



# ELEVAR LA PRODUCTIVIDAD DEL TRABAJO EN EQUIPO CON LA EXPERIENCIA DE LA CONVERSACIÓN DE COLABORACIÓN

ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH SUITE PARA  
GRANDES Y MEDIANAS EMPRESAS: TENDENCIAS  
DE LA EXPERIENCIA DE CONVERSACIÓN

NOTA DE APLICACIÓN



# ÍNDICE

Resumen / 1

Avance hacia prácticas empresariales basadas en conversación para las comunicaciones de las empresas / 1

Redefinición del espacio de trabajo / 1

Conciliación de las TI con los requisitos de la línea de negocio / 2

Mejora de la productividad de los equipos en el espacio de trabajo virtual / 2

La transformación de Alcatel-Lucent OpenTouch para la próxima generación de conversaciones empresariales / 2

La experiencia de conversación de Alcatel-Lucent / 3

Conversaciones colaborativas en el espacio de trabajo virtual / 3

Suministro del paradigma de conversación a los empleados en cualquier interfaz / 4

Nuevos estándares del trabajo en equipo / 5

Participación de los empleados en las conversaciones sociales envolventes / 6

Avance hacia prácticas empresariales basadas en conversaciones / 8

Tendencias futuras para la ampliación de la experiencia de conversación / 9

Conclusión / 10

Acrónimos / 11

Referencias / 11

## RESUMEN

El lugar de trabajo se está redefiniendo, con espacios de trabajo virtuales distribuidos entre las ubicaciones físicas. Los empleados necesitan cada vez más una mezcla de aplicaciones personales y profesionales y “traer el dispositivo propio” (BYOD) se está convirtiendo en la norma para las comunicaciones empresariales.

Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite para Grandes y Medianas Empresas incluye una plataforma de protocolo de inicio de sesión (SIP) virtualizada e integrada que permite conversaciones colaborativas nativas multimedia con varios participantes en cualquier dispositivo (Multi3). Los empleados se pueden conectar e intercambiar información rica basada en el contexto sin perjuicio para la seguridad o la calidad. Pueden recuperar una mezcla de funciones personales y profesionales en los dispositivos de elijan, confeccionar sus propias nubes<sup>1</sup> y cambiar entre dispositivos para adaptarse al contexto de la conversación.

Las prácticas empresariales basadas en conversación evolucionarán hacia un enrutamiento personalizado, con mayor movilidad y contenido multimedia, y un ecosistema de aplicación expandido para entornos de creación de servicios.

## AVANCE HACIA PRÁCTICAS EMPRESARIALES BASADAS EN CONVERSACIÓN PARA LAS COMUNICACIONES DE LAS EMPRESAS

Con los recientes desarrollos en las comunicaciones, los profesionales son usuarios de tecnología cada vez más sofisticados. Las innovaciones permiten prácticas empresariales basadas en conversación y nubes personales, que los empleados crean con dispositivos que tienen muchas funciones y son fáciles de usar. Sin que la eficacia se vea afectada, los empleados ahora pueden realizar tareas empresariales con tanta facilidad desde sus smartphones como desde sus PC de escritorio.

### Redefinición del espacio de trabajo

Los espacios de trabajo se están redefiniendo como espacios virtuales distribuidos entre ubicaciones físicas: el hogar, la oficina o cualquier ubicación mientras el empleado viaja. Actualmente es habitual trabajar desde casa, lo que permite a los empleados reducir el tiempo que tardan en llegar a la oficina. Por ejemplo, en el Reino Unido (RU), el tiempo total que se tarda en ir y venir del trabajo ha aumentado un 18% entre 1997 y 2011, mientras que los empleados que trabajan desde casa se han ahorrado de media 38 minutos por día.<sup>2</sup>

Los beneficios inmediatos son una reducción del estrés, de los costes de transporte y del consumo de energía.

Las empresas aprovechan este cambio ofreciendo oficinas compartidas de planificación abierta, mejorando los entornos de escritorio virtual y disminuyendo los requisitos generales de espacio. Además, las empresas pueden reducir sus gastos de funcionamiento (OPEX) con una disminución de los gastos de alquiler y los costes de desplazamiento para las reuniones.

“El uso de smartphones y tecnología de red avanzada ha hecho que el acceso a la oficina sea más fácil que nunca, lo que tiene como resultado que las empresas acepten la opción de trabajar desde casa y que haya trabajadores que trabajen a jornada completa desde su hogar.”

Rosemary Haefner, vicepresidenta de recursos humanos de CareerBuilder

1 Una nube personal es un espacio virtual desde el que el contenido y las aplicaciones públicos y privados de un usuario están siempre disponibles desde cualquier lugar, en cualquier dispositivo. <http://www.businessnewsdaily.com/1468-work-from-home-jobs.html>  
2 Economic and Social Data Service, *Quarterly Labour Force Survey*, Universities of Essex and Manchester, 2011

## Conciliación de las TI con los requisitos de la línea de negocio

Con la contención de costes, las políticas de seguridad y las tecnologías propietarias compartimentadas, los directores generales de información (CIO) solían ser los que vigilaban del acceso a las tecnologías de los empleados. Actualmente, los nuevos estándares en las comunicaciones de los consumidores dictan cómo los CIO tienen que dar servicio a las líneas de negocio.

La tendencia hacia BYOD es probablemente el signo más visible del cambio de paradigma fundamental en la empresa. Los empleados necesitan cada vez más una mezcla de aplicaciones personales y profesionales disponibles a través de los dispositivos que elijan, que les permitan realizar tareas profesionales mientras se mantienen en contacto con las comunidades empresarial y personal.

## Mejora de la productividad de los equipos en el espacio de trabajo virtual

Las herramientas de TI ahora son más ricas que nunca y ofrecen más flexibilidad y simplificación para una mayor productividad en el espacio de trabajo virtual:

- Los esquemas de gran escalabilidad permiten concentrar la inteligencia de red en los centros de datos.
- La virtualización permite mayor flexibilidad y ahorro en el hardware.
- El nuevo software de comunicaciones mejora la adaptabilidad a los requisitos empresariales.

Con estas herramientas, los directores de TI de las empresas pueden implementar nuevas estrategias híbridas, basadas en la nube o en las instalaciones para aumentar la flexibilidad de los modos de entrega para los clientes de su línea de negocio. Las soluciones integradas y unificadas basadas en estándares abiertos permiten conversaciones multimedia ricas que abarcan todas las organizaciones sin poner en peligro la seguridad.

## LA TRANSFORMACIÓN DE ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH PARA LA PRÓXIMA GENERACIÓN DE CONVERSACIONES EMPRESARIALES

Como proveedor líder de tecnologías de comunicación empresarial,<sup>3</sup> Alcatel-Lucent avanza rápidamente con el ritmo de las innovaciones para acompañar a las organizaciones en su proceso de transformación. La virtualización, la seguridad, la convergencia de voz y datos y la "softwarization" establecerán las bases para suministrar la comunicación como un servicio (CaaS) en el futuro.

La premiada<sup>4</sup> Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite para Grandes y Medianas Empresas optimiza las comunicaciones en el lugar del trabajo, y permite conversaciones colaborativas nativas multimedia con varios participantes en cualquier dispositivo (Multi3)<sup>5</sup>. Las nuevas tecnologías Multi3 están facilitando el camino para que la próxima generación de comunicaciones en la empresa cree arquitecturas, servicios y soluciones ágiles.

<sup>3</sup> Situado en el cuadrante "Líderes" en *Magic Quadrant for Corporate Telephony*, de Jay Lassman, Steve Blood y Geoff Johnson, Gartner® Inc., 15 de septiembre de 2011

<sup>4</sup> Ejemplos de premios: Best of Interop 2012 Collaboration Winner, Frost & Sullivan 2011  
"Producto de comunicaciones europeo más innovador del año"

<sup>5</sup> Alcatel-Lucent, *Alcatel-Lucent OpenTouch Suite for Mid-sized and Large Enterprises: Blueprint*, July 2012

Desde una perspectiva de la arquitectura, Alcatel-Lucent permite la convergencia de soluciones de voz y datos con redes listas para BYOD que aseguran una seguridad de extremo a extremo, gestión ininterrumpida, estabilidad y la capacidad para conversaciones empresariales.<sup>6</sup> La red habilitada para aplicaciones, con una agilidad sin precedentes en la entrega de soluciones, abre la puerta a estrategias de transformación de las empresas a largo plazo.

Al implementar CaaS y soluciones de Alcatel-Lucent, los departamentos de TI pueden crear su propio almacén de aplicaciones empresariales y proporcionar una amplia gama de soluciones flexibles a los clientes de la línea de negocio. Con la nueva generación de conversaciones empresariales, los empleados podrán crear sus propias nubes personales, conectando las aplicaciones y contenido personales con las aplicaciones de la empresa para una productividad óptima.

En cuanto a las aplicaciones, la arquitectura abierta de Alcatel-Lucent permite modelos de entrega híbridos y una profunda integración con el ecosistema de negocio de la empresa. La información de presencia, capacidades y ubicación basada en el contexto mejorará la realización de la conversación. Las innovaciones en el nivel de gestión de sesiones y medios (por ejemplo, vídeo envolvente y captación de gestos) aumentará la efectividad de las interacciones entre las personas.

En el futuro, los departamentos de TI tendrán portales de aplicaciones de calidad empresarial desde los que los empleados podrán recuperar los servicios que necesiten para realizar las tareas empresariales en el dispositivo que elijan. Los empleados podrán conectarse para recuperar e intercambiar información rica basada en el contexto sin poner en peligro la seguridad o la calidad.

## LA EXPERIENCIA DE CONVERSACIÓN DE ALCATEL-LUCENT

El nuevo espacio de trabajo virtual se puede definir como una recopilación de lugares desde los que los empleados pueden acceder fácilmente a sus aplicaciones profesionales, incluidas las comunicaciones en tiempo real, en los dispositivos que elijan. Alcatel-Lucent OpenTouch Suite para Grandes y Medianas empresas permite a los empleados en el espacio de trabajo virtual contactar con su comunidad empresarial con conversaciones Multi3. Los empleados pueden recuperar una mezcla de funciones personales y profesionales, crear sus nubes personales y cambiar entre dispositivos para adaptarse al contexto.

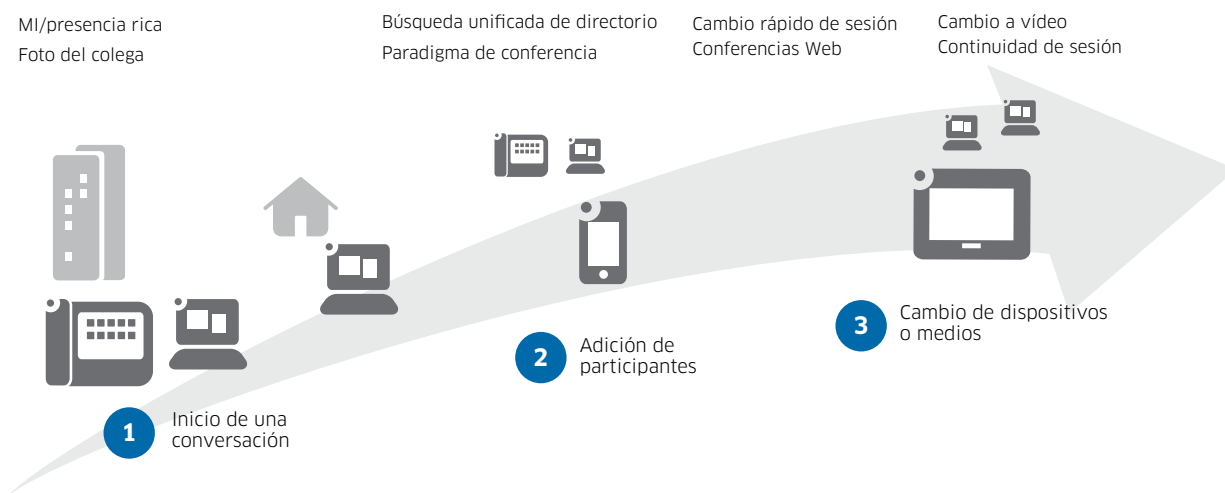
### Conversaciones colaborativas en el espacio de trabajo virtual

La figura 1 muestra un ejemplo de una conversación en tres fases en un espacio de trabajo virtual. Los empleados pueden acceder al paradigma de conversación empresarial desde cualquier lugar mediante cualquier dispositivo. Su experiencia de conversación forma parte de su nube personal de experiencia.

<sup>6</sup> Alcatel-Lucent, *Enterprise Communications 2.0: Embracing the bring your own device trend to improve employee productivity*, July 2012

1. Iniciar una conversación: un empleado inicia una conversación de voz, mensajería instantánea (MI) o vídeo sin tener en cuenta dónde está ubicada la otra persona. Con un cliente Alcatel-Lucent OpenTouch, cualquier usuario puede establecer su disponibilidad y aplicar la estrategia de enrutamiento más adecuada a su perfil, aumentando las posibilidades de servicio a “un número”.
2. Añadir participantes: en cualquier momento la conversación puede ampliarse a un público mayor sin ninguna interrupción.
3. Cambiar de dispositivo o medio: la conferencia se puede cambiar a cualquier dispositivo sin interrupción. La conversación puede pasar a otro medio para adaptarse al contexto del usuario y para permitir contenido más rico como el vídeo HD, el uso compartido de documentos o las pizarras.

**Figura 1. Realización de conversaciones empresariales eficaces en espacios de trabajo virtuales.**



## Suministro del paradigma de conversación a los empleados en cualquier interfaz

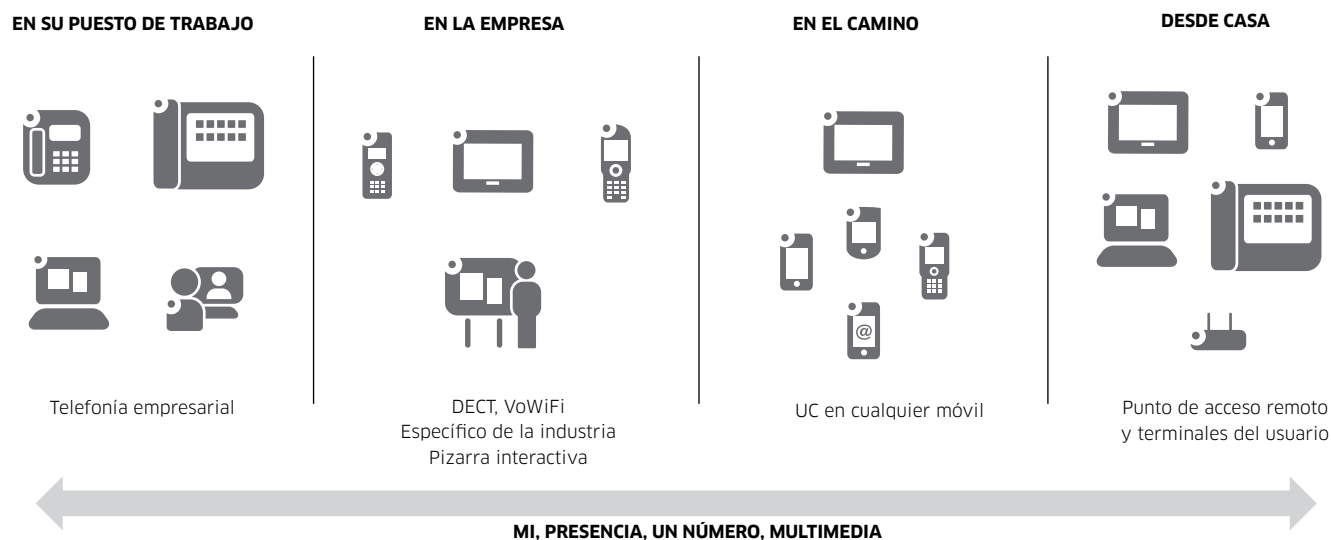
Alcatel-Lucent ayuda a los empleados a crear un entorno de trabajo eficaz que se adapte a cualquier circunstancia. Alcatel-Lucent OpenTouch Suite para Grandes y Medianas Empresas proporciona las aplicaciones de conversación en tiempo real a las que la empresa se haya suscrito. Las conversaciones se producen entre usuarios, independientemente de sus dispositivos: el dispositivo es solo una herramienta (una interfaz para interactuar con otros) mientras que las conversaciones son comunicaciones interpersonales, no de dispositivo a dispositivo.

Alcatel-Lucent OpenTouch Suite para Grandes y Medianas Empresas simplifica las relaciones empresariales porque los usuarios pueden gestionar sus propias interfaces y no necesitan tener varias identidades (números de dispositivo). La interfaz para las conversaciones puede estar en las instalaciones de la empresa, en dispositivo exclusivos, en casa o en oficinas remotas, o en cualquier ubicación (consulte la figura 2):

- En las instalaciones de la empresa: los teléfonos de escritorio fijos proporcionan una alta calidad de voz permanente en oficinas, salas de reunión y otras ubicaciones donde la continuidad de las comunicaciones es crítica. Los teléfonos de escritorio están disponibles con conectividad analógica, TDM, IP o SIP. Digital Enhanced Cordless Telecommunications (DECT™) o los teléfonos móviles de LAN inalámbrica (WLAN) ofrecen movilidad en las instalaciones para los desplazamientos dentro de la empresa. También se dispone de dispositivos adicionales diseñados para entornos específicos, por ejemplo, teléfonos DECT de emergencia o a prueba de explosiones para asegurar la seguridad de los empleados.

- En dispositivos exclusivos: dado que las conversaciones no se limitan a los terminales de los usuarios, Alcatel-Lucent OpenTouch permite cambiar a otros dispositivos para disfrutar de más capacidades. Por ejemplo, se pueden usar pizarras y equipos de vídeo de sala como dispositivos de conversación.
- En casa o en oficinas remotas: los trabajadores remotos se pueden beneficiar del mismo entorno que en las instalaciones de la empresa mediante puntos de acceso exclusivo (RAP) o aprovechando el controlador de límite de sesión (SBC) de la plataforma Alcatel-Lucent OpenTouch.
- Desde cualquier ubicación mediante aplicaciones exclusivas: las aplicaciones cliente están disponibles en los ordenadores personales (Microsoft® Windows®, Apple® Mac OS®), smartphones (RIM® BlackBerry®, Google™ Android™, Apple iOS, Microsoft Windows Mobile®, Symbian®) y tabletas (Apple iPad®).

Figura 2. Alcatel-Lucent OpenTouch Suite para Grandes y Medianas Empresas: interfaces para conversaciones del espacio de trabajo virtual.



## Nuevos estándares del trabajo en equipo

Las expectativas de los empleados sobre el trabajo en equipo y la colaboración han cambiado completamente con la redefinición del espacio de trabajo y el surgimiento de nuevos estándares de calidad para las comunicaciones privadas. Actualmente los empleados pueden compartir sus pensamientos e información con una amplia comunidad a través de medios de audio y vídeo HD así como MI con capacidad de grupos, de forma parecida a las conocidas aplicaciones de redes sociales como Facebook, Twitter o LinkedIn®.

Los empleados podrán realizar sus tareas empresariales desde cualquier lugar si pueden acceder fácilmente y usar herramientas multimedia con varios participantes. Alcatel-Lucent OpenTouch proporciona simplicidad de servicio, rendimiento de medios y fácil conectividad para un trabajo en equipo eficaz. Al incorporar nuevos estándares de trabajo en equipo, una colaboración empresarial correcta está formada por cuatro elementos principales:

- Gestión y movilización de comunidades
- Acceso desde cualquier punto para servicios de conferencia
- Capacidad multimedia de alta calidad
- Gestión de historiales de conversación

### **Gestión y movilización de comunidades**

Los empleados pueden gestionar muchas comunidades creando listas de favoritos, recuperando sus contactos personales en el entorno de conversación de Alcatel-Lucent OpenTouch y realizando búsquedas fáciles en el directorio de la empresa. De forma transparente para los otros, los empleados pueden configurar su propia presencia y estrategia de enrutamiento con detalles en función del medio y del dispositivo. La configuración de una conversación es fácil para que los equipos virtuales puedan colaborar de forma inmediata. Además, la integración de calendarios permite una programación eficaz.

### **Acceso desde cualquier punto para servicios de conferencia**

Las videoconferencias, conferencias de audio y Web de Alcatel-Lucent OpenTouch se pueden proporcionar a todos los empleados en el espacio virtual. No se necesitan servidores adicionales en el lado de la plataforma o dispositivos dedicados en el lado del cliente excepto para usos específicos, como las pizarras o equipo de telepresencia y vídeo en sala.

### **Colaboración multimedia de alta calidad**

La adopción de herramientas de colaboración entre equipos repartidos en diferentes ubicaciones depende de la eficacia con la que la solución pueda eliminar los efectos derivados de la distancia. Alcatel-Lucent OpenTouch mezcla diferentes medios en una sola sesión, lo que permite a los participantes compartir documentos en tiempo real mientras se ven a través de vídeo. Utilizando canales de IM, los pequeños grupos o toda una comunidad pueden añadir comentarios en tiempo real. Con el audio de banda ancha y el vídeo HD, las conversaciones remotas pueden tener tanta fuerza como las reuniones en persona.

### **Gestión de historiales de conversación**

Los empleados necesitan herramientas para poder tomar decisiones rápidamente y gestionar de forma flexible sus conversaciones. Con Alcatel-Lucent OpenTouch, los empleados pueden empezar una conversación programada o imprevista con varios participantes, añadir o eliminar participantes, y grabar y recuperar conversaciones. Cuando se toma una decisión empresarial importante, los empleados pueden almacenar y transmitir los elementos de la reunión y todos los medios asociados a un público más amplio.

### **Participación de los empleados en las conversaciones sociales envolventes**

Las simplificaciones en el modo en el que los usuarios acceden a su espacio de colaboración profesional han contribuido a redefinir el espacio de trabajo. Durante las siguientes fases de esta transformación, las conversaciones serán más móviles, sociales y simples. Alcatel-Lucent innovará en las formas como las colaboraciones visuales emulan la realidad y mejorará la capacidad de contextualización de las aplicaciones.

La figura 3 muestra un ejemplo de una experiencia envolvente en la que se ve un orador al mismo tiempo que la presentación que realiza (“como el hombre del tiempo”).



Figura 3. Ejemplo de experiencia de conversación envolvente.



### Integración con las plataformas sociales

La integración con las plataformas de difusión y plataformas de colaboración comunitaria empresarial como Jive™ ofrecerán nuevas formas de enviar, compartir, comentar y valorar el contenido relacionado con tareas empresariales. En el futuro, los empleados podrán establecer de forma más rápida su presencia y disponibilidad y reducir el número de acciones necesarias para preparar una reunión, invitar a colegas, entablar una conversación y almacenar contenido relevante.

Un caso práctico habitual es el de un médico que empieza a visitar pacientes con su Apple iPad en la mano: gracias al calendario, el sistema sabe que es el único disponible para MI. El doctor entra en la consulta y su estado pasa automáticamente a “ocupado”. Cuando vuelve a salir al pasillo, realiza una videoconferencia con otro especialista. Dado que el fondo de la imagen se mueve constantemente y no es necesario, el sistema lo elimina. Sin embargo, la información valiosa que intercambia durante la llamada se almacena y se adjunta a un tema común de manera que otro personal médico pueda recuperarla.

### Vídeo envolvente

Simplificar el contenido que se comparte visualmente eliminando los fondos no esenciales mejorará la eficacia y ahorrará uso del ancho de banda. Se añadirán etiquetas con información contextual a las imágenes de vídeo sin procesar.

### Contextualización

Una mayor integración con aplicaciones externas como los calendarios ayudará a los trabajadores a equilibrar su vida personal y laboral. La itinerancia automática y la detección de la capacidad de red permitirá a las aplicaciones adaptar los flujos de medios al contexto. Se localizarán los dispositivos inalámbricos o con cables y la información de presencia se adaptará al momento.

## Avance hacia prácticas empresariales basadas en conversaciones

A continuación hay algunos ejemplos de casos prácticos en los que se implementan aplicaciones de comunicación para necesidades de negocios exclusivas:

- Comunicaciones para experiencias multimedia de banca minorista
- Comunicaciones de emergencia para seguridad en campus y servicios públicos
- Soluciones de grabación para propósitos normativos
- Aplicaciones de automatización de recepción y asignación de habitaciones en hostelería

En el futuro, las prácticas empresariales gestionadas por Alcatel-Lucent se ejecutarán en SIP, se beneficiarán de centralitas privadas (PBX) de proveedores múltiples, transportarán más contenido multimedia, integrarán nuevas entradas de perfil de usuario de las bases de datos y sensores IP, y mejorarán la experiencia de usuario con aplicaciones inteligentes y mayor gestión de autoservicio. La tabla 1 hace un resumen de estas tendencias.

**Tabla 1. Tendencias de Alcatel-Lucent Enterprise para las prácticas empresariales.**

PRÁCTICAS EMPRESARIALES	TENDENCIAS DE ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE
Enrutamiento personalizado	Ampliar el enrutamiento a infraestructuras PBX de proveedores múltiples, enriquecidas con colaboración visual y basadas en una mayor información contextual.
Servicios de emergencia, alarmas, comunicaciones de grupo	Tener en cuenta los casos prácticos de aumento de la movilidad y de los elementos multimedia para estos servicios críticos.
Entorno de creación de servicio	Ampliar el ecosistema de aplicaciones con: <ul style="list-style-type: none"><li>• SIP para conectividad multimedia.</li><li>• API REST para control de gestión y sesiones.</li><li>• HTML5 para interfaces gráficas interactivas.</li></ul>

### Ampliación del alcance del enrutamiento personalizado con SIP

Muchos negocios tienen que distribuir y enrutar comunicaciones en función de información concreta, como el estado libre/ocupado de la telefonía y los datos de gestión de relaciones con clientes (CRM). La transformación de las aplicaciones de enrutamiento de Alcatel-Lucent a SIP proporcionará una mayor apertura a PBX de proveedores múltiples y añadirá interacciones visuales a la voz. Los nuevos criterios de enrutamiento incorporarán cada vez más información de abastecimiento propio como el estado del calendario así como información de sensor y CRM (ubicación, conexión del dispositivo).

### Redefinición de las comunicaciones de grupo instantáneas y seguras con aplicaciones móviles, MI y colaboración visual

Las comunicaciones de los grupos de trabajo a menudo se producen en circunstancias concretas, como notificaciones de emergencia, llamadas financieras diarias o reuniones virtuales del personal de puerta de embarque. En determinados contextos, las comunicaciones empresariales siempre deben estar activadas, como en los centros de emergencia, los centros de control de transportes y servicios públicos y la grabación de comunicaciones financieras.

Las comunicaciones de grupos de trabajo de Alcatel-Lucent evolucionarán con aplicaciones más personalizadas en tabletas y smartphones para el personal móvil. Las notificaciones y alertas de los sensores IP y los terminales compactos activarán las comunicaciones del grupo. El uso compartido de contenido, vídeo y MI añadirá valor a estas interacciones. El contenido grabado o en directo estará disponible para su emisión en diferentes dispositivos.

## **Integración de conversaciones con API REST y SIP**

Muchos proveedores y desarrolladores están recibiendo formación para usar interfaces de programación de aplicaciones (API) de transferencia de estado representacional (REST) (una interfaz de programación que es más ligera que los servicios Web) y SIP. Alcatel-Lucent publicará API REST de alto nivel para una fácil integración de las conversaciones en las aplicaciones empresariales.

La publicación de interfaz de gestión unificada permitirá la integración de conversaciones en hipervisores<sup>7</sup> y portales de autoservicio. Se publicará un control de conversaciones simple y enrutamiento centrado en el usuario para la integración en el software social de la empresa. Alcatel-Lucent usará SIP estándar para interactuar con los terminales inalámbricos, compactos o de centros de asistencia. Las conexiones SIP de servidor a servidor proporcionarán salidas a la infraestructura SIP exclusiva, por ejemplo, para las salas de vídeo heredadas, mensajería y grabación.

## **Personalización de la experiencia de conversación con la "appification"**

Las pantallas táctiles y el contenido multimedia en los smartphones y tabletas ha supuesto la creación de nuevos estándares para el diseño de aplicaciones Web. Los teléfonos de escritorio inteligentes de Alcatel-Lucent incorporan un entorno para el desarrollo de aplicaciones personalizadas. Las primeras aplicaciones proporcionan una visualización e integración personalizadas con los sistemas de automatización de las salas. La futura evolución proporcionará mayor interacción con las capacidades de conversación Multi<sup>3</sup> de los terminales.

## **Tendencias futuras para la ampliación de la experiencia de conversación**

El hecho de que Alcatel-Lucent OpenTouch esté centrado en el usuario hace que los usuarios no dependan de los dispositivos para poder acceder a sus perfiles y entornos empresariales desde cualquier interfaz. Los desarrollos futuros de Alcatel-Lucent OpenTouch permitirán mayor flexibilidad en la elección de dispositivo y proporcionarán una mayor agilidad cuando los empleados accedan a las aplicaciones empresariales.

## **Nuevos dispositivos para optimizar las comunicaciones de la empresa**

Alcatel-Lucent ofrecerá nuevos e innovadores teléfonos de escritorio que aprovecharán los beneficios de la tecnología SIP y seguirán proporcionando las ventajas de las conversaciones en las oficinas.

Las evoluciones de los teléfonos móviles de campus maximizarán las inversiones existentes en tecnologías DECT y/o WLAN. La implementación de la tecnología inalámbrica avanzada: internet y calidad (CAT-iq) mejorará las comunicaciones DECT (por ejemplo, proporcionará dispositivos preparados para banda ancha con mayor ahorro de energía). IP-DECT reducirá los costes de implementación. La nueva generación de dispositivos ofrecerá servicios basados en aplicaciones en WLAN para complementar las conversaciones solo de voz DECT.

## **Clientes de Alcatel-Lucent OpenTouch en cualquier dispositivo**

El alcance de la experiencia de conversación de Alcatel-Lucent OpenTouch se ampliará a los dispositivos de consumidores, como smartphones y tabletas basados en Android, Mac OS y PC de Windows.

<sup>7</sup> Un hipervisor, también llamado un gestor de máquina virtual, es un programa que permite a múltiples sistemas operativos compartir un solo host de hardware.

### **Servicios Alcatel-Lucent OpenTouch en dispositivos heredados**

Con la federación de aplicaciones SIP, las empresas podrán aprovechar su equipo existente proporcionando las experiencias de Alcatel-Lucent OpenTouch en dispositivos y plataformas heredados.

Alcatel-Lucent ayudará a las empresas a eliminar los dispositivos de las dependencias del servidor y proporcionar servicios de comunicación empresarial privados o públicos basados en la nube con aplicaciones en cualquier dispositivo. La estrecha integración con las plataformas de telefonía heredada permitirá una experiencia de conversación enriquecida y convergente.

## **CONCLUSIÓN**

Alcatel-Lucent OpenTouch Suite para Grandes y Medianas Empresas es una oferta de comunicaciones IP flexible que soluciona desde la telefonía empresarial a las comunicaciones críticas para las empresas medianas y grandes. Con una experiencia de conversación colaborativa y envolvente, la suite incluye una plataforma SIP virtualizada integrada y un robusto ecosistema de aplicación. Los empleados se benefician de conversaciones ininterrumpidas y una innovadora experiencia de conversación Multi<sup>3</sup> desde una sola interfaz. Las prácticas empresariales de la compañía se beneficiarán cada vez más de un enrutamiento personalizado, la "appification" y la fácil integración de conversaciones en una amplia gama de aplicaciones empresariales.

# ACRÓNIMOS

API	Interfaz de programación de aplicaciones
BYOD	Traiga su propio dispositivo
CaaS	Comunicaciones como servicio
CAT-iq	Tecnología inalámbrica avanzada: internet y calidad
CIO	Director de tecnologías de la información
CRM	Gestión de la relación con el cliente
DECT	Telecomunicaciones de tecnología digital mejorada
HD	Alta definición
HTML5	Lenguaje de marcado de hipertexto, revisión 5
MI	Mensajería instantánea
IP	Protocolo de Internet
TI	Tecnología de la información
LAN	Red de área local
GYMES	Grandes y medianas empresas
Multi3	Dispositivos múltiples, multimedia, varios participantes
OPEX	Gastos de funcionamiento
PBX	Centralita privada
PC	Ordenador personal
RAP	Punto de acceso remoto
REST	Transferencia de estado representacional
SBC	Controlador del límite de sesión
SIP	Protocolo de inicio de sesión
TDM	Multiplexación por división en el tiempo
UC	Comunicaciones unificadas
RU	Reino Unido
URL	Localizador de recursos uniforme
VoWiFi	Voz sobre fidelidad inalámbrica
WLAN	LAN inalámbrica

# REFERENCIAS

1. Alcatel-Lucent. *Alcatel-Lucent OpenTouch Suite for Mid-sized and Large Enterprises: Blueprint*. July 2012.
2. Alcatel-Lucent. *Enterprise Communications 2.0: Embracing the bring your own device trend to improve employee productivity*. July 2012.
3. Economic and Social Data Service. *Quarterly Labour Force Survey*. Universities of Essex and Manchester. 2011. <http://www.esds.ac.uk/findingData/qlfs.asp>
4. Lassman, Jay, Blood, Steve, and Johnson, Geoff, Gartner® Inc. *Magic Quadrant for Corporate Telephony*. September 15, 2011.