



# ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH™

La suite de comunicaciones  
multimedia convergente

.....  
AT THE SPEED OF IDEAS™

Alcatel·Lucent  
Enterprise





Hay teléfonos inteligentes y tabletas allá donde miremos. El personal de las empresas es más joven y está más conectado. Los empleados se distribuyen en distintos emplazamientos. Los ciclos de negocio son cada vez más breves. Y, para las empresas, estas tendencias convergentes exigen soluciones de comunicación que ayuden a sus empleados a colaborar entre sí desde distintos dispositivos, aplicaciones, procesos y ubicaciones.

Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite hace que la colaboración multidispositivo, multiparticipante y multimedia forme parte de su trabajo diario. Las comunicaciones empresariales tradicionales se convierten en conversaciones colaborativas de gran valor. Y todo ello a través de una única plataforma muy fácil de gestionar. Cuando los empleados son más ágiles y productivos, la empresa también es más ágil y productiva.

# LLEVAMOS A LAS EMPRESAS A LA VANGUARDIA TECNOLÓGICA

Las innovaciones en el ámbito de las comunicaciones personales han ido superando a las de las soluciones empresariales. Los teléfonos inteligentes ofrecen interacciones a través de vídeo, integración en redes sociales, mensajería instantánea y nuevas y fantásticas aplicaciones. Y las tabletas y ordenadores portátiles conectados nos permiten comunicarnos mediante voz y vídeo de alta calidad desde casa y cuando viajamos. Los usuarios disfrutan de la comodidad y libertad de poder comunicarse cuándo, cómo y dónde quieran, por lo que es lógico que también quieran disfrutar de estas mismas ventajas cuando están trabajando.

Por otro lado, las características demográficas de las empresas han cambiado. Los denominados "nativos digitales" se han incorporado a los recursos humanos de las empresas. Estos empleados, jóvenes e hiperconectados, han vivido toda su vida rodeados de tecnología. Son usuarios expertos y se sienten muy cómodos con ella. Y, por ello, esperan contar con tecnologías de la comunicación en su lugar de trabajo.

A medida que la demanda de nuevas formas de comunicación por parte del personal aumentan, también lo hace el dinamismo de la empresa. Los ciclos de negocio, que antes solían llevar días, ahora se llevan a cabo en horas. Y los procesos se han vuelto más complejos. En definitiva, el actual entorno empresarial va más allá de los límites corporativos tradicionales. Es distribuido y móvil. Proveedores externos, oficinas remotas, equipos de trabajo internacionales, profesionales itinerantes y teletrabajadores forman parte de las empresas actuales.

## UN NUEVO CONTEXTO EMPRESARIAL

La implicación y productividad del personal de una empresa depende de su capacidad para comunicarse correctamente. Por ello, las soluciones de comunicación deben ayudar a los empleados a:

- + Estar siempre en contacto e interactuar en tiempo real.
- + Compartir contenidos.
- + Gestionar su presencia y disponibilidad.
- + Llevar a cabo varias tareas a la vez.

Asimismo, el acceso y uso de las soluciones de comunicación también debe ser muy sencillo. Los empleados centrados en lograr objetivos de negocio no se pueden permitir perder el tiempo aprendiendo complejos métodos para acceder a funciones sencillas (como realizar conferencias ad hoc) cuando están en medio de una conversación comercial crucial.

Estas nuevas demandas someten a una gran presión a los equipos de TI, que tienen que facilitar servicios de comunicación (como la interacción a través de vídeo y la mensajería instantánea) a todos los departamentos de la empresa. Y necesitan integrar estos servicios avanzados con distintas aplicaciones corporativas para añadir contexto a las interacciones. Debe ser posible acceder a todas estas funciones desde cualquier dispositivo, a través de cualquier medio y en cualquier lugar. Además, los equipos de TI deben controlar los costes y evitar procesos demasiado complejos. Por todo ello, es imprescindible contar con una plataforma de gestión unificada que se integre con la tecnología anterior.

## COMUNICACIONES CORPORATIVAS MÁS EFICACES

Para satisfacer las demandas del personal, acelerar los procesos de negocio y dar solución a los desafíos que vayan surgiendo en el ámbito de la TI, las empresas son conscientes de que tienen que cambiar su forma de comunicarse. Deben convertir sus comunicaciones diarias en conversaciones empresariales relevantes y colaborativas. Y para ello, necesitan:

- + Conferencias multimedia nativas y uso compartido de aplicaciones.
- + Comunicaciones unificadas desde cualquier dispositivo y emplazamiento.
- + Integración fácil con contenido externo, como redes sociales y aplicaciones corporativas.
- + Compatibilidad con soluciones de comunicación previas.

## BIENVENIDO A LA CONVERSACIÓN COLABORATIVA

En una conversación colaborativa, cada una de las partes que conforman el ecosistema de negocio (empleados, clientes, partners y proveedores) puede conectarse espontáneamente, colaborar y compartir contenidos. Puede crearse una comunidad ad-hoc fácilmente. La multitarea se impone como nuevo paradigma. Tanto las conversaciones como el contenido son multimedia. Y el contexto enriquece las conversaciones.

Las conversaciones colaborativas suelen ser iniciadas por los clientes. Usan potentes redes que optimizan el rendimiento de cada aplicación de forma dinámica. E introducen una nueva generación de aplicaciones comunicativas en el entorno empresarial.

Alcatel-Lucent OpenTouch abre la puerta a las conversaciones colaborativas. Esta solución convergente de comunicaciones multimedia permite a los usuarios conversar y colaborar de forma fluida desde cualquier dispositivo, medio y ubicación. Los límites se difuminan. Los empleados son libres de interactuar con compañeros de trabajo, clientes, partners y proveedores de la mejor forma posible para acelerar los procesos de negocio. Y los departamentos de TI por fin pueden ofrecer servicios de comunicación más avanzados sin miedo a aumentar la complejidad del sistema o los costes.



## CAMBIE LA CONVERSACIÓN PARA ACELERAR LOS PROCESOS DE NEGOCIO

Con OpenTouch, es posible utilizar el potencial de las innovaciones que se han desarrollado en el ámbito de las comunicaciones privadas (como la interacción por vídeo y la movilidad) para fomentar la involucración del personal y mejorar la productividad y las relaciones con los clientes. Puede ir más allá de la interacción en tiempo real mediante la integración con aplicaciones corporativas y la facilitación de valiosa información de presencia, que proporcionan más contexto a las conversaciones.

OpenTouch es desde su concepto:

- + **Multidispositivo:** los empleados pueden mantener una misma conversación desde teléfonos móviles, tabletas, teléfonos de escritorio y ordenadores. Esto les permite utilizar el dispositivo que les resulte más cómodo en función del contexto y lugar en el que se encuentren, tanto si están viajando, trabajando desde casa, en su despacho o en una sala de reuniones. Pasar de un dispositivo a otro en plena conversación es sencillo e intuitivo. De esta forma, las comunicaciones se convierten en conversaciones fluidas.
- + **Multiparticipante:** la realización de conferencias está en el concepto de OpenTouch. Las personas que participan en la conferencia pueden abandonar e incorporarse a la conversación fácilmente. También pueden formar comunidades ad hoc o realizar conferencias programadas desde distintas ubicaciones y empresas para satisfacer objetivos de negocio concretos. Las conversaciones se enriquecen. Y los procesos de toma de decisiones se reducen.
- + **Multimedia:** las funciones de vídeo de alta definición, mensajería instantánea y conferencia web permiten que todos los usuarios disfruten de servicios de comunicación realmente completos sin tener que realizar inversiones adicionales. De esta manera, los empleados pueden permanecer conectados, colaborar y compartir contenidos de forma más eficiente. Y también pueden continuar la conversación en distintos medios (desde mensajes instantáneos a vídeos ad hoc o programados) según evolucione y requiera información más detallada.

## OPTE POR LA SENCILLEZ

Con OpenTouch, los equipos de TI pueden facilitar a las distintas líneas de negocio de la empresa soluciones de comunicación, con conferencias web y vídeo integrado y compatibles con cualquier dispositivo, de una forma sencilla y rentable. Y disfrutar, además, de todas las ventajas de una arquitectura SIP (Session Initiation Protocol, protocolo de inicio de sesión) abierta y una gestión unificada. De esta forma, los equipos de TI pueden:

- + Elegir cualquier modelo de implantación, desde in situ a basado en la nube.
- + Consolidar dispositivos y puntos de acceso en la empresa.
- + Implementar y gestionar fácilmente una gran variedad de funciones, aplicaciones y usuarios.



# Lograr que las conversaciones sigan avanzando

## ANTES

Su representante de ventas con más experiencia está hablando con un cliente y la conversación se interrumpe. Cuando finalmente vuelven a hablar por teléfono dos horas más tarde, les cuesta retomar el hilo de la conversación. El cliente se frustra. Su representante de ventas se frustra. La productividad disminuye. Y la empresa sale perdiendo.

## AHORA CON OPENTOUCH

Aunque su representante de ventas inicia la conversación con el cliente enviándole mensajes de texto desde su casa, después selecciona el "modo itinerante" para poder seguir hablando con él por teléfono cómodamente mientras se dirige al trabajo. Al llegar a la oficina, transfiere la llamada a su teléfono inteligente de sobremesa e incorpora a expertos en la materia a la conversación. Dado que puede ver los datos de presencia de todos los participantes, comprueba rápidamente que todos ellos disponen de funciones de vídeo. Esto significa que puede pedirle a uno de los expertos que participa en la conversación que ofrezca una demostración práctica de las funciones más novedosas del producto del que están hablando. Tras finalizar la demostración, el representante de ventas transfiere la llamada a una pizarra blanca interactiva para que otro experto explique gráficamente a todos los participantes otro de los puntos fundamentales. Aunque la conversación tenga que interrumpirse, los avances realizados no se perderán dado que la conversación se ha grabado y guardado.

# Colaborar desde distintas ubicaciones geográficas

## ANTES

Ha surgido un problema grave en la oficina. Sus equipos necesitan trabajar de forma colaborativa y compartir contenidos multimedia de forma instantánea y espontánea. Pero las personas con las que tienen que consultar se encuentran en distintos países y no es posible reunirlos a todos. Las limitaciones presupuestarias y de tiempo descartan la posibilidad de una reunión presencial. Se pierde un tiempo muy valioso. Los costes se incrementan. Y el problema se agrava.

## AHORA CON OPENTOUCH

Lo primero que hacen sus equipos de trabajo es incorporar una señal de vídeo de alta definición a las conversaciones que están manteniendo con sus contactos profesionales por mensajería instantánea y correo electrónico para informarles claramente de la situación. Según van avanzando las conversaciones, incluyen elementos contextuales, como esquemas, imágenes de diagnóstico, dibujos, fotografías, estudios, resultados de pruebas y comunicaciones recibidas por fax. De esta forma, las conversaciones se enriquecen y completan con el tiempo. Todo el mundo contribuye. Los participantes se unen o abandonan la conversación en función de las necesidades del momento. Para dar con la solución definitiva, sus equipos de trabajo recurren al vídeo para reunir de forma espontánea a todos los expertos alrededor de una mesa de reuniones virtual.



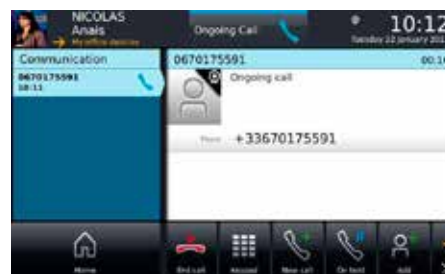
# Crear comunidades ad hoc

## ANTES

Uno de sus mejores clientes llama al equipo de soporte con una petición inusual: acaba de recibir una propuesta innovadora de una empresa de la competencia y quieren saber si su empresa tiene una contraoferta. El miembro del equipo de soporte no puede recurrir al guión para responder al cliente. Tiene que consultar a las partes implicadas. Y debe responder rápidamente, ya que se corre el riesgo de perder a un valioso cliente.

## AHORA CON OPENTOUCH

El responsable de soporte utiliza el servicio de mensajería instantánea para ponerse en contacto inmediatamente con un grupo de expertos internos. A partir de ese chat, los expertos pueden iniciar fácilmente conversaciones de voz combinando distintos medios de comunicación. Dado que esta situación deja entrever una amenaza de futuro para la empresa, el experto mantiene el contexto "activo" incluso después de que el responsable de soporte y el cliente abandonen la conversación. De esta forma, puede continuar la conversación con otros expertos y con otras personas con poder de decisión a fin de desarrollar una estrategia para futuras respuestas.



# Reutilizar activos existentes y reducir costes

## ANTES

El departamento de TI de su empresa ha invertido mucho dinero en plataformas de comunicación. Y quiere seguir avanzando con un sistema de comunicaciones de última generación. Pero, por otro lado, también necesita sacar más partido a sus anteriores inversiones. Y tiene que evitar los procesos demasiado complejos. Parece que ninguna solución es buena. Introducir mejoras siempre implica añadir nuevos servidores y sistemas de gestión. La infraestructura se vuelve más compleja. Los sistemas que ya tenía implantados no le permiten recuperar la inversión realizada. Y los costes operativos se incrementan.

## AHORA CON OPENTOUCH

Su departamento de TI puede facilitar más servicios avanzados desde una única plataforma. El uso de videoconferencias nativas, conferencias web, opciones multimedia y aplicaciones web convierte las comunicaciones diarias en conversaciones empresariales más completas. El hecho de que OpenTouch utilice tecnología SIP permite que incluso los empleados que trabajan con plataformas más antiguas tengan acceso a los nuevos servicios. Asimismo, sus equipos de TI pueden administrarlo todo desde un único sistema de gestión y crear perfiles de usuario con tan solo hacer un par de clics con el ratón. No es necesario gestionar ni mantener ninguna infraestructura complicada. Los sistemas más antiguos se pueden seguir usando. Y las operaciones son sencillas y rentables.



## Ventajas para la empresa asociadas a Alcatel-Lucent OpenTouch

OpenTouch reporta grandes ventajas a empresas de todos los sectores. La proliferación de dispositivos de uso corporativo ya no interrumpe las conversaciones. Los miembros del equipo pueden ponerse en contacto unos con otros cuándo, dónde y cómo sea necesario para sacar adelante el trabajo. Las complicaciones asociadas al uso de un medio de comunicación en detrimento de otro desaparecen. Ahora, es posible acceder a todos los medios fácilmente. Basta con elegir el más adecuado para la conversación.

### **AUMENTE LA PRODUCTIVIDAD Y ACELERE EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES**

Mantenga conversaciones empresariales sin interrupciones y disfrute de la posibilidad de adaptar sus comunicaciones al contexto y a la propia conversación. OpenTouch facilita acceso total a servicios de comunicación corporativa multimedia, tanto dentro como fuera de las instalaciones de la empresa, desde todos los dispositivos.

Con el teléfono Alcatel-Lucent OmniTouch™ 8082 My Instant Communicator (My IC) Phone, sus equipos podrán disfrutar de un smartphone de sobremesa. Este teléfono inteligente multimedia de pantalla táctil combina la calidad del audio de banda ancha de un terminal fijo con el acceso instantáneo a funciones de conferencia con varios participantes, telefonía, videollamada y comunicaciones unificadas.

Permita a sus empleados que utilicen sus dispositivos personales en el entorno laboral con OpenTouch™ Conversation. En el iPad® de Apple®, permite acceder a funciones multimedia, multidispositivo y multiparticipante (Multi3), lo que lo convierte en el centro de control de las comunicaciones empresariales.

### **POSIBILITE LA FORMACIÓN DE EQUIPOS VIRTUALES**

Ya es posible participar en videoconferencias integradas y proporcionar información de presencia desde el escritorio. Ahora, los miembros de un equipo virtual pueden unirse a los participantes en una reunión presencial desde sus despachos y mantener con ellos conversaciones multiparticipantes enriquecidas mediante señal de vídeo HD, mensajería instantánea y colaboración web.

### **MEJORE LA EFICIENCIA Y REDUZCA COSTES**

Ofrezca servicios de comunicación empresarial, como las funciones de mensajería y centralita. La eficiencia de las comunicaciones aumentará y los costes se reducirán, independientemente de si los empleados se encuentran en su despacho, en otro punto de la empresa o fuera de ella.

### **DISFRUTE DE OPERACIONES DE RED SENCILLAS Y FLEXIBLES**

Aumente la flexibilidad de la infraestructura y las posibilidades de ampliación del software. OpenTouch es compatible con configuraciones IP tanto centralizadas como descentralizadas, así como con terminales IP, IP/TDM y TDM. Asimismo, también reduce al mínimo las inversiones adicionales y facilita las migraciones. Contar con un único sistema de gestión reduce el coste total de propiedad y simplifica la gestión de funciones, aplicaciones y usuarios.



# Paquetes que se adaptan a todas las necesidades

OpenTouch está disponible en distintas versiones a fin de satisfacer las necesidades tanto de clientes corporativos nuevos como antiguos, así como de proveedores de servicios que quieran ofrecer servicios más avanzados a sus clientes de medianas empresas.

**+ OpenTouch™ Business Edition:** la solución ideal para empresas de entre 50 y 1500 empleados que deseen disponer de funciones comunicativas más completas. Facilita todos los servicios de comunicación, desde los servicios básicos de telefonía a los servicios colaborativos más avanzados, desde una única plataforma. Puede adquirirse en una versión completa de software.

**+ OpenTouch™ Multimedia Services:** solución ideal para empresas que ya dispongan de un servidor de comunicaciones Alcatel-Lucent OmniPCX™ Enterprise y deseen disfrutar también de las ventajas de la conversación colaborativa de OpenTouch. Esta configuración puede virtualizarse total o parcialmente al mantener el servidor de comunicaciones OmniPCX Enterprise en las instalaciones de la empresa.



**Figura 1.** Las soluciones OpenTouch satisfacen las necesidades tanto de las empresas como de los proveedores de servicios

OPENTOUCH BUSINESS EDITION	OPENTOUCH MULTIMEDIA SERVICES	PAQUETES DE SOFTWARE OPENTOUCH
Hasta 1500 usuarios	Hasta 1500 usuarios	OpenTouch Business Edition
Soporte multidispositivo	Mismas funciones que OpenTouch Business Edition	Servidor de comunicaciones OmniPCX™ Enterprise
Capacidad multimedia nativa completa	Versión disponible basada en software	OpenTouch Multimedia Services
Integrado el cambio a vídeo	Complemento del servidor de comunicaciones Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise	Sistema de administración de red (NMS) Alcatel-Lucent OmniVista™ 8770
Un único servidor		
Gestión unificada integrada		

# La nueva era de la comunicación corporativa

Las conversaciones colaborativas que se prolongan en el tiempo y se llevan a cabo por distintos medios se convertirán en el nuevo paradigma de la comunicación corporativa. Estas conversaciones le ayudarán a crear una comunidad centrada en objetivos empresariales que le dará una ventaja en mercados cada vez más competitivos.

Con un enfoque abierto, que protege las inversiones realizadas, Alcatel-Lucent OpenTouch se ha desarrollado sobre décadas de experiencia y conocimientos en los ámbitos de la comunicación corporativa, la tecnología y el servicio de atención al cliente. Ahora, ya es posible convertir las comunicaciones corporativas tradicionales en conversaciones colaborativas y mantenerlas sin ningún problema desde distintos dispositivos, medios y ubicaciones. Asimismo, también puede aprovecharse más fácilmente el potencial de las innovaciones introducidas en el ámbito de las comunicaciones personales (como la interacción por vídeo y la movilidad) para fomentar la implicación de los empleados y mejorar las relaciones con los clientes.



## ¿QUÉ DIFERENCIA A OPENTOUCH?

- + **Las conversaciones colaborativas:** conversaciones multidispositivo, multiparticipante y multimedia que logran que las interacciones corporativas giren alrededor de los individuos. De esta forma, surgen nuevas formas de trabajar. Los procesos de negocio se aceleran. Y la satisfacción de los clientes y de los empleados aumenta.
- + **La sencillez:** es posible disfrutar de conversaciones colaborativas gracias a una plataforma polivalente. Alcatel-Lucent es el primer partner de empresas que reúne diversas funciones avanzadas de comunicación en un único servidor. Los equipos de TI pueden facilitar servicios de comunicación avanzada a todos los departamentos de la empresa de forma rentable y gestionando un único y sencillo dispositivo.
- + **La innovación:** OpenTouch incorpora numerosas innovaciones e incluye componentes, como el servidor SIP, que permiten a los empleados mantener conversaciones fluidas entre ellos, así como con clientes, partners y proveedores. De esta forma, se fomenta su compromiso con la empresa. Y aumenta la productividad.

**PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, VISITE:  
[WWW.ALCATEL-LUCENT.COM](http://WWW.ALCATEL-LUCENT.COM)**



