



EVOLUCIÓN DE LAS COMUNICACIONES EMPRESARIALES CON UC&C

Por qué Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite le conviene a la empresa

El campo de las comunicaciones ha registrado cambios significativos en los últimos años, debido en parte al desarrollo de las tecnologías móviles.

Los empleados, que en su vida privada tienden a utilizar las últimas tecnologías móviles a su disposición, suelen apoyar sin reservas la introducción de las herramientas móviles más recientes en el lugar de trabajo.



Gracias a estos dispositivos inteligentes con aplicaciones, los departamentos de TI pueden ofrecer lo siguiente:

- Acceso a las aplicaciones de comunicaciones desde cualquier lugar
- Experiencia de mayor calidad para la colaboración visual
- Comunicaciones intuitivas de carácter profesional en el dispositivo móvil preferido del usuario
- Alta disponibilidad para todas las comunicaciones

Al mismo tiempo, las nuevas tecnologías y arquitecturas de redes ayudan a los departamentos de TI a racionalizar las operaciones y reducir el coste total de propiedad. Asimismo, los avances tecnológicos brindan oportunidades clave a los departamentos de TI:

- Los proyectos de gran escalabilidad permiten la centralización de la inteligencia de comunicaciones en centros de datos con un alto índice de supervivencia y continuidad del negocio.
- La virtualización de las aplicaciones de software permite disponer de flexibilidad operativa y ahorrar en hardware.
- Ahora se pueden proporcionar como servicio aplicaciones de comunicaciones simplificadas y convergentes que son compatibles con la colaboración visual y los requisitos de los dispositivos inteligentes.
- La supervisión del rendimiento y la gestión unificada en todas las aplicaciones de comunicaciones mejoran la agilidad operativa y permiten ofrecer servicios gestionados.

No obstante, necesita preguntarse si es el momento adecuado para que su empresa invierta en una nueva plataforma de comunicaciones unificadas y colaboración. Antes de plantearse, debe sopesar los pros y los contras desde un punto de vista práctico y realista respecto a la implementación.

“Pensamos utilizar OpenTouch para la totalidad de las comunicaciones unificadas en la nube. Creemos que OpenTouch es uno de los principales agentes en lo que respecta a la implementación de las comunicaciones unificadas en la nube.”

DR. AHMED DABBAGH, DIRECTOR DE TECNOLOGÍA Y SERVICIOS, ANKABUT, EAU

- ¿La nueva plataforma se integrará sin problemas en el sistema existente y le permitirá responder a los retos actuales en el campo de las comunicaciones?
- ¿Tiene la flexibilidad necesaria para adaptarse a los requisitos cambiantes del negocio, incluido un rápido crecimiento o una reducción de la actividad?
- ¿Cómo puede estar seguro de que las comunicaciones ampliadas a los dispositivos móviles son seguras?
- ¿Qué va a conllevar el proceso de implementación? ¿Se pueden evitar las interrupciones de los servicios empresariales?

Lo que necesita, en resumidas cuentas, es una solución que facilite a sus empleados, clientes y business partners mantener conversaciones fructíferas en cualquier lugar donde se encuentren y con un coste que la empresa pueda asumir.

Con Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite para Grandes y Medianas Empresas puede estar seguro de que su inversión resultará provechosa. Veamos por qué.

RESPUESTA A LOS RETOS ACTUALES EN EL CAMPO DE LAS COMUNICACIONES

Si invierte en Alcatel-Lucent OpenTouch Suite, podrá:

- Utilizar servicios de número único en numerosos dispositivos móviles (como smartphones y tabletas) sin necesidad de instalar ningún cliente de software en los dispositivos móviles.
- Permitir que los empleados utilicen sus propios dispositivos para realizar su trabajo (BYOD), al tiempo que aprovechan las infraestructuras de LAN inalámbrica y de voz de la empresa en un entorno totalmente seguro.
- Ofrecer unas comunicaciones mejoradas a los usuarios avanzados que buscan algo más que la simple conectividad de voz. Hemos creado soluciones móviles a medida para todas las principales plataformas móviles.

En la Tabla 1 se indican los servicios móviles disponibles en cada una de las plataformas compatibles.

Tabla 1. Matriz de funciones para smartphones y tabletas de la solución Alcatel-Lucent

	IPHONE DE APPLE	GOOGLE ANDROID	BLACKBERRY	IPAD DE APPLE
Mensajería instantánea/presencia multimedia			X	X
Presencia de voz	X	X	X	X
Registro de llamadas unificado	X	X	X	X
Mensajería vocal visual	X	X	X	X
Acceso multidirectorío	X	X	X	X
Servicios integrados en las comunicaciones	X	X	X	X
Audiokonferencias	X	X	X	X
Videoconferencias				X
Uso compartido de datos/función de pizarra blanca				X
Adición/eliminación de participantes	X			X
Adición/eliminación de medios				X
Compatibilidad con VoWLAN	X ¹	X ¹	X ¹	X
Perfiles de usuario (enrutamiento de llamadas, avatar, información)	X	X	X	X

NOTA: 1 VoWLAN se garantiza mediante las soluciones de partners de Alcatel-Lucent. Se contará con compatibilidad con VoWLAN nativa en el iPhone de Apple mediante OpenTouch Conversation en el primer trimestre de 2014.



FÁCIL INTEGRACIÓN

Nuestro enfoque consiste en evolucionar y reutilizar los recursos existentes siempre que resulte adecuado. Somos conscientes de que las empresas suelen desarrollar su propio conjunto de aplicaciones y procesos. Nuestra solución es flexible, por lo que podemos personalizarla para adaptarla a sus necesidades. Nos basamos en estándares de protocolos, de manera que la nueva plataforma se integra sin problemas en el sistema existente con un impacto mínimo o nulo en la mayoría de aplicaciones de otros fabricantes. Lo denominamos implementación a la carta: adaptamos nuestra solución a sus necesidades específicas.

Su carácter abierto y el uso de estándares de protocolos son además fundamentales para asegurar la compatibilidad con los distintos dispositivos y tecnologías móviles en constante evolución. Si los empleados demandan poder utilizar sus modernos dispositivos personales en el trabajo (BYOD), necesita una solución con la flexibilidad precisa para estar al día.

Los beneficios económicos de VoIP frente a la telefonía tradicional están claros. Para que pueda disfrutar de ellos, podemos agregar VoIP con facilidad a la solución existente.

SEGURIDAD

Puede que facilitar el acceso a los recursos de la empresa a través de dispositivos móviles en cualquier ubicación satisfaga las necesidades de comunicación de los empleados, ¿pero qué pasa con la seguridad?

La plataforma Alcatel-Lucent OpenTouch y los clientes asociados, incluidos OpenTouch Conversation y OmniTouch™ 8600 My Instant Communicator (MIC) Mobile, colaboran con el sistema de seguridad existente para proteger las comunicaciones fuera de las instalaciones de la empresa. Por ejemplo, BlackBerry® ha desarrollado una solución integral de seguridad (con cifrado AES y Triple DES) mediante BlackBerry Enterprise Server (BES). Esta solución se ha ampliado ahora a los sistemas operativos de otros proveedores.

Otras plataformas, como Apple® y Android®, no cuentan con una solución integral de seguridad. En su lugar, estas plataformas utilizan estrategias empresariales existentes, como un proxy inverso instalado en el firewall DMZ de la empresa. Las conexiones se protegen mediante cifrado de Capa de sockets seguros. Desde el punto de vista del usuario/dispositivo, la solución con proxy inverso es más transparente y menos restrictiva que la gestión de la conexión VPN.

Alcatel-Lucent ha desarrollado y probado diversos métodos de protección de las conversaciones y los servicios móviles en los dispositivos móviles Android, Apple y BlackBerry. Para obtener más información sobre estas opciones, consulte nuestra nota de aplicación *Mobile Conversations in the Era of the Personal Cloud (Conversaciones móviles en la era de la nube personal)*.

Para quienes no son expertos en el campo de las comunicaciones móviles seguras, Alcatel-Lucent Enterprise ha establecido asociaciones con los principales proveedores para ofertar una solución integral estándar.

“Alcatel-Lucent es una marca prestigiosa a nivel internacional con una buena reputación, que se adecúa a la importancia que China Eastern otorga a la experiencia de usuario.”

YAN ZHENHONG, DIRECTOR GENERAL DE SOLUCIONES DE TI, CHINA EASTERN AIRLINES

EL DATO

Casi el 50 % de las empresas participantes en un estudio realizado en 2012 a nivel mundial manifestaron que la posibilidad de pérdida de datos era su mayor preocupación a la hora de implementar un programa BYOD.

IDC, ESTUDIO SOBRE MOVILIDAD EMPRESARIAL DE LA ZONA EMEA, MAYO DE 2012

ACERCA DE NUESTROS PARTNERS

Alcatel-Lucent se caracteriza por colaborar con los líderes del sector. Contamos con partners formados y certificados en todo el mundo que tienen experiencia en diferentes aspectos de las comunicaciones empresariales y distintos mercados verticales. Además, conocen a fondo nuestras soluciones. Junto con los expertos de los Servicios profesionales de Alcatel-Lucent, le ayudarán a satisfacer las expectativas de los usuarios a un coste que puede asumir.

“Sabemos que Alcatel-Lucent respalda al business partner, con lo que le apoya a él y nos ayuda a nosotros con las nuevas funciones y en la búsqueda de la innovación.”

PAUL RODRIGUES
DIRECTOR DE TI, MAKRO ATACADISTA, BRASIL

“El total apoyo que nos ha brindado Alcatel-Lucent ha sido decisivo, especialmente por parte del equipo de Servicios profesionales, desde el comienzo de la instalación del hotel Beverly Hills y la reapertura del hotel Bel-Air. Considero los Servicios profesionales de Alcatel-Lucent y su servicio de soporte como una extensión del departamento de TI del hotel, ya que nos prestan su apoyo las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.”

ADAM JONES
DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN,
HOTEL BEVERLY HILLS Y HOTEL BEL AIR, EE. UU.



FÁCIL IMPLEMENTACIÓN

Para evaluar si es el momento adecuado para pasar a utilizar una nueva plataforma UC&C, necesita entender qué conlleva la transición. ¿Será fácil implementar la nueva solución? ¿Cómo se verán afectadas las operaciones cotidianas?

Alcatel-Lucent ha establecido un amplio ecosistema de business partners formados y certificados que son expertos en gestión del cambio. Nuestros partners le facilitan un único punto de contacto junto con personal altamente cualificado para gestionar todos los aspectos de su proyecto de transformación: desde la planificación y el diseño hasta las operaciones cotidianas. Por supuesto, estos business partners tienen el respaldo de nuestros Servicios profesionales para garantizar que la nueva plataforma se integre sin problemas en el sistema existente.

Estamos seguros de que la solución que adquiera se adecuará perfectamente a sus necesidades. Nuestra metodología de implementación incluye lo siguiente:

- Una auditoría inicial de la red actual con un inventario del software, el hardware y el ecosistema
- Una fase de diseño centrada en la identificación de los requisitos específicos y en la mejor manera de obtener una arquitectura centralizada eficaz
- El presupuesto y el pedido
- El plan operativo
- La implantación del proyecto

Durante la implantación, las operaciones cotidianas de la empresa no se verán afectadas. Como nuestra solución se basa en estándares, no se tiene que enfrentar a una operación de “desmantelamiento y sustitución”. La actualización a la última versión de la plataforma OpenTouch no requiere cambios significativos de la infraestructura, los servidores o el cableado existentes. Simplemente, se mejora la configuración existente y se agrega OpenTouch.

En el caso de quienes ya son clientes de Alcatel-Lucent, la nueva plataforma constituye una evolución del sistema existente, por lo que la necesidad de formación es mínima. Tan solo los usuarios que accedan a las nuevas funciones experimentarán una breve interrupción de los servicios; de todos modos, el cambio se puede programar de manera que el impacto sea mínimo. La mensajería vocal se mantiene durante la transición.

OpenTouch Business Edition

250 usuarios

Entorno greenfield



Figura 1. Implementación de Alcatel-Lucent OpenTouch Suite en un entorno greenfield

En la Figura 1 se ilustra el proceso de implementación y se indica el tiempo aproximado necesario para cada fase. Los servicios se pueden implantar por fases según el ritmo más adecuado para la empresa, y el cambio definitivo a los nuevos servicios se puede realizar fuera del horario laboral.

Independientemente de los componentes que decida agregar al sistema OpenTouch, todos se pueden gestionar íntegramente mediante el sistema de gestión de redes OmniVista™ 8770 Network Management System.

Nuestro proceso, de eficacia probada, facilita la transformación de su sistema a un sistema UC&C que permitirá que su empresa se diferencie de la competencia.

¿EL MAYOR RIESGO? NO HACER NADA

La eficacia en las comunicaciones es vital para cualquier organización. Para prosperar en un mundo muy competitivo, su personal debe tener acceso a las mejores herramientas de comunicación disponibles.

Alcatel-Lucent OpenTouch Suite para Grandes y Medianas Empresas facilita la eficacia de las conversaciones entre empleados, clientes y business partners, donde quiera que estén. La plataforma OpenTouch puede integrarse fácilmente en el sistema existente para ampliar los servicios de comunicaciones avanzados a todos los dispositivos móviles más utilizados. Gracias a sus completas funciones de seguridad, puede estar seguro de que los activos de la empresa estarán protegidos.

Nuestros business partners y los Servicios profesionales de Alcatel-Lucent le ayudarán a asegurarse de que la instalación de OpenTouch se lleva a cabo sin incidencias y con una mínima interrupción de las operaciones cotidianas de la empresa. Puede elegir implantar los nuevos servicios por fases, dando prioridad a los casos donde haga más falta. Además, puede programar el cambio de manera que se produzcan los mínimos inconvenientes posibles.

No arriesgue el futuro de su empresa por no hacer nada. Instale Alcatel-Lucent OpenTouch Suite y su empresa contará con una ventaja competitiva.

“Hemos podido modernizarnos gracias a nuestra asociación con Alcatel-Lucent. Para un festival como Vieilles Charrues es muy importante contar con una solución flexible, profesional y operativa; no hubiéramos sido capaces de sacarlo adelante sin su ayuda.”

LOÏCK ROYANT
DIRECTOR DEL FESTIVAL
DES VIEILLES CHARRUES



LA VENTAJA DE ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH

Alcatel-Lucent OpenTouch Suite para Grandes y Medianas Empresas facilita la colaboración de los empleados. Se trata de una plataforma fácil de gestionar que permite aprovechar al máximo las inversiones en equipos de telecomunicaciones.

Comunicaciones críticas: OpenTouch facilita las conversaciones de voz críticas ininterrumpidas de alta calidad en tiempo real. No se pueden correr riesgos cuando se lidera una conversación en grupo con un cliente clave.

Transiciones sin ruptura en la conversación: gracias a OpenTouch, si cambia de dispositivo o de medio mientras mantiene una conversación, ni esta se interrumpirá ni sus interlocutores notarán el cambio. Si se desplaza a menudo, necesitará usar el medio más adecuado para su conversación según el momento.

Evolución flexible: OpenTouch facilita la evolución flexible desde la infraestructura actual de voz y datos hasta una infraestructura de colaboración multimedia y multidispositivo con gestión centralizada (que incluye el vídeo HD).

Alcatel-Lucent ha recibido numerosos premios del sector por OpenTouch Suite.

¿ESTÁ PREPARADO PARA EL FUTURO?

Determine hasta qué punto su organización necesita la tecnología UC&C respecto a su infraestructura actual con ayuda de la autoevaluación "Collaboration Delta".

REALICE AHORA LA EVALUACIÓN COLLABORATION DELTA →

enterprise.alcatel-lucent.com/collaboration-delta-assessment



www.alcatel-lucent.com Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent y el logotipo de Alcatel-Lucent son marcas comerciales de Alcatel-Lucent. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios. La información aquí presentada puede modificarse sin previo aviso. Alcatel-Lucent no asume ninguna responsabilidad por las posibles imprecisiones del contenido. Copyright © 2014 Alcatel-Lucent. Todos los derechos reservados. E2013102927ES (Febrero)

Alcatel-Lucent
Enterprise 