

Avaya, colaboración móvil para PyMEs



Avaya presenta *IP Office 8.0*, la nueva versión de su solución de comunicaciones unificadas para pequeñas y medianas empresas. La misma incorpora avances para mejorar la colaboración, entre los que se incluye, un conjunto integral de funcionalidades móviles que promueve un mejor rendimiento de los equipos y permite a los empleados que deben trasladarse de un lugar a otro estar conectados con sus colegas y clientes desde donde estén.

Juan Pablo Cheret, líder del sector PyMEs para Americas International, comenta: 'La nueva solución Avaya IP Office 8.0 ofrece el paquete más completo de capacidades móviles para pequeñas

y medianas empresas, y las pone en las manos de sus empleados, reforzando su productividad y el nivel de colaboración con clientes y colegas. Con las nuevas funcionalidades de *IP Office 8.0*, las PyMEs cuentan con una solución robusta de Comunicaciones Unificadas, que les permitirá generar más negocio y ser más eficientes, gracias a su rápida instalación, administración e integración con herramientas de escritorio'.

La nueva aplicación de movilidad *one-X Mobile Preferred for IP Office* permite acceso a un conjunto integral de funcionalidades de comunicaciones unificadas en equipos compatibles actualmente con



Kevin Kennedy, CEO de Avaya

Android y *iPhone*. La plataforma también ofrece nuevas funcionalidades de colaboración sin servidores, que se ofrecen mediante un módulo de comunicaciones unificadas integrado llamado *Avaya C110 Unified Communications Module*. Esto puede eliminar la necesidad de un servidor externo al implementar *IP Office*, lo que ayuda a simplificar la implementación con socios, reducir los tiempos de instalación y disminuir los costos de equipamiento.

Microsoft Lync, plus en UC

En Comunicaciones Unificadas, Microsoft promueve *Lync*, que integra mensajería instantánea, presencia, audio, video y conferencias web. El sistema ofrece una interfaz sencilla, similar a la experiencia que los usuarios tienen con *Office*. Según un estudio de Forrester Research, la solución presenta un retorno de inversión promedio del 337%.

El Cuadrante Mágico de Gartner posiciona a la propuesta de UC de Microsoft como líder del mercado en función de la calidad, eficacia y madurez general de los productos, sistemas, herramientas y procedimientos que mejoran las comunicaciones individuales, colectivas y empresariales en entornos de colaboración. **Algeiba S.A., Datco, Delany, HP, Interconnect, Intertron, Tecnisys** y **ERICNET** son los socios en hardware y nuevas soluciones de Microsoft en comunicaciones unificadas.



La solución promueve la colaboración empresarial en usuarios que buscan trasladar su experiencia cotidiana de comunicaciones a través del potencial de las nuevas tecnologías y redes sociales para comunicarse con sus compañeros y trabajar en equipo. **Agustina Seiguer**, directora de Productividad de Microsoft para Argentina y Uruguay, señala: 'La fuerza laboral está cambiando, dando lugar a los trabajadores remotos. Existe un ambiente de trabajo multi-generacional con diferentes estilos de trabajo y necesidades y una tendencia a disponer de herramientas integradas de mensajería, colaboración y video. Se cruzan las fronteras entre la vida social -redes sociales para el trabajo y el entretenimiento-, la empresa y la conectividad, desde la PC, el teléfono y la web, que llevan a optimizar cada vez más la experiencia ya sea a través de soluciones en el escritorio o en la nube en servidores de terceros'.

Claro, soluciones administradas de comunicaciones unificadas



Claro ofrece soluciones de comunicaciones unificadas y colaboración, en modalidad administrada. **Gustavo Ferrero**, jefe de Servicios de Valor Agregado y Alianzas de la compañía, señala: 'Actualmente, integramos **Avaya, Alcatel** y **Cisco**, a quienes consideramos líderes en el segmento. Estas marcas, en algunos casos de forma directa y en otras a través de canales, se adaptan a nuestro modelo de negocio y nos permiten cubrir de manera amplia la variedad de opciones demandadas por el mercado'.

El producto estrella es la Central Ge-

renciada IP, pero complementa con servicios de Videoconferencia y Correo Exchange Administrado, en la misma modalidad. Comenta **Ferrero**: 'Las soluciones de colaboración pueden contener telefonía, video, presencia, mensajería instantánea, etc. El objetivo es lograr que sus usuarios puedan comunicarse entre sí, en cualquier lugar, en cualquier momento, y mediante cualquier medio, desde múltiples terminales. Estos sistemas les permiten a nuestros clientes reducir costos, incrementar la productividad de sus empleados y mejorar la relación con sus clientes y proveedores'.



Gustavo Ferrero, jefe de Servicios de Valor Agregado y Alianzas

'Con nuestro modelo de negocio, les garantizamos a nuestros clientes el acceso a lo último de la tecnología de la manera más eficiente, ya que eliminamos las barreras de entrada generadas por las fuertes inversiones iniciales y del know how necesario. Mediante un abono mensual por interno, ofrecemos la instalación, la operación y el mantenimiento de las soluciones desde un punto de vista integrado'.

BlackBerry Collaboration Forum 2011

El evento de movilidad y negocios más importante de Latinoamérica.



1.610 acreditados
Santiago de Chile, Chile.



1.942 acreditados
Bogotá, Colombia.



3.250 acreditados
Buenos Aires, Argentina.



1.461 acreditados
Distrito Federal (D.F.), México.



1.800 acreditados
Sao Paulo, Brasil.



© 2011 Research In Motion Limited. Todos los derechos reservados. BlackBerry®, RIM®, Research In Motion® y las marcas comerciales, nombres y logotipos relacionados son propiedad de Research In Motion Limited y están registrados y/o se utilizan en los EE.UU. y en diferentes países del mundo.



Alcatel-Lucent *OpenTouch*, multi-player y multi-dispositivo

Alcatel-Lucent Enterprise impulsa su nueva suite *OpenTouch*, que aprovecha las fortalezas de *OmniPCX Enterprise*, las soluciones SIP de *Genesys* y las tecnologías IMS/carrier class. **Walter Altimora**, Strategic Solutions Manager de *OpenTouch* & SIP Solutions para Caribe y Latinoamérica, señala: 'La arquitectura *OpenTouch* utiliza una capa de conversación basada en SIP puro, que facilita las comunicaciones de colaboración multi-participante, multi-dispositivo y multimedia en cualquier red y/o en cualquier punto final'.

'En apenas 2 meses de lanzamiento, vemos mucho interés entre nuestros partners

y clientes de la región, por evolucionar sus plataformas de comunicaciones, de *OmniPCX Enterprise* a *OpenTouch Multimedia Services*, permitiendo mantener la inversión existente y agregando las capacidades nativas de la nueva suite. Asimismo, existen también las versiones en un único servidor –un valor diferencial de nuestra plataforma–, como *OpenTouch Business Edition* y una versión *Hosted Edition* para ser desplegada en entornos de la nube'.

'*OpenTouch* incluye capacidades nativas de conferencia, la habilidad de soportar medios mixtos y habilitar a los usuarios para moverse libremente entre cualquier disposi-



Walter Altimora, Strategic Solutions Manager de *OpenTouch* & SIP Solutions de Alcatel-Lucent Enterprise para Caribe y Latinoamérica

tivo todo dentro de la misma conversación sin necesidad de transferir la comunicación, mediante la función *Rapid Session Shift*. Por ejemplo, una conversación puede empezar a través de mensajería instantánea, voz o texto, y ser escalada a una videollamada o una sesión de colaboración en equipo, o a una comunicación a redes sociales como **Facebook**. Aparte, con *OpenTouch*, la gestión es unificada y, lo que antes significaba cargar 150 parámetros, ahora sólo se hace apenas con menos de 10'.



Verint, optimización de la fuerza laboral



Nancy Treaster, gestora general de Operaciones Estratégicas

Verint Systems es uno de los principales players mundiales en Comunicaciones Unificadas, Colaboración y Optimización de la Fuerza Laboral. **Nancy Treaster**, gestora general de Operaciones Estratégicas de **Verint**, comenta: 'El año pasado hemos marcado algunas innovaciones importantes en nuestro paquete *Impact 360*, que están impulsando aún más valor atractivo alrededor del enfoque de optimización de la

fuerza laboral corporativa y cómo ello puede afectar las organizaciones y sus consumidores finales'.

'Después de nuestro lanzamiento del primero y único paquete WFO de quinta generación del mercado –y con la incorporación de nuevos y poderosos recursos de Voz del Cliente– estamos concentrados en ayudar nuestros clientes adquirir, analizar y actuar sobre la amplia inteligencia del mercado, de los negocios y del cliente disponible para ellos. En una era de muchos canales y puntos de contacto, tenemos el compromiso de aportar innovación y soluciones que proporcionen la inteligencia procesable –accionable intelligence– necesaria para un mejor rendimiento y más fuertes relaciones con los clientes'.

Recientemente, la compañía fue posicionada entre los líderes tecnológicos de optimización de la fuerza laboral del contact center del cuadrante mágico de **Gartner**. **Jim Davies**, director de Investigación de dicha consultora, señala: 'Los conocimientos primordiales de las organizaciones cerca de la propuesta de valor asociada con WFO, y la creciente madurez de las soluciones existentes están impulsando la adopción del mercado'.

TecnoVoz 2.0, la evolución en comunicaciones

En los dos últimos años, **TecnoVoz** se destacó con *Interactive Message Response (IMR)*, su plataforma para campañas a través del canal de mensajería de telefonía móvil (SMS). Ahora, la compañía está marcando punta con *TecnoVoz 2.0*, su solución de análisis y gestión de comunicaciones a través de redes sociales.

Gabriel Bustillo, gerente comercial de la compañía, afirma: 'El marketing en las redes sociales es la gran tendencia macro que hoy atraviesa a la industria. Bajo este nuevo contexto, desarrollamos *TecnoVoz 2.0*, nuestra estrategia de negocios en las redes sociales. Nuestra solución *Interactive Response Suite (IRS)*, una completa plataforma multicanal que permite gestionar campañas mediante canales de voz, sms, e-mails y redes sociales, nos ha generado una altísima demanda durante el 2011. En Argentina, aprovechamos las diversas instancias de elecciones para trabajar en las campañas políticas de algunos candidatos, quienes nos demandaron nuestras soluciones basadas en *IRS*. Cursamos más de 15 millones de mensajes mediante nuestra plataforma. Más allá de las coyunturas electorales, los gobiernos pueden utilizar nuestras herramientas para la difusión de acciones de gobierno y la calidad de atención al ciudadano. También existe una amplia gama de aplicaciones para el mundo corporativo basadas en la suite *IRS*'.

'En 2011, en Latinoamérica crecimos un 12%, cuando el promedio de la región fue del 4,5%; en Cono Sur, incrementamos nuestros ingresos en un 11%, cuando el negocio creció un 8%. Ha sido destacable nuestro crecimiento en Venezuela, donde implementamos importantes proyectos para compañías que le dan servicio a **CANTV**'.



Gabriel Bustillo, gerente comercial

plantronics



Inalámbricos para oficina

Bluetooth®

Auriculares con cable

Teléfonos USB



Garantizando la voz de los negocios

Plantronics sabe que la voz humana es y será siempre la voz de los negocios. 50 años de obsesión en el perfeccionamiento de los auriculares hace que todos los terminales de audio de Plantronics sean "la voz" de las Comunicaciones Unificadas (Unified Communications).

UC+ UNIFIED COMMUNICATIONS

www.plantronics.com/lat/solutions/unified-communications

KRM INGENIERIA

Si usted es integrador de soluciones de Comunicaciones Unificadas y desea unirse a nuestro canal de ventas por favor contactar:
Tel/Fax : +54 (11) 4311-4165 ventas@krm.com.ar

Cisco: telepresencia, colaboración y más allá...



Barry O'Sullivan, SVP y gerente general del Collaboration & Communications Group de Cisco

Cisco está presentando la nueva generación de *WebEx* y *Jabber*, su nueva plataforma de colaboración. **Barry O'Sullivan**, SVP y gerente general del Collaboration & Communications Group de Cisco: 'Escuchamos a nuestros clientes y mejoramos significativamente *Jabber* y *WebEx* para permitir experiencias en una variedad de dispositivos y plataformas, ya sea en las instalaciones o en la nube.'

'Este enfoque acelera nuestra meta estratégica de permitir una colaboración de todo tipo mientras también se facilita más que nunca la colaboración de personas dentro o fuera de una organización. En una

era post PC, los negocios necesitan maneras de extender la colaboración móvil, social y virtual en cualquier teléfono móvil, tableta o dispositivo conectado a Internet. Hoy estamos haciendo eso posible.'

El nuevo *Jabber* web permite a las compañías y desarrolladores tomar cualquier navegador en dispositivos conectado a Internet, e incorporar las capacidades de la Comunicaciones Unificadas de Cisco. Como resultado, los usuarios en una aplicación pública basada en la nube o en una aplicación basada en una línea de negocios pueden fácilmente encontrar a un compañero de trabajo utilizando presencia, comu-

nicarse utilizando MI y luego cliquear para llamar o cliquear para video para permitir una experiencia de colaboración enriquecida y en tiempo real.

La última versión de *Jabber* también viene con un kit desarrollador de software (SDK) que los desarrolladores pueden utilizar para habilitar la colaboración de aplicaciones web. *Jabber SDK* está ahora disponible para *Internet Explorer*, *Firefox*, *Chrome* y *Safari* para los sistemas operativos *Windows* y *Mac*.

Logicalis, plus en comunicaciones unificadas



Logicalis, uno de los principales integradores de Cisco en América Latina, apunta a seguir agregando valor a la oferta de comunicaciones unificadas. **Juan Pablo Denkwicz**, Solutions Development Manager de **Logicalis**

para Cono Sur: 'Ofrecemos el portfolío completo de Comunicaciones Unificadas y Colaboración, desde el *Cisco Unified Communications Manager*, que permite integrar movilidad y video sobre distintos dispositivos, hasta soluciones complejas que agregan mensajería unificada para voicemail y pre atención, presencia y

mensajería instantánea, clientes de software para tablets y smartphones, soluciones de contact center y plataformas de software social empresarial.'

'El set de productos de colaboración también se complementa con soluciones de telepresencia y videoconferencia, que permiten comunicaciones de voz, video y datos tanto sobre demanda como pre-agendadas, entre participantes geográficamente distribuidos. La telepresencia también cuenta con un gran abanico de dispositivos, desde los preparados para escritorios, de uso personal, hasta los de salas inmersivas para reuniones prolongadas, existiendo nuevos modelos que se adaptan a distintas necesidades de espacio y adecuación del ambiente.'



Juan Pablo Denkwicz, Solutions Development Manager de Logicalis para Cono Sur

Orange, UC del dicho a los hechos



Mauro Cruzeiro, VP de Ventas para América Latina

Orange Business Services es uno de los principales integradores especializados en comunicaciones empresariales en América Latina. En los últimos años, llevó a cabo importantes proyectos de UC en la región, integrando tecnología de **Avaya**, **Polycom**, **Cisco** y **Microsoft**, entre otras marcas.

Mauro Cruzeiro, VP de Ventas de **Orange Business Services** para América Latina, afirma: 'En lo que respecta a implementaciones de comunicaciones unificadas y colaboración en América Latina, se destacan **Souza Cruz -British American Tobacco-**, **Compañía Sud Americana de Vapores -CSAV-**, **WEG** y **Hospital Saint Vicente**. Asimismo, le damos soporte en

comunicaciones unificadas, colaboración y conexión al **Cirque du Soleil**, cada vez que vienen de gira a América Latina, con el desafío que representa poder armar una estructura de IT en el lugar en el que el circo decida instalarse.'

'En materia de comunicaciones unificadas y colaboración, nuestra oferta está compuesta por **Business Talk & Telephony**, que incluye telefonía IP ya VoIP; **Business Together**, que permite unificar las comunicaciones de las compañías; y **Business Everywhere**, un software multiplataforma que permite el acceso remoto y seguro a las aplicaciones corporativas en más de 100 países con más de 156 mil puntos de acceso. El sistema brinda gestión centralizada y soporte local al viajero

en modalidad 24 x7', explica.

Y concluye: 'Desde **Orange Business Services** también ofrecemos soluciones de telepresencia, impulsadas principalmente por la necesidad de ahorrar costos de viajes. A la vez, la mayor cantidad de equipos de trabajo geográficamente dispersos, demanda comunicaciones eficientes y de calidad que potencien el trabajo en equipo. Es debido a esto que la telepresencia entra en escena generando una sensación de presencia física muy distinta a la que se había logrado hasta ahora con las videoconferencias tradicionales.'

Nuevas expectativas requieren nuevas soluciones.



Soluciones de Comunicaciones Unificadas, Optimización y WFO para su Contact Center

Contáctenos

USA - (1 978) 905 4854

México - (52 55) 9171 1468

Brasil - (55 11) 5504 5588

Argentina - (54 911) 3065 3040

www.aspect.com



Aspect, comunicaciones unificadas de alta disponibilidad



Alejandro Bourg, VP Latinoamérica

Miercom, especialista en pruebas de producto de redes y comunicaciones, acaba de otorgar a **Aspect Unified IP 7** la validación 'Performance Verified' basado en pruebas de laboratorio independientes. La misma comprobó que dicha plataforma demostró la misma confiabilidad que su Call Center basado en hardware y centros de contacto *Spectrum*. Las características de misión-crítica cubiertas incluyeron la prevención de interrupción de llamadas con agentes o en cola, asegurando que se mantenga el orden de la cola y un botón que reconecte las estaciones de agente.

Aspect Unified IP 7 combina telefonía

empresarial, servicio al cliente y funciones de centro de contacto para instalarse en gran número de industrias a través de su solución virtual de siguiente generación. Miercom verificó el desempeño predecible de Aspect Unified IP para varios escenarios de falla que incluyó cortes en la red, falla de una máquina virtual y cortes de energía de equipos físicos host que contienen múltiples componentes virtuales.

El sistema mantuvo contactos y comunicaciones entre agentes y clientes durante los cortes de prueba y todas las características se restauraron automáticamente cuando el equipo afectado regresó

en línea. **Rob Smithers**, presidente y CEO de **Miercom**, señala: 'A través de la extensa serie de pruebas que realizamos, Aspect ha ofrecido una solución de comunicaciones unificadas de alta disponibilidad. A través de típicos desafíos y escenarios, la plataforma de *Aspect Unified IP 7* no solamente mantuvo disponibilidad, sino también proporcionó resultados de una manera impecable y concisa.'

NICE, plus en WorkForce Optimization



Foto: Benny Einhorn, Chief Marketing Officer

NICE se posiciona entre los líderes del Cuadrante Mágico de **Gartner** para la Optimización de Fuerza de Trabajo. **Benny Einhorn**, Chief Marketing Officer de **NICE**, comenta: 'El ser colocado en una posición de liderazgo y ser reconocidos por nuestra visión y la habilidad de ejecutar es particularmente significativo. Esto refleja nuestra comprensión y habilidad en brindar so-

luciones superiores para enfrentar las necesidades siempre cambiantes de nuestros clientes. Es un testimonio del valor único que proporcionamos a las organizaciones para mejorar la experiencia del cliente y aumentar ingresos a través de los muchos canales de interacción con el cliente, incluyendo el centro de contactos, Internet, medios sociales, móviles y sucursales.'

La oferta de optimización de fuerza de trabajo de **NICE** es única en que incluye soluciones optimizadas de negocios que habilitan a las organizaciones a enfrentar cuestiones estratégicas tales como mejorar la experiencia del cliente, mejorar el cumplimiento de regulaciones, y optimizar el centro de contacto y las operaciones internas de oficina. Aún más, con la reciente adquisición de *Fizzback*, el vendor también habilita a las organizaciones a operacionalizar la voz del cliente tanto a lo largo de la empresa como dentro del centro de contactos. El correlacionar retroalimentación directa del cliente y en tiempo real a interacciones o transacciones específicas ayuda a mejorar el desempeño a lo largo de la empresa así como los procesos de administración de la calidad.

El sistema habilita a las organizaciones a tener impacto en cada interacción del cliente con soluciones específicas para mejorar la experiencia del cliente, aumentar los ingresos de servicio-a-ventas, optimizar la eficiencia operacional y cumplir con políticas y regulaciones.

VMware, UC en desktops virtuales



VMware se encuentra trabajando con **Avaya**, **Cisco** y **Mitel** para integrar aplicaciones avanzadas de voz y video a los escritorios virtuales, disponibles con *VMware View 5*. **Patricia Montanelli**, Staff Systems Engineer de **VMware**, afirma: 'Con *View 5*, brindamos al mercado la primera infraestructura de escritorio virtual realmente escalable, capaz de soportar VoIP y video llamada. Los usuarios ahora pueden desplegar aplicaciones de comunicaciones unificadas desde sus desktops y colaborar de manera confidencial, sin tener que sacrificar escalabilidad.'



Foto: Patricia Montanelli, Staff Systems Engineer

'La nueva solución aumenta la flexibilidad de despliegue y extiende los beneficios de la continuidad del negocio y mejorar la agilidad de los escritorios virtuales y soluciones de comunicaciones unificadas. Actualmente, trabajamos con **Cisco**, **Avaya** y **Mitel**, aunque no descartamos otras alianzas. Gracias al apoyo que nos brindan en VoIP, podemos ofrecer un espacio de trabajo integrado para escritorios virtuales y ofrecer comunicaciones sin fisuras a través de voz y video.'

'Estas características permiten la continuidad del negocio para la UC con la vista y la calidad de servicio de VoIP y de escritorio. Al mismo tiempo, se ahorran costos al aprovechar la infraestructura existente de las Comunicaciones Unificadas. Hoy estamos integrando en entornos de escritorios virtuales para Call Centers y proyectos de eLearning. Una tendencia es integrar estas tecnologías y darle la mejor prestación costo/beneficio al usuario final.'

Nuevas funcionalidades para Altitude vBox



Miguel Lopes, VP Marketing

Altitude Software presenta la disponibilidad gratuita del nuevo feature pack 11 para usuarios de *vBox 4*. **Miguel Lopes**, VP Marketing de la compañía, comenta: 'En los últimos tres años, *vBox* ha conseguido clientes y el reconocimiento del mercado como servidor de software SIP para Contact Center libre, completo y fiable. Las funcionalidades incorporadas ahora innovan en el soporte a canales como *Skype*, que amplía la reducción de costes de comunicación y mejora la fiabilidad.'

Junto con *Altitude uCI* la suite de soluciones de gestión, *vBox* ofrece una solución llave en mano flexible, escalable, compatible con estándares abiertos, y que se ejecuta sobre el sistema operativo seguro y abierto *Linux*, que convierte cualquier PC normal en un servidor de comunicaciones unificadas rico en funcionalidades.

Altitude uCI y *vBox* ofrecen una solución completa que proporciona una rápida implementación y una suave transición a VoIP. Los agentes pueden seguir utilizando

los teléfonos físicos o comenzar a utilizar *Altitude Unified Desktop*, que incluye un softphone SIP integrado, así como la capacidad de integrar cualquier aplicación de escritorio personalizada o una aplicación CRM de terceros, con el fin de proporcionar capacidades de datos y gestión de la interacción multimedia.

CyT, nuevos módulos de Orion Contact Center



CyT presenta nuevos módulos de *Orion Contact Center*, que adaptan la plataforma a las necesidades de personalización del mercado, haciendo posible su evolución a un nivel más complejo, brindándole flexibilidad y adaptabilidad a cada cliente en particular. La solución permite la correcta distribución de las llamadas entrantes, brindando una carga de trabajo uniforme por operador, permitiendo la creación de grupos de atención, especializados por temas, tipo de clientes, etc., monitoreo de agentes, reportes en tiempo real e históricos y porcentuales.

La plataforma transfiere simultáneamente a la comunicación los datos del llamante, personaliza su servicio mediante el pop up nativo o bien el screen pop up del CRM ('llamada en contexto'),

optimiza las tareas de los operadores generando y automatizando tareas repetitivas y rutinarias (recepción y bienvenida, la identificación del cliente que llama, etc.), genera campañas de telemarketing saliente, con tipos de discado: potencia, predictivo y con estrategias de discado horizontal.

Orion resuelve requerimientos de control de calidad, reclamos, seguridad, etc. Elabora reportes detallados con los datos de las llamadas almacenados en base de datos, permitiéndole también exportar datos y visualizar en tiempo real de la productividad por agente. Incluye función de Discador Preview o Asistido, que implica darle a los agentes y grupos la posibilidad de agendar futuras promesas de contacto y de visualizar los datos de los contactos pendientes antes de realizar la llamada.

PINES, apostando a maximizar la operatividad de los Contact Centers

NICE
Intent. Insight. Impact.

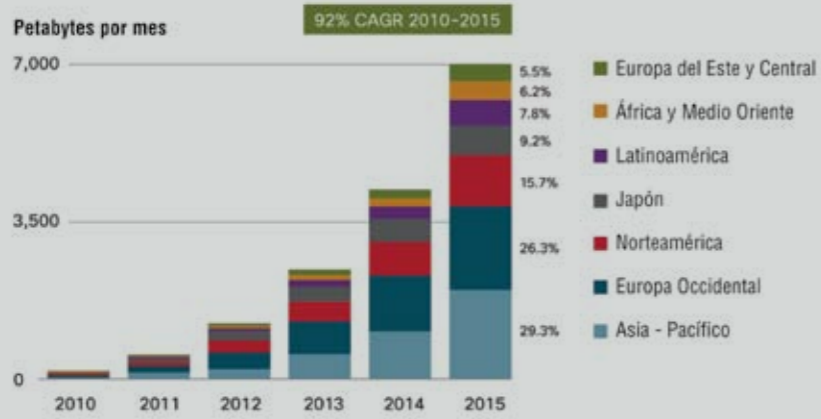
Representante de **NICE SYSTEMS**, con su línea de soluciones:

- **Nice Perform Multi channel Recording.** Registrando la interacción proveniente de cualquier canal.
- **Nice Perform & Quality Management.** Implementando procesos de calidad.
- **Nice Perform Analytics.** Word search & Emotion Detection. Detección de frases y emociones, orientado a objetivos de negocio.
- **Nice Perform - Work Force Management. (WFM).** Mejorando la eficiencia de la fuerza de trabajo, contemplando las preferencias de los agentes.
- **Nice Perform - Real Time Impact.** Impactando sobre los objetivos de negocio en tiempo real.

PINES S.A.
Proyectos Informáticos Especiales

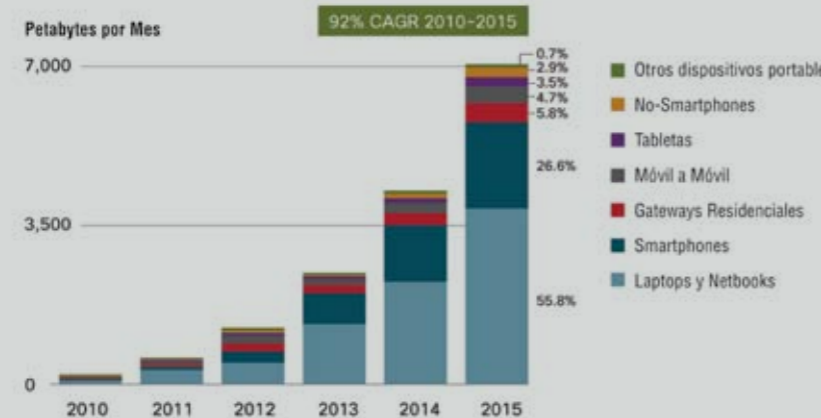
Av. Callao 420 Piso 11 (C1022AAR) Cdad. Aut. de Bs. As - Argentina
Teléfono: (5411) 4374-5958 // www.pines.com.ar // contactopines@pines.com.ar

Proyección del tráfico de datos móviles, por región



Fuente: Cisco VNI Mobile, 2011

Laptops y Smartphones lideran el crecimiento del tráfico IP



Fuente: Cisco VNI Mobile, 2011

informe prevee que con las mejoras en el tiempo de vida útil de las baterías la cantidad de minutos para hablar se incrementa permitiendo videollamadas más largas y mejor poder de procesamiento.

Con estos parámetros, el análisis afirma que un *smartphone* básico para 2015 generará 1,3 GB de tráfico por mes, 16 veces lo que producía en 2010, 79 MB promedio por mes. Los teléfonos más modernos llegarán a un promedio de 47 veces más que hoy, con una tasa compuesta de crecimiento anual del 116%. Al mismo tiempo los usuarios de internet móvil llegarán a 788 millones en todo el mundo, creciendo 56 veces de los 14 millones que se registraron a finales de 2010.

LA COLABORACIÓN TAMBIÉN CUENTA

Mientras se afianza el teletrabajo como fenómeno social, crece la implementación de herramientas de UC dado que permiten ahorrar costos, incrementar la productividad y simplificar los entornos de comunicación al operar por Internet y no requerir complejas infraestructura de telefonía. Estas nuevas herramientas corporativas promueven además la colaboración en una nueva generación de jóvenes que al ingresar al mercado de trabajo busca trasladar su experiencia a través del potencial de las nuevas tecnologías y redes sociales para comunicarse con sus compañeros y trabajar en equipo.

Walter Altimora, Strategic Solutions Manager de *OpenTouch* & SIP Solutions de *Alcatel-Lucent Enterprise* para Caribe y Latinoamérica, señala: 'Una tendencia que

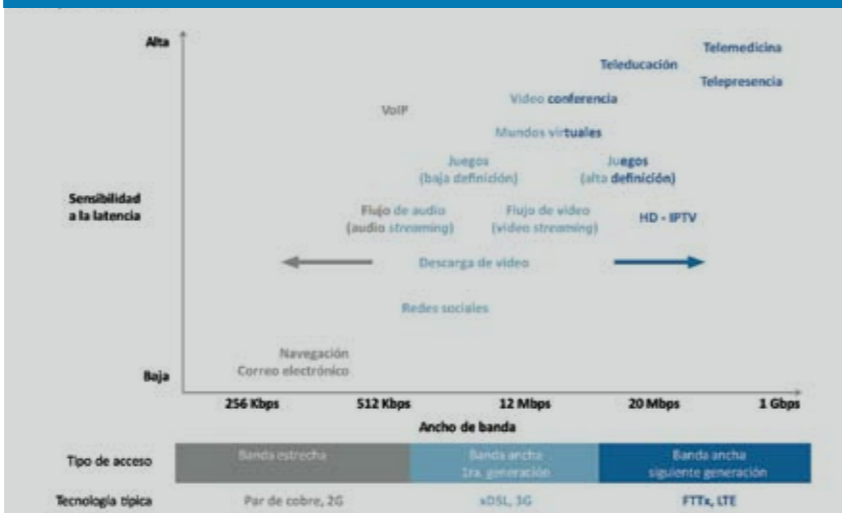
pacto directo sobre la cantidad, de tráfico en las redes por lo que la solución está directamente relacionada con la presión de los proveedores para migrar hacia arquitecturas y plataformas más inteligentes que permitan simplificar la operación.

'Justamente la introducción de estos dispositivos generan un tráfico mucho mayor en parte debido a las nuevas generaciones de aplicaciones que tienen un contenido y soporte en red desconocido para las redes más básicas. Por ejemplo, en el gráfico podemos ver que un *smartphone* equivale al tráfico de 24 teléfonos java y que una sola laptop puede generar el mismo transporte en la red que 512 dispositivos móviles básicos' explica.

El *Cisco Visual Networking Index* contempla que a medida que la velocidad de conexión se incrementa, el *bit rate* promedio del contenido accedido a través de la red móvil también se incrementará. Video en alta definición será el estándar y

se contempla que la proporción de contenido visto online con respecto a contenido precargado crezca en promedio con la velocidad de conexión. Del mismo modo el

Requerimientos de ancho de banda según tipo de aplicación



Fuente: CEPAL

Permanecer conectado desde cualquier lugar nunca fue tan fácil.



Ahora usted podrá siempre estar presente en su empresa, sin importar dónde se encuentre o qué dispositivo móvil este utilizando.

Las soluciones de movilidad de Avaya mantienen a los clientes y compañeros de trabajo conectados donde sea, vía email, mensajería instantánea, conferencias, voz, video y realización de llamadas con un solo clic. Con la misma interfaz de usuario y la presencia de toda la empresa en el dispositivo que usted elija, la colaboración es simple y la productividad no tiene límites.

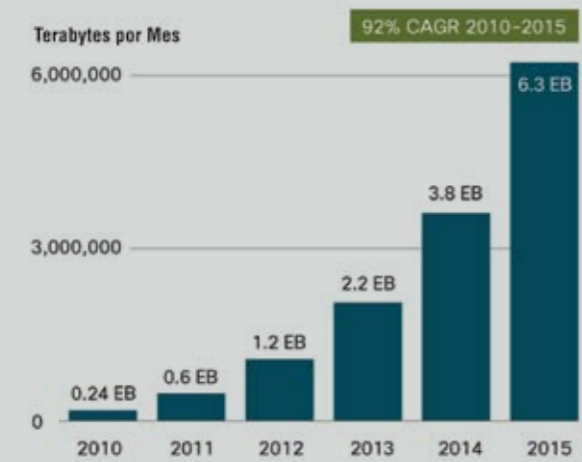
Comuníquese con nosotros y conozca cómo Avaya ayuda a mejorar la movilidad en su empresa: Brasil (0800-701-7100) - Mexico (01-800-713-80-81) Argentina (0800-222-Avaya) - Colombia (01-800-518-01-08)



avaya.com/calculator



6.3 exabytes por mes de datos móviles en 2015 en América Latina



Fuente: Cisco VNI Mobile, 2011

comienza a ser un punto de preocupación en las áreas de IT, es la diversidad de plataformas multimedia que los administradores tienen que soportar. Por el lado empresarial, las tendencias de movilidad y el uso de dispositivos smartphone o tablets provistos por el usuario –Bring your Own Device– marcan también una clara diferenciación en la manera que nos comunicamos hoy en día. Ahí es donde nuestra plataforma cambia el paradigma de comunicación. Es lo que en Alcatel-Lucent Enterprise denominamos el cambio de conversación.

Explica **Agustina Seiguer**, directora de Productividad de **Microsoft** para Argentina y Uruguay: 'La fuerza laboral está cambiando, dando lugar a los trabajadores remotos. Existe un ambiente de trabajo multi-generacional con diferentes estilos de trabajo y necesidades y una tendencia a disponer de herramientas integradas de mensajería, colaboración y video. Se cruzan las fronteras entre la vida social –redes sociales para el trabajo y el entretenimiento–, la empresa y la conectividad –desde la PC, el teléfono y la web– que llevan a optimizar cada vez más la experiencia ya sea a través de soluciones en el escritorio o en la nube en servidores de terceros.'

Gustavo Ferrero, jefe de Servicios de Valor Agregado y Alianzas de **Claro**, señala: 'Puntualmente se identifican dos corrientes. Por un lado, un fuerte interés por integrar los dispositivos móviles y smartphones a la red de comunicaciones de la empresa. Esta modalidad permite que los usuarios puedan colaborar no sólo desde sus dis-

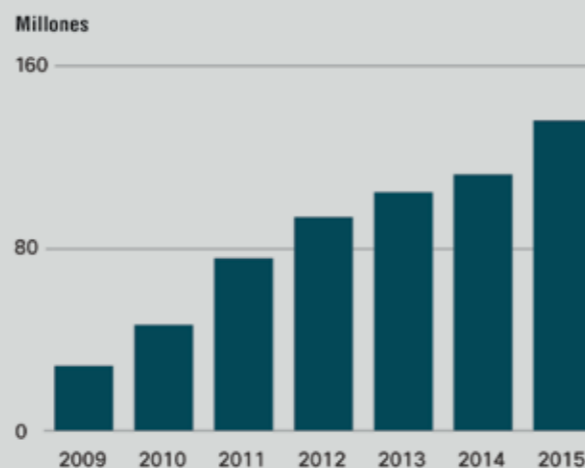
positivos de escritorio, sino que además puedan transportar su información cuando se encuentran fuera de su oficina o realizando un viaje. Esta posibilidad permite flexibilizar los horarios y lugares de trabajo, generando propuestas laborales más atractivas, reduciendo la rotación de personal e incrementado la productividad. La segunda corriente tiene que ver con la integración a las redes sociales. En un contexto en el que las empresas están migrando paulatinamente sus procesos de negocio hacia este canal, es importante contar con tecnología que permita realizar el pasaje de modo ordenado, controlado y con herramientas que optimicen la experiencia de los empleados, tanto en las comunicaciones de la empresa con el exterior como aquellas destinadas a una audiencia interna.'

Por su parte, **Mauro Cruzeiro**, VP de Ventas de **Orange Business Services** para América Latina, afirma: 'La tendencia principal, en términos de comunicación y colaboración, es la creación de un nuevo espacio laboral con características adaptadas a las necesidades de hoy y a las demandas de los nuevos empleados pertenecientes a la generación Y. Nuestra visión del espacio de trabajo del futuro representa un ambiente de trabajo individual para el empleado, donde todas las herramientas de comunicaciones están unificadas, incluyendo mensajería instantánea, telefonía, videoconferencia y mensajería unificada. Este espacio de trabajo está centrado en el usuario y permite la colaboración rápida y eficiente e independiente del lugar

en el que se encuentre. A la vez, la mayor cantidad de equipos de trabajo geográficamente dispersos, demanda comunicaciones eficientes y de calidad que potencien el trabajo en equipo. Es debido a esto que la telepresencia entra en escena generando una sensación de presencia física muy distinta a la que se había logrado hasta ahora con las videoconferencias tradicionales'

Juan Pablo Denkwicz, Solutions Development Manager de **Logicalis** para Cono Sur, añade: 'Estamos viviendo la era Post PC. Al igual que plataformas tales como Facebook y Twitter, las empresas buscarán alguna herramienta tecnológica que les permita responder a las exigencias de los trabajadores de las próximas generaciones compartiendo ideas mediante posts, blogs, foros de discusión y wikis. También deben estar garantizadas las integraciones que permitan mediante un click llamadas de audio y video, mensajería instantánea, presencia, compartir el escritorio, etc. Otra de las tendencias es la de permitir a los usuarios el acceso al conocimiento mediante plataformas de video interactivas que complementen la red social empresarial y aseguren contenidos de rápida y sencilla reproducción adecuados a los tópicos de búsqueda elegidos. Esta forma de compartir el conocimiento para aumentar la interacción entre grupos de trabajo distribuidos está siendo adoptada por casi el 30% de los trabajadores a nivel mundial. Bajo el lema de *en cualquier momento y lugar*, el video está ganando un espacio a fuerza de productividad y eficiencia.'

138 Millones de internautas para 2015 en América Latina



Fuente: Cisco VNI Mobile, 2011

Se siente atrapado por su actual proveedor de infraestructura de red?

Piénselo otra vez.



Actualizando su red convergente para poder entregar aplicaciones en tiempo real? El proveedor que estaba pensando no siempre es la opción correcta para su presupuesto, las demandas de sus usuarios finales y sus recursos expertos de IT.

Antes de decidir, eche un vistazo a las soluciones de infraestructura de Datacenter, LAN y WLAN de **Alcatel-Lucent**, que le proporcionaran ancho de banda, seguridad y una inmejorable experiencia de usuario, sin necesidad de agregar capas de complejidad a su red.

contáctenos a: enterprise.arg@alcatel-lucent.com

0810-222-7788

AT SPEED OF IDEAS



Alcatel-Lucent Enterprise