadas.

## *Satisfacer las expectativas de los clientes*

Luego de décadas de reducir costos y erosionar el servicio al cliente, los consumidores y los clientes corporativos ya han tenido suficiente de soluciones “automatizadas”. Se sienten como ratas en un laberinto ante los sistemas de menús telefónicos sin poder hablar con una persona real.

### *Ofrecer las preferencias de contacto de los clientes*

Las compañías se han mantenido enfocadas en el servicio al cliente como la imagen y la reputación del negocio.

Pero mientras las compañías han logrado controlar el problema del servicio al cliente automatizado, al mismo tiempo la tendencia hacia la movilidad, las comunicaciones fragmentadas y los trabajadores virtuales han disminuido el progreso al hacer que encontrar y comunicarse con los empleados sea más difícil. A veces pareciera como que se avanza dos pasos y se retrocede uno. Es por esto que Avaya lleva la unificación de las comunicaciones unos pasos más adelante.

### *Mejorar las interacciones con los clientes*

Mejorar las expectativas de los clientes quiere decir asegurar interacciones positivas con ellos. Estas son algunas formas en que las comunicaciones integradas pueden lograr que su compañía sobresalga:

- ✓ **Simplificar las interacciones con los clientes.** Se puede usar un solo número de “teléfono” para acceder a un socio por medio de diversos servicios como la voz, el fax, la notificación, entre otros; en cualquier lugar, ya sea el escritorio de la oficina, los alrededores de la oficina, el dispositivo móvil, sea virtual o trabaje en la casa, en la PC desde cualquier lugar del mundo. Ahora puede averiguar fácilmente quién está disponible para responder la pregunta de un cliente o resolver el problema de un vendedor, y si toma la llamada justo cuando regresaba a la oficina después

del almuerzo, el cliente no necesita saberlo: una llamada que comenzó en el teléfono de un escritorio se puede transferir a un teléfono celular sin interrupción mientras la llamada está en progreso.

- ✓ **Aumentar la disponibilidad de los asociados.** La línea telefónica de la empresa y su teléfono celular pueden sonar al mismo tiempo y con las funciones *find-me/follow-me* (búsqueda y seguimiento) aumenta la probabilidad de que quien está llamando pueda encontrar a la persona que busca en el primer intento.
- ✓ **Aumentar la respuesta.** Los empleados se pueden contactar o pueden iniciar comunicaciones en tiempo real y en tiempo no real desde cualquier lugar. Ellos han aumentado el acceso a otros asociados para tratar los problemas de los clientes. Todos los mensajes de voz de la empresa se administran en un solo buzón de entrada lo cual elimina el reto de cómo reenviar un mensaje importante que ha sido dejado en un buzón de un teléfono celular a otro asociado para que cuente con la información o actúe. La mejorada notificación de mensajes y el acceso a estos (correo electrónico, correo de voz o fax), así como la creciente habilidad para administrar esos mensajes acelera la capacidad para tratar las demandas de los clientes.

## ***Establecer Comunicaciones Unificadas***

Las Comunicaciones Unificadas, las cuales también llamaré CU de manera abreviada en el resto del libro, es uno de los principales pasos en la dirección que las organizaciones necesitan tomar. Las CU simplifican sus comunicaciones al mezclar y combinar lógicamente servicios y características que antes estaban separados de manera que la comunicación por cualquier medio y con cualquier persona sea posible mediante cualquiera de sus dispositivos.

En el resto de este libro, le muestro cómo puede establecer una estrategia para CU en su organización. En el Capítulo 2, discuto en detalle las características disponibles en Comunicaciones Unificadas y cómo permiten nuevas capacidades que llevan a la satisfacción del cliente y hacen sus comunicaciones y procesos más efectivos.



En el Capítulo 3, lo llevo por los pasos específicos necesarios para establecer una estrategia de CU en su organización — para llevarlo desde el lugar donde se encuentra en este momento a lo largo de una revolución de efectividad en las comunicaciones que hará su organización más fuerte, mientras le permite a sus empleados y a sus clientes administrar y usar sus productos y servicios de manera más efectiva.

Luego, en el Capítulo 4, le muestro el panorama más allá del horizonte: las Comunicaciones Inteligentes. Su estrategia en CU lo puede llevar por el camino hacia las Comunicaciones Inteligentes donde la satisfacción del cliente sigue mejorando mientras los costos en las comunicaciones tienen una fuerte reducción.

## Capítulo 2

# Unir las necesidades empresariales con las comunicaciones emergentes

.....

### *Este capítulo le permitirá*

- Explorar las Comunicaciones Unificadas
  - Crear tecnologías de CU para resolver los retos empresariales
  - Comprender la efectividad y las comunicaciones
- .....

**U**sted podría pensar que la abundancia de opciones para comunicarse es muy positiva para las empresas. Entonces, es posible que le sorprenda saber que en realidad los negocios están sufriendo debido a la gran cantidad de canales de comunicación. Principalmente, esta sobrecarga se debe a que todas estas tecnologías de comunicación no están al tanto unas de otras. Entonces, en lugar de recibir un mensaje en su correo de voz, recibe ese correo de voz, un correo electrónico y hasta un MI de la persona que está tratando de contactarlo en la oficina...mientras usted tuvo siempre su celular.

Esta sobrecarga en las formas de comunicarse se está viendo exasperada por la hoy creciente fuerza laboral móvil. Ahora no son todos los trabajadores los que se sientan en cubículos y oficinas — al menos no todos los días. Más y más trabajadores están pasando a ser “virtuales” — trabajan en su casa, mientras viajan, en cafeterías o en cualquier otro lugar. Esta movilidad ha hecho que comunicarse con los compañeros de trabajo implique más tiempo que nunca ya que desconocemos la mejor forma para contactarlos en un determinado momento.

Hay muchas razones para tener esperanza: las CU son un conjunto de tecnologías emergentes que pueden unificar todos esos métodos separados de comunicaciones existentes en un

conjunto de capacidades multimodales que están muy conscientes unas de otras. Esto quiere decir que será mucho más fácil que antes localizar a las personas — y hacerle saber a los demás cómo lo pueden localizar. Avaya es el líder en este sentido, al desarrollar tecnologías de comunicación y productos para hacer las comunicaciones más efectivas y darles más sentido.

En este capítulo lo llevo por las profundas aguas de las CU, desde la perspectiva de la tecnología así como de la efectividad empresarial.

## ***Explorar las tecnologías de las Comunicaciones Unificadas***

Las CU representan el avance constante en muchas tecnologías de la comunicación. Pero a pesar del avance independiente de esas tecnologías en el pasado, con las CU estas tecnologías están al tanto unas de otras y aprovechan las capacidades con las que cada una de ellas cuenta. Las fronteras entre los modos que una vez estuvieron separados cada vez son más difusas tanto a nivel técnico como funcional. Siempre hay algún traslape entre algunas de las capacidades de estas tecnologías, y eso no es ningún accidente. De hecho, es una parte de la convergencia deliberada de las tecnologías de la comunicación.

### ***Telefonía***

Desde el momento en que Alexander Graham Bell pronunció sus primeras palabras por teléfono, “Señor Watson—Venga—¡Quiero verlo!”, la tecnología que soporta la telefonía se ha mantenido avanzando de forma constante. Con la llegada de las CU, Bell puede localizar a Watson en cualquier lugar, a cualquier hora, de manera que Watson ni siquiera necesita desplazarse hasta aquí.

En las CU, la telefonía toma nuevas formas entre las que se incluyen:

- ✓ **Clientes de CU:** Gruesos o delgados, usuarios de una PC o de teléfonos que parecen tradicionales, los clientes de CU se pueden comunicar entre sí directamente o por medio del IP PBX, al usar la tecnología de Voz sobre IP (VoIP).
- ✓ **Aplicaciones para teléfono IP:** Ya que puede acceder y controlar sus comunicaciones por voz desde su PC, ¿por

qué no acceder a la información en su computadora desde su teléfono? Con las aplicaciones para teléfono IP, el teléfono de su oficina se puede convertir en una PDA con acceso al correo electrónico, al calendario, los contactos y las tareas. La próxima vez que llegue tarde a la oficina y necesite entrar a una reunión — cuya logística está en su calendario o escondida en algún correo electrónico— podrá dirigirse a ese aparato en su escritorio que siempre está encendido — el teléfono — y acceder a la información que necesita mientras su PC se está encendiendo.

- ✓ **Comunicaciones incorporadas:** Mientras usan aplicaciones como el correo electrónico, la mensajería instantánea, o quizá mientras acceden a los archivos desde un sitio de colaboración, los usuarios pueden confirmar la presencia y la disponibilidad, y si lo desean, pueden iniciar una comunicación por medio del correo electrónico, la MI o de una llamada telefónica sin necesidad de cambiarse a otra aplicación.
- ✓ **Teléfonos de CU con capacidad para SIP:** Son una variable de clientes CU. Los teléfonos SIP usan el conocido Protocolo de Inicio de Sesiones que soporta una variedad de modos de comunicación como la voz, la conferencia y la mensajería instantánea.
- ✓ **Teléfonos de audio y video:** Los clientes de CU y los teléfonos pueden soportar no solo comunicaciones de audio sino también de video. Los usuarios empezarán a decir, “¿Ya me puedes ver? ¡Bien!”
- ✓ **Teléfonos inalámbricos de modo dual:** El cambio automático entre la WiFi local y la CDMA o GSM regional será una realidad. Los nuevos teléfonos móviles se conectarán a las redes de voz corporativas WiFi mientras se encuentra en el recinto, y a las redes de las compañías telefónicas que ofrecen el servicio celular mientras está fuera.



Las CU unen todos los tipos diferentes de comunicaciones de voz que se encuentran disponibles hoy día.

## *Nuevos métodos de contacto*

La ruina de las comunicaciones hoy en día no es su variedad, sino su separación, en especial cuando se trata de encontrar un canal de comunicación con su amigo o colega. Con las CU, sus identidades de contacto se reducen a apenas unas cuantas identidades.

En este momento es muy posible que usted tenga números separados para el teléfono de su oficina, el fax, la oficina virtual, el correo de voz, el TTY, el localizador, y así sucesivamente. Con las CU, estos se convierten en:

- ✔ **Un solo número de acceso:** Ya sea que quiera hablar en el momento, dejar un correo de voz, pedir una notificación, enviar un fax o comunicarse por cualquier otro modo, debe acceder a un solo número. La red y las terminales determinan cómo unir las tecnologías disponibles para hacer llegar el mensaje (o la llamada de voz).
- ✔ **Identidad única de salida:** Lo contrario al número de acceso único, la identidad de salida única muestra un solo número de donde proviene la llamada, sin importar el modo de comunicación usado. Un receptor puede reconocer su número único, sin importar la tecnología que esté usando para comunicarse.

Este nuevo modelo anuncia el regreso de las tarjetas de presentación sencillas — ¡imagine una tarjeta de presentación con un solo número para todo!

## ***Cobertura de llamadas***

Cuando alguien lo llama, ¿usted quiere que la llamada se desvíe a su asistente, a su correo de voz, o algún otro destino? ¿Depende eso de quién esté llamando? La cobertura de llamadas en las CU permite al usuario determinar reglas simples que direccionan las llamadas entrantes directo a su correo de voz, a un asistente, a un centro de llamadas o casi a cualquier otro lugar.



Una llamada entrante también se puede direccionar hacia un asistente que puede hacer preguntas y grabar las respuestas así como tomar decisiones al vuelo acerca de cómo manejar la llamada.

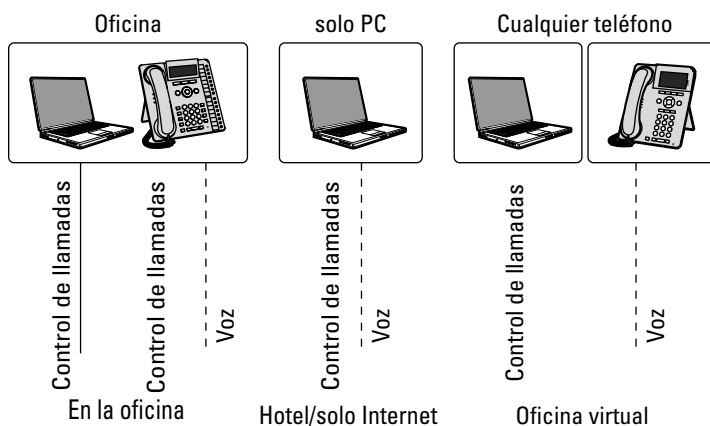
## ***Integración entre estación de trabajo y telefonía***

Las CU fácilmente se integran con ambientes computacionales en computadoras portátiles y de escritorio existentes. Algunas de las características que disfrutarán los usuarios son:

La telefonía fija, la habilidad para usar su PC con cualquier cliente, venga éste de un software basado en la red o no, le

permite controlar la extensión de su negocio. Como muestra la Figura 2-1, sin importar desde dónde esté trabajando, puede hacer o recibir llamadas, administrar las llamadas en progreso y usar las características de la telefonía avanzada, todo mientras mantiene la identidad de la extensión de su empresa. La experiencia del usuario final es la misma para todos los tres modos, los cuales cuentan con el soporte de Avaya:

- ✓ **Compartido:** Un cliente de PC gordo o basado en la red y el teléfono regular de la oficina comparten las características de control de las llamadas, mientras la dirección de la voz se direcciona al teléfono de la oficina. La llamada que usted responde o inicia con el software de cliente o el teléfono fijo de la oficina se puede usar con el otro. Puede responder la llamada usando el teléfono, luego colocar la llamada en espera usando su PC. Luego puede tomar la llamada y reenviarla usando los botones en el teléfono.
- ✓ **Solo PC:** Un cliente gordo de PC o basado en la red proporciona un control de llamadas exclusivo mientras la PC, por medio del uso de VoIP, se encarga del aspecto de la voz de la llamada.
- ✓ **Cualquier teléfono:** Un cliente gordo de PC o basado en la red proporciona un control de llamadas exclusivo mientras se envía la voz a un teléfono designado por el usuario. Las llamadas entrantes suenan en el teléfono designado; las llamadas de salida primero llaman al usuario al teléfono designado y luego colocan la porción saliente de la llamada.



**Figura 2-1:** Mantener la identidad de su empresa para todas las llamadas entrantes y salientes.

## *Movilidad*

La movilidad se trata de cortar el cordón que lo ata a su escritorio para poder ir donde quiera. Las CU proporcionan todavía más capacidades para la movilidad, incluyendo:

- ✓ **Teléfonos de banda múltiple de dos y tres modos:** Usted por supuesto ha visto teléfonos con CDMA, GSM y AMPS, pero esas son noticias del pasado. Lo que viene con las CU son teléfonos que se pueden cambiar indistintamente entre redes WiFi corporativas y redes móviles.
- ✓ **Clientes móviles de CU:** Una experiencia consistente es una de las metas de las CU. El uso de un cliente móvil le permite manejar visualmente sus mensajes de correo electrónico y de voz, acceder al directorio corporativo, y extender características PBX corporativas como la transferencia, la conferencia y otras hasta su dispositivo móvil.
- ✓ **Texto a voz:** Cuando piense en mensajería unificada, es posible que primero piense en la habilidad para manejar sus mensajes de voz desde su cliente de correo electrónico. También puede hacer que le lean sus mensajes de correo electrónico mientras accede a sus mensajes de voz. En algunos casos, puede hacer incluso que le lean el documento adjunto.
- ✓ **Reconocimiento de voz:** En ocasiones es inconveniente o inapropiado usar un dispositivo para administrar sus comunicaciones. El reconocimiento de voz se adapta a la perfección a los usuarios móviles. Proporciona acceso independiente de voz con ojos libres y manos libres para realizar llamadas y participar en conferencias, usar el correo electrónico y el correo de voz, el calendario, y la lista de tareas.

Los teléfonos celulares actuales tienen todo el hardware necesario para estas capacidades; solo faltan el software y los estándares. La innovación de Avaya en cuanto a movilidad proporciona nueva vida y capacidades a las comunicaciones móviles.

## *Mensajería y notificaciones*

La mensajería actual puede parecer algo fragmentada cuando trata de averiguar si la persona a la que quiere enviarle un

mensaje tiene un proveedor compatible. Veamos las islas separadas de hoy con respecto a la mensajería:

- ✓ **Correo de voz:** Con buzones de correo de voz separados — correo de voz de la oficina en casa, correo de voz móvil y correo de voz del teléfono del escritorio — los sistemas de correo de voz son islas, de manera que se pierde la utilidad del mensaje. En otras palabras, usted no puede transferir, reenviar o responder ya que está usando sistemas y directorios dispares.
- ✓ **Mensajería instantánea:** En este momento no existe interoperabilidad entre los proveedores más importantes de mensajería instantánea (MI) como MSN IM, AOL IM, Google Talk o Skype. De hecho, la integración entre estos servicios y empresas de MI es escasa. Unos pocos programas de clientes se comunican con dos o más de estas aplicaciones pero hay unas pocas capacidades de salida allá afuera.

Ahora, imagine un escenario de comunicaciones donde, en lugar de que estas redes de mensajería estén desoladas, todas se interconecten para proporcionar capacidades como:

- ✓ **Correo de voz único:** En lugar de tener que revisar el correo de voz en el teléfono de la oficina, el teléfono móvil y otros posibles lugares, los trabajadores tienen un solo sistema de correo de voz al cual pueden acceder desde cualquier lugar. Los indicadores de correo de voz aparecen tanto en los teléfonos de la oficina como en los móviles, así como en otras aplicaciones en las computadoras de escritorio.
- ✓ **Repuesta en medios cruzados:** En lugar de infraestructuras de mensajería separadas para el correo electrónico, el correo de voz y los mensajes de texto, una sola infraestructura soporta la mensajería y responde en varios medios, incluidos:
  - Respuestas de correo de voz hacia el correo electrónico.
  - Respuestas de correo electrónico o texto hacia correo de voz.
- ✓ **Mensajería instantánea federada:** En lugar de islas separadas de sistemas privados de mensajería instantánea, las CU hacen posible los ambientes de mensajería instantánea entre organizaciones y proveedores que permiten a las personas contactar a otros por medio de la mensajería instantánea, sin importar el servicio de MI que cada uno esté usando.



- ✓ **Un clic para llamar, un clic para participar en una conferencia:** Los mensajes, los directorios y las listas de contactos le permiten al usuario hacer una llamada o participar en una conferencia de inmediato con otros en cualquier medio que esté disponible en el momento.
- ✓ **Mensajería unificada:** Puede obtener el correo electrónico, el correo de voz y hasta un fax en un solo buzón de entrada.
- ✓ **Correo de voz visual en todos los dispositivos, incluyendo los móviles:** Ordene, revise, seleccione mensajes específicos de manera que pueda enfocarse en lo que es importante. Así como puede “ver” el correo electrónico en su Blackberry, ahora también puede recibir su correo de voz en esa forma.
- ✓ **Notificación:** El Avaya Event Processor cuenta con componentes incorporados para escanear bases de datos, alimentar RSS y otras fuentes de eventos para mantenerlo al día en tiempo real. Asimismo, el Avaya Communications Process Manager tiene módulos incorporados para orquestar respuestas a los eventos, sin la intervención humana. Avaya Modular Messaging y one-X Speech proporcionan un número para servicios de notificación con reglas Call-me controladas por el usuario que pueden realizar conexiones a eventos programados automatizados. Por ejemplo, quien llama puede solicitar que se envíe un mensaje de notificación con su información para llamarlo de vuelta. Asimismo, one-X Speech puede recordarle sus tareas, citas y reuniones. Juntas, estas soluciones permiten una respuesta organizacional más rápida.



Los CU unen los ambientes de comunicaciones dispares que existen en este momento en un solo sistema y redes multimedia que les permiten a las personas contactarse — y compartir todo tipo de datos — con cualquier tecnología de comunicación que tengan a la mano.

## Conferencias

Las conferencias de audio, red y video cuentan con nuevas capacidades con las CU. Algunas de las características que ofrecen las CU para las conferencias son:

- ✓ **Independencia de dispositivos:** Los participantes pueden unirse a una conferencia por medio de cualquiera de estos dispositivos: teléfono móvil de solo audio, teléfono inteligente CU, PDA, o portal web de PC.

- ✓ **Llamada para iniciar la conferencia:** El sistema de conferencia llama al anfitrión de la reunión y a los participantes, en lugar que todos tengan que hacer la llamada. Las reuniones pueden comenzar con más prontitud. No hay que buscar números para realizar la llamada: solo tiene que responder el teléfono cuando éste suena.
- ✓ **Adaptabilidad de medios:** Una conferencia que inicia en un modo puede fácil y rápidamente agregar otros modos. Por ejemplo, una conferencia de audio puede con facilidad agregar un video clip, imágenes y aplicaciones, entre otras cosas, justo en la conferencia, sin necesidad de hacer ningún ajuste.
- ✓ **Horario integrado:** Cuando alguien organiza una conferencia, los calendarios de los participantes invitados se actualizan automáticamente. El organizador puede, con solo presionar un botón (está bien, es más bien, digitando una URL en el buscador), agregar información acerca de la conferencia para un invitado, de manera que sus participantes no tendrán que descifrar cómo unirse a la conferencia a la hora definida.
- ✓ **Control visual y auditivo de la conferencia:** Los organizadores de la conferencia pueden — en tiempo real — controlar aspectos de video y audio de la conferencia. Esto permite que una conferencia rica en medios sea más inteligente con respecto a las capacidades de los participantes. Los participantes que cuentan con capacidades enriquecidas en sus medios pueden ver el video, el audio, la aplicación para compartir y así sucesivamente, si sus terminales son capaces, mientras los participantes en terminales más livianas como los dispositivos móviles pueden recibir las partes de la conferencia que permiten sus dispositivos.

## ***PlM: Sincronizar calendarios, contactos y otros***

Tratar de administrar las múltiples listas de contactos y los calendarios en sus aplicaciones puede ser tan frustrante como para darse por vencido. En muchos casos, no hay forma de poder sincronizar calendarios y listas de contactos entre diversas aplicaciones. Incluso cuando existen herramientas disponibles para esta sincronización, pueden ser difíciles de usar así como problemáticas.

## Seguir avanzando con el transporte unificado

Las compañías de transporte históricamente han enfrentado dificultades para responder las preguntas de siempre: “¿dónde está mi pedido?” y “¿por qué mi pedido está retrasado?”

Los procesos relacionados con la logística transportista y los procesos de exclusión por lo general son ineficientes y no cuentan con la información adecuada, por lo que fallan en resolver las expectativas de los clientes o en intervenir en la fuente del retraso mismo.

Las CU pueden ayudar a las compañías transportistas a mejorar estas ineficiencias por medio de diversos puntos de comunicación y automatización, entre los que se incluyen:

- ✓ Envío de mensajes de texto y de voz a cada vehículo y a cada chofer.
- ✓ Tecnología para ubicación GPS para cada vehículo

- ✓ Datos telemétricos que son de ayuda para el chofer y el encargado del envío central en aspectos específicos relacionados con la condición y el desempeño del vehículo.

Estas soluciones pueden aportar mejor y más actualizada información para el encargado del envío, el cual puede intervenir más rápido y de manera más apropiada ya sea con el reemplazo de choferes, las reparaciones de los vehículos, el uso de grúas y el reemplazo de los vehículos. Los resultados de la empresa alcanzados luego de estas acciones incluyen:

- ✓ Disminución de retrasos en los horarios de envío
- ✓ Mejora en la utilización de la flota
- ✓ Mejora en el servicio al cliente
- ✓ Incremento en la repetición de negocios y en las referencias de los clientes satisfechos

Ya debe haberlo adivinado — las CU hacen de esta ardua tarea algo mucho más sencillo que antes. De una manera fácil y elegante, las CU hacen que la administración de contactos y calendarios sea como si solo tuviera un calendario y una lista de contactos a los cuales puede acceder desde distintos medios.

## *Presencia y disponibilidad*

Con las CU, siempre tendrá que usar muchos modos de comunicación: teléfono móvil, teléfono de escritorio, mensajería instantánea, video conferencia, correo electrónico, y más. No obstante, las CU resuelven dos problemas principales:

- ✓ La presencia le permite determinar, con anterioridad, cómo se puede contactar a un colega con mayor facilidad y de manera más expedita.
- ✓ La disponibilidad le ayuda a indicar la forma en que un colega lo puede contactar, incluyendo el tipo de contactos de ingreso que prefiere.

Esta es la forma en que las CU hacen su trabajo.

## Programación de pacientes unificada y más saludable

Los servicios médicos están totalmente relacionados con las personas: el personal médico se apoya y les proporciona servicios a los pacientes. En segundo lugar, el equipo adecuado debe estar disponible donde y cuando se necesita.

Tras decidir ofrecer un servicio inmediato a los pacientes y al personal de apoyo, las prácticas médicas de hoy, las clínicas y los hospitales trabajan al límite cuando proporcionan servicios médicos a los pacientes. Las presiones financieras también afectan el servicio. Por lo tanto, el horario eficiente en la atención a los pacientes es un elemento crítico en el desempeño del servicio.

Los horarios de atención médica se rigen por prioridades y están sujetos a emergencias que ocupan al personal y los recursos determinantes en el último minuto, lo cual genera retrasos y la dificultad para reprogramar los servicios con exactitud. Los retrasos y las fallas en la programación pueden dar como resultado:

- ✓ Pérdida de ingresos para los proveedores de servicios médicos

- ✓ Reducción en la productividad
- ✓ Uso ineficiente o recursos escasos
- ✓ Satisfacción deficiente del paciente

Las CU pueden proporcionar información acerca de la disponibilidad de los proveedores, los recursos y los pacientes. Algunas de estas habilidades que pueden ayudar con este problema son:

- ✓ Procesos de programación de recursos habilitados con comunicaciones que proporcionan disponibilidad de recursos en tiempo real
- ✓ Notificaciones en tiempo real para el personal cuando los recursos se retrasarán debido a emergencias de último momento
- ✓ Notificaciones en tiempo real para los pacientes cuando es posible que exista un retraso en el servicio, lo cual incluye actualizaciones y reprogramación de citas

Estas habilidades pueden dar como resultado tener menos sorpresas, pacientes más felices y mucha mayor eficiencia.



Cuando un usuario activa su dispositivo de comunicación, éste informa su presencia en la red e indica su habilidad para comunicarse. La presencia distribuye la siguiente información para otros usuarios de red (aquí se incluyen a los que quieren comunicarse con otros):

- ✓ **Presencia del usuario:** Indica si la persona está en línea o desconectada, en la oficina o de camino, activo en una aplicación compartida o ausente y así sucesivamente (también puede expresar la presencia con mensajes como: en reunión, al teléfono, o salí a comer). La manifestación de presencia ya se encuentra en la lista de contactos de la MI la cual muestra si sus contactos están en línea o desconectados.
- ✓ **Capacidad del usuario:** Indica el modo de comunicación que puede recibir la persona. Por ejemplo, puede saber si una persona puede recibir una llamada de video en lugar de una antigua llamada sencilla de voz.
- ✓ **Disponibilidad del usuario:** Indica si la persona está disponible para comunicarse en ese momento con usted. Quizá la manifestación más temprana de disponibilidad es la señal de ocupado del teléfono. Esa señal le indica a quien llama que la otra persona no se puede comunicar en ese momento porque se está comunicando con otra persona.

También puede indicarle al sistema (aunque no es necesario que el sistema lo comunique a quienes lo tratan de contactar) su método preferido de contacto — si quiere recibir comunicados por MI, teléfono fijo, teléfono celular y así sucesivamente. Lo conveniente de las CU es que incluso si alguien llama a su teléfono fijo, usted puede recibir la llamada en su celular si así lo definió como preferencia de contacto para ese momento.



La presencia y la disponibilidad en parte son estado y en parte preferencia. El hecho de que pueda comunicarse no quiere decir que quiera hacerlo. Usualmente, usted necesita estar disponible todo el tiempo para su superior, sin importar lo que esté haciendo, pero puede ser más selectivo con respecto a las llamadas y mensajes que recibe de otras personas según la hora y las circunstancias.

Por último, estas habilidades no se tratan solo de un receptor que decide cuándo prefiere ser interrumpido. Hay una meta mucho más importante: asegurar que las personas correctas son conocidas y que se pueden localizar en cualquier circunstancia dada.

## *Unir las tecnologías*

Las CU no se tratan de apilar lo último en tecnología solamente porque sea un factor atractivo. Más bien, las CU se tratan de alcanzar importantes metas empresariales por medio del uso de tecnologías específicas. (Aún así, encontrará que muchas de las tecnologías disponibles para ciertos retos empresariales específicos son demasiado fascinantes.)

### *Efectividad personal y de equipo*

La efectividad quiere decir lograr hacer las cosas correctas. Hable con casi cualquiera acerca de un gran proyecto o de una iniciativa y pregunte cuáles fueron los factores más importantes para el éxito (o el fracaso), se dará cuenta de que la mayoría del tiempo las comunicaciones están encabezando los primeros lugares de la lista. Las CU buscan que sus comunicaciones sean más efectivas de manera que tanto usted como cualquier equipo con el que esté trabajando logren realizar las tareas más significativas en lugar de perder tiempo con las insignificantes.

Algunos ejemplos de efectividad incluyen:

- ✓ **Dirigir y priorizar la interacción:** Comprender las normas para comunicarse mejora los logros cuando todos saben cómo (tanto en términos de medios como de estilo) puede comunicarse mejor el equipo.
- ✓ **Mejorar la eficiencia de la respuesta:** Las personas y los grupos pueden responder con mayor rapidez, al completar las tareas y los proyectos a tiempo, si se pueden localizar con mayor facilidad. Una persona que no se puede localizar no tiene capacidad para responder.
- ✓ **Mejorar la colaboración del equipo:** El éxito del equipo y el proyecto o el programa depende de la colaboración — trabajar en conjunto para lograr los objetivos deseados. Este trabajo en equipo se puede facilitar por medio de comunicaciones efectivas y eficientes tales como la habilidad para compartir archivos mientras se conversa por teléfono.
- ✓ **Controlar la localización:** Crear “un solo número” de acceso (donde un individuo tiene tan solo un número de teléfono que funciona para su oficina, su teléfono móvil, fax, etc.) para agilizar los procesos.
- ✓ **Mejorar el acceso a los mensajes y el calendario:** El PIM (Manejo de información personal, es decir, sus contactos,

mensajes y calendario) le da libertad a los trabajadores y al mismo tiempo los esclaviza. Mejorar el acceso a la información en los PIM, como el acceso de voz para los calendarios y mensajes, ayuda a mejorar su efectividad al hacer más fácil la localización de información clave con rapidez.

- ✓ **Crear la habilidad para localizar expertos:** En muchas ocasiones usted necesita localizar no solo personas, sino expertos. ¿Cuántas veces nos ha sucedido que llamamos una, dos o tres veces para tratar de encontrar a la persona con la respuesta para nuestra pregunta? ¿Por qué no contar con un directorio — accesible a cualquiera que necesite saber — no solo de nombres, sino también con expertos en áreas claves? En otras ocasiones usted ha sabido a quién recurrir para encontrar algún contenido clave o información contextual y guía, pero no tuvo la oportunidad de preguntar o la respuesta llegó muy tarde. Las CU hacen que cualquier momento sea una oportunidad para preguntar, y ayudan a aumentar las probabilidades de que habrá una respuesta cuando usted la necesite.
- ✓ **Hacer más fácil la participación en conferencias:** Aumenta la inteligencia y las habilidades en los sistemas de conferencias, incluyendo: hacer un clic para iniciar una conferencia, opciones mejoradas de medios, y la posibilidad de recibir un llamado de la conferencia cuando es el momento de comenzar.

Todos estos factores de éxito en la efectividad son facilitados por los sistemas de CU que son sencillos de usar.

## *Efectividad de las TI*

Uno de los mayores retos en las organizaciones de TI hoy en día es la superabundancia de tecnologías y sistemas que se deben soportar. Al enfrentarse a los retos financieros de hacer más con menos, las TI a menudo asimilan muchos sistemas, por lo general en pequeños incrementos, lo cual da como resultado un lento debilitamiento de la organización TI en términos de su habilidad para soportar todo adecuadamente. Toda la organización sufre debido a la falta de experiencia y recursos del departamento de TI para soportar todo adecuadamente.

Las soluciones completamente integradas son más fáciles de soportar que aquellas soluciones que llegan de manera totalmente separada. Algunos ejemplos de las formas en que las organizaciones de TI se pueden hacer más efectivas incluyen:

- ✓ **Sacar ventaja de un ambiente tecnológico ágil:** El uso de una arquitectura orientada al servicio (SOA) proporciona al ambiente de las TI mayor agilidad y más oportunidades para la reutilización.
- ✓ **Simplificar el ambiente tecnológico:** La consolidación de los servidores, la virtualización de esos servidores, la consolidación de las aplicaciones y pasar a aplicaciones basadas en la red.
- ✓ **Trabajar con aplicaciones y dispositivos estándar:** Usar estándares de productos y tecnologías como SIP quiere decir que el departamento de TI podrá desplegar más opciones tecnológicas que ya usa en lugar de agregar otras más.

Estos movimientos estratégicos pueden dar como resultado un departamento de TI cuyas aplicaciones y ambientes son de mayor confianza y seguridad, lo cual se traduce en que el resto de la organización crea más en las TI y también quienes tienen un contacto externo con la organización, cuando se ofrece colaboración para los demás.





## Capítulo 3

# Establecer una estrategia de Comunicaciones Unificadas

### *Este capítulo le permitirá*

- ▶ Comprender los beneficios de una estrategia cohesiva
- ▶ Contabilizar costos y problemas operacionales
- ▶ Mantener la vista en los resultados empresariales deseados
- ▶ Desarrollar su propio caso de negocio

**D**ecidir que las CU probablemente sean lo adecuado para su organización es un paso relativamente sencillo. Este capítulo explora cómo pasar de “Quiero CU” hasta una estrategia que proporcione justo lo que usted necesita para unificar las comunicaciones de su compañía. Cualquier viaje que valga la pena tomar, también vale la pena planearlo, y en este punto, es importante considerar el alcance de las CU en su organización.

Ya sea que se encuentre cautivado por las maravillosas capacidades y promesas en cuanto a la efectividad para su empresa o atraído por los ofrecimientos de costos más bajos, siga leyendo para descubrir cómo traer a la realidad las CU en su organización.

## *Obtener ventajas con una estrategia cohesiva*

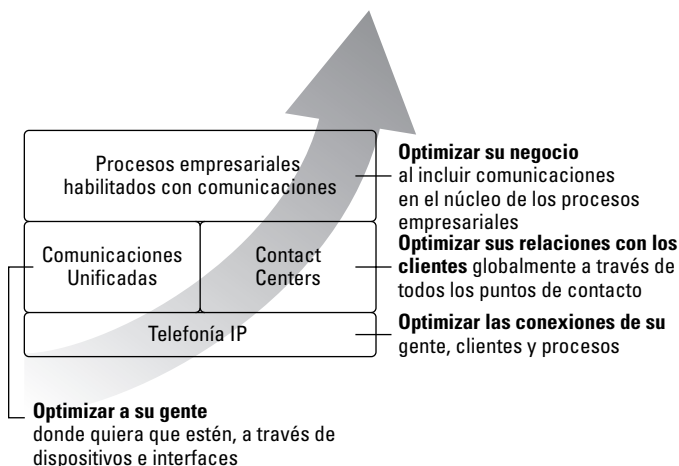
El punto de las CU no es el nuevo teléfono resplandeciente IP o la mensajería instantánea que reconoce el SIP. Más bien, las CU se tratan de integrar los sistemas de comunicaciones entre sí así como con las aplicaciones centradas en los clientes. Una estrategia para la introducción de CU en una empresa necesita que esas capacidades se tomen en consideración.

Para poder crear una estrategia viable es útil saber más acerca de las características distintivas de las Comunicaciones Inteligentes, el panorama completo en el que se ubican las CU. Si comprende este panorama completo, puede desarrollar una estrategia que será más duradera y viable para su organización.

## Conocer las Comunicaciones Inteligentes

Las CU son un camino hacia las Comunicaciones Inteligentes. En Avaya, las Comunicaciones Inteligentes se tratan de incorporar las aplicaciones de las comunicaciones empresariales en el núcleo de la empresa — en los procesos empresariales — para transformar la manera en que el negocio atiende a sus clientes, la forma en que los empleados trabajan a diario, y la forma en que las diversas ubicaciones operan en forma separada así como juntas como una empresa distribuida.

Las Comunicaciones Inteligentes se tratan de lograr que las personas sean más productivas, que los clientes estén más satisfechos, y que los procesos empresariales sean más eficientes. Vea la Figura 3-1 para darle un vistazo a las Comunicaciones Inteligentes y al papel que desempeñan las CU en este marco.



**Figura 3-1:** Las Comunicaciones Unificadas llevan hacia las Comunicaciones Inteligentes.

---

Hay cuatro componentes principales que le permiten a Avaya ofrecer soluciones de Comunicaciones Inteligentes a sus clientes. Los mismos incluyen:

- ✓ **Telefonía IP.** Este es el núcleo de la infraestructura de convergencia (voz, video y otros) que permite el desempeño del grado de voz con seguridad, habilidad de escala, confianza, habilidad de administración y habilidad de servicio.
- ✓ **Comunicaciones unificadas.** Estas soluciones permiten que las empresas mejoren la productividad de sus trabajadores encargados de la información al permitirles estar localizables y disponibles en cualquier lugar, a cualquier hora, por medio de cualquier dispositivo o aplicación de una amplia gama. Para conocer más acerca de la efectividad de las CU vaya al Capítulo 2.
- ✓ **Contact centers.** Estas soluciones permiten a los negocios lograr niveles excepcionales de satisfacción del cliente al usar cualquier medio que el cliente prefiera para comunicarse — desde el acceso de voz hasta las aplicaciones de auto servicio; correo electrónico, teléfono y demás. Al mejorar la habilidad para que el cliente se contacte, se une el contact center con el agente para crear “la empresa lista para servir”.
- ✓ **Comunicaciones habilitadas por los procesos de negocios.** Estas soluciones permiten que las comunicaciones estén integradas en la parte central de la empresa para permitir la orquestación del trabajo en una forma eficiente y efectiva.



Cuando piense en CI y CU, piense que sus comunicaciones y aplicaciones centradas en el cliente se convierten en una sola aplicación con dos componentes: la parte tradicional de la CRM (administración de las relaciones con el cliente) y la parte comunicativa — trabajando juntos para mejorar las comunicaciones con el cliente y su satisfacción.

## *Enfocarse en los costos*

Muy bien, antes de que sus pensamientos vuelen por el glorioso futuro con las Comunicaciones Inteligentes, probablemente necesita poner los pies en el suelo. Es la hora entonces de preparar un café, alistar un lápiz y averiguar cómo va a pagar todo esto. Quizá le sorprenda descubrir que implementar las CU no necesita ser algo costoso.

Este no es un libro de contabilidad o de finanzas corporativas, así que me limito a los principios esenciales de las CU, los cuales puede usar conforme desarrolla la estrategia de su compañía. Estos son algunos consejos para ayudarle a mantener los costos bajo control:

- ✓ **Usted define el ritmo.** Puede incorporar las CU a un ritmo acelerado o a paso lento — proceda al ritmo que sea adecuado para su organización. Es su propia decisión. Debido a que las CU son modulares, solo necesita realizar la actualización o reemplazar los componentes conforme avanza, en el orden que más se ajuste a los objetivos de su empresa.
- ✓ **Recuerde los costos de asistencia técnica.** No olvide incluir gastos periódicos tales como la asistencia técnica.
- ✓ **Considere la integración de multivendedores.** Las soluciones de CU de Avaya funcionan con todas las tecnologías populares existentes (IBM Lotus: Domino, Notes, Sametime Instant Messaging and Web Conferencing; Microsoft: Exchange, Outlook, Live Communication Server, Office Communicator, Windows Mobile 5), de manera que no es necesario arrebatar de las manos de los usuarios las aplicaciones de productividad fijas y pasar a algo nuevo. Todas pueden funcionar bajo un esquema de CU.
- ✓ **Determine el panorama completo con respecto al TCO (costo total de propiedad).** Cuando está cambiando a un ambiente de CU, seguramente estará agregando capacidades con las que su organización no cuenta en este momento. Menciono esto porque algunas personas caen en la trampa de hacer comparaciones entre los costos de comunicación de la antigua generación y los costos de las CU y olvidan que las CU traen mucho más valor.



Para una comparación válida en cuanto al TCO (costo total de propiedad), es necesario estimar el costo de sus comunicaciones menos efectivas actuales. Para esto puede realizar algunos cálculos del impacto en los ingresos o de los porcentajes de satisfacción y su impacto en los negocios de repetición. Hable con el personal en ventas, mercadeo, servicios u operadores de contact center, investigación y desarrollo (o como sea que su organización le llame a esto) para darse una idea de lo que piensan esos grupos que será el beneficio económico de las CU en su organización.

## *Enfocarse en problemas operacionales*

Esta sección cubre los retos estratégicos relacionados con el uso diario de las CU en una organización. Esta no es una lista total de los problemas a considerar sino más bien algunos de los que podría enfrentar. Incluso si no todos se aplican a su organización, preparar a su empresa para enfrentar estos problemas le puede ayudar a descubrir cuáles son los problemas importantes en su caso.

### *Dirigirse hacia un número para todo*

Una de las principales ganancias de las CU es la integración de todas las tecnologías centradas en números telefónicos. Con el llamado número telefónico único, el engranaje de comunicaciones provisto por Avaya, puede recibir cualquier tipo de comunicación entrante: móvil, fija, correo de voz, fax, TTY, desde un mismo número telefónico y clasificarla automáticamente. Ese número único se puede extender a cualquier ubicación ya sea que esté en la oficina o en sus alrededores, la oficina virtual, la oficina de la casa, la ubicación del cliente o un cuarto de hotel. Piense cuál sería la forma ideal de enrutar sus llamadas cuando un cliente llama; Avaya le puede ayudar a que esto y muchas otras cosas más sean una realidad.

### *Asistencia técnica a sus usuarios*

Proveer asistencia a sus usuarios con capacidad en CU es algo que debe considerar. Estos son algunos principios que debe tener en mente:

- ✓ **Configuraciones estándar.** Desarrolle configuraciones estándar sencillas de asistir las cuales funcionarán para sus usuarios. En el caso de las comunidades de usuarios amplias o diversas, quizá sea necesario desarrollar perfiles de configuración múltiples. Asimismo, analice si puede asegurar ciertas partes de la configuración para evitar que los usuarios cometan algún error.
- ✓ **Log de eventos.** Asegúrese de que su ambiente tenga una forma de cargar eventos significativos del equipo y los programas de sus usuarios, tanto como señal de problema y como ayuda en la solución de problemas.

- ✓ **Guías para solución de problemas.** Asegúrese de que el personal de apoyo esté capacitado en las nuevas tecnologías que están asistiendo y de que cuente con las guías para determinar problemas comunes.
- ✓ **Envío de reemplazos.** Asegúrese de contar con una forma para reemplazar el equipo de los usuarios lo más rápido posible, para que su tiempo improductivo no afecte seriamente su productividad. Cuando envía componentes de reemplazo, incluya bolsas rotuladas para que puedan enviar el equipo defectuoso fácilmente.
- ✓ **Software.** Los usuarios lejanos que necesitan reinstalar algún software necesitan tener copias locales de medios que puedan reinstalar, para que no tengan que esperar por el envío de los CD o esperar mientras realizan descargas que consumen demasiado tiempo.



Con nuevas capacidades en las manos de sus usuarios, sus capacidades de asistencia deben mantenerse a la altura.

## *Crear políticas de accesibilidad*

Es necesario que desarrolle sus casos de uso de aplicaciones y comunicaciones del trabajador para que tenga una idea de todos los escenarios posibles que necesitarán asistencia.

Con CU, puede proporcionar acceso para muchas aplicaciones y funciones desde muchos tipos de dispositivos, pero, ¿significa esto que debe hacerlo? Puede determinar que algunas funciones solo deberían accederse desde una computadora portátil protegida por una pared de fuego o *firewall* pero no desde un dispositivo móvil más liviano como un *smartphone*. Las políticas de accesibilidad representan tanto las capacidades que usted quiere que estén disponibles como los permisos para desempeñar funciones o acceder a información. Esto funciona tanto para dispositivos dentro de la red empresarial como para los que usan los empleados remotos.



El proceso de crear políticas de accesibilidad también puede ser un medio para reducir los tipos de accesos que usted ofrece. Los equipos de proyectos solo pueden hacer cierta cantidad de trabajo en un periodo de tiempo; de manera que reducen en forma proporcionada en todos los posibles escenarios para aquellos que posiblemente sean más necesarios y usados podría ser una buena forma de administrar los recursos de implementación y los horarios.

## *Lograr seguridad más allá del firewall*

Involucre a los analistas de seguridad de su organización en su estrategia de CU desde el inicio. Ellos están más al tanto de los problemas que podrían influenciar la forma de diseñar o poner en práctica su futuro ambiente de CU. Por ejemplo, usted podría querer que su CFO pueda aprobar grandes compras usando el buscador de su *smartphone*, debido a las diferencias en los controles de acceso que requiere Sarbanes-Oxley disponibles para *smartphones*. Si no está al tanto de estos problemas podría tener problemas con su proyecto más adelante, lo que ocasionaría retrasos.

Agregar capacidades de CU en la empresa también significa realizar cambios dentro de la red empresarial. Hacer esto puede acoplar el nuevo tráfico de la red y los patrones que debe esperar cuando introduce VoIP y SIP, por ejemplo.



Pero más que todo, recuerde que sus empleados remotos están fuera de la protección de las paredes de fuego o *firewalls* y otros controles de su empresa. Las soluciones de hardware y software que sus empleados remotos puedan usar quizá necesiten protección que no sea parte de las soluciones que está poniendo en sus manos. Los analistas de seguridad competentes reconocerán estos riesgos asociados con sus nuevas tecnologías — involúcrelos temprano y a menudo para mantener los riesgos en su organización en niveles bajos.

## *Enfocarse en los resultados del negocio*

Mantener la mirada en los resultados de la empresa es la tarea más importante cuando construye su estrategia de CU. Al igual que cualquier decisión empresarial que se relaciona con una iniciativa estratégica, el apoyo a las metas y los objetivos de la empresa debe ser el resultado deseado.

Si profundizamos un poco más, algunos aspectos específicos en los que se puede enfocar son:

- ✓ **Valor.** Su estrategia en CU necesita proveer valor en su organización en forma de interacciones con el cliente y satisfacción mejoradas, productividad del trabajador, flujo de trabajo acelerado y flujo de procesos empresariales así como en costos de apoyo reducidos.



- ✓ **Protección de riesgos.** Quiere llevar a su organización en una dirección que lo proteja de la necesidad de realizar cambios costosos e inesperados en las comunicaciones en el futuro. Es necesario que elija estándares duraderos y organizaciones capaces como Avaya.
- ✓ **Retención de los empleados.** Sus empleados son su organización. Conforme la ocupación aumenta, así lo hace el conocimiento acerca de sus productos, servicios, clientes y cultura. Los empleados que tienen éxito para comunicarse con facilidad tienden más a ser empleados satisfechos que se quedarán con usted a largo plazo.

Estos resultados serán más específicos en su propia organización, conforme usted introduce o expande las CU para lograr objetivos empresariales específicos — sus dolores de cabeza o sus oportunidades de crecimiento.

## ***Mejorar las interacciones con los clientes***

Uno de los objetivos principales en la mayoría de las organizaciones es la satisfacción del cliente. Se puede lograr una alta satisfacción del cliente en dos formas: productos y servicios de alta calidad y un servicio al cliente excepcional cuando sus clientes quieren o necesitan interactuar con usted. Considere de qué manera las CU contribuyen a mejorar la interacción con el cliente.

### ***Simplificar las interacciones con los clientes***

Puede implementar un solo número para que los clientes localicen a un empleado y ofrecer una variedad de servicios, ya sean de voz, fax, notificación o TTY. Este número puede ser el mismo sin importar la ubicación del dueño, ya sea que se encuentre en el escritorio de su oficina, cerca de la oficina, en su dispositivo móvil, en forma virtual, en la oficina de su casa o en su PC desde cualquier parte del mundo. Un solo número de acceso funciona tanto para llamadas entrantes como salientes. Las llamadas entrantes hacia el número único del trabajador (o el departamento) siempre se pueden direccionar hacia el teléfono correcto, sin importar la ubicación. De igual manera, las llamadas salientes reflejan el número de identificación único del trabajador sin importar desde donde se origine en realidad la llamada.



Asimismo, los trabajadores pueden transferir las llamadas hacia otro compañero de trabajo por medio de su número único así como incluir a la persona en conferencias ad-hoc — sin importar

dónde se ubique esa persona ni el dispositivo que esté usando en ese momento.

### ***Aumentar la disponibilidad de los colaboradores***

El sonido simultáneo de los teléfonos en la empresa y en los teléfonos celulares junto con los servicios de localización “find-me” o “follow-me” aumentan la probabilidad de que quien llama pueda localizar a la persona que busca en el primer intento. Los clientes que logran localizar a la persona indicada fácilmente pocas veces se enfocan en la dificultad para conseguir ayuda en lugar de hacerlo en el problema por el que necesitaban esa ayuda en primer lugar.

### ***Aumentar la respuesta***

Los clientes y los empleados pueden localizar a las personas adecuadas y también iniciar comunicaciones en tiempo real y en tiempo no real desde cualquier lugar. Los empleados pueden tener acceso incrementado a otros colaboradores para lidiar con problemas relacionados con los clientes o con los vendedores. Todos los mensajes de voz de la empresa se administran en un solo buzón de correo, lo cual elimina el reto de reenviar mensajes importantes que quedan en un buzón asociado con un teléfono celular o una ubicación alterna a otro colaborador para conseguir información o determinar una acción. La notificación mejorada (y el acceso a) de mensajes (correos electrónicos, correo de voz, fax) y la habilidad aumentada para administrar esos mensajes

## **Mantener avisos del límite de gastos**

Las CU en la industria financiera pueden ayudar en las relaciones con los clientes. Hoy en día, la mayoría de los bancos no tiene una manera de informar a un cliente cuando se encuentra cerca del límite de gastos de su tarjeta de crédito o débito. Esta situación puede dar como resultado que el cliente se vea avergonzado y que luego relacione esa experiencia negativa con la tarjeta de ese banco.

Los bancos pueden mejorar la lealtad de sus clientes con el uso de las Comunicaciones Unificadas para mantener a

sus clientes informados acerca del estado de sus transacciones y sus límites de gastos por medio de llamadas de voz salientes o de mensajes. De hecho, en lugar de solo informar a los clientes de los límites inminentes, la comunicación puede ser interactiva y proporcionar al cliente la posibilidad de revisar transacciones recientes o incluso realizar transacciones como transferencias y retiros, lo cual mejora las transacciones y la experiencia del cliente mientras asegura la lealtad a la marca.

acelera la habilidad de la compañía para lidiar con las demandas de los clientes.

## ***Aumentar la productividad***

Las CU liberan tiempo que de otra manera se desperdiciaría en sistemas de comunicación antiguos al tratar de localizar personas. Los beneficios de la productividad mejorada son inimaginables. Esta sección describe solo unos pocos.

### ***Aumento de velocidad en la ejecución***

Los empleados han mejorado y tienen un acceso más rápido a otros colaboradores. Pueden localizar con mayor facilidad a los clientes externos, los proveedores y los socios para hablar de problemas, crear oportunidades y avanzar con el flujo de trabajo.

### ***Mejorar la efectividad y la eficiencia***

Aumentar la habilidad para que las personas se puedan comunicar con otras personas aumenta su habilidad para hacer lo adecuado y hacer las cosas bien. Proporcionar herramientas de comunicación en los ambientes apropiados que antes tenían dispositivos y redes separadas transforma el tiempo perdido en tiempo productivo. Las interfaces de comunicación simplificadas aumentan la velocidad de adopción de herramientas de comunicación por parte de los usuarios, lo cual da como resultado trabajadores que aprovechan las herramientas de productividad que antes eran demasiado complejas de usar.

### ***Integrar las comunicaciones***

Las comunicaciones integradas reducen la necesidad de administrar múltiples dispositivos o de sincronizar la información entre diversos ambientes. Con un control aumentado en las herramientas de las conferencias, los empleados están habilitados para invertir más tiempo en el propósito de las reuniones virtuales y menos tiempo en la administración de los recursos de conferencias y en la tecnología o lidiando con interrupciones como líneas ruidosas con música en espera, teléfonos celulares y fondos ruidosos. La habilidad de administrar y controlar las comunicaciones entrantes y salientes de uno aumenta la habilidad de un empleado para enfocarse en lo que importa, y no en la tecnología en sí.

### ***Proporcionar contenido y contexto***

El acceso mejorado a las personas y los mensajes proporciona la información necesaria para asistir en la toma de decisiones y en

## Lograr una asistencia unificada en el camino

Las CU ayudan a las compañías de servicio a mejorar cuando las personas necesitan de su ayuda. Por ejemplo, incluso con los vehículos de hoy en día tan confiables, las personas a veces terminan al lado de la carretera debido a distintas situaciones como neumáticos averiado, partes dañadas, falta de combustible y accidentes. El reto para el centro de asistencia en el camino es proporcionar una respuesta rápida a sus clientes al usar recursos basado en el camino en la forma más eficiente posible.

Las llamadas entrantes para conseguir la asistencia en el camino llegan a un contact center, el cual envía la ayuda apropiada, así como un estimado del tiempo en el que llegará la ayuda. Las experiencias de los encargados de la asistencia son a menudo negativas, debido a las expectativas poco precisas y a las comunicaciones insuficientes.

Las comunicaciones unificadas pueden mejorar el servicio al cliente y la administración de los recursos en el campo al proporcionar:

- ✓ Mensajes de voz o texto en tiempo real entre el despacho, los recursos en el campo y el encargado de la asistencia.
- ✓ Horarios basados en la ubicación y los recursos el cual mejora la eficiencia del despacho y proporciona los recursos correctos al encargado de la asistencia.

Los resultados de las capacidades en comunicaciones mejoradas incluyen encargados de la asistencia más satisfechos lo cual conlleva a la lealtad en la marca, a un uso más eficiente de los recursos que resulta en costos reducidos.

el flujo de trabajo — a menudo en una forma inmediata. La habilidad para ver a los colaboradores a través de interfaces de video así como para oír sus voces mientras participan en llamadas en conferencia o escuchan los mensajes de voz agrega un contexto importante para la información a la mano.

## *Aumentar la colaboración*

La colaboración es la habilidad que tienen distintos grupos y equipos para trabajar juntos hacia la consecución de las metas empresariales. Las CU mejoran la colaboración en distintas formas que se describen a continuación.

### *Simplificar el flujo de trabajo*

La integración de directorios y la información presente dentro de las herramientas de comunicación aumentan la habilidad para

acceder a otras personas y por los medios más apropiados. Esto acelera el acceso a quienes toman las decisiones, a los expertos, el contenido y los procesos, a los miembros del equipo y a los grupos de empleados, a los proveedores, socios y accionistas. Las herramientas de comunicaciones unificadas aumentan la frecuencia (volumen) y la intensidad (calidad) de las comunicaciones — lo cual habilita a las personas con muchos conocimientos y contexto para comunicarse y hacer las cosas.

### ***Toma de decisiones de forma inteligente***

Los empleados pueden acceder a quienes toman las decisiones con mayor brevedad y consultar más con otras personas para recopilar la información de contenido y contexto que llevará a mejores y más rápidas decisiones. Luego ellos pueden compartir esas decisiones con individuos, grupos o toda la empresa para mantener a las personas y a los equipos actualizados.

### ***Redes sociales***

Las CU pueden aumentar la habilidad y la propensión a colaborar. Esta tendencia lleva a mejores relaciones de equipo lo cual mejora los resultados de los proyectos y los programas.

## ***Reducir costos y riesgos***

Una buena estrategia en CU da como resultado una reducción de costos, lo cual libera capital para otras iniciativas urgentes. Los riesgos de futuras molestias se reducen, lo cual les permite a los ejecutivos y a los administradores de la compañía enfocarse en la producción y los servicios. Los resultados que puede anticipar se discuten a continuación.

### ***Ahorrar en gastos colaborativos y móviles***

Las facilidades internas de audio y conferencia en red pueden significativamente reducir los gastos en colaboración asociados con los proveedores de servicios— lo cual a menudo resulta en un retorno de la inversión en menos de un año. Es probable que haya notado este fenómeno en su propia compañía: los teléfonos celulares se usan mucho desde la oficina, lo cual es un desperdicio de minutos de planes caros de teléfonos celulares. La habilidad de responder una llamada en un teléfono celular y pasarla a un teléfono de escritorio puede reducir minutos de teléfono celular para usarlos cuando sean verdaderamente necesarios.



El uso de un solo directorio personal disponible para todas las herramientas de comunicación reduce el uso de directorios

dependientes de dispositivos y el uso de ciertos dispositivos cuando hay medios más económicos disponibles. Los directorios pueden incluir acceso no solo a las personas con las que regularmente trabaja sino también a expertos en varios temas dentro de la organización así como a todo el directorio de la empresa.

Los teléfonos de modo dual les permiten a los colaboradores usar un dispositivo móvil para acceder a servicios de teléfonos celulares públicos mientras se encuentran fuera de la oficina, y sin problema se conectan a redes WiFi privadas mientras están dentro o en los alrededores de la oficina o en el recinto.

### ***Control y retención de clientes***

Las CU pueden aumentar la lealtad del cliente por medio de la simplificación de las interacciones con los clientes, al aumentar la disponibilidad de los empleados y acelerar la respuesta a sus necesidades.

## **Unir ubicaciones para mejorar servicios de emergencia**

Con siete sistemas telefónicos instalados en cinco edificios distintos, la capital del condado Strafford de New Hampshire enfrentó un reto alarmante cuando las líneas de la compañía telefónica local en esos edificios se comenzaron a deteriorar y se hacía necesaria una mejora en el sistema. La situación era desesperante. “Necesitábamos instalar un sistema que nos permitiera crecer y ofrecer características que nos permitieran reducir los gastos y ofrecer mejores servicios a los ciudadanos del condado”, afirma Roger Smith, director de sistemas de administración de la información y jefe de la oficina de información.

Este condado necesitaba mejorar el servicio 911, la imagen pública y proporcionar mejores servicios. También necesitaba mejor asistencia telefónica

para mejorar sus necesidades de recuperación en desastres.

El equipo del proyecto desarrolló requisitos y especificaciones y luego quedó impresionado con la propuesta de Avaya.

La empresa socia de Avaya instaló cableado, interruptores, servidores y teléfonos nuevos a lo largo de las oficinas. También se instaló la Extensión to Cellular de Avaya, lo cual le permitió a los empleados de campo mantenerse en contacto con las oficinas centrales. El resultado: servicios altamente incrementados, nueva funcionalidad (incluida la video conferencia interestatal), integración con la aplicación del sistema de la corte en todo el estado y mayor confianza — todo sin un aumento en el presupuesto.



*El número telefónico único* significa que en cualquier momento que un cliente llame a alguien en la empresa, lo que hace es llamar a un número asociado con la empresa. Este número único elimina la necesidad de los clientes de llamar a números de teléfonos celulares, lo cual conlleva el riesgo de perder el contacto con el cliente si el empleado deja la empresa y se lleva consigo ese número de teléfono celular.

### ***Costos de oportunidad***

El aumento en la productividad de los empleados aumenta la ventaja en toda la fuerza laboral. La simplificación en el acto de comunicarse y su integración en lo que la gente hace, asegura que las comunicaciones se den cuando y como deberían darse. Esto elimina el costo de las comunicaciones sin éxito — aquellas que no se llevan a cabo o que se retrasan porque eran inconvenientes o porque la habilidad de hacerlo no estaba todavía disponible.

En el caso de una interrupción en la empresa — ya sea por desastres relacionados con una epidemia o pandemia, el tiempo (tormentas de nieve, huracanes), problemas con el transporte, alertas terroristas, o una preparación para desastres— es vital que las personas puedan seguir comunicándose.



Las capacidades en CU permiten a las personas trabajar desde cualquier lugar. Las soluciones en Comunicaciones Unificadas de Avaya están basadas en estándares abiertos y están diseñadas para trabajar con un amplio ecosistema de vendedores, aplicaciones empresariales y dispositivos. Esta flexibilidad le permite a un cliente integrar las aplicaciones en las comunicaciones hoy en día para aprovechar los beneficios inmediatos. Sabe además que si su topología cambia en el futuro debido a cambios estratégicos, adquisiciones o la disponibilidad de nuevas soluciones sus servicios de CU se podrán adaptar.

## ***Desarrollar su propio caso de negocio***

¿Está listo para comenzar y definir cómo pueden las CU funcionar en su organización? Conforme desarrolla su estrategia y su caso de negocio, tómese tiempo para comprender algunas características clave acerca de su organización.

### ***Comprender su fuerza laboral***

Considere los tipos de trabajadores que tiene, lo que hacen y dónde lo hacen:

- ✓ ¿Qué porcentaje de su fuerza laboral lleva a cabo papeles administrativos?
  - ¿Están estos trabajadores ubicados principalmente en un escritorio o se movilizan por edificios o recintos?
  - ¿Necesitan acceso a directorios y calendarios?
  - ¿Necesitan acceso a aplicaciones en TI (por ejemplo, seguros, horarios, o cobros)?
- ✓ ¿Qué porcentaje de su fuerza laboral se dedica a las ventas o a otros papeles profesionales?
  - ¿Cuál es la prioridad establecida para estos trabajadores en cuanto a respuesta del cliente y satisfacción?
  - ¿Viajan constantemente estos trabajadores?
  - ¿Requieren estos trabajadores acceso a la información (como ofertas y precios) mientras están movilizándose?
  - ¿Requieren estos trabajadores acceso a las aplicaciones para pedidos?
  - ¿Usan estos trabajadores una variedad de dispositivos que tienen múltiples factores de forma e interfaces?
- ✓ ¿Qué porcentaje de su fuerza laboral desarrolla TI y papeles técnicos?
  - ¿Hasta dónde necesitan estos trabajadores colaborar dentro de equipos técnicos y con usuarios y constituyentes?
  - ¿Hasta dónde deben estos trabajadores estar disponibles para resolver problemas técnicos?
  - ¿Hasta dónde requieren estos trabajadores acceso remoto a sistemas y herramientas de administración?

Responder estas preguntas le puede ayudar a comenzar a ver cuáles contextos y funciones requiere su fuerza laboral.

## ***Comprender su ambiente técnico***

También es útil que conozca cuál tecnología se está usando ahora en su organización y cuáles iniciativas para actualizar esa tecnología se están llevando a cabo. Las CU se pueden integrar con tecnologías que esté usando en este momento o las pueden reemplazar. Algunos ejemplos incluyen:



- ✓ Actualizaciones en el correo de voz
- ✓ Usuarios móviles con PIM o con conectividad de aplicaciones
- ✓ Mensajería Instantánea de la empresa
- ✓ Ambientes de Microsoft: Exchange/Outlook, Office Communicator/Live Communication Server
- ✓ Ambientes de IBM: Domino/Notes, Sametime
- ✓ Proveedores de servicios para audio o conferencia en red

## *Comprender sus objetivos*

Necesita comprender dónde se ubican las prioridades empresariales de su compañía en este momento y en el corto plazo. Una o más de las siguientes podrían ser importantes en su organización:

- ✓ Llegar a enfocarse más en el cliente
- ✓ Aumentar la agilidad de la empresa
- ✓ Analizar la productividad a nivel empresarial (versus a nivel de tareas), como en el ingreso o ganancia por empleado
- ✓ Mejorar la eficiencia operacional
- ✓ Aumentar la ventaja desde la base del empleado
- ✓ Reducir los gastos en comunicaciones
- ✓ Reducir los riesgos empresariales

Esto ayuda a estar conciente del panorama completo de la empresa. Las CU son un ambiente que incluye todo el panorama y toca todo, y no una solución superficial que cabe entre componentes existentes.

Por ejemplo, suponga que su compañía está planeando una mejora en el sistema de mensajería instantánea. Puede comenzar por poner en práctica una estrategia de CU que comience con la unificación de la mensajería. En una empresa, el departamento de TI creó un *banner* sencillo con localizador de llamadas y características para llamar con solo un clic integradas a su directorio corporativo — todo esto apoyado por el Communication Manager de Avaya. Si mantiene en mente su amplia estrategia de CU en este nivel inicial, estará en el camino a lograr los beneficios que puede ofrecer una solución unificada.

Armado con la información es esta sección, puede desarrollar un caso de negocio que proporcione un mejor panorama completo, una medida estratégica para ayudarle a lanzar su negocio hacia las CU.

## Capítulo 4

# Evolucionar hacia las Comunicaciones Inteligentes

.....

### *Este capítulo le permitirá*

- ▶ Comenzar con las comunicaciones básicas
  - ▶ Pasar a las comunicaciones de convergencia
  - ▶ Usar comunicaciones unificadas
  - ▶ Avanzar a las Comunicaciones Inteligentes
- .....

**P**or más maravillosas que le parezcan las CU, ese no es nuestro destino final. Más bien, al igual que las habilidades que tenían las comunicaciones que usted y su organización usaron en el pasado, las CU son solo un escalón hacia la próxima etapa en las comunicaciones. Al mismo tiempo que su compañía crece, madura y adopta las CU, éstas siguen evolucionando para convertirse en el futuro de las Comunicaciones Inteligentes.

Establecer y refinar las comunicaciones es todo un viaje. La tecnología avanza, los negocios necesitan cambios, las expectativas de los clientes crecen. La comunicación es la clave en este crecimiento: las comunicaciones efectivas le ofrecen a su negocio un mejor presente, y abren el camino para un futuro todavía mejor.

En este capítulo presento un esbozo de ese viaje. Podrá encontrar la etapa en la que se encuentra su organización, y podrá ver hacia dónde se dirige.



Montarse en la ola de la evolución en las comunicaciones no se trata de botar las cosas viejas y traer nuevas. Más bien, se trata de acumular y refinar las habilidades del negocio por medio de la comunicación. Es un avance que se realiza paso a paso.

## Comunicaciones básicas

El mundo que yo llamo comunicaciones básicas es un ambiente que consiste de una variedad de habilidades de comunicación en la organización, muchas de las cuales son aplicaciones heredadas. En esta etapa, el mayor impulso para el negocio es contener los costos y la principal forma de medir el éxito es en el ahorro que se hace en los costos.

Lo principal que hay que notar es que todas estas habilidades en los negocios no están relacionadas unas con otras. Cada una es una habilidad en sí misma que no tiene conciencia de, ni conexiones con, las otras. En muchos casos, usan diferente infraestructura, dispositivos e información. Con frecuencia las tecnologías no tienen relación entre sí— pero aun cuando están presentes las mismas tecnologías (como un teléfono de escritorio y uno móvil), por lo general están separadas (números de acceso y correo de voz diferentes). Las comunicaciones básicas usan herramientas dispares como:

- ✓ **Telefonía. Comunicaciones de voz básicas.** Podría tener teléfonos análogos, digitales, al igual que teléfonos inalámbricos de los servicios de telecomunicación inalámbrica. Cada teléfono tiene su propio número y funciona más o menos sin tener conciencia de los otros (a menos que deje un mensaje de voz en un teléfono donde le pide a la persona que intente con su otro número).
- ✓ **Cobertura y notificación de llamadas.** Es una habilidad escasa en las comunicaciones básicas. Por lo general no es posible transferir llamadas manualmente de un modo al otro. Reenviar extensiones de oficina solo se puede hacer desde el teléfono de esa oficina, por lo que las características de reenviar llamadas deben programarse de forma manual antes de salir.
- ✓ **Correo de voz.** Una característica del correo de voz básico es que los casilleros de voz para los números de oficina, móvil y de oficina remota son islas separadas; las notificaciones de cada uno también están separadas. Debido a que los trabajadores por lo general no saben cuándo tienen mensajes, debe estar llamando a esos casilleros de su correo de voz para ver si hay mensajes. Además, los mensajes en un sistema de correo de voz no pueden transferirse a otros sistemas de correo de voz.
- ✓ **Mensajería.** Los trabajadores tienen a su disposición muchas formas de comunicación por texto — correo electrónico,

mensajería instantánea (IM), y mensajes de texto por teléfono móvil. Todos ellos son independientes y no se comunican con los otros. Cada uno de ellos tiene diferente interfaz de usuario que se debe aprender, lo que lo convierte en una experiencia más compleja para el usuario.

- ✓ **Conferencia.** Las capacidades de juntar múltiples grupos para poder tener comunicaciones por voz son diversas e independientes. Todas requieren un esfuerzo manual y activo.
- ✓ **Directorios.** Tal vez la característica más visible de las comunicaciones básicas es la multitud de directorios que existen para cada uno de los servicios separados. En la mayoría de los casos, no se puede transferir la información de un directorio de un medio al otro (hacerlo de forma manual no cuenta). La información de contacto no original (por ejemplo, un número móvil en un directorio de correo electrónico) por lo general es obsoleta o inexistente.
- ✓ **Disponibilidad.** Con pocas excepciones, es imposible decir qué tipo de modos de comunicación está usando una persona, lo que hace que tratar de llevar una conversación sea tiempo perdido. Puede tratar con el número de escritorio, el número del móvil, el número de la oficina en la casa, IM, fax, correo electrónico. ¿Cuántos intentos hay que hacer para darse cuenta de que la persona está en un avión o fuera del área de cobertura? Respuesta: después de todos los intentos, todavía no sabe con certeza si la persona está de verdad lejos o si solo está en una reunión importante que tomará 15 minutos más.

Muchas compañías todavía están en la comunicación básica. Esto puede ser una experiencia realmente frustrante e ineficaz.

## *Comunicaciones de convergencia*

En el mundo de las comunicaciones de convergencia, los diferentes medio de comunicaciones han empezado a tener hilos de colectividad con otros medios. Puede que estos hilos sean integraciones delgadas, integraciones a la medida o salidas con capacidades limitadas. En esta etapa, lo que impulsa el negocio es una productividad mejorada, y las compañías por lo general miden el éxito en términos de mejoras en la productividad y consolidación en la infraestructura.

Las herramientas de las comunicaciones de convergencia incluyen:

- ✓ **Telefonía:** la comunicación VoIP ofrece capacidades de colectividad de voz en una amplia gama de dispositivos (*softphones*, teléfonos SIP, PDA) y tecnologías de red (LAN, WAN, WiFi, inalámbrica con ancho de banda), hecho que acerca el que probablemente sea el medio más importante de comunicación, en tiempo real, a un mayor número de trabajadores en situaciones diversas.
- ✓ **Contacto:** se hace más fácil llegar a las personas en la oficina cuando solo hay un número para la voz, fax, o TTY, por medio de avances en el PBX de la oficina. Sin embargo, los empleados siguen teniendo diferentes números inalámbricos y de localizador. La convergencia es limitada, pero sí se da en algunas formas.
- ✓ **Cobertura y notificación de llamadas:** hay capacidades que pueden manejar las llamadas entrantes un poco más rápido, con poca conciencia de otros medios. También surge la transferencia de llamadas entre medios y las alertas de mensajes en medios fuera de banda (por ejemplo, un mensaje de texto o correo electrónico que le alerta sobre a presencia de nuevos mensajes de voz de la oficina a).
- ✓ **Mensajería:** se da algo de integración de medios: dispositivos de correo electrónico a móvil, más posibilidades de notificaciones de correo de voz en otros medios, salidas a la mensajería instantánea. Son soluciones creadas para lidiar con algo del aislamiento en estos medio de comunicaciones.
- ✓ **Conferencia:** capacidades de audio conferencia ampliadas: la conferencia llama a los interesados (y no al revés), conferencia integrada por Web y video, conferencia externa o interna.
- ✓ **Directorios:** varios medios comienzan a usar directores comunes centralizados, como LDAP. Los directorios tienen capacidades de sincronización limitadas unos con otros, lo que resulta en una información de directorio más completa y precisa.
- ✓ **Disponibilidad:** varias comunicaciones ofrecen información sobre la disponibilidad y presencia de otras: IM muestra cuando los amigos están disponibles, lejos o fuera del aire. Los calendarios cada vez están más en la red para que los trabajadores puedan ver cuando los otros no están disponibles (y porqué), RFID y GPS brindan información sobre la ubicación en algunos casos.

Las comunicaciones de convergencia son el principio para unir los diferentes medios de comunicación al proveer algunas funciones de salida limitadas, puentes delgados entre estas islas separadas.

## Comunicaciones Unificadas

Las CU es la etapa del viaje sobre la que trata este libro, y la ruta que muchas compañías están tomando para permitir la interacción en una empresa virtual. La medición del éxito incluye tanto un flujo de trabajo acelerado, sin importar desde donde trabajen los empleados, y una lealtad del cliente mejorada. Las características de las CU se describen aquí y se hace referencia a ellas a lo largo del libro:

- ✓ **Telefonía:** las comunicaciones de voz se realizan en las CU cliente, la cual toma la forma de los clientes gordos o delgados, teléfonos SIP, y teléfonos inalámbricos de modo dual que se pueden comunicar con redes de telecomunicación por medio de GSM o CDMA y dentro de la compañía por medio de WiFi.
- ✓ **Contactos:** los trabajadores tienen acceso con un solo número: solo tiene que marcar un número y los encontrará sin importar el modo de comunicación que tengan disponible en ese momento. Todas las comunicaciones que vayan a salir también tienen un origen de un solo número.
- ✓ **Cobertura y notificación de llamadas:** hay reglas y filtros que determinan cómo y dónde las llamadas entrantes pueden ser enrutadas según la identidad de la persona que llama, la hora del día y las condiciones actuales de los negocios. Los indicadores de mensaje en espera (MWI) son inteligentes y brindan más valor que una luz intermitente o un símbolo.
- ✓ **Mensajería:** los trabajadores tienen un único correo de voz, correo electrónico para cualquier dispositivo, posibilidad de respuesta y reenvío en todos los medios, y textos y mensajería instantánea federados.
- ✓ **Conferencias:** las conferencias de audio, video, y Web alcanzan a los participantes en cualquier medio que estén usando; también se integran en calendarios y PIM, y ofrecen telepresencia.

- ✓ **Directorios:** los directorios están integrados en todos los tipos de comunicaciones y proveen capacidad de llamar con un clic (o enviar texto o mensaje).
- ✓ **Disponibilidad:** la presencia integrada o federada muestra cuáles modos están disponibles para los receptores. Los trabajadores pueden editar sus perfiles de preferencia.



El Capítulo 2 provee descripciones más completas y concisas de todas las capacidades. En el Capítulo 3 encontrará una discusión sobre el desarrollo de una estrategia y resultados de negocios con las CU.

## Comunicaciones Inteligentes

Cuando la evolución en sus comunicaciones avanza y madura, su empresa puede pasar de las CU a las Comunicaciones Inteligentes, conocidas como CI. Es importante entender porqué usar las CI en lugar de cómo funcionan. Los objetivos e impulsores de negocios relacionados son:

- ✓ **Mejora en la satisfacción del cliente:** ya sea que responda usando un servicio de llamadas entrantes o salientes, teléfono o servicios basados en la Web, o todas ellas, lo que usted quiere es que sus clientes puedan administrar su servicio y obtener ayuda de forma rápida.
- ✓ **Costos reducidos:** si se enfrenta o crea presiones competitivas, lo que usted quiere es hacer los procesos más eficientes y automáticos, hacer que la información esté disponible con más rapidez y reducir la probabilidad de que ocurran problemas, y resolverlos más rápido.
- ✓ **Comunicaciones habilitadas para procesos (CEBP):** los procesos de negocios tradicionales y emergentes asociados con la implementación, servicio y soporte — al igual que otros procesos en la parte del cliente, pueden ser habilitados para las comunicaciones. Esto quiere decir incluir capacidades de comunicación como mensajería, telefonía, conferencias, disponibilidad y presencia en los procesos en lugar de capacidades externas que los soporten. Esto resulta en procesos que están desde el principio conscientes de la disponibilidad de expertos y personal de apoyo, y pueden facilitar comunicaciones en tiempo real con estas personas para que las cosas sigan avanzando y cumplan con las expectativas de todos.

Estos objetivos de negocios impulsan el desarrollo e implementación de capacidades específicas habilitadas para los negocios, las cuales discuto en las siguientes secciones.

## ***Comunicaciones orquestadas***

Las aplicaciones y conferencias habilitadas para CI pueden orquestar las comunicaciones basándose en las preferencias y necesidades disponibles. En lugar de que los participantes tengan que ver los códigos de conferencia y URL en sistemas de calendarización, la conferencia llama a los participantes a la hora acordada usando cualquier medio que tengan disponible en el momento. Las aplicaciones ofrecen la información de negocios necesaria para el estatus o tomar decisiones de forma activa, en lugar de esperar que el cliente o el encargado de tomar la decisión llame y revise el estatus.

## ***Enrutamiento VIP***

Las Comunicaciones Inteligentes se suelen pensar como emisor y receptor-agnóstico, impulsados por reglas simples que no toman en cuenta un hecho que con frecuencia se pasa por alto: la identidad específica del que origina la acción (el que llama o envía) o receptor. El enrutamiento VIP agrega la dimensión de la habilidad de enrutar la llamada al acelerar las comunicaciones de y hacia receptores y emisores importantes, sin importar las preferencias específicas. Es la forma digital de “¡haga esa llamada ya!”

## ***Asistente personal***

Un asistente automático, disponible según los medios que se tengan disponibles en el momento (voz, texto, Web) le puede ayudar al trabajador a buscar información específica, un experto en la materia, o un individuo en particular. Las reglas de negocios guían la búsqueda y las comunicaciones subsiguientes según el mejor recurso con el que se cuente y en el menor tiempo posible.

De especial importancia en “tiempos difíciles,” un asistente personal virtual personal que siempre está en servicio puede ayudarlo a mantenerse comentado, a establecer prioridades y responder con rapidez. Su asistente podría preguntarle, “¿Le gustaría tomar esta llamada de su cliente preferido?” o recordarle, “Tiene una reunión pronto.” Si habilita el acceso de voz sin límites a su asistente, podrá darle órdenes como, “Lea mis



mensajes,” “Búsqueme un tiempo libre mañana,” o “Haga una conferencia con todas las líneas” — lo que le ahorraría tiempo valioso que de otra forma perdería.

## ***Alertas/notificaciones avanzadas***

Las CI ofrecen las alertas que se encuentran en las comunicaciones de convergencia y las CU, pero con una mayor inteligencia y valor. Por ejemplo, el correo de voz sin responder puede resultar en que la llamada se pase a otro compañero o supervisor. Los correos electrónicos viejos de clientes pueden generar llamadas que digan “¡tiene preguntas sin responder!” en el teléfono móvil. Los mensajes de texto o IM sin entregar se pueden enviar por correo electrónico o llamadas texto a voz en el teléfono de la persona.

Las CI llevan los mensajes sin responder a otro nivel que se centra en los procesos de negocios y no solo en el receptor. Todo tiene que ver con el proceso y el cliente, no en el receptor que está de vacaciones o muy ocupado.

## ***Interacciones por CEBP***

*Las comunicaciones habilitadas para procesos de negocios, o CEBP, es de lo que se trata las CI. Los procesos de negocios con combinaciones de sistemas de datos e interacciones humanas. Cuando la gente trabaja, confía en la comunicación con otros trabajadores, clientes, proveedores, socios, etc. Pero los procesos de negocios se detienen cuando lo que sigue es esperar una respuesta y acción por parte de un humano. Cuando se introduce la latencia humana, su proceso de negocios es vulnerable a los errores y al retraso.*

Al incorporar las capacidades de comunicación directamente en el flujo de trabajo y las aplicaciones de apoyo en el proceso de negocios, estos procesos pueden avanzar con más fluidez debido a la más eficiente ejecución de las acciones humanas en los procesos, en lugar de solo sentarse a esperar una acción que depende de una comunicación inminente. Cada negocio tiene sus propios procesos de negocios que pueden mejorarse por medio de las Comunicaciones Inteligentes. Considere los siguientes ejemplos de las interacciones CEBP.

- ✓ **Compañía de seguros:** los servicios de asistencia en carretera encuentran la grúa adecuada o la persona que se

encargue de las reparaciones, cualquier repuesto que haga falta, mientras el cliente se mantiene informado.

- ✓ **Institución bancaria:** los bancos minoristas pueden crear servicios con valor agregado como notificar de forma activa a los clientes de tarjetas de crédito que están llegando a sus límites de gasto. En lugar de negar la siguiente transacción de tarjeta de crédito, el banco del cliente puede involucrar al cliente de forma activa en una comunicación de dos vías, la cual no solo informa al cliente de su límite de gastos, sino que también le dan la habilidad de transferir fondos o revisar las transacciones recientes. Las empresas de mercado de capitales pueden apalancar CEBP y mejorar los flujos entre las oficinas al automatizar las comunicaciones requeridas para manejar y cerrar las situaciones de excepción en áreas tales como el procesamiento de intercambio.
- ✓ **Compañía fabricante:** los fabricantes pueden mejorar la administración de las líneas de producción tan pronto como identifiquen contaminación o problemas de calidad porque pueden notificar de forma automática al administrador de línea y a los miembros del equipo de apoyo y juntarlos para que resuelvan el problema más rápido.
- ✓ **Líneas aéreas:** ofrecer servicios de viaje inteligentes quiere decir que en lugar de sufrir la angustia de los vuelos sobre vendidos y luego los que no se venden, una línea aérea puede activamente notificar a los viajeros según sus preferencias, al ofrecerles alternativas. Esto le da a los viajeros más opciones mientras que la línea aérea más oportunidades de vender todos los vuelos con pasajeros que van a estar en los vuelos que quieren (que podrían no ser los vuelos que compraron).
- ✓ **Oficina de servicios médicos:** cuando se dan citas a los pacientes, los cambios de último minuto en la disponibilidad de médico y espacio suelen resultar en citas y procedimientos apresurados. Al mantener a los pacientes y proveedores informados sobre la escasez de existencias y atascos, ambos pueden re-acomodar sus horarios según sus necesidades.

Estos son solo algunos ejemplos de las formas en que la CEBP puede tener un impacto en la productividad del negocio y en la lealtad del cliente, y aún hay muchas más. Piense en cuáles procesos en su negocio pueden ser habilitados para las comunicaciones, y cómo su compañía se puede beneficiar de un tiempo de respuesta más rápido, acceso a expertos, colaboración productiva, y mejor interacción con los clientes.



## Capítulo 5

# Ocho consejos para implementar las Comunicaciones Unificadas

.....

### *Este capítulo le permitirá*

- ▶ Crear los perfiles de sus trabajadores
  - ▶ Sacar el máximo provecho a lo que ya tiene
  - ▶ Usar tecnologías probadas para simplificar y ahorrar dinero
  - ▶ Hacer preguntas y abrazar el cambio
- .....

**U**a sabe cómo va a terminar la historia para usted: con una estrategia de Comunicaciones Unificadas que pronto implementará para crear mejores resultados. Los consejos en este capítulo están diseñados para llevarlo en la dirección correcta para asegurar el éxito con su estrategia. ¡Usted y su negocio se lo merecen!

## *Crear una fotografía de los trabajadores*

Antes de proponer posibles cambios arrolladores en la forma en que organización se comunica en este momento, necesita comprender cómo se comunican sus empleados con las herramientas que tienen en este momento.

Esto es especialmente importante en compañías con diversas ubicaciones, muchos trabajadores móviles, y consistente contratación externa de ciertas funciones. Estas son algunas de las situaciones que necesita tomar en cuenta:

- ✓ Personas que trabajan en sus escritorios y tienen acceso a una computadora todo el día

- ✓ Personas que tienen poco acceso a una computadora o del todo no lo tienen
- ✓ Oficinas locales
- ✓ Trabajadores virtuales, como los que trabajan fuera de sus casas y en otros lugares fuera del recinto.
- ✓ Personal de ventas que se mantiene fuera
- ✓ Socios de negocios externos y vendedores, especialmente donde es necesaria una comunicación frecuente y segura
- ✓ Uniones y adquisiciones, las cuales pueden incluir distintas partes de su organización con distintas tecnologías y estilos de comunicaciones
- ✓ Ubicaciones multinacionales, donde las distintas zonas horarias y las regulaciones podrían tener un impacto en las comunicaciones

Luego de identificar todas estas necesidades y patrones “internos” de comunicaciones, divídalas en términos de funciones empresariales, tecnologías en uso y otros factores que sean relevantes, como la urgencia y la frecuencia de las comunicaciones. Este panorama puede constituir su base para las comunicaciones de los trabajadores — lo necesitará cuando desarrolle su caso de negocio.

## *Enfocarse en su cliente*

Cuando esté trabajando en la estrategia, recuerde que el cliente siempre tiene la razón. Con el regreso del énfasis en el servicio al cliente, asegúrese de que su estrategia de Comunicaciones Unificadas mantenga o mejore la capacidad del cliente para comunicarse con sus trabajadores fácilmente. En teoría esto siempre ha sido algo sin mayor dificultad, pero cuando sus trabajadores están por distintas ubicaciones y zonas horarias, las comunicaciones deben mantenerse sencillas para sus clientes.

Los avances en tecnologías de las comunicaciones de Avaya han hecho posible que organizaciones como la suya logren que las experiencias en comunicación de los clientes sean mejores que nunca antes, incluso cuando se toma en cuenta que ya no todos sus trabajadores están ubicados en un solo lugar de la corporación. Ya sea que los clientes necesiten del servicio al cliente o algún dato de un experto en la MI pasada de moda pero de fácil acceso, puede hacerlos sentir como en casa en cuanto ingresan a los canales de comunicación de su compañía al hacer que las diversas formas de espera existentes sean cosa del pasado.

## *Mejorar las infraestructuras y aplicaciones existentes*

Su estrategia de comunicación debería en la medida de lo posible mejorar con lo que ya cuenta. Las infraestructuras de comunicación actuales son modulares, y por lo general permiten traslapes lógicos de servicios múltiples. Las VLAN (redes de área local virtuales) permiten que las redes de voz y datos ocupen la misma red física, por ejemplo.

De forma similar, usted podría usar sus conexiones a Internet existentes para trasladar parte o todo su tráfico VoIP desde y hasta sus oficinas y sus proveedores de servicios telefónicos. No es necesario que desmantele toda su red, hardware y software para dar pasos agigantados hacia las Comunicaciones Unificadas; Avaya puede ayudarle a determinar hacia donde puede migrar, transformarse y evolucionar su disposición actual a lo largo del tiempo.

Asimismo, puede lograr que las aplicaciones existentes reconozcan las nuevas comunicaciones tales como el correo electrónico y la mensajería instantánea. Este paso permite el ahorro de dinero (ya que menos capacitación será necesaria) y mejora la productividad.

## *Redes de convergencia*

Conforme desarrolla su estrategia en comunicaciones a largo plazo, necesita considerar seriamente llegar a la convergencia de sus redes de voz y datos. Esta convergencia es clave en su viaje hacia la CU. Unas formas para hacerlo incluyen

- ✓ **Planta con un solo cableado:** A pesar de que su edificio existente podría tener plantas de cableado de red duplicadas para voz y datos, puede ahorrar dinero en edificios futuros si desarrolla una sola planta de cableado para redes de datos tanto para voz como para datos.
- ✓ **Un solo backbone (columna vertebral):** Cuando se traslada a la Telefonía IP (VoIP), puede confiar en un solo backbone de red para transmitir el tráfico de datos y voz de su empresa.
- ✓ **Una sola conexión a Internet:** Puede lograr ahorros potencialmente significativos mediante la convergencia de sus conexiones a Internet de voz y datos en una sola

conexión de datos para transmitir su voz y datos. Sus conexiones de voz hacia el mundo externo pueden transmitirse por H.323 o troncos SIP por medio de su conexión de datos hasta su proveedor de red de telefonía IP. ¿No sería maravilloso lograr cortar el cable para troncos de voz?

## *Sacar provecho de las tecnologías probadas*

Las tecnologías de voz y datos son maduras y han sido probadas. Resista la tentación, sin importar que tan poderosa sea, de arriesgar su negocio con tecnologías sin comprobar. No querrá terminar con el Betamax de las tecnologías de la comunicación — en otras palabras, con algo obsoleto que implicará una costosa migración en el futuro.

Algunas de las preguntas que le puede hacer a sus vendedores de comunicaciones incluyen:

- ✓ ¿Hace cuánto está su tecnología en el campo?
- ✓ ¿Cuántas organizaciones han implementado, y continúan haciéndolo, sus tecnologías?
- ✓ ¿Están sus tecnologías basadas en estándares abiertos?
- ✓ ¿Interoperan sus productos con aquellos de otros vendedores?

Preste atención a las respuestas de los vendedores y a la forma en que responden estas preguntas. Si se muestran incómodos o se sonrojan al responder preguntas específicas con un comentario generalizado tipo “¡trabajamos con todo!”, quizá sea mejor buscar a otro proveedor.

## *Implementar herramientas de administración poderosas*

Mientras desarrolla su estrategia de comunicaciones, asegúrese de incluir las herramientas de administración que necesita para funcionar dentro de este ambiente sin contratiempos. Entre las capacidades que necesita se incluyen:

- ✓ **Solución de problemas:** Necesita herramientas que le ayuden a identificar rápidamente las fallas y los problemas de desempeño y capacidad. Es posible que tenga que implementar nuevos procesos para solucionar problemas para probar soluciones en todos sus canales de comunicación en el mundo real no solo dentro de la seguridad de su red corporativa. También necesita proporcionar una forma para que los usuarios virtuales accedan a la ayuda TI remotamente así como capacitar a los empleados de TI para que puedan ayudar a los trabajadores remotos.
- ✓ **Informar:** La antigua frase que dice “si no lo puede medir, no lo puede manejar” se aplica en este caso. A menos que sepa cómo se está usando su red de CU, es difícil tomar decisiones acerca del futuro o comprender el presente. Además, quiere demostrarle a los ejecutivos cuanto más eficiente está siendo su estrategia de Comunicaciones Unificadas en el uso de los recursos que la antigua solución.

Este tipo de herramientas de administración le ayudarán a desatar el poder de su estrategia de comunicaciones unificadas.

## *Buscar ayuda de expertos*

Es posible que sea un experto en su negocio, el cual probablemente no sea las CU. No tenga miedo de buscar ayuda. Está leyendo este libro, lo cual es un muy buen indicador de que quiere averiguar más. Cuando piense en proveedores de soluciones, hágales las preguntas difíciles. Si realmente son experimentados, deberían ser capaces de responderlas.

Los consultores externos también podrían proporcionar una guía de valor. Un consultor experimentado a menudo puede ayudar a identificar problemas empresariales y tecnológicos que quizá se hubieran mantenido sin descubrir hasta más adelante.

Avaya Global Services, la organización de servicio completo alrededor del mundo, puede ayudarle a explorar las posibilidades, a desarrollar sus planes e incluso a implementar su solución en CU. Para averiguar más acerca de cómo Avaya Global Services puede realzar su servicio al cliente, la productividad de los empleados y la efectividad operacional al implementar por completo las Comunicaciones Inteligentes, contacte a su Socio Comercial de Avaya o visite Avaya en [www.avaya.com](http://www.avaya.com).



## *No temer al cambio*

Por naturaleza humano, tendemos a rehusarnos al cambio, aun cuando tengamos el control. Y cuando tenemos el control, entonces los cambios pueden provocarnos miedo.



Cuando empieza a involucrarse en las Comunicaciones Unificadas, se involucra en cambios sistemáticos que le pueden ayudar a su organización a ser más efectiva en lo que mejor sabe hacer. Aunque los cambios pueden ser perturbadores al principio, la mejor forma de lidiar con ellos es anticiparlos y hablar de ellos con los accionistas, para revelar posibles problemas adicionales. Esto ayudará a evitar sorpresas — los tipos de cambios que no son divertidos.

El cambio también puede ser emocionante, cuando tiene en mente los beneficios que su negocio obtendrá conforme adopta su estrategia de comunicaciones unificadas.



## **Coloque su negocio en el camino hacia las Comunicaciones Inteligentes**

### **¿Se encuentra su organización inmersa en un océano de opciones de comunicaciones?**

Con el correo de voz, los dispositivos móviles y otras tantas formas de enviar y compartir información, a los clientes y a los compañeros de trabajo les puede resultar más difícil localizar a las personas y también perder mucho tiempo dejando y recibiendo mensajes en diferentes dispositivos. Las Comunicaciones Unificadas (CU) aseguran que todos en su compañía sepan cuándo, dónde y cómo contactar a la persona indicada en una forma óptima y sencilla. Al integrar sus distintos modos actuales de comunicación y mejorar la visibilidad de la disponibilidad de los empleados para responder, usted puede usar las CU para aumentar ampliamente la efectividad de toda su empresa así como mejorar la satisfacción del cliente. Esta útil guía explica los beneficios de las CU y la forma de crear una estrategia de CU para su organización.

**AL  
ESTILO  
DUMMIES™**

*Explicaciones en un lenguaje  
sencillo*

*Información de fácil acceso*

*Íconos y otras ayudas de  
navegación*

*Lista de los diez más...*

*Una pizca de humor y diversión*

## **Descubra cómo:**

*Aprovechar al máximo  
la infraestructura de  
telecomunicaciones  
existente*

*Combinar las  
tecnologías de CU  
para resolver retos  
empresariales*

*Minimizar costos y  
administración de  
redes*

*Desarrolle su mejor  
caso empresarial  
para CU*

**Póngase al día!  
en [www.dummies.com](http://www.dummies.com)!**

- ✓ Encuentre una lista de todos nuestros libros
- ✓ Elija entre muchos temas interesantes
- ✓ Inscribase en [etips.dummies.com](http://etips.dummies.com) para recibir los boletines electrónicos eTips