



Comunicaciones Unificadas

La promesa de UNVERGE® 360 es una realidad

Empowered by Innovation

NEC



Comunicaciones Unificadas en el mundo de hoy

Las empresas de hoy sufren por la sobrecarga de las comunicaciones e información. Las Comunicaciones Unificadas fueron creadas con el objeto de simplificar la experiencia del empleado. Las soluciones de Comunicaciones Unificadas de NEC hacen precisamente esto y le dan a las empresas y sus empleados las herramientas para controlar algunos de los aspectos más complejos de las comunicaciones en el lugar de trabajo.

En el lugar de trabajo de hoy, los empleados utilizan múltiples formas de comunicación. De hecho, un estudio realizado por el grupo Sage Research en septiembre del 2005, reveló que los que toman las decisiones en materia de negocio y tecnología usan un promedio de seis dispositivos de comunicación y cada empleado tiene que manejar al menos cinco aplicaciones de comunicaciones. Según otro estudio realizado por Telecom Intelligence Group en junio del 2007, para el 2009, más del 40% de los usuarios de telefonía IP de las empresas esperan tener dos o más dispositivos para acceder a las funciones de sus sistemas de voz y a las aplicaciones de las Comunicaciones Unificadas. Además, las personas en los Estados Unidos envían y reciben en sus trabajos un promedio de 171 correos electrónicos diarios y ¡se espera que el volumen de correos se duplique para el 2010!

¿Acaso le sorprende saber que un tercer estudio realizado recientemente por AT&T concluyó que cerca del 70% de las llamadas realizadas por los empleados son enrutadas a un correo de voz en vez de llegar a la persona que llama? Marcar un montón de veces, dejar múltiples mensajes, manejar correos-e y mensajes de voz desde diferentes buzones y cambiar de un teléfono a otro disminuyen la productividad y complican innecesariamente la vida. Se frena el proceso de toma de decisiones y a veces, los empleados se ven forzados a tomar decisiones basándose en información incompleta.

Beneficios de las Comunicaciones Unificadas

- Simplifica la experiencia del usuario
- Elimina cuellos de botella en las comunicaciones
- Potentes opciones económicas para la continuidad de la empresa
- Permite brindarle un mejor servicio al cliente
- Posee aplicaciones para la productividad que disminuyen el costo total de propiedad (TCO)

Factores determinantes típicos para la empresa

- Permite acelerar la velocidad de la toma de decisiones
- Construye conexiones con los clientes
- Facilita la movilidad de la fuerza laboral
- Impulsa los negocios del mundo real
- Mejora el cumplimiento de las normas

Las aplicaciones de las Comunicaciones Unificadas de NEC reducen la sobrecarga en las comunicaciones. Imagine cuán productivo puede ser el lugar de trabajo y menos estresante si se pudiera comunicar con las personas en el primer intento. ¿Qué pasaría si el manejo de los correos-e y otros mensajes fuesen tareas diarias menos tediosas? ¿Qué pasaría si el hecho de estar fuera de la oficina no significara no estar en contacto con las herramientas de productividad de la empresa?

El objetivo de NEC consiste en conectar a la gente con otras personas y con la información que necesitan. El resultado serán decisiones tomadas más rápidamente y mejor informadas que pueden ser hechas en cualquier lugar en cualquier momento, con el uso de cualquier tipo de dispositivo o equipo de cualquier marca.

Las Comunicaciones Unificadas transforman la experiencia del usuario al mejorar la productividad y al permitir una colaboración más eficaz en el lugar de trabajo. Las soluciones de Comunicaciones Unificadas incluyen normalmente algunos o todos los componentes siguientes:

- Movilidad del usuario
- Presencia detallada
- Telefonía (voz, fax, etc.)
- Correo de voz/mensajería unificada
- Correo-e/calendario
- Conferencia (voz, video y web)
- Mensajería instantánea
- Administración y gestión
- Centro de contacto





NEC ofrece un portafolio completo de soluciones para servicios inalámbricos, de comunicaciones unificadas, de voz, datos y gestión y una ruta de migración abierta que protege sus inversiones.

Beneficios de las Comunicaciones Unificadas

Normalmente, la movilidad es uno de los factores determinantes para las Comunicaciones Unificadas ya que todas las aplicaciones utilizadas se pueden combinar para crear una solución flexible y escalable para movilidad del empleado. En un estudio realizado por J. Gold Associates en abril del 2006, se revela que la mayoría de las empresas clasificaron la movilidad y la posibilidad de que el empleado sea móvil como una de las cinco iniciativas prioritarias para 2006 – 2009. El estudio predice además que para finales del 2009, 65% de los trabajadores móviles de las empresas tendrán teléfonos inteligentes y otros dispositivos inalámbricos (Asistentes Personales Digitales, etc.), y 75% de los usuarios de las empresas migrarán a teléfonos inteligentes en 2008.

Las soluciones de Comunicaciones Unificadas de NEC incluyen una variedad de herramientas de colaboración más amplia que nunca. Las soluciones de NEC incluyen aplicaciones de voz, móvil, presencia, conferencia, mensajería y movilidad con amplia información. En vez de solo tener información “en la red /fuera de la red”, la presencia notable le permite al usuario saber si otro usuario está en una reunión, en su escritorio, en el teléfono o incluso de vacaciones. De manera que el que llama puede tomar una decisión basado en la información que tiene relacionada con la facilidad en que puede contactar a un usuario. Además, la persona que recibe la llamada puede aceptar o rechazar la comunicación entrante y comunicarle al que llama cuál es la mejor manera de comunicarse. Esta información puede basarse en el estado genérico del usuario o puede personalizarse según la persona o según la situación.

Otros factores determinantes son más verticales. Por ejemplo, los productos ACD son los elementos determinantes de los centros de llamadas, mientras que la Mensajería Instantánea es importante para los negocios con venta al público e inversión bancaria/corredor de bolsa.

Además de suministrar una capacidad de VoIP simple, las Comunicaciones Unificadas suministran aplicaciones que permiten recuperar la inversión. Las empresas que invirtieron en telefonía IP han constatado los ahorros, no solo en llamadas de larga distancia, sino una reducción en el total de los costos gracias al uso de estas aplicaciones.

Quizá, los mayores beneficios para los usuarios son que los llamen a través de un solo número y la presencia detallada. Con estas dos funciones un usuario puede controlar quién lo contacta y por qué medio (terminal). Si el usuario no quiere ser interrumpido, la opción “No Contacto” puede desviar las llamadas a un buzón de correo de voz designado o a otro número. ¡El usuario maneja sus dispositivos en vez de que los dispositivos lo manejen a él!

Beneficios clave para la empresa con Comunicaciones Unificadas

- Permite a las empresas reaccionar mejor y más rápidamente ante el cambio y las ayuda a seguir siendo competitivas
- Ofrece una poderosa opción a bajo costo para la continuidad del negocio
- Suministra una solución según las normas de la industria para la interoperabilidad
- Amplía el alcance de la empresa
- Mejora el servicio al cliente
- Disminuye los costos y problemas relacionados con la integración en los departamentos de TI
- Optimiza geográficamente a las diferentes personas (facilita el trabajo en equipo)
- Reduce los costos de producto y administración
- Disminuye los costos de capacitación con una solución integrada
- Mejora la productividad al consolidar los buzones de correo electrónico y correo de voz



Beneficios clave para el usuario final de las Comunicaciones Unificadas

- Da poder a los usuarios al poder ser localizados en un solo número
- Suministra una presencia detallada
- Tiene como resultado una toma de decisiones más rápida
- Abre vías para la colaboración (aplicación para compartir documentos, tablero, chat, etc.)
- Permite el uso de mensajería instantánea
- Reduce el número de dispositivos que se deben manejar
- Disminuye los costos de viajes
- Suministra a los usuarios nuevos servicios IVR

Soluciones de Comunicaciones Unificadas de NEC

Las soluciones de Comunicaciones Unificadas ricas en funciones de NEC proveen un enfoque amplio para resolver la sobre carga de comunicación. Las soluciones de NEC:

- Ofrecen un enfoque seguro y escalable para las comunicaciones internas tanto consistente como manejable
- Están construidas en plataformas probadas y aplicaciones basadas en las normas de la industria
- Ofrecen poderosas opciones a bajo costo para la continuidad de las empresas
- Eliminan los cuellos de botella en las comunicaciones al suministrar un acceso constante a los empleados
- Permiten a las personas comunicarse unos con otros en el primer intento
- Simplifica el manejo de fax, correo-e y correo de voz a través de la Mensajería Unificada
- Disminuye el costo total de propiedad (TCO) con aplicaciones de productividad



Con las soluciones de Comunicaciones Unificadas de NEC, los profesionales de las empresas pueden mantenerse en contacto y tomar decisiones más inteligentes, basados en más información que acelera la empresa en vez de frenarla.

La opción de mensajería unificada le permite a los usuarios manejar mejor el correo de voz, correo-e, fax y otros mensajes. Un estudio realizado por Sage Research en enero del 2006 revela que un usuario promedio de mensajería unificada en una empresa puede ahorrar al menos 43 minutos al día cuando está en su oficina y hasta 55 minutos cuando está fuera de la oficina. ¡Son ganancias de productividad sustanciales!

NEC posee varias soluciones que satisfacen las necesidades de cada cliente, desde soluciones para pequeños y medianos negocios hasta para grandes empresas. Gracias a más de 100 años de experiencia en comunicaciones de voz y más de 30 años de experiencia en comunicaciones de voz y datos, sabemos cómo satisfacer las necesidades de cada cliente. NEC, un líder global en VoIP y comunicación de datos para la gran empresa y pequeños y medianos negocios, suministra una serie de productos novedosos, aplicaciones y servicios que ayudan a los clientes a alcanzar sus objetivos por medio de la tecnología.

NEC ofrece un portafolio completo de soluciones para las comunicaciones inalámbricas, unificadas y servicios de voz, datos y gestión, y una migración abierta para proteger las inversiones. Además, NEC tiene sus propias soluciones bien integradas y probadas y posee soluciones compartidas de Microsoft y Cisco. Podemos adaptar una solución a su medida para satisfacer prácticamente cualquier necesidad. Contacte a NEC para obtener más información sobre nuestras soluciones de Comunicaciones Unificadas adaptadas a su medida que pueden mejorar los procesos de su empresa y aumentar la respuesta a su cliente, la colaboración del empleado y la eficiencia de la infraestructura.

NEC posee mayor información sobre las soluciones de Comunicaciones Unificadas y productos. Visite el sitio web de NEC <http://www.necunifiedsolutions.com/uc> para obtener mayor información sobre cómo usar los productos NEC para alcanzar los objetivos de su empresa.

NEC – El Integrador de Comunicaciones

- Empresa en Global Fortune™ 500
- Más de 100 años de experiencia en soluciones de voz
- Más de 30 años de experiencia en soluciones que combinan voz y datos
- Pionera en soluciones de Computador y Comunicaciones
- Integrador de soluciones experimentado
- Amplio portafolio de las mejores soluciones creadas





UNIVERGE360 es el enfoque de NEC para unificar las comunicaciones de su empresa. Este enfoque coloca a las personas en el centro de las comunicaciones y satisface las necesidades de una empresa al unir la infraestructura, las comunicaciones y el negocio.

Empowered by Innovation **NEC**

Sede corporativa (Japón)
NEC Corporation
www.nec.com

América del Norte y CALA
NEC Unified Solutions, Inc
www.necunifiedsolutions.com

NEC tiene presencia en los siguientes países de Latinoamérica y el Caribe, para mayor información visite www.necunified.com
Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Antillas Holandesas, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela

Acerca de NEC Unified Solutions, Inc. NEC Unified Solutions ayuda a las empresas a unificar su negocio a través de un software innovador, aplicaciones, herramientas de desarrollo y servicios. NEC ofrece un portafolio completo para comunicaciones unificadas, soluciones inalámbricas, voz, datos y servicios de gestión, así como integración de sistemas y desarrollo de aplicaciones. NEC Unified Solutions, filial propiedad de NEC Corporation of America, sirve a empresas del Fortune 1000, así como a empresas de mediano tamaño del mundo entero en mercados verticales como la hotelería, educación, gobierno y salud. Para mayor información, visite www.necunified.com.

188647

© 2008 NEC Corporation. Se reservan todos los derechos. NEC, el logo de NEC y UNIVERGE son nombres comerciales o marcas registradas de NEC Corporation que pueden estar registradas en Japón y otras jurisdicciones. Todas las marcas comerciales identificadas con TM o ® son nombres comerciales o marcas registradas respectivamente. Los modelos pueden variar según los países. Consulte los detalles adicionales con su representante local de NEC.