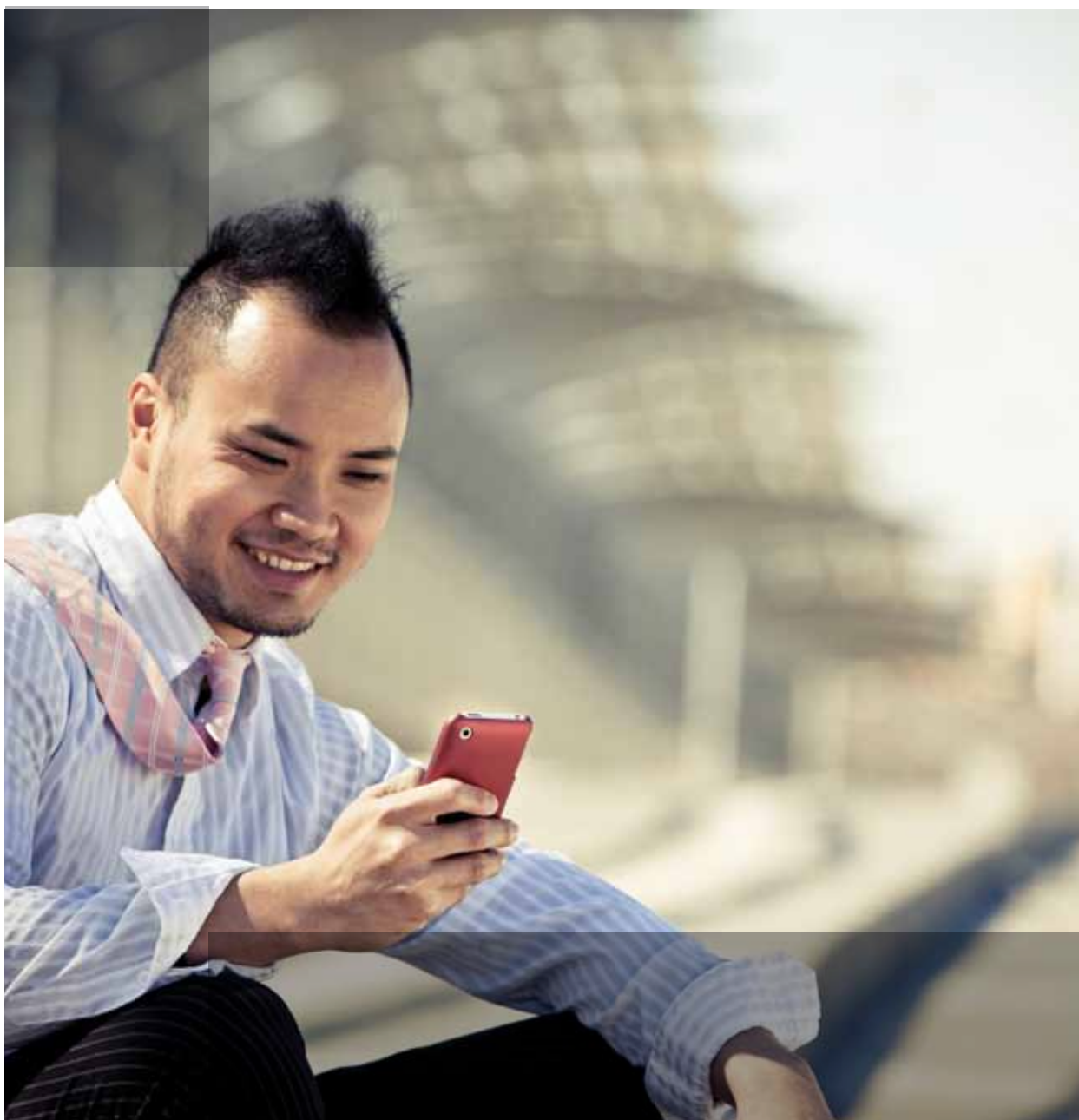


Alcatel-Lucent OpenTouch™

Suite de comunicaciones
multimedia convergentes

Alcatel·Lucent 
Enterprise





El uso de smartphones, también conocidos como teléfonos inteligentes, se ha generalizado. Los trabajadores son más jóvenes y están más conectados. Los empleados de las empresas están diseminados en varias ubicaciones geográficas. El ritmo de los ciclos económicos se acelera. Estas tendencias convergentes requieren que las empresas apliquen soluciones de comunicaciones que faciliten a los empleados el uso compartido de dispositivos, aplicaciones, procesos y ubicaciones.

Con la suite Alcatel-Lucent OpenTouch™, las comunicaciones entre varios interlocutores y el uso compartido de dispositivos y componentes multimedia se convierten en elementos cotidianos en una empresa. Las tradicionales comunicaciones empresariales se transforman en conversaciones avanzadas basadas en la colaboración. Y todo integrado en una sola plataforma muy fácil de utilizar. Si los empleados son más ágiles y productivos, el negocio también lo será.

Puesta al día de las empresas

Las innovaciones tecnológicas en las comunicaciones para consumidores particulares están evolucionando más rápido que las soluciones empresariales. Los smartphones permiten las interacciones con vídeo, la integración con medios de comunicación sociales, la mensajería instantánea (MI) y el uso de nuevas aplicaciones muy atractivas. Con los dispositivos Tablet y los ordenadores portátiles es posible disfrutar de comunicaciones de vídeo y voz de alta calidad tanto en casa como fuera de ella. A las personas les encanta tener la libertad y la comodidad de comunicarse cuándo, cómo y dónde quieran. Es lógico que también deseen disfrutar de estas mismas ventajas en el trabajo.

Paralelamente, la demografía empresarial ha cambiado. Los hijos de la era digital han entrado en el mercado laboral. Estos jóvenes empleados hiperconectados han crecido con la tecnología. Poseen amplios conocimientos y se sienten cómodos utilizándola. Tan solo esperan estar rodeados de la tecnología de comunicación más avanzada en el lugar de trabajo.

Las exigencias de los empleados en cuanto a las nuevas formas de comunicación crecen al igual que la dinámica empresarial. Los ciclos económicos que solían tardar días en producirse, ahora pueden tener lugar en cuestión de horas. Y los procesos son cada vez más complejos. En la actualidad, los entornos comerciales han traspasado los límites empresariales. Se han distribuido y movilizado. La externalización, las oficinas remotas, los equipos de trabajo globales, los profesionales móviles y los teletrabajadores forman parte todos del actual tejido empresarial.

Nuevas reglas de implicación

La implicación y la productividad de los empleados dependen de la calidad de las comunicaciones. Las soluciones de comunicaciones deben ayudar a los empleados a:

- Estar conectados e interactuar en tiempo real
- Compartir contenido
- Gestionar la presencia y la disponibilidad
- Trabajar en modo multitarea

Las soluciones de comunicaciones también deben ser muy fáciles de acceder y usar. Los empleados que trabajan por objetivos no pueden ni deben perder tiempo intentando comprender el funcionamiento de características simples, como las conferencias ad hoc, durante una reunión de empresa crucial.

Las nuevas exigencias están trasladando la presión a los equipos de tecnologías de la información (TI). Estos profesionales deben ser capaces de proporcionar servicios de comunicaciones, como vídeo y MI, a toda la empresa. Y deben integrar estos servicios avanzados con distintas aplicaciones empresariales para aportar contexto a las interacciones. Todas estas funciones deben estar disponibles en todos los dispositivos, utilizando cualquier soporte y en cualquier ubicación. Los departamentos de TI también deben controlar los costes y velar para que las operaciones sean lo más simples posible. Una plataforma de gestión unificada que integre todas las tecnologías existentes se convierte en una necesidad indispensable.

Enriqueciendo las comunicaciones de las empresas

Para hacer frente a las necesidades de los empleados, acelerar el ritmo de los negocios y solucionar los retos impuestos por las TI, las empresas saben que deben transformar su sistema de comunicaciones. Es decir, deben convertir las comunicaciones cotidianas en conversaciones empresariales con sentido y colaborativas. Esto implica que necesitan:

- Conferencias multimedia nativas y uso compartido de aplicaciones
- Comunicaciones unificadas entre dispositivos y ubicaciones
- Integración sencilla con contenido externo, como aplicaciones de negocios y medios de comunicación sociales
- Compatibilidad con soluciones de comunicaciones existentes

Bienvenido a las conversaciones colaborativas

En una conversación colaborativa, cada participante en el ecosistema de la empresa (empleados, clientes, socios y proveedores) puede conectarse, colaborar y compartir contenido de forma espontánea. Las comunidades ad hoc se establecen con facilidad. La multitarea es el nuevo modelo, y las conversaciones y el contenido son multimedia. El contexto enriquece las conversaciones.

El cliente es a menudo quien comienza las conversaciones colaborativas. Estas conversaciones aprovechan las redes de alta capacidad que optimizan dinámicamente el rendimiento de cada aplicación, y aportan una nueva generación de aplicaciones de comunicaciones a las empresas.

Alcatel-Lucent OpenTouch™ abre la puerta a las conversaciones colaborativas. Esta suite de comunicaciones multimedia convergentes permite a las personas hablar y colaborar sin interrupciones entre varios dispositivos, soportes y ubicaciones. Las limitaciones desaparecen. Los empleados tienen la libertad de contactar con compañeros de trabajo, clientes, socios y proveedores de la manera más óptima en beneficio del negocio. Y, finalmente, los departamentos de TI pueden proporcionar unos servicios de comunicaciones más avanzados sin que por ello aumenten la complejidad o los costes.



Cambie la conversación para acelerar el negocio

OpenTouch™ permite obtener el máximo rendimiento de las innovaciones tecnológicas aplicadas a los consumidores, como el vídeo, la movilidad y los medios de comunicación sociales, para mejorar la comunicación entre los empleados, la productividad y las relaciones con los clientes. Ahora es posible superar las interacciones en tiempo real por medio de la integración con las aplicaciones empresariales y la disponibilidad de la información de presencia para añadir contexto a las conversaciones.

OpenTouch™ está integrado de forma nativa:

- **Varios dispositivos:** los empleados pueden entablar conversaciones que se pueden desarrollar en teléfonos móviles, Tablets, teléfonos de escritorio y ordenadores. Solo tienen que elegir el dispositivo que mejor se ajuste al contexto y a su ubicación: de viaje, de ida o vuelta del trabajo, en la oficina o en una sala de reuniones. El intercambio de dispositivos durante las conversaciones es fácil y transparente. Las comunicaciones se transforman en conversaciones fluidas.
- **Varios interlocutores:** las conferencias son el elemento clave de OpenTouch™. Los participantes en las conferencias pueden entrar y abandonar fácilmente las conversaciones. Y también pueden formar comunidades ad hoc entre ubicaciones y organizaciones para lograr unos determinados objetivos empresariales. Las conversaciones se expanden. Los ciclos de decisión se reducen.
- **Multimedia:** el vídeo de alta definición, la mensajería instantánea (MI) y las conferencias web permiten a todos los usuarios disfrutar de unos completos servicios de comunicaciones sin necesidad de inversiones adicionales. Los empleados pueden estar conectados, colaborar y compartir contenido con más eficacia. Y pueden trasladar la conversación entre distintos soportes, desde MI a vídeo ad hoc hasta vídeo programado, mientras transcurre y pasa a ser más compleja.



TI sin complicaciones

Con OpenTouch™, los equipos de TI pueden crear líneas de negocio con soluciones de comunicaciones con vídeo integrado y basadas en conferencias web a través de distintos dispositivos, de una forma fácil y económicamente asumible. Y al mismo tiempo pueden disfrutar de todas las ventajas de una arquitectura SIP (Session Initiation Protocol) y de gestión unificada. Los equipos de TI pueden:

- Elegir el modelo de implantación, desde el basado en las propias instalaciones al basado en la nube.
- Crear una federación de sistemas de comunicaciones existentes de varios proveedores.
- Crear nuevas aplicaciones que puedan ejecutarse en cualquier plataforma de comunicaciones e infraestructura de red.
- Consolidar los puntos de acceso y los dispositivos de toda una empresa.
- Implementar y gestionar fácilmente un amplio rango de funciones, aplicaciones y usuarios.

Deje que las conversaciones sigan avanzando

Ayer

Su representante de ventas está hablando con un cliente cuando de repente la conversación se interrumpe. El representante de ventas y el cliente tardan bastante tiempo en retomar el hilo de la conversación cuando finalmente la comunicación se restablece dos horas más tarde. El cliente se siente frustrado. El representante de ventas también. Como consecuencia de ello, la productividad se desploma. El negocio pierde valor.

Hoy con OpenTouch™

Aunque el representante de ventas ha iniciado la conversación desde casa enviando un mensaje de texto, decide elegir el "modo nómada" para cambiar a la conversación de voz mientras se desplaza hacia el trabajo. Un vez en la oficina, traslada la conversación a un teléfono de escritorio inteligente y varios especialistas en el tema de la conversación se incorporan a la llamada. El representante de ventas puede ver la presencia de los participantes y rápidamente llega a la conclusión de que todos los participantes cuentan con funciones de vídeo. Esto quiere decir que puede pedir a alguno de los especialistas que realice una demostración visual de las características más recientes incluidas en el producto. Una vez terminada la demostración, el representante de ventas cambia la conversación hacia una pizarra interactiva para que otro especialista pueda explicar visualmente su punto de vista a todos los participantes. Aunque la conversación se interrumpa no se pierde tiempo ni esfuerzo, ya que toda la conversación se ha grabado y guardado.



Colaboración entre distintas zonas geográficas y horarias

Ayer

Se ha producido un problema urgente en el trabajo. Sus equipos deben colaborar y compartir contenido multimedia de forma instantánea y espontánea. Pero las personas a las que se debe recurrir están diseminadas por distintas partes del mundo. Es imposible reunir las a todas. Las restricciones presupuestarias y el escaso tiempo descartan un posible viaje. Se está perdiendo un tiempo valiosísimo. Los costes se disparan y el problema se agrava.

Hoy con OpenTouch™

Sus equipos integran vídeo de alta definición, que transmite claramente la situación en conversaciones de MI y correo electrónico con los contactos profesionales. A medida que avanzan las conversaciones, se añaden elementos contextuales, como esquemas, imágenes de diagnósticos, ilustraciones, fotografías, estudios, resultados de pruebas y comunicaciones por fax. Las conversaciones se enriquecen y quedan anotadas. Todo el mundo participa en ellas. Los participantes entran y salen de las conversaciones cuando es necesario. Para alcanzar la resolución final, sus equipos utilizan el vídeo para reunir espontáneamente a especialistas de todo el mundo en una mesa de reuniones virtual.



Cree comunidades ad hoc

Ayer

Un buen cliente llama al servicio de atención al cliente con una petición poco corriente: ha recibido una propuesta muy innovadora de una empresa de la competencia y quiere saber su opinión al respecto. El agente del servicio al cliente no sabe qué responder. Debe pedir la opinión de los principales accionistas. Se necesita una respuesta ya. De lo contrario, se corre el riesgo de perder un cliente importante.

Hoy con OpenTouch™

El agente del servicio de atención al cliente utiliza la mensajería instantánea (MI) para conectarse a un comité de expertos internos. Uno de estos especialistas accede a una aplicación web mediante su teléfono de escritorio inteligente para asimilar y profundizar en la situación de este cliente. Se une a la llamada del cliente y responde a sus preguntas. Puesto que este caso representa una posible amenaza para el futuro, el especialista deja el contexto "latente" cuando el agente y el cliente abandonan la llamada. Continúa la conversación con otros expertos y responsables de toma de decisiones para elaborar una estrategia para futuras situaciones.



Aproveche los activos existentes para rentabilizar los costes

Ayer

Su departamento de TI ha realizado una fuerte inversión en plataformas de comunicaciones. Quiere seguir evolucionando con un sistema de comunicaciones de primera clase. Pero debe obtener un mayor rendimiento de las inversiones realizadas hasta el momento. Pero quiere simplificar las operaciones. Se encuentra en un punto muerto. Ampliar implica siempre la adquisición de nuevos servidores y sistemas de gestión. Se añade más complejidad a la infraestructura. Los sistemas existentes no siempre se rentabilizan. En consecuencia, los costes operativos crecen.

Hoy con OpenTouch™

Su departamento de TI puede ofrecer servicios más avanzados desde una sola plataforma. Las conferencias de vídeo nativo, las conferencias web, las aplicaciones web y los elementos multimedia convierten las comunicaciones cotidianas en enriquecedoras conversaciones empresariales. Puesto que OpenTouch™ utiliza la tecnología SIP, incluso los empleados que utilizan las plataformas existentes pueden tener acceso a los nuevos servicios. Y, en consecuencia, sus equipos de TI pueden administrarlo todo desde un solo sistema de gestión, creando perfiles de usuario con solo unos cuantos clics del ratón. No es necesario gestionar y mantener infraestructuras complejas. Los sistemas existentes se pueden seguir utilizando. Las operaciones son sencillas y rentables.





Beneficios empresariales de usar Alcatel-Lucent OpenTouch™

OpenTouch™ aporta ventajas a las empresas de todos los sectores. La proliferación de dispositivos de comunicación en las empresas ya no fragmenta las conversaciones. Las personas pueden establecer contacto cuándo, dónde y cómo quieran para completar su trabajo. La complejidad de tener que usar un soporte o bien otro distinto se desvanece. El acceso a todos los soportes es muy sencillo. Las personas se limitan a elegir el soporte que prefieren para la conversación.

Aumente la productividad y acelere la toma de decisiones

Disfrute de conversaciones de negocios ininterrumpidas y la posibilidad de adaptar las comunicaciones en función del contexto y las conversaciones. OpenTouch™ se adapta perfectamente a los servicios de comunicaciones empresariales multimedia tanto en las instalaciones de la organización como fuera de ellas, a través de todos los dispositivos.

Añada el terminal Alcatel-Lucent OmniTouch™ 8082 My Instant Communicator (IC) Phone para que sus equipos de trabajo disfruten de la experiencia de un smartphone en su oficina. Este smartphone multimedia con pantalla táctil combina la calidad de audio de banda ancha de un teléfono de escritorio con el acceso instantáneo a conferencias de varios interlocutores, telefonía y comunicaciones unificadas.

Potencie sus equipos virtuales

Proporcione conferencias con vídeo integrado y presencia desde el escritorio. Ahora, los miembros de equipos virtuales pueden participar en las conversaciones avanzadas entre varios interlocutores en una sala de reuniones mediante vídeo HD, MI y colaboración web.

Mejore la eficiencia y reduzca costes

Proporcione servicios de comunicaciones para empresas, como los servicios de asistencia y mensajería. La eficiencia de las comunicaciones mejora y los costes se desploman, tanto si los empleados se encuentran en la oficina, dentro de las instalaciones de la organización o de viaje.

Aumente la satisfacción de los clientes

Integre servicios basados en voz y multimedia para los clientes. Estará en condiciones de mejorar los índices de resolución de problemas de las llamadas y hacer un uso más racional de los recursos de servicio de atención a los clientes.

Saque un mayor rendimiento de los activos existentes

Ejecute las aplicaciones en cualquier plataforma de comunicaciones. Cree una federación de las soluciones de comunicaciones existentes de varios proveedores. OpenTouch™ cuenta con SIP integrado.

Disfrute de operaciones de red sencillas y flexibles

Aumente la flexibilidad de la infraestructura y de la escalabilidad del software. OpenTouch™ admite configuraciones de IP centralizadas o descentralizadas, así como terminales IP, IP/TDM y TDM. También minimiza las inversiones adicionales y facilita las migraciones. Un único sistema de gestión reduce el coste total de propiedad y simplifica la gestión de las funciones, aplicaciones y usuarios.

Paquetes para todas las necesidades

OpenTouch™ está disponible en distintos paquetes para ajustarse a las necesidades tanto de los nuevos clientes como de los antiguos, así como los proveedores de servicio que pretenden ofrecer servicios más avanzados a los clientes de medianas empresas.

→ **OpenTouch™ Business Edition:**

Ideal para empresas de 200 a 1.500 empleados que necesitan capacidades de comunicaciones avanzadas. Para las empresas que disponen de Alcatel-Lucent Business Integrated Communication Solution (BiCS), OpenTouch™ Business Edition es la opción de actualización aconsejable.

→ **OpenTouch™ Business Edition con alojamiento:**

Ideal para proveedores de servicio que desean proporcionar servicios OpenTouch™ alojados a medianas empresas.

→ **OpenTouch™ Multimedia Services:**

Ideal para empresas que ya cuentan con Alcatel-Lucent OmniPCX™ Enterprise Communication Server y quieren incorporar las ventajas de una conversación colaborativa de OpenTouch™.

→ **OpenTouch™ Federation Services:**

Ideal para empresas que desean proporcionar todas las ventajas de la conversación colaborativa de OpenTouch™ a un entorno de varios proveedores. OpenTouch™ Federation Services funciona conjuntamente con OpenTouch™ Business Edition y OpenTouch™ Multimedia Services.



Figura 1. Los paquetes OpenTouch™ cumplen las necesidades de las empresas y proveedores de servicio

OpenTouch™ Business Edition	OpenTouch™ Business Edition con alojamiento	OpenTouch™ Multimedia Services	OpenTouch™ Federation Services
Hasta 1.500 usuarios	Hasta 500 usuarios	Hasta 1.500 usuarios	Evolución sin problemas hacia servicios basados en SIP, como la interconexión SIP
Compatibilidad con varios dispositivos	Mismas características que OpenTouch™ Business Edition	Mismas características que OpenTouch™ Business Edition	Plan de numeración unificado
Multimedia totalmente nativa	Tecnología Blade	Oferta basada en software	Compatibilidad con varios proveedores
Conmutación de vídeo integrado		Complemento de Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server	Incluye la tecnología de servidor SIP Genesys
Un servidor			
Sencilla actualización desde Alcatel-Lucent BiCS			



Las comunicaciones empresariales entran en una nueva era

Las conversaciones colaborativas que se prolongan más allá del tiempo y entre canales se convertirán en el nuevo paradigma para las comunicaciones empresariales. Servirán para crear una comunidad centrada en los negocios y situarse en una posición ventajosa en los mercados altamente competitivos.

Desde un enfoque que protege la inversión, Alcatel-Lucent OpenTouch™ aprovecha décadas de experiencia y conocimientos en las comunicaciones, tecnología y servicio a los clientes de las empresas. Puede transformar las comunicaciones tradicionales de las empresas en conversaciones colaborativas sin interrupciones entre dispositivos, soportes y ubicaciones. Y puede explotar con más facilidad el máximo rendimiento de las innovaciones tecnológicas aplicadas a los consumidores, como el vídeo, la movilidad y los medios de comunicación sociales, para mejorar la comunicación entre los empleados, la productividad y las relaciones con los clientes.

La diferencia OpenTouch™

- **Conversaciones colaborativas:** las conversaciones con varios dispositivos, entre varios interlocutores y componentes multimedia colocan a las personas en el centro de sus interacciones empresariales. Surgen nuevos estilos de trabajo. Los negocios se aceleran. La satisfacción de empleados y clientes mejora.
- **Simplicidad:** las conversaciones colaborativas se llevan a cabo integradas en una sola plataforma. Alcatel-Lucent es la primera empresa que combina posibilidades de conversación avanzadas en un único servidor. Los equipos de TI pueden ofrecer de forma asequible servicios de comunicaciones avanzados en toda la empresa con un único dispositivo de sencilla gestión.
- **Innovación:** OpenTouch™ incorpora varias innovaciones e integra nuevos componentes, como Genesys SIP Server, que posibilitan las conversaciones fluidas entre los empleados y los clientes, socios y proveedores. Las personas están más conectadas. La productividad crece.

Para obtener más información: www.alcatel-lucent.com



www.alcatel-lucent.com Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent y el logotipo de Alcatel-Lucent son marcas comerciales de Alcatel-Lucent. Las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios. La información aquí expuesta puede ser objeto de modificaciones sin previo aviso. Alcatel-Lucent no asume la responsabilidad de las posibles inexactitudes que pudiera contener. Copyright © 2011 Alcatel-Lucent. Reservados todos los derechos. EMG3105110309 (07)

Alcatel·Lucent 
Enterprise