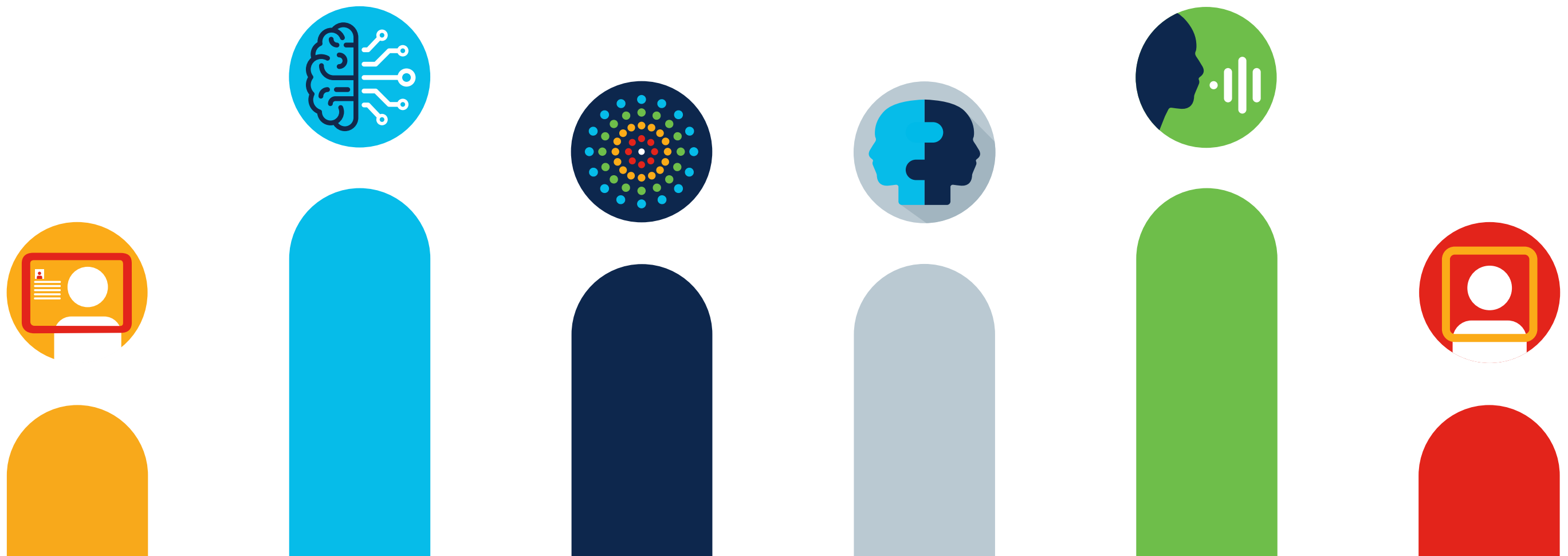


# Cómo convertir las llamadas en nube en una colaboración más inteligente

Trabaje de manera más inteligente con **Webex Calling**.



## Sus empleados, clientes y proveedores tienen grandes expectativas

cuando se trata de las experiencias de llamada y colaboración. Más empresas están trabajando y compartiendo a nivel mundial, y el número de trabajadores remotos sigue en aumento. Los empleados y clientes esperan obtener flexibilidad en las comunicaciones en cualquier momento y lugar. Al mismo tiempo, el éxito empresarial depende de lograr una colaboración de calidad.

La capacidad de innovar y crear ideas más ambiciosas requiere una conexión real y una comunicación clara. Y en el futuro, esta tendencia se profundizará. Es por eso que las llamadas en la nube de Cisco® le permiten crecer junto con sus expectativas, con menos complejidad en las comunicaciones y maneras más dinámicas de colaborar con las nuevas capacidades de llamadas cognitivas.

Descubra por qué las llamadas en la nube de Cisco son más seguras, más escalables y están más preparadas para satisfacer sus necesidades empresariales futuras que la infraestructura PBX local existente.

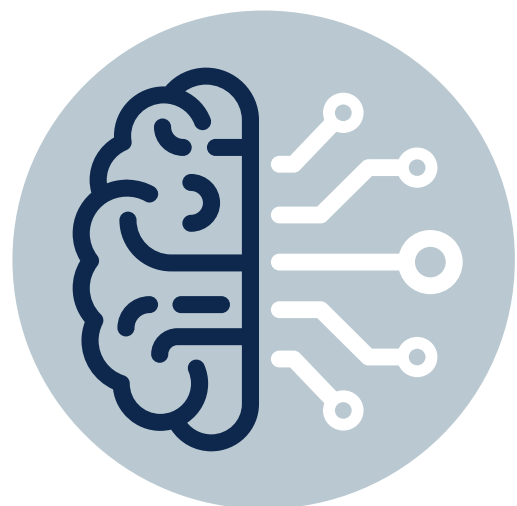
**Capítulo 1:** Una plataforma global segura

**Capítulo 2:** Un conjunto completo de colaboración

**Capítulo 3:** Dispositivos y software integrados

**Capítulo 4:** Una experiencia de usuario abierta e inteligente

**Capítulo 5:** Rutas flexibles de transición a la nube



## 1 Una plataforma global segura

Hasta ahora, la mayoría de las alternativas de telefonía en la nube frente a los sistemas PBX instalados localmente, carecían de la seguridad, las características, la funcionalidad y el historial de rendimiento confiable necesarios para ser opciones de reemplazo viables para el sistema PBX y la red PBX de la empresa.

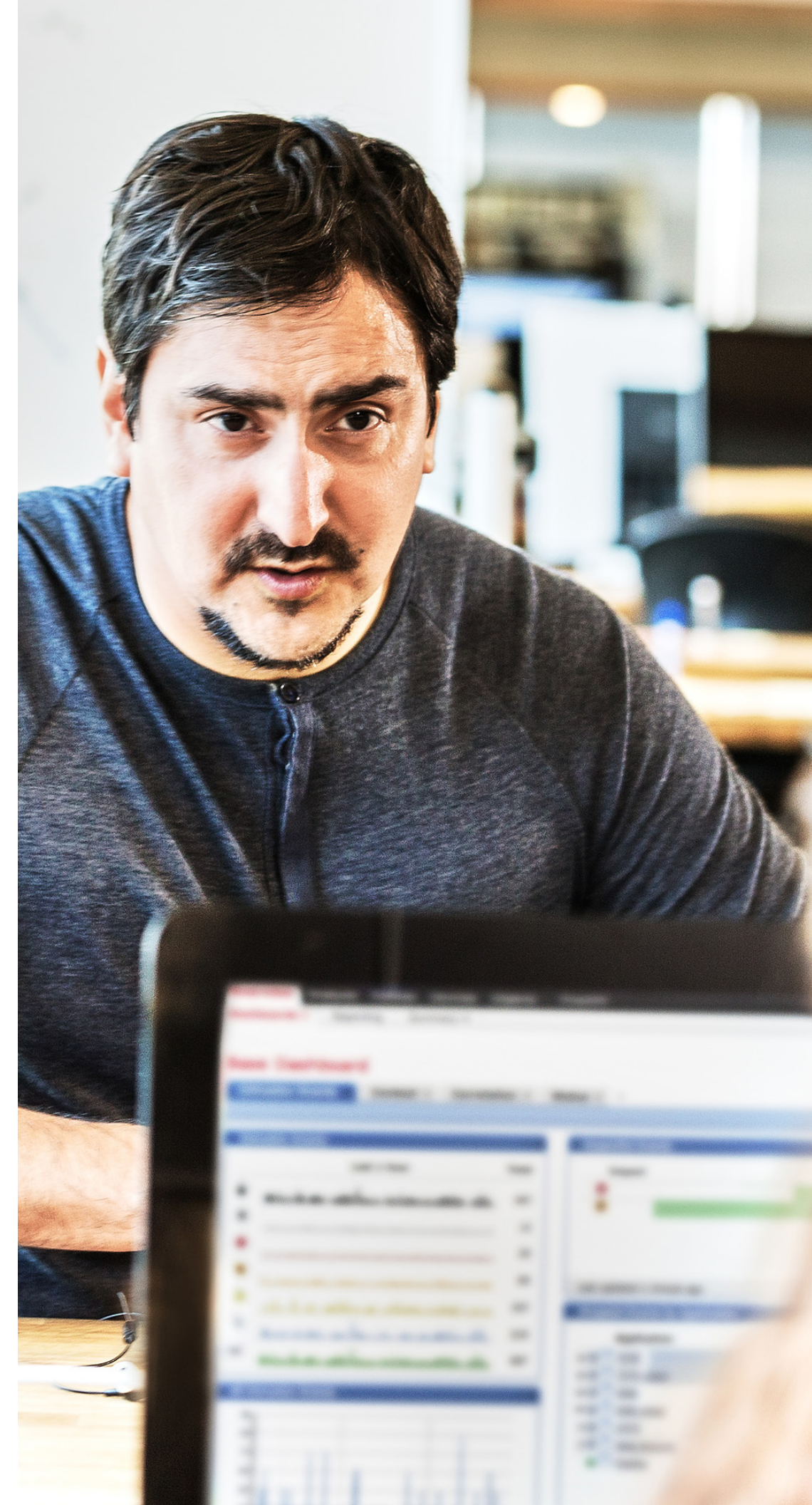
Cisco Webex® Calling es habilitado por la plataforma en la nube de Cisco Webex, lo que significa que tiene el respaldo de los protocolos globales de seguridad de Cisco. Recopilamos, usamos y procesamos la información del cliente solo en conformidad con la declaración de privacidad de Cisco, los términos de servicio de Cisco Webex y las normas vigentes en todos los mercados en los que operamos.



La plataforma en la nube de Webex tiene redundancia geográfica completa y no tiene un único punto de falla. Cuenta con un enfoque de lenguaje de definición de descriptor de seguridad (SDDL) para la seguridad del producto, la protección de datos y la privacidad, así como mecanismos de detección de fraudes.

Sabemos que la colaboración en línea debe proporcionar varios niveles de seguridad para las tareas, desde la planificación de reuniones y la autenticación de participantes hasta el uso compartido de documentos. Por lo tanto, hacemos de la seguridad nuestra máxima prioridad en el diseño, el desarrollo, la implementación, y el mantenimiento de su red, sus plataformas y sus aplicaciones.

Puede incorporar las soluciones de llamada en la nube de Cisco a sus procesos de negocio con confianza, seguro de que ya hemos aplicado las prácticas de seguridad más rigurosas, porque la seguridad está integrada en todos los productos que ofrecemos. Ofrecemos el servicio de nube desde centros de datos con redundancia geográfica en siete países, administrados por operadores experimentados de nivel 4, lo que permite prestar un servicio en la nube multiusuario, que es más confiable, escalable y seguro que cualquier opción implementada localmente.





"La flexibilidad de agregar y quitar teléfonos, el acceso al paquete completo de las ofertas de colaboración de Webex, y la facilidad de las actualizaciones y los parches automáticos son solo algunas de las razones por las que Webex Calling es una excelente oportunidad para los partners de Cisco y sus clientes".

– Vinu Thomas, CTO, Presidio

## 2 Un conjunto completo de colaboración

Al comprar un sistema de telefonía empresarial, es importante **considerar** una solución que sirva para todos los tipos de colaboración que se usan en su empresa. Cisco Webex Calling es parte del paquete de colaboración para empresas medianas y grandes de Cisco Webex. Se entrega con un paquete de pila completa que proporciona las funciones empresariales de llamada esenciales que necesita hoy y en el futuro, además de los servicios de colaboración de Cisco Webex Teams™ y los servicios de conferencia de Cisco Webex Meetings.

Cisco ofrece un paquete completo que deleitará a sus empleados y sus clientes. Cisco Webex es una solución global de llamadas en la nube de confianza que tiene la capacidad única de servir a grandes empresas y multinacionales, para que obtengan los beneficios completos de la nube en materia de calidad, costos predecibles y menor complejidad administrativa, con las ventajas de las llamadas en la nube.

## 3 Dispositivos y software integrados

### Dispositivos para todos los casos de uso

Las soluciones de colaboración de Cisco unen a las personas en cualquier lugar y con cualquier dispositivo, con una arquitectura única para una prestación precisa de voz, video y datos. Ya sea para llamadas, creación, visualización, mensajería, uso compartido, conferencias o capacidades de voz o presencia, necesita ser capaz de usar las funciones desde una variedad de dispositivos. Desde un teléfono de escritorio, una computadora portátil, un monitor de sala o un dispositivo móvil, la experiencia debe ser perfecta.

Los terminales de Cisco abarcan desde teléfonos IP a clientes web, móviles y de escritorio, todo integrado para facilitar el cambio entre dispositivos. Los usuarios pueden pasar del teléfono inteligente de su coche a los dispositivos que usan en la oficina, en su casa o en la sala de reuniones con un traspaso simple entre dispositivos y acceso completo a las funciones de llamada de negocios en cada paso.

Si su personal es resistente al cambio y desea maximizar la adopción por parte de los usuarios finales, nuestros expertos en Fortalecimiento de la solución para usuarios (USE, User Solution Empowerment) pueden proporcionar información y orientación para los dispositivos de [Webex](#), de [comunicaciones unificadas](#) o incluso para su [centro de contactos](#).

Los servicios en la nube admiten modernos estilos de trabajo, dispositivos y aplicaciones, además de todo tipo de teléfonos IP multiplataforma, dispositivos y auriculares de Cisco.



## Emparejamiento inteligente de dispositivos con usuarios

La experiencia de Cisco Webex ofrece video y animación de alta resolución, pizarras compartidas y claridad de imagen y sonido para una participación más profunda en espacios reducidos y salas de reuniones. Las experiencias de colaboración enriquecidas se producen cuando todos sus dispositivos interoperan. El acceso instantáneo al contenido fomenta la comunicación de alta calidad, independientemente del dispositivo o la ubicación, y permite que los usuarios personalicen su experiencia de visualización e interacción.

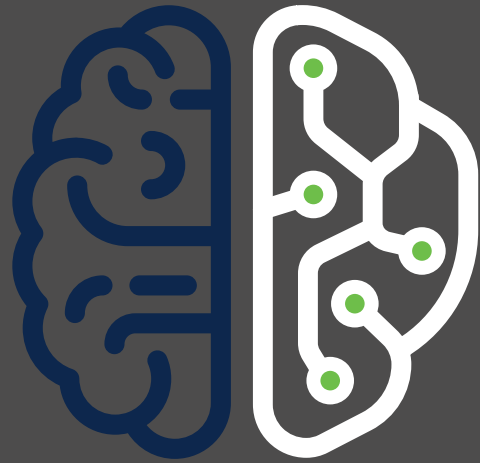
¿Cómo funciona el acceso instantáneo? Los usuarios pueden emparejarse automáticamente con los dispositivos de la sala cuando entran en la sala de conferencias, al conectar su aplicación Cisco Webex a un dispositivo de sala, pizarra o teléfono de escritorio de Cisco Webex, para compartir y recibir contenido, transferir llamadas desde su teléfono inteligente o tableta al dispositivo de sala, o usar su teléfono inteligente o tableta para controlar el dispositivo de sala de Cisco Webex. Los usuarios pueden incluso iniciar una reunión antes de llegar a la sala y, luego, transferirla al dispositivo de sala cuando lleguen.

O bien, el acceso se puede activar cuando los usuarios traen dispositivos móviles dentro del rango de las herramientas selectas de colaboración de voz y video de Cisco, lo que permite controlar el sistema de video desde un dispositivo móvil, ver el contenido en su dispositivo móvil y compartir contenido de computadoras portátiles con el monitor de sistema de sala. La integración única del teléfono IP de Cisco permite que los dispositivos móviles, tanto si usan Apple iOS o Android, se conecten con los teléfonos IP de Cisco por Bluetooth.

**Cisco Webex Share** convierte cualquier pantalla en un dispositivo de intercambio de contenido inalámbrico. El dispositivo Cisco Webex Share se conecta a un monitor y, luego, empareja su computadora portátil con Cisco Webex Teams para extender la experiencia de Cisco Webex a espacios reducidos.

## Integraciones de sistemas de terceros

Puede integrar fácilmente sus clientes existentes de llamada de terceros, como Skype for Business, directamente en Cisco Webex Teams para que pueda disfrutar de la experiencia de llamadas combinadas, mensajes y reuniones de la solución Cisco Webex.



## Funciones de IA

- Información de las personas
- Información de perfil detallada
- Etiquetas de nombre
- Reconocimiento facial
- Asistentes virtuales inteligentes
- Procesamiento de lenguaje natural e interfaces conversacionales
- Detección y eliminación de ruidos
- Asistencia contextual en tiempo real
- Bots conversacionales
- Uso compartido dinámico de documentos
- Análisis de reunión en tiempo real

## 4

## Una experiencia de usuario abierta e inteligente

**Las buenas experiencias de usuario importan antes, durante y después de la llamada.** Las soluciones de llamada en la nube de Cisco usan inteligencia artificial (IA), aprendizaje automático (ML) y análisis de datos para convertir las llamadas en colaboración cognitiva.

Cisco aprovecha los datos y análisis de IA y ML para crear contexto y proporcionarlo a los participantes de la reunión. Estas ideas sobre las personas mejoran la dinámica de las reuniones y fomentan el trabajo en equipo y la camaradería. La IA y ML también permiten ofrecer asistencia virtual o en tiempo real, reconocer a los participantes, eliminar o detectar ruidos, compartir documentos y encontrar patrones en temas, idiomas e interfaces conversacionales.

Con la inteligencia que se puede reunir a través de sensores, bots, administración de relaciones con los clientes (CRM), Internet de las cosas (IdC), perfiles, programación de calendarios y datos sociales y públicos, además de los análisis para convertir esto en información útil para la conexión, la colaboración se puede volver más personal, más significativa y más productiva. Un contexto mayor conduce a una mejor toma de decisiones.



La nueva tecnología de colaboración cognitiva hace que sea más fácil para los usuarios unirse a reuniones, aprender acerca de las personas con las que se reúnen y ponerse al día con el temario de la reunión. Con el paquete de Cisco Webex, todas las aplicaciones funcionan juntas para ofrecer una experiencia más fluida.

Y cuando usa la nube, siempre tiene acceso a las funciones y características más recientes, sin la molestia de la implementación. Los ciclos de lanzamiento se ejecutan en semanas, no en años, por lo que no hay espera para recibir las actualizaciones más recientes.

## 5 Rutas flexibles de transición a la nube

Cisco hace que la transición de llamadas en la nube sea simple, rápida, segura y asequible abordando sus inquietudes en tres frentes a la vez: comercial, de experiencia y de arquitectura.

### Comercial: Cisco Collaboration Flex Plan

En el aspecto comercial, la nube cambia su presupuesto de comunicaciones de un modelo de gasto de capital, CapEx, a un modelo de gasto operativo, OpEx. Cisco Collaboration Flex Plan simplifica la transición, ya que le ofrece una única forma de comprar telefonía de Cisco, sin importar cuál modelo de implementación elija, bien sea en la nube, alojado o local. Con Flex Plan, usted obtiene las herramientas de colaboración líderes en el mercado en materia de telefonía, mensajería, colaboración en equipo, reuniones y centro de contacto, todo con una simple oferta basada en un modelo de suscripción. Compre una licencia y podrá convertirla más adelante de un modelo de implementación local a un modelo de implementación en la nube. Flex Plan le brinda la confianza de saber que las inversiones hechas en sus implementaciones locales, estarán protegidas a medida que usted se traslada a la nube.

¿Está listo para migrar a la nube?  
Vea nuestra **Evaluación de la preparación de la colaboración en la nube** y obtenga recomendaciones estratégicas que lo ayudarán a prepararse para una implementación adecuada en la nube.



## ¿Por qué optar por Cisco Collaboration Flex Plan?

- **Es simple:** aproveche las herramientas de colaboración de Cisco, líderes del sector, disponibles bajo un modelo de suscripción.
- **Es flexible:** combine diferentes opciones de implementación, ya sea en la nube, en las instalaciones, hospedadas o híbridas.
- **Es ágil:** permita que los usuarios ejecuten los servicios que necesitan hoy mismo. Escale con facilidad a medida que aumenta la adopción.

### Experiencia: la ventaja de Webex

Webex ofrece una experiencia de colaboración excepcional y moderna que sus empleados disfrutarán a través de sus llamadas, mensajería, reuniones y actividades de colaboración en equipo. La nube permite que Cisco ofrezca la mejor innovación más rápidamente.

Ya sea con el emparejamiento automático de dispositivos a las aplicaciones cuando ingresa a una sala, o mediante el uso de inteligencia artificial para optimizar tareas o con la adición del aprendizaje automático a las herramientas de análisis y diagnóstico para mantener al área de TI frente a los problemas de rendimiento, Webex le brinda una gran ventaja. Sus clientes y las personas notarán la diferencia de inmediato a través de mejores tiempos de respuesta, flujos de trabajo más simples y una mayor sensación de conexión entre sí.





La experiencia del usuario en Webex Teams se extiende desde las aplicaciones locales hasta la nube, por lo que los usuarios con una cuenta local de Cisco Jabber®, tendrán experiencias de llamadas, mensajería, reuniones y colaboración en equipo similares cuando lleguen a la nube.

Cuando esté listo para trasladar su infraestructura a la nube, Webex hace que la experiencia del usuario sea ininterrumpida.

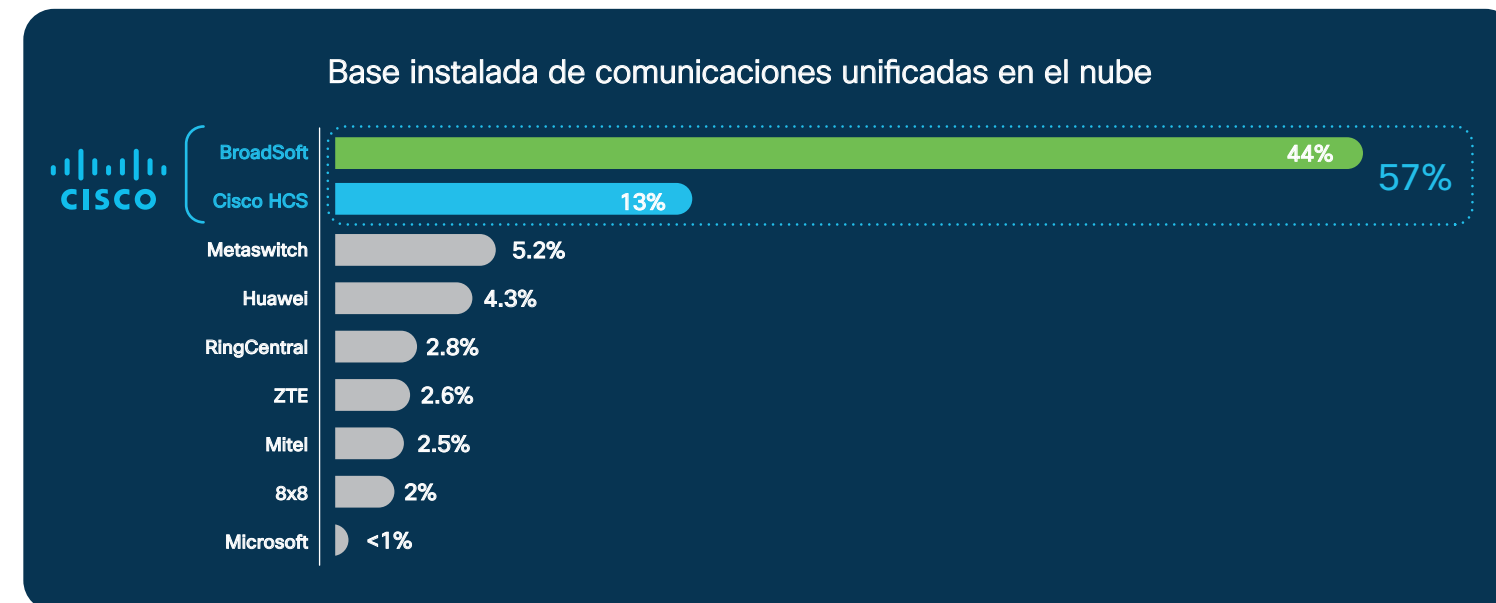
Extienda su UX desde las aplicaciones locales hasta la nube.



## Arquitectura: la nube es prioridad pero no es la única alternativa

Trasladar su empresa a la nube no es una propuesta única. La nube de Webex ofrece opciones para un modelo de plataforma en la nube (nube pública y nube privada), proporcionada por los partners certificados de Cisco en más de 80 países.

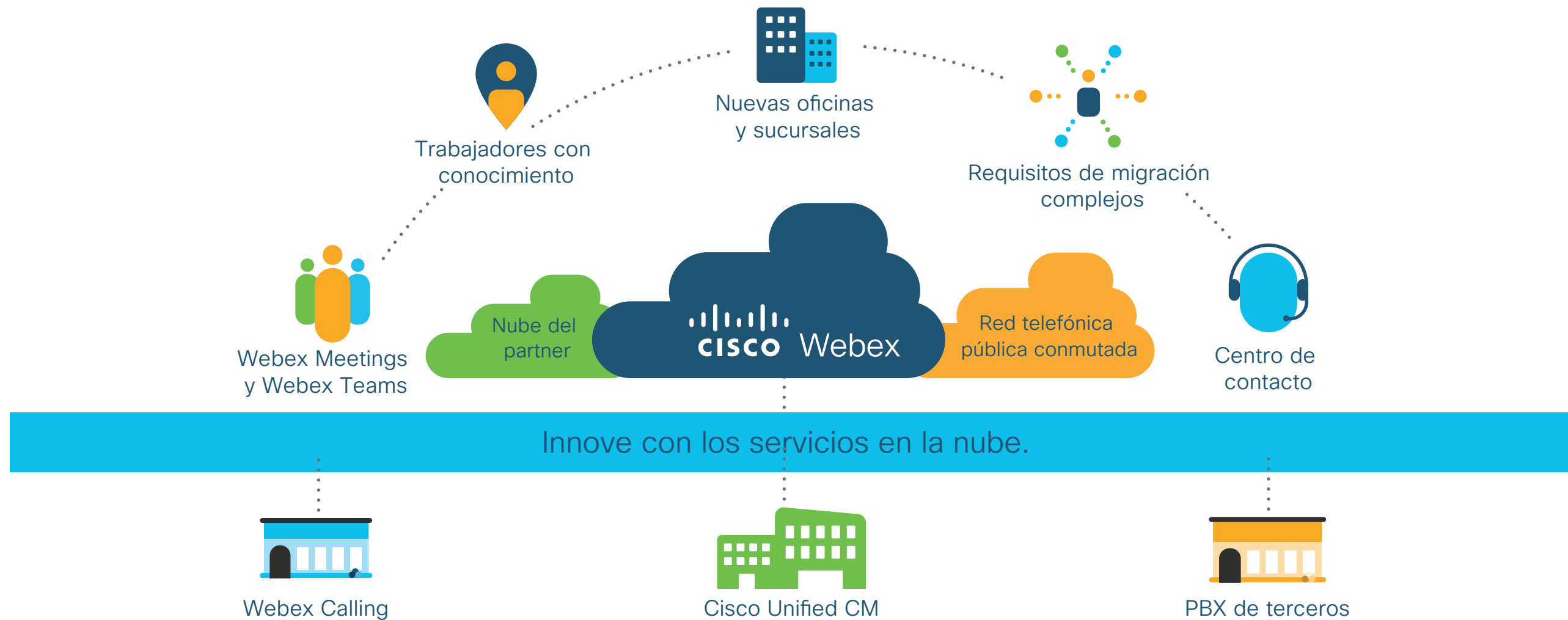
Como líder del mercado global en telefonía en la nube, solo Cisco Webex ofrece la escalabilidad, la seguridad, la confiabilidad y la innovación que exige la empresa. Con cientos de funciones de llamada, audio y video HD, inteligencia artificial e interoperabilidad enriquecida, la telefonía en la nube de Cisco le ayuda a migrar a la nube a su propio ritmo como parte de una suite de colaboración que incluye movilidad avanzada, reuniones, colaboración en equipo, atención al cliente y dispositivos.



**Webex Calling:** todas las características empresariales, la confiabilidad y la seguridad de un sistema telefónico tradicional, ahora entregadas desde la nube de Webex.

**Cisco Unified Communications Manager (Unified CM):** el sistema telefónico empresarial para implementaciones locales, también ofrece una opción para servir como su propio sistema telefónico en la nube, personalizable y privado. Administrado y alojado por Cisco, para grandes clientes con más de 5000 usuarios que requieren la experiencia Unified CM o una instancia de nube privada debido a los requisitos reglamentarios o comerciales.

# Inicio: procedimientos de transición flexibles.





## ¿Qué sigue a partir de ahora?

No hay duda de que las soluciones de llamadas y colaboración deben evolucionar para satisfacer las necesidades de los usuarios del mercado mediano y empresarial actual. Las llamadas en la nube de Cisco proporcionan las opciones más flexibles y ágiles para satisfacer sus necesidades de llamadas y colaboración.

Con Cisco, puede preocuparse menos por los desafíos de la nube y centrarse más en las ventajas que obtiene su empresa cada día por trabajar con más inteligencia.

Comenzar

© 2019 Cisco y/o sus filiales. Todos los derechos reservados. Cisco, el logotipo de Cisco, Cisco Jabber, Cisco Webex y Cisco Webex Teams son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Cisco y/o de sus filiales en EE. UU. y en otros países. Para ver una lista de las marcas comerciales de Cisco, visite la página de marcas comerciales en el sitio web de Cisco. Todas las marcas comerciales de terceros mencionadas en este documento pertenecen a sus respectivos propietarios. El uso de la palabra "partner" no implica una relación de asociación entre Cisco y cualquier otra empresa. (1906R)