



# Una Nueva Forma de Comunicarse: Comunicaciones Unificadas de Cisco



**Yolanda Lamilla**

**Desarrollo de Negocio de Comunicaciones Unificadas**

# Agenda

- Análisis y Tendencias del Mercado
- Estrategia de Cisco en Comunicaciones Unificadas
- Posición de Cisco en el Mercado

# Time Magazine Persona del año 2006: Tú.



“Si, tú.  
Tú controlas la era de la información.  
Bienvenido a tu mundo.”

“El usuario es quien define cómo recibir el Servicio.”

# Bienvenida a las nuevas generaciones



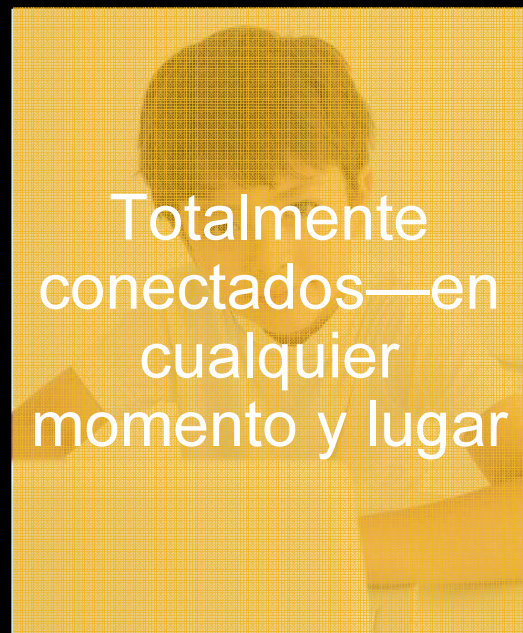
Grupos de interés,  
Colaboradores



Comunicadores  
en tiempo real



La mayor fuerza  
de trabajo desde  
baby boom



Totalmente  
conectados—en  
cualquier  
momento y lugar



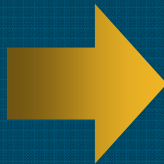
La  
generación  
del vídeo



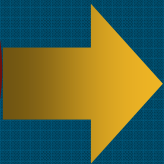
Multi-Cultural,  
Global



# Tendencias Globales Generando Complejidad



Complejidad



Intensificación

Viaja al menos 1 vez/mes

Globalización  
Movilización  
Virtualización

Movilización

Virtualización



Rapidez

# Impacto Empresarial: *Crece la demanda en las comunicaciones*



**Complejidad**



**Intensidad**



**Rapidez**

**Impacto  
Empresarial**

52% debe usar  
**múltiples métodos  
para localización**

Resulta en un 22%  
mensual de **plazos  
incumplidos**

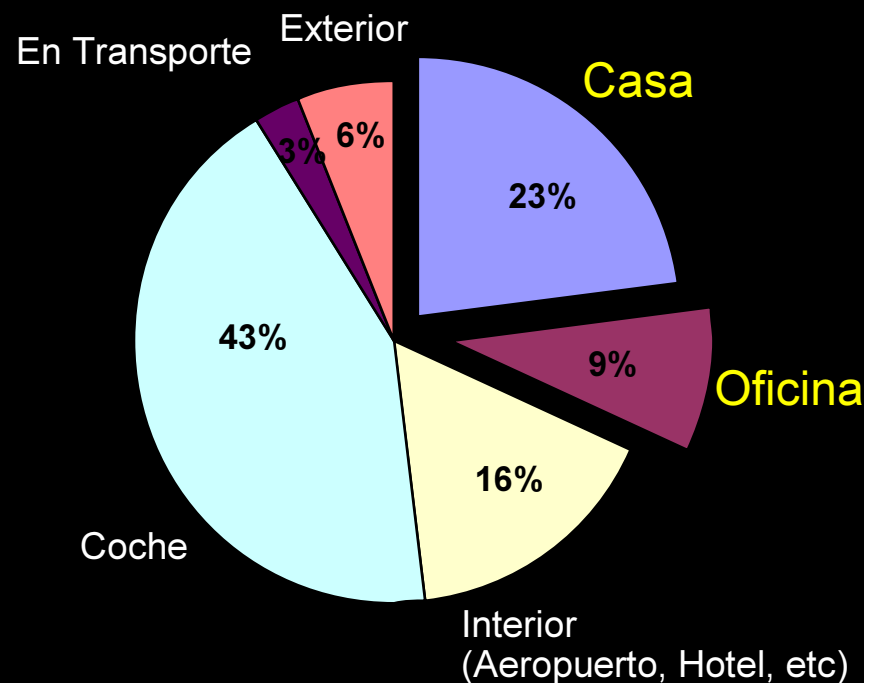
36% **No localiza a la  
persona en el  
primer intento**

Source: Sage Research, 2006

# Tendencia de Mercado: Integración Fijo/ Móvil

- El móvil se convierte en el dispositivo preferido de comunicación
- Más del 50% de las llamadas empresariales son de móvil fuera de la PBX
- 30%- 40% de las llamadas desde móvil se originan en la oficina
- 15%-20% de ellas son entre empleados

**Tipos de llamadas de móvil (USA)**



Source: Yankee Group/McKinsey

# La creciente importancia de las Comunicaciones en Red

Mejora de la comunicación interna

Mejora y aceleración de la toma de decisiones

Mejora de la satisfacción del cliente

Reducción del ciclo de producción

**“La integración de las comunicaciones y la aplicaciones de colaboración proporciona una agilidad a los negocios que antes no era posible...”**

- Forrester



# Negocio en Transición



**En plazo,  
Tiempo real**



**Movilidad y  
Experiencia  
Uniforme**



**Momentos  
de trabajo**



**Seguridad y  
Vigilancia**



**Regulación  
nueva y  
cambiante**



**Continuidad  
del negocio**



# Estrategia de Cisco en Comunicaciones Unificadas



# Desde VoIP hacia Comunicaciones Unificadas



# Transformando los procesos de Negocio con las Comunicaciones Unificadas de Cisco

Diseño Producción Venta Servicio

Virtualización

Interacciones multimedia

Presencia y Polif

Movilidad

Integración aplicaciones y procesos

Velocidad: lanzamientos, ciclo de ventas

Productividad de trabajadores valiosos

Mejora de servicio a cliente

Colaboración en cualquier lugar y momento

Eficacia operacional  
Reducción de costes

Servicios

Procesos

Ventajas

# Una Nueva Forma de Comunicarse ... Apertura, Colaboración y Eficacia



Eficacia

Apertura

Comunicaciones  
unificadas

Colaboración



# Comunicaciones Unificadas de Cisco

## Virtualización

Gestión de sesión en Tiempo Real

## Movilidad

Fijo y Móvil

## Video

Colaboración enriquecida

## Vocal

Acceso Oral a los Servicios

## Presencia

Inteligencia en la Red

## Políticas

Identidad y preferencia



# Movilidad

Teléfonos Simples y  
Duales

Teléfonos  
WiFi  
Itinerantes

Portátiles con  
es

Soporte  
en campo

Acceso  
emoto



## Comunicaciones

- Experiencia de comunicaciones homogénea sobre dispositivos fijos, inalámbricos o celulares.



Añade movilidad a las comunicaciones de empresa con número único



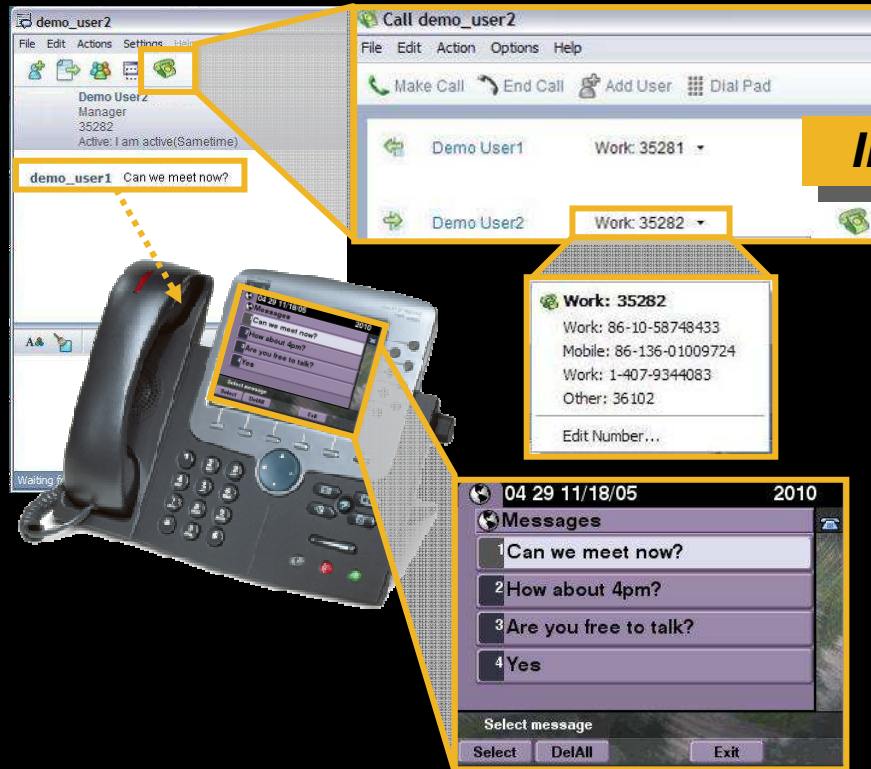
- Mejora la productividad al acceder a eficiencia alcanzada en el tiempo adecuado al primer intento de volver a la oficina

- Acceso a aplicaciones críticas y reactivas desde cualquier sitio
- Maximiza la interacción directa con el cliente eliminando intermediarios

- Entrada de información verificada en el punto de servicio

Perspectiva

# Unificando el Entorno de Escritorio:





# TelePresencia de Cisco

## Redefiniendo la comunicación entre personas



# TelePresencia de Cisco

## Redefiniendo la comunicación entre personas



# Definiendo una Experiencia Efectiva de Usuario

Consistencia

Flexibilidad

Calidad

Integración de Red,  
Aplicación y Dispositivo

Accesible y Fácil de Usar



# El Futuro de las Comunicaciones



# Ejemplo Web 2.0 Mashup

The image displays a mashup of two web services: Craigslist and Google Maps. On the left, the Craigslist interface shows a search for properties in Hawaii. A specific listing is highlighted with a price of \$1750 for a 2-bedroom unit available immediately on Ala Wai Blvd. The listing includes four photographs showing the interior and exterior of the property. On the right, a Google Maps interface shows the location of the property on a map of Ala Wai. The map includes street names such as S Beretania St, Kapiolani Blvd, and Ala Wai Blvd, as well as landmarks like Rainbow Stadium and Ala Wai Park. The map is overlaid on the Craigslist listing, demonstrating how data from different sources is integrated into a single user interface.

# Mashup Comunicaciones Unificadas

**Andrea Kelly**  
Session View Contacts Communication Help  
Available Desk Phone  
Contacts View All  
Reachability Preferred  
Robert Frank  
Mike Contreras  
Kim Hansen  
Debbie Pattison  
Recent 2 1  
Events  
Search Directory  
Enter Search Text Here

**Robert Frank**  
Status: Available  
Preferred: Phone

**Mike Contreras**  
Status: Available  
Preferred: Email

**Debbie Pattison**  
Status: Available  
Preferred: Phone

**Kim Hansen**  
Status: Available  
Preferred: Email

**Robert Frank** 0:39

**Debbie Pattison** 0:05

**Andrea:** On a call. Have a quick question for you.

500 km

©2006 Google - Map data ©2006 NAVTEQ™ - Terms of Use



## Posición de Cisco en el Mercado



# Más de 12 Millones de Teléfonos IP Cisco

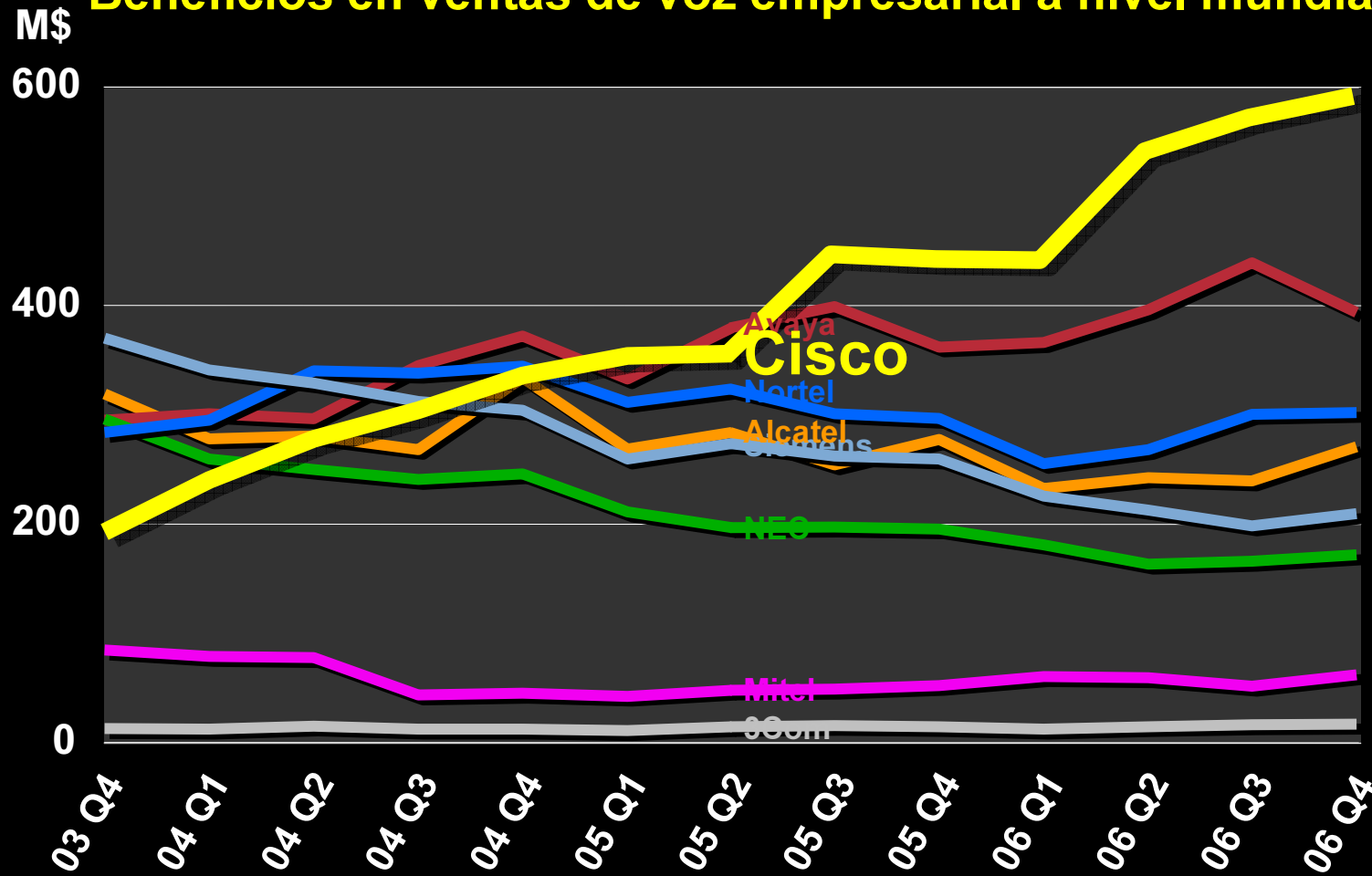


- Más de 48.000 Clientes de Comunicaciones Unificadas de Cisco en el mundo; más de 200 clientes con más de 5.000 teléfonos IP y más de 85 con más de 10.000 teléfonos
- Incluyendo a más del 70% de los Fortune 500®
- Cisco reemplaza 16,000 teléfonos TDM cada día por teléfonos IP



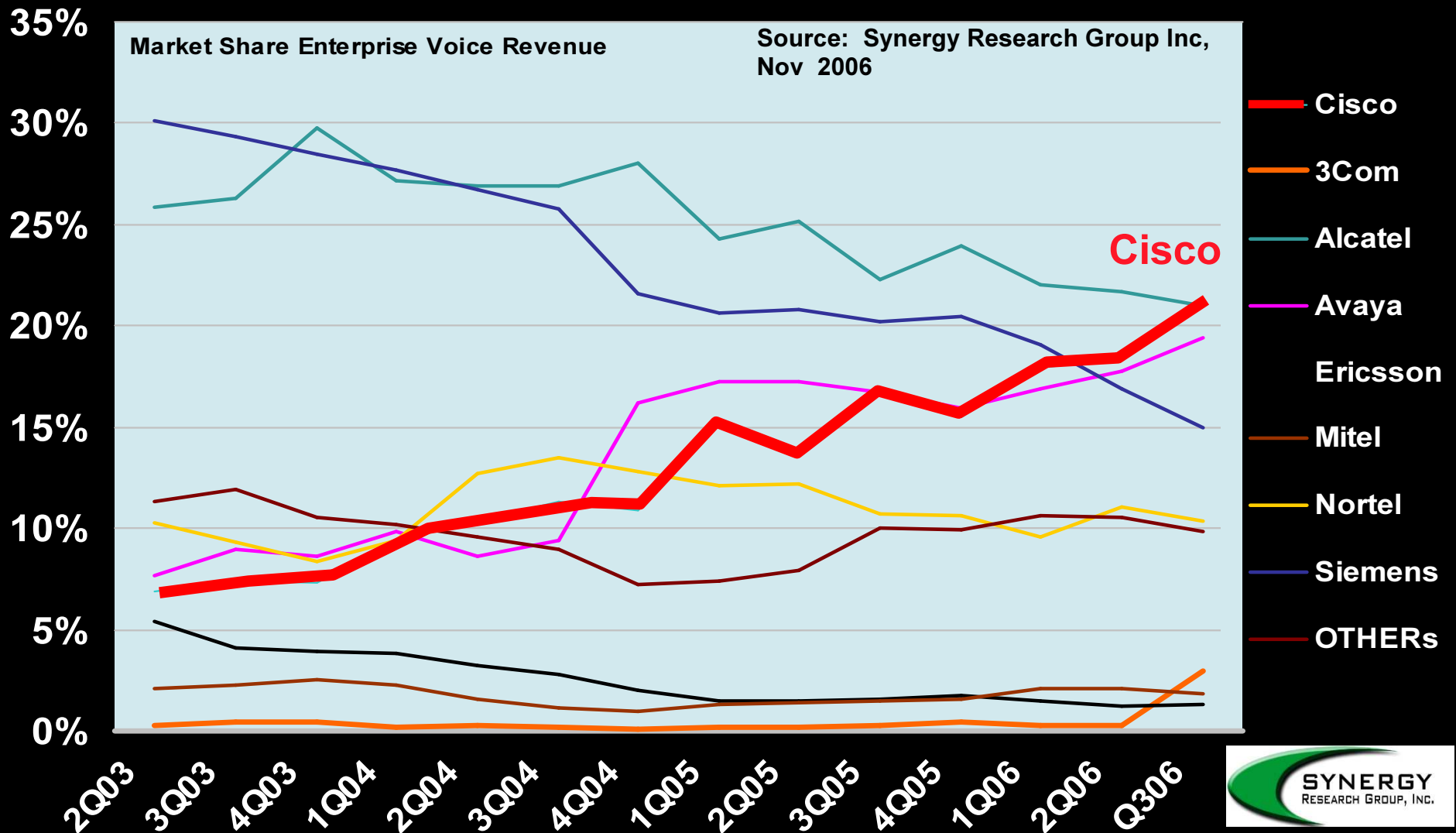
# Beneficios de voz en Enterprise & SMB a nivel Mundial: Según Synergy Research Group—Q4 CY06

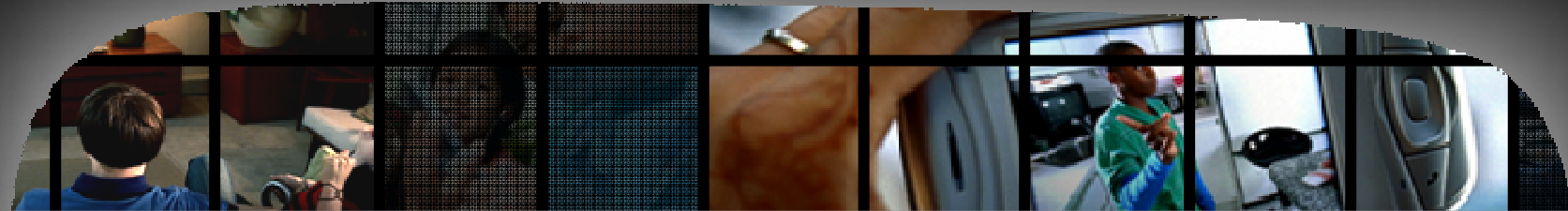
## Beneficios en ventas de voz empresarial a nivel mundial



Fuente: Synergy Research Group, 2006

# Cisco es **Número 1** en Voz Empresarial en EMEA (Incluye PBX Tradicional, Híbridas y Voz IP Pura (Gateways))





Welcome to  
the Human Network.

