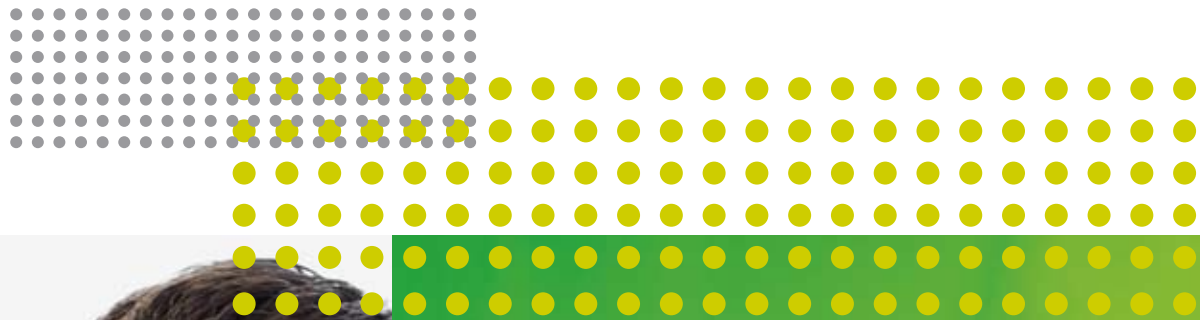


# Soluciones de comunicación Alcatel-Lucent Business para la mediana empresa



# ¿Qué solución es la adecuada para usted?

Cuando decide invertir en un nuevo sistema de comunicaciones, ¿qué es lo que busca?

- Maximizar la inversión satisfaciendo las distintas necesidades de los usuarios sin salirse del presupuesto
- Realizar la transición a las nuevas tecnologías (como la telefonía IP o la LAN inalámbrica) sin saturar al personal de TI ni descuidar la actividad propia de la empresa
- Mantener sus criterios técnicos en lo referente a sistemas de TI

## PROCEDIMIENTO EN 3 PASOS PARA TOMAR DECISIONES ACERTADAS



1

### PASO 1: SOLUCIONES BÁSICAS

ELIJA SU BASE

- **Solución 1: ACTUALIZAR / SOLUCIÓN DE TELEFONÍA PREPARADA PARA IP**  
¿Aún no está preparado para evolucionar hacia una solución de telefonía IP? Esta opción le ofrece un sistema de comunicaciones con proyección de futuro, compatible con las aplicaciones más recientes.
- **Solución 2: REVOVAR / SOLUCIÓN IP AL 100%**  
Una buena elección si está construyendo nuevas instalaciones o va a mudarse, y desea disfrutar de una mayor capacidad de red, un sistema de telefonía IP al 100% y/o una infraestructura convergente de voz y datos.
- **Solución 3: MULTISITIO / SOLUCIÓN DE CONSOLIDACIÓN**  
Elimina los silos de comunicación multisitio y proporciona una red y una solución de telefonía rentables y fáciles de manejar implantadas en toda la empresa.

Elija lo que elija, las ventajas son las mismas:

- **capacidad para progresar y crecer:** un sistema flexible y modular
- **inversión a largo plazo garantizada** solidez, fiabilidad y alto rendimiento
- **innovaciones punteras del sector:** solución basada en estándares abiertos en torno a un núcleo IP

2

### PASO 2: OPCIONES CENTRADAS EN EL USUARIO

OPTIMICE SU VENTAJA COMPETITIVA

Las soluciones que ha diseñado Alcatel-Lucent cumplen los requisitos que usted establece para los empleados, las relaciones con los clientes y el sistema de gestión de la información.

- **Empleados eficientes:**  
**Soluciones para cada perfil de usuario**  
Aproveche al máximo la inversión proporcionándoles a sus empleados las herramientas necesarias para mantener la productividad. Para satisfacer las necesidades de cada tipo de usuario, Alcatel-Lucent ha establecido 5 perfiles de usuario principales
  - Empleado de oficina
  - Ejecutivo
  - Equipos de trabajo
  - Movilidad dentro de la empresa
  - Profesionales itinerantes
- **Clientes satisfechos:**  
**Soluciones adaptadas a su modelo empresarial**
  - Centro de bienvenida
  - Centro de contacto
- **Operaciones inteligentes:**  
**Soluciones para cada tipo específico de SI**
  - Gestión
  - Alta disponibilidad
  - Seguridad

3

### PASO 3: SERVICIOS

ASEGURE EL ÉXITO A LARGO PLAZO

Alcatel-Lucent y su red de Business Partners proporcionan una gama completa de soluciones cuyo fin es ayudarle a garantizar el éxito a largo plazo a lo largo de todo el ciclo de vida de sus soluciones de comunicaciones.

Todos estos servicios están disponibles en la gama de soluciones para empresas de Alcatel-Lucent, como las infraestructuras de red de datos, la telefonía IP, las comunicaciones unificadas, los centros de contacto, y los sistemas de administración y seguridad para redes.

Nuestros profesionales, altamente cualificados y experimentados, le ofrecerán atención personalizada en todas las etapas

- **auditoría y diseño,**
- **integración e implantación, y**
- **mantenimiento y operaciones**

# ¿Invertir en una nueva solución de comunicaciones?



## Debe haber un motivo

A menudo, la decisión de cambiar el sistema de comunicaciones obedece al crecimiento de la empresa, ya sea **porque se han abierto nuevas oficinas o se ha ampliado la plantilla, o sencillamente porque se ofrecen nuevos servicios a los clientes**. En estas circunstancias, las soluciones existentes se pueden estirar hasta el límite o, aún peor, quedarse obsoletas.

Otro buen motivo para evaluar la posibilidad de instalar una nueva solución es **dar consistencia a la red**. Si su empresa tiene varios sistemas de comunicaciones de distintos fabricantes instalados en diversas ubicaciones, probablemente ya se habrá planteado **cómo podría consolidarlos en un entorno único más rentable y manejable**.

En ambos casos, deseará invertir en un sistema flexible, moderno y que le ofrezca la innovación que necesita para poder mantener el ritmo acelerado del mundo empresarial.

En su calidad de líder mundial tanto en infraestructura de redes como en soluciones de telefonía, y gracias a su red internacional de Business Partners, Alcatel-Lucent puede ayudarle a diseñar su infraestructura de comunicaciones de datos o voz idónea. Así, podrá disfrutar de todas las ventajas que ofrece una solución convergente de voz y datos IP al 100% sin desequilibrar sus objetivos empresariales y respetando sus restricciones prácticas.

La estrategia de seguridad de Alcatel-Lucent es abierta y segura. Gracias al concepto basado en estándares, maximiza la interoperabilidad y proporciona un enfoque cooperativo del ecosistema de seguridad.



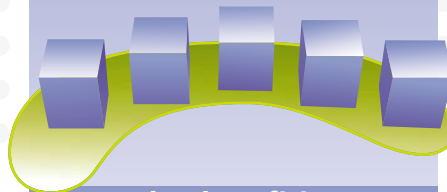
## Obtenga una ventaja competitiva

**Sea cual sea el motivo que le impulsa a invertir, puede ayudarle a obtener una ventaja competitiva.**

Al igual que todas las medianas empresas, usted está compitiendo con corporaciones más grandes, pero probablemente sin el mismo nivel de recursos de TI y la misma capacidad presupuestaria.

Por eso, tiene que ser pragmático. Alcatel-Lucent es consciente de lo que supone este desafío para usted.

### AUMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD



#### Empleados eficientes

Los empleados eficientes estimulan la productividad.

- Entorno ergonómico
- Eficacia en cualquier lugar
- Colaboración

Por tal motivo nos hemos hecho eco de sus objetivos y restricciones prácticas para ofrecerle una solución adaptable y flexible. **Encontrar la solución de comunicaciones que le ayude a estimular la eficacia de sus empleados, mejorar su rentabilidad y obtener una ventaja competitiva real mejorando el grado de satisfacción de los clientes.**

### FIDELIDAD DE LOS CLIENTES REFORZADA



#### Clientes satisfechos

La calidad y la capacidad de respuesta consiguen resultados

- Bienvenida a los clientes
- Mayor capacidad de respuesta a los clientes

### OBTENGA UNA VENTAJA COMPETITIVA



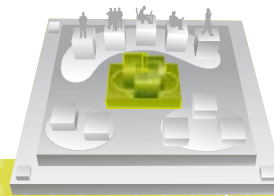
### OPTIMIZACIÓN DE COSTES



#### Operaciones inteligentes

La mayor precisión de las operaciones acelera el ROI

- Ahorro de costes en las facturas de telecomunicaciones
- Infraestructuras interactivas
- Tareas cotidianas sencillas



## ACTUALIZACIÓN

## RENOVACIÓN

## MULTISITIO

## Solución de telefonía preparada para IP

## Solución IP al 100%

## Solución de consolidación

## FUNCIONES

- Hardware integrado tipo PBX
- Telefonía de clase empresarial
- Buzón de voz integrado
- Teléfonos analógicos o digitales

## Infraestructura de IP

- Gama completa de conmutadores avanzados LAN e inalámbricos
  - Alta velocidad y PoE 10/100/1000
  - Soluciones apilables o de bastidor
- Telefonía IP**
- Sistema de voz basado en LAN IP 100 %
  - Telefonía de clase empresarial:
    - buzón integrado
    - teléfonos IP
- Arquitectura convergente**
- Soluciones diseñadas para admitir redes convergentes (voz y datos)
  - Servicios avanzados (QoS, seguridad para implantación de VoIP)

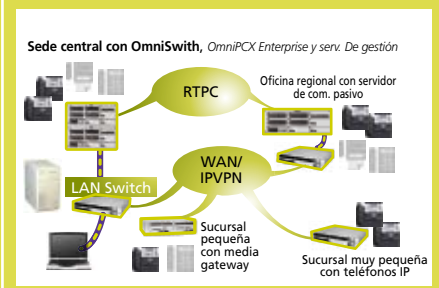
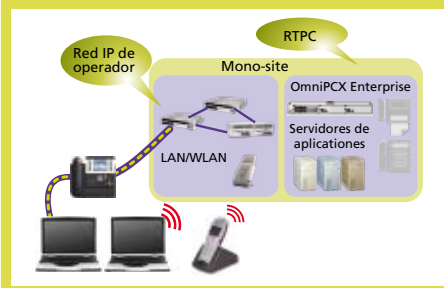
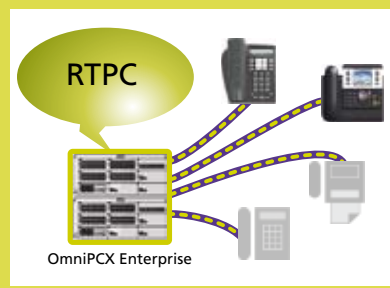
- Infraestructura LAN y WLAN completa
- QoS y CAC (control de administración de las llamadas) avanzados
- Sistema único para toda la empresa
- Administración centralizada
- Opciones de alta disponibilidad en cada emplazamiento
- Opciones de seguridad en todos los niveles
- Enrutamiento de acceso
- Telefonía de clase empresarial:
  - teléfono digital, analógico o/e IP
  - buzón de voz centralizado

## VENTAJAS

- Sustitución de PBX económica con una solución moderna a la vez que conocida
- Implantación de las aplicaciones
- Proyección de futuro: posibilidad de incluir telefonía IP y aplicaciones adicionales en cualquier momento

- Posibilidad de añadir fácilmente una red IP
- Implantación ampliable y flexible
  - para redes inalámbricas o con cable
  - infraestructura IP desde el acceso al núcleo
- Fácil integración con las soluciones de otros proveedores (ampliación LAN)
- Fácil de integrar una amplia gama de aplicaciones en teléfonos
- Los teléfonos "soft-phones" representan una opción flexible y de bajo coste
- Estructura única para voz y datos:
  - gestión simplificada
  - coste reducido de las operaciones
  - infraestructura segura
  - alta disponibilidad

- Creación de un entorno homogéneo:
  - nivel de servicio análogo para todos los usuarios
  - los usuarios interactúan como si estuvieran en el mismo edificio
  - aplicaciones y recursos humanos compartidos
- Seguridad empresarial mejorada
- Reducción de gastos de operación:
  - gestión centralizada
  - contrato de mantenimiento único
- Reducción de los costes de telecomunicaciones:
  - suscripciones de telecomunicaciones centralizadas
  - eliminación de los costes de telecomunicación entre sedes



Las soluciones básicas están basadas en el servidor de comunicaciones Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise y las líneas de productos OmniStack, OmniSwitch y OmniAccess WLAN.



Alcatel-Lucent  
OmniPCX Enterprise

Núcleo central de las comunicaciones empresariales de Alcatel-Lucent



Alcatel-Lucent  
OmniSwitch 6850

- Conmutadores Ethernet de configuración fija de capa 3
- Apilables
- PoE
- Fast Ethernet actualizable



Alcatel-Lucent  
OmniStack 6200

- Conmutadores de trabajo en grupo 10/100 de capa 2+ ethernet
- Enlaces gigabit de cobre
- Con facilidad PoE



Alcatel-Lucent  
OmniAccess WLAN

Amplia selección de productos LAN muy ampliables

## Puntos de acceso



## 2 Opciones centradas en el usuario



### EMPLEADOS EFICIENTES



**Empleado de oficina**



**Ejecutivo**



**Equipo de trabajo**



**Movilidad dentro de la empresa**



**Profesional itinerante**

Pasa gran parte de la jornada laboral trabajando en su escritorio, es por lo tanto, donde necesita reunir todos los mensajes multimedia para ofrecer un servicio tan rápido y eficiente como sea posible. Los perfiles incluyen, entre otras categorías, auxiliares administrativos, gerentes, contables y webmasters.

Directivo de alto nivel o empleado con alto nivel de autonomía que suele trabajar en cualquier momento y lugar (en su despacho, dentro y fuera de la oficina). Tiene unas necesidades de comunicación muy elevadas y necesita localizar a cualquier empleado en cualquier momento.

Reúne a todo tipo de empleados (desde jefes de proyecto hasta personal de RR.HH., pasando por técnicos muy especializados), que mantienen una comunicación constante con los demás empleados y equipos multidisciplinares. Los equipos de trabajo son los que tienen mayores necesidades de colaboración en la empresa.

Empleados que suelen trabajar dentro de la empresa pero desplazándose por todas las instalaciones. En este perfil se incluyen, entre otros, enfermeras, vigilantes de seguridad y representantes de servicios. Su principal dispositivo de comunicación es el teléfono móvil.

Trabajan gran parte de la jornada fuera de la empresa y necesitan un acceso fiable a las funciones de oficina. Este grupo abarca, entre otros, comerciales, consultores y técnicos de asistencia domiciliaria. En la mayor parte de los casos, el principal dispositivo de comunicación es el teléfono móvil.

### FUNCIONES

- Teléfonos digitales e IP
- Softphone
- Mensajería integrada o unificada

- Comunicaciones unificadas:
- Softphone
  - Mensajería unificada
  - Encaminamiento avanzado
  - Extensión móvil o teléfono de modo dual
  - Mensajería instantánea.
  - Vídeo P2P

- Solución de colaboración, que incluyen:
- Audioconferencia basada en Web
  - Datos compartidos
  - Mensajería instantánea.
  - Vídeo 2P2

- Sólo voz inalámbrica (DECT/PWT)
- Red convergente inalámbrica (WLAN)

- Extensión móvil
- Teléfono con modo dual

### VENTAJAS

- Amplia gama de teléfonos adaptados a las necesidades individuales
- Uso intuitivo a través de teclado alfabético y pantallas
- Fácil implantación: etiquetado y reconocimiento automáticos
- Todos los mensajes se recuperan de una única interfaz

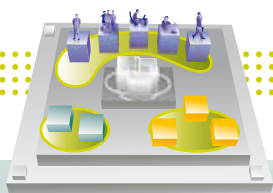
- Acceso a las mismas herramientas que en la oficina
- Aplicaciones basadas en Web: rentables, implantación y gestión sencillas
- Todos los mensajes se recuperan de una única interfaz
- Acceso a los servicios de la oficina desde el exterior

- Supresión de las tasas de servicios de conferencia
- Mejora de la productividad virtual del equipo
- Reducción de los plazos de desplazamiento y planificación

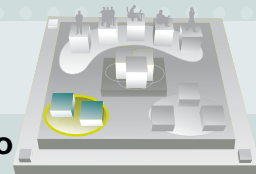
- Continuidad de la actividad empresarial, aunque los empleados no se encuentran en puesto de trabajo
- Acceso a facilidades del sistema: jefe /secretaria, conferencia, transferencia, etc.
- Sin gastos en telefonía móvil dentro de la empresa

- Teléfono móvil único para todas las comunicaciones
- Número y buzón únicos
- Soluciones rentables exclusivamente de software: compatibles con cualquier teléfono
- Ahorro en llamadas de larga distancia
- Modo dual para movilidad dentro de la empresa con VoWLAN y para movilidad fuera de la empresa con GSM





## CLIENTES SATISFECHOS



### Centro de bienvenida

### Centro de contacto

#### FUNCIONES

- Operadora automática
- Distribución de llamadas con colas y anuncios
- Centralita multimedia
- Softphone IP de operadora
- Consola basada en PC siempre activada:
- Video DoorCam basada en teléfono Softphone

- Distribución de llamadas entrantes y salientes
- Herramienta de supervisión basada en GUI mediante gestión de llamadas eficiente
- Informes sobre tráfico

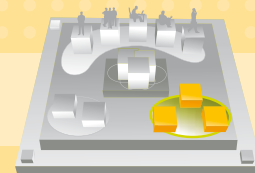
#### VENTAJAS

- Amplia gama de teléfonos adaptados a las necesidades individuales
- Utilización intuitiva con teclados alfabéticos y pantallas reclinables
- Fácil implantación: etiquetado y reconocimiento automáticos

- Atención al cliente segura y de alto nivel
- Utilización optimizada de los recursos internos
- Menor necesidad de formación y recursos especializados gracias al uso de herramientas gráficas



## OPERACIONES INTELIGENTES



### Gestión

### Alta disponibilidad

### Seguridad

#### FUNCIONES

- Gestión centralizada de voz y datos
- QoS gestionada en toda la red
- Imagen única de operaciones multisitio
- Interfaz Web One-touch: configuración, directorio, cuentas, alarmas, supervisión, rendimiento

- Red redundante de hardware y software
- Servidor de comunicaciones redundante
- Supervivencia de las sucursales:
- Servidor de comunicaciones pasivo

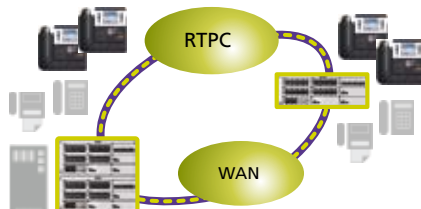
- Firewall
- Red privada virtual
- Seguridad de red mejorada: un usuario, un dispositivo, un puerto
- Detección, contención y aislamiento de ataques
- Autenticación automática

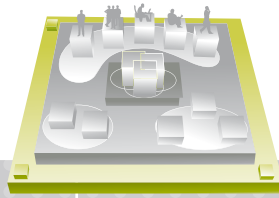
#### VENTAJAS

- Gestión de errores común
- Gestión de todos los usuarios como un solo grupo centralizado
- Administración centralizada de la infraestructura inalámbrica y con cable
- Procesos Mover/Añadir/Cambiar simplificados
- Soluciones basadas en Web
- Gestión proactiva: difusión automática de los eventos

- Conmutación continua inteligente
- Opciones de resiliencia asequibles para sedes centrales y sucursales
- Continuidad de la actividad en caso de fallos de red o hardware
- Recuperación de desastres con copia de seguridad en otro lugar

- Conexiones seguras para emplazamientos remotos y teletrabajadores
- Protección contra virus, gusanos, piratas informáticos e intrusos.
- Soluciones basadas en hardware que no afectan a la calidad de la voz
- Contención de ataques para cualquier dispositivo LAN y WLAN
- La gestión centralizada de la seguridad garantiza un control de acceso a la red universal y efectivo





## CONSULTORÍA Y DISEÑO

El diseño de su proyecto de red se basa en una comprensión profunda de su situación actual y de sus futuras necesidades empresariales. Colaboraremos con usted para desarrollar una **estrategia de evolución óptima**. Descubrirá las ventajas de implantar tecnologías emergentes en su actual infraestructura y cómo conseguir las mejores ventajas empresariales.

- Consultoría de centros de operaciones de red
- Consultoría/auditoría de arquitecturas: red de radio, VoWLAN, conformidad de redes de datos VoIP, aplicaciones, red, seguridad, transformación de red IP
- Asesoría técnica
- Diseño de arquitecturas: voz, datos, seguridad, aplicaciones, red de radio, red WLAN
- Personalización de la administración de red
- Diseño de aplicaciones y desarrollo

## INTEGRACIÓN E IMPLANTACIÓN

Nos comprometemos a entregar configuraciones e integraciones que no planteen problema alguno. Nuestros expertos también pueden **ayudarle a integrar soluciones avanzadas o personalizadas en su entorno de Sistemas de Información actual** y ayudarle a rentabilizar al máximo su inversión.

- Asistencia para despliegue de soluciones (migraciones a IP)
- Integración de soluciones / despliegues muy especializados
- Desarrollo y personalización de aplicaciones
- Formación para usuarios finales y administradores

*Esta oferta de servicios no es exhaustiva. Para ampliar información, póngase en contacto con su Business Partners.*

## UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO

Una vez que su nueva solución empiece a funcionar satisfactoriamente, nuestra colaboración no tiene por qué finalizar: seguimos a su disposición para garantizar que siga siendo efectiva. Le ofrecemos una cartera de **servicios profesionales y especializados para ayudarle a desarrollar sus sistema en función de sus necesidades**, presentes y futuras.

### Mantenimiento

- Contratos de mantenimiento para desarrollos específicos
- Asistencia in situ y en línea

### Asistencia técnica

Alcatel-Lucent ofrece una completa gama de servicios de asistencia para sus soluciones empresariales:

- Software maintenance service (servicio de mantenimiento de software)
- Software evolution service (servicio de evolución de software)
- Hardware Maintenance Service (servicio de mantenimiento de hardware)

## POR QUÉ ALCATEL-LUCENT



### Alcatel-Lucent, un líder mundial

- **Alcatel-Lucent, líder del sector:** Alcatel-Lucent lleva más de un siglo diseñando y creando tecnología innovadora e inmejorable que ha conseguido galardones y la satisfacción de sus clientes en todo el mundo; Alcatel-Lucent representa la fuente principal de nuevas tecnologías para la industria de las comunicaciones y cuenta aproximadamente con más de 25.000 patentes de tecnología relevantes.
- **Alcatel-Lucent, pionera tecnológica:** nuestra familia de productos Omni es el conjunto de soluciones de comunicaciones IP que más galardones ha recibido del sector. Sigue recibiendo alabanzas de los analistas más prestigiosos del sector por su visión, innovación e implantación de estándares abiertos.

### Reconocimiento de la industria

#### Alcatel-Lucent cuenta con el reconocimiento de analistas como Gartner, Inc.

- Inclusión en el cuadrante Líder del informe titulado «Magic Quadrant\* for Unified Communications, 2006», publicado en junio de 2006
- Inclusión en el cuadrante Líder del informe titulado «Magic Quadrant\* para la EMEA Contact Center Infrastructure, 2006», publicado en marzo de 2006

\* The Magic Quadrant es copyright (2006) de Gartner, Inc. y se reutiliza con su autorización. The Magic Quadrant es una representación gráfica de un mercado durante un periodo de tiempo determinado. Muestra el análisis de Gartner sobre el comportamiento de ciertos vendedores frente a determinados criterios de dicho mercado, definidos por Gartner. Gartner no respalda a ningún proveedor, producto o servicio aparecido en el Magic Quadrant, ni recomienda a los usuarios de tecnología que utilicen únicamente los proveedores que aparezcan en el cuadrante «Líder». El Magic Quadrant pretende ser únicamente una herramienta de investigación, y no es una guía específica de actuación. Gartner no se hace responsable de todas las garantías, expresas o implícitas, respecto a esta investigación, incluyendo cualquier garantía de comerciabilidad o idoneidad para un propósito particular.

### La red de business partners de alcatel

#### Los recursos internacionales de Business Partners, acreditados mediante un exigente programa de Business Partners, están preparados para ayudarle a elegir la solución Alcatel-Lucent más adecuada para las necesidades de su empresa.

Estos especialistas se dedican a escuchar sus necesidades para establecer la infraestructura de red y el sistema de comunicaciones más adecuado para su empresa. Pueden diseñar

aplicaciones personalizadas que se adaptan perfectamente a su instalación. Y sobre todo, nuestros Business Partners colaborarán con usted para garantizar que su solución Alcatel-Lucent evolucionará paralelamente al crecimiento de la empresa, manteniendo un rendimiento óptimo.

## DIVERSIDAD DE SECTORES

Alcatel-Lucent, líder mundial en comunicaciones IP, ofrece soluciones innovadoras en más de 130 países a medianas empresas como la suya.

Por ejemplo:

- Colegios y universidades
- Centros de salud
- Industrias
- Compañías de seguros
- Autoridades locales
- Hoteles de tamaño medio
- Distritos escolares
- Agencias inmobiliarias
- Bancos regionales
- Compañías de distribución
- Agencias de viajes



**4286126** - ES - 08/2007 – Alcatel Lucent Enterprise - 32, avenue Kléber – 92707 Colombes, France.  
RCS Paris B 602 033 185.

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent y el logotipo de Alcatel-Lucent son marcas comerciales de Alcatel-Lucent.  
Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios. Alcatel-Lucent no se responsabiliza de la exactitud de la información aquí expuesta, que puede ser modificada sin previo aviso.

© 2007 Alcatel-Lucent. Reservados todos los derechos.

Fotografía: Getty images - Impreso en la CEE en papel sin cloro.