



TÉCNICAS PROFESIONALES S.L.

C/ Mas Duran 64-66 · 08042 Barcelona · Telf.: 933500088 · Fax: 933597310
<http://www.TecnicasProfesionales.com> · E-mail: Tp@TecnicasProfesionales.com



Comunicaciones Unificadas



**Descubra el primer paso hacia las
Comunicaciones Unificadas.**



TÉCNICAS PROFESIONALES S.L.

C/ Mas Duran 64-66 · 08042 Barcelona · Telf.: 933500088 · Fax: 933597310
<http://www.TecnicasProfesionales.com> · E-mail: Tp@TecnicasProfesionales.com



Intención de este Soporte Técnico sobre Comunicaciones Unificadas.

Con este sencillo y breve artículo vamos a descubrirle lo que para Técnicas Profesionales constituye el primer paso hacia las Comunicaciones Unificadas.

En los tiempos que corren, que son de todo menos fáciles, no tenemos otra alternativa que ser realistas, no vamos a tratar de adornar el concepto de Comunicaciones Unificadas con montones de aplicaciones y complejos sistemas sino que vamos a ofrecerle la visión real que muchísimas empresas están empleando.

El primer paso en el camino hacia las Comunicaciones Unificadas.

Para empezar explicaremos lo que no vamos a hacer:

No vamos a hablar de sistemas inaccesibles a nivel precio, todas las características que enumeremos en este soporte son centrales telefónicas o plataformas de comunicaciones (como Vd. prefiera) que rondan precios accesibles para cualquier empresa (aproximadamente soluciones a partir de los 1000€), sistemas de comunicaciones pensados para empresas reales, para empresas Pyme.

No vamos a utilizar tecnicismos complicados de entender, utilizaremos un lenguaje claro y real, basado en experiencias y soluciones implantadas en clientes nuestros.

Tampoco vamos a ofrecerle la Panacea, es absurdo, simplemente queremos que conozca lo que significa ser más ágil en su trabajo, optimizar recursos y disponer de herramientas tecnológicas sofisticadas a precios de mercado.

No definiremos el concepto comercial Comunicaciones Unificadas, esto se lo dejamos a Vd. mismo. Y no vamos a hacer muchas más cosas, vamos a centrarnos en las Comunicaciones Unificadas.

Puntos Básicos a tener en cuenta sobre Comunicaciones Unificadas

Dentro de las Comunicaciones Empresariales (Comunicaciones de Empresa) hay tareas y operaciones que son habituales y repetitivas, y en la mayoría de los casos podrían ser operaciones que facilitarían el aumento de la producción, solamente haciendo una mínima implantación tecnológica, utilizando las Comunicaciones Unificadas.





1.- Los típicos mensajes del contestador automático, desde siempre, en las soluciones convencionales de telefonía se disponía de un contestador automático para que fuera del horario, los clientes, proveedores y colaboradores pudieran dejar sus mensajes urgentes.

Hay organizaciones que siguen haciendo uso de esta filosofía de “un contestador corporativo” e incluso hay organizaciones que prescinden de este servicio.

El contestador Automático como tal, hoy, podemos decir que ha pasado a la historia, lo sustituiremos por los Buzones de Voz que, a efectos de funcionamiento son sistemas similares pero con diferencias muy importantes. Cualquier central telefónica del mercado, independientemente de su capacidad dispone de tarjetas o programas de mensajería que proporcionan buzón de voz (lo que era el contestador automático) para todos los usuarios del sistema.

Con lo cual, una empresa puede disponer de buzón de voz corporativo, lo que sería el equivalente al contestador automático general de la empresa, buzón de voz departamental, que permitiría separar los mensajes por departamentos, por ejemplo, el buzón o contestador del Dpto. Comercial y el buzón de voz o contestador del Dpto. Técnico y lo que serían buzones de voz individuales, de manera que si alguien quiere o necesita dejar un msj de voz para una persona concreta también dispone de esta facilidad u opción.

Los buzones de Voz de un sistema de comunicaciones unificadas ofrecen además una amplia lista de facilidades de accesos como por ejemplo:

- **Notificación Remota.** (ej: Notificación de mensajes al móvil y/o al correo electrónico, etc.)
- **Acceso Remoto**, permite escuchar los mensajes aunque no esté en la oficina.
- **Envío por Correo Electrónico**, envía los mensajes de voz por e-mail, de forma que disponemos del mensaje en cualquier momento y además con las posibilidades de gestión que representa que los mensajes dejados por clientes se conviertan en correos electrónicos.
- **Estadísticas del uso** y gestión de los mensajes de Voz.
- **Acceso vía Web** a los mensajes de Voz.





TÉCNICAS PROFESIONALES S.L.

C/ Mas Duran 64-66 · 08042 Barcelona · Telf.: 933500088 · Fax: 933597310
<http://www.TecnicasProfesionales.com> · E-mail: Tp@TecnicasProfesionales.com



2.- Otro punto importante es la **Automatización de los sistemas**, la automatización de la Central Telefónica.

Hablamos de que la centralita telefónica, en este caso, el sistema de Comunicaciones Unificadas gestiona las llamadas de la empresa de forma automática en base a los horarios, calendarios de trabajo y en base a toda una serie de reglas que se aplican dependiendo de los flujos de llamadas.

Por Ejemplo, dependiendo del horario de trabajo redirige las llamadas a los puestos de atención correspondientes.

En determinados horarios transfiere las llamadas a delegaciones que si disponen de Atención de Clientes.

Fuera de Horario reproduce los mensajes informativos correspondientes dando la opción de dejar o no mensaje en el buzón de Voz.

Las llamadas de Fax se direccionan directamente al FAX correspondiente independientemente de que el cliente haya marcado un número de FAX erróneo.

Los mensajes de Bienvenida se reproducen acorde al Idioma del Llamante de forma automática, es decir, si la llamada proviene de U.K. el mensaje de bienvenida se reproducirá automáticamente en Ingles y se enrutará al grupo de personas capacitadas para contestar en Ingles.





TÉCNICAS PROFESIONALES S.L.

C/ Mas Duran 64-66 · 08042 Barcelona · Telf.: 933500088 · Fax: 933597310
<http://www.TecnicasProfesionales.com> · E-mail: Tp@TecnicasProfesionales.com



3.- Los usuarios pueden gestionar sus llamadas utilizando su propio ordenador, en esta primera fase no se prescinde del teléfono, sino que se complementa con el PC permitiendo al usuario disponer de herramientas avanzadas para gestionar las llamadas con prestaciones le permitan:

- Saber quien está llamando y Quien está ocupado mediante iconos en el ordenador, sin necesidad de las típicas teclas de función, se conoce la PRESENCIA.
- Saber las llamadas realizadas, perdidas y recibidas directamente en el ordenador.
- Poder iniciar la llamada desde el PC, a partir de marcaciones programadas en el ordenador o utilizando por ejemplo la agenda de contactos de Outlook.

En definitiva hablamos de soportes y herramientas que le simplificaran el día a día al usuario de la empresa, aportándole herramientas de gestión que le permitirán ser más efectivo en su puesto de trabajo.

4.- Disponer de un solo número de teléfono para clientes, independientemente de que Vd. se encuentre en la oficina, o en el móvil o incluso en su Home Office (oficina en casa) el cliente solo tiene que conocer un número de teléfono, el sistema de Comunicaciones Unificadas se ocupa de que se comuniquen con Vd.





TÉCNICAS PROFESIONALES S.L.

C/ Mas Duran 64-66 · 08042 Barcelona · Telf.: 933500088 · Fax: 933597310
<http://www.TecnicasProfesionales.com> · E-mail: Tp@TecnicasProfesionales.com



Resumen del Artículo sobre Comunicaciones Unificadas.

Tal como hemos comentado al inicio de este artículo, la intención era ser breves, con lo cual le hemos enumerado puntos de gestión en las comunicaciones de empresa que son habituales en el día a día de cualquier empresa.

Lo podemos resumir en que un sistema de Comunicaciones Unificadas puede mejorar nuestra forma de trabajar:

- 1.- Aumentando la Productividad de los Empleados**, mediante aplicaciones que agilizan el uso de las comunicaciones.
- 2.- Aumentando la Calidad de Atención al Cliente**, gracias a un sistema de comunicaciones mejorado.
- 3.- Optimizando los Recursos de su Sistema de Comunicaciones**, conociendo en todo momento el uso realizado de sus equipos y recursos de comunicaciones.

Cada día es más sencillo unificar y centralizar todos los medios de comunicaciones que se utilizan en el día a día empresarial.

Las Comunicaciones Unificadas centralizan todos estos medios en la plataforma de uso cotidiano de forma que interactuar con varios medios de comunicaciones sea igual de sencillo que hacerlo solo con un medio pero mucho más productivo.

Utilizar un sistema de Comunicaciones Unificadas está al alcance de cualquier empresa, no hacerlo, es decir, no implementar un sistema de comunicaciones unificadas es el equivalente a renunciar a ser una empresa competitiva.

Puede ampliar información sobre este artículo en www.ComunicacionesUnificadas.es

Puede comentar o discutir esta publicación en: [Foro de Comunicaciones de Empresa](#).

Puede contactar con un especialista en Comunicaciones de Empresa en:

Técnicas Profesionales
 **902 00 65 65**
www.TecnicasProfesionales.com

Página **6** de **6**

Revisión: v2 Febrero 2010, [Técnicas Profesionales, S.L.](http://www.TecnicasProfesionales.com)