

Orchestrating a brighter world

**NEC**



# UNIVERGE 3C

Potenciando su fuerza laboral

**Scharfstein** 





## Contenido

- 3 Redefiniendo Comunicaciones Empresariales
- 4 Comunicaciones sencillas
- 6 UNIVERGE 3C
- 8 Conectar, Comunicar, Colaborar
- 10 Libertad de movimiento
- 12 Innovación que se adapta a su arquitectura IT
- 13 Alta seguridad, fácil de gestionar
- 14 Conclusiones

# Empresariales

**La necesidad de ser más competitivos y eficientes está llevando a las organizaciones a cambiar la manera en que su personal se comunica y colabora.**

El entorno económico actual supone un reto para organizaciones de todo tipo y tamaño. Para seguir siendo competitivas, necesitan contar con las herramientas adecuadas que les permitan hacer más con menos. La solución de comunicación adecuada puede tener un gran impacto en la productividad individual y el resultado final.

**Conectar. Comunicar. Colaborar.**



## Regreso a la innovación

Aprovechando su larga trayectoria y su profunda experiencia en comunicaciones empresariales, NEC ha desarrollado UNIVERGE 3C™ – un potente e innovador servicio de telefonía IP, Comunicaciones Unificadas, colaboración y software reunido en una única solución que opera en entornos locales, en la nube, o híbridos.

UNIVERGE 3C permite a los empleados conectarse desde cualquier lugar, en prácticamente cualquier dispositivo, y colaborar con colegas, clientes y socios. Las organizaciones pueden adaptar las comunicaciones a sus necesidades empresariales específicas y aprovechar una flexibilidad, fiabilidad y escalabilidad inigualables para mantener la competitividad.

3C mejora el trabajo en equipo permitiendo, por ejemplo, que los equipos virtuales compartan e intercambien información en tiempo real y trabajen juntos en una tarea común. UNIVERGE 3C simplemente redefine la manera en la que una empresa y los individuos se comunican.



### Negocio unificado (Potenciación)

- > Comunicaciones con funciones
- > Comunidades unificadas
- > Espacio de trabajo virtual
- > Integración de procesos empresariales

### Comunicaciones unificadas (Transformar)

- > Presencia, colaboración y centro de contacto
- > UC móvil
- > Mensajería, video y web conferencias
- > Dispositivos terminales UC&C

### Infraestructura unificada (Innovar)

- > Grupo de Servidores y virtualización
- > Centro de datos preparado
- > En las instalaciones o en la nube
- > Basado en normas abiertas

# Comunicaciones sencillas

Escenarios de la vida real que agilizan los negocios



## CONECTAR

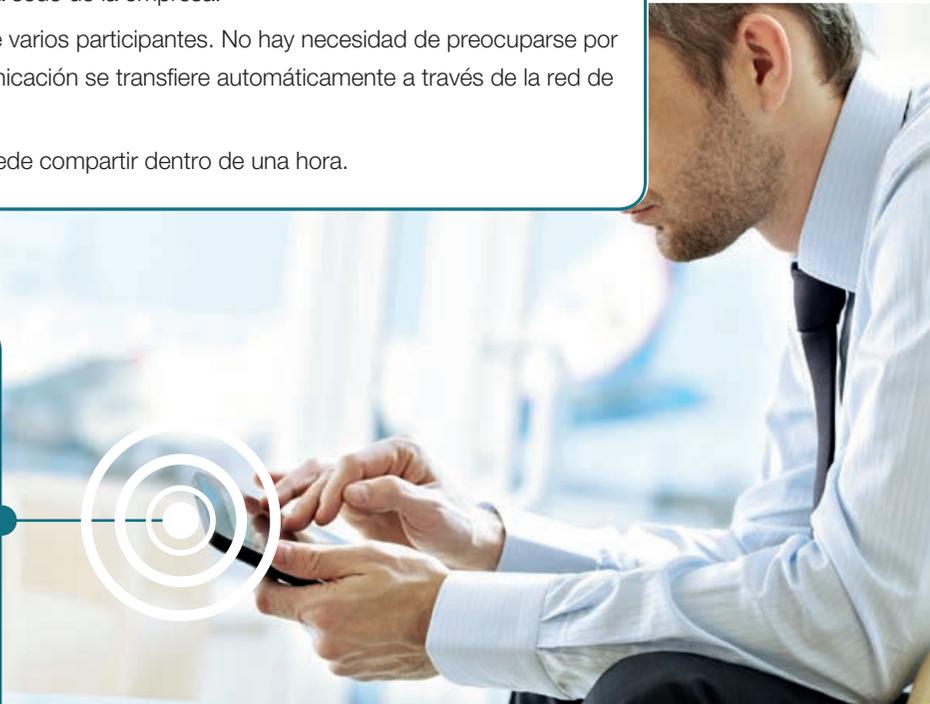
- > Paul está atrapado en el tráfico y necesita contactar de manera urgente a su colega Jim, acerca de un problema.
- > No está seguro de la ubicación de Jim, usualmente está con clientes, entrando y saliendo de reuniones o de viaje.
- > Por suerte, el teléfono móvil de Paul puede tener acceso a los detalles de todos los contactos en el directorio en línea de la empresa.
- > Paul ve que Jim está en una reunión y estará disponible para recibir llamadas en 15 minutos.
- > Le manda un mensaje a Jim pidiendo que se ponga en contacto con él tan pronto como salga de su reunión.
- > Jim revisa sus mensajes en cuanto sale de la reunión.





## COMUNICAR

- > Jim sólo necesita checar su buzón de voz o sala de chat con todos los mensajes presentados en su vista de usuario único.
- > Llama a la oficina de Paul, dado que el alcance de un solo número asegura que le llegue a todos sus dispositivos activos.
- > Como lo decidieron, Jim se va de la oficina para subirse a un tren que lo lleve al aeropuerto; su llamada es transferida sin problemas a la red móvil pública en cuanto Jim desaparece del rango del sistema inalámbrico de la empresa.
- > Acuerdan consultar con Eileen, una experta en diseño en la sede de la empresa.
- > Paul inmediatamente establece una audioconferencia entre varios participantes. No hay necesidad de preocuparse por los cargos de llamadas internacionales dado que su comunicación se transfiere automáticamente a través de la red de la empresa.
- > Eileen se compromete a entregar un primer diseño que puede compartir dentro de una hora.



## COLABORAR

- > Paul está llegando al estacionamiento de la compañía cuando recibe la invitación a la video conferencia de Eileen.
- > Se une a la conferencia en su smartphone, mientras Jim se une desde el aeropuerto usando su laptop.
- > Eileen ha presentado una propuesta útil y algunos esquemas, que comparte en la pantalla.
- > Aprovechando sus diferentes conocimientos, Eileen realiza algunos cambios que todos ven en tiempo real en sus pantallas.
- > Jim muestra una presentación que hizo en el tren al aeropuerto a la que se puede añadir el diseño de Eileen.
- > Cuando Paul entra a su oficina, tiene a la mano la solución y la presentación de apoyo. Sonríe. Las comunicaciones son fáciles y la vida laboral es satisfactoria.

# UNIVERGE 3C

## Satisfaciendo las necesidades de la fuerza laboral desde los Baby Boomers hasta los Millennials

UNIVERGE 3C es una única aplicación de software que proporciona una abundante telefonía (PBX, PSTN, VoIP) y funciones de voz, control de sesiones/llamadas, buzón de voz, mensajería instantánea, información de presencia, Comunicaciones Unificadas, colaboración web, opciones de movilidad, conferencias de voz/video/web, Distribución Automática de Llamadas (ACD), grabación de llamadas, servicios de Protocolo de Inicio de Sesión (SIP) y acceso a reuniones remotas a través de diversos sistemas de comunicación, servicios, dispositivos y plataformas. La arquitectura orientada a los servicios con soporte de servicios web garantiza la continuidad del negocio junto con herramientas completas de gestión para administrarlo todo.

### Comunicaciones simples

Además de una abundante telefonía y funcionalidad de control de llamadas:

- > Los empleados pueden utilizar el vídeo, la pantalla y los archivos compartidos durante las reuniones virtuales con clientes y colegas, lo que reduce la necesidad de viajar permitiendo ahorrar costos, cumplir con las iniciativas ecológicas y mejorar el servicio al cliente.
- > Con un sólo clic, los usuarios pueden convertir las llamadas telefónicas o los diálogos de mensajes en sesiones de colaboración multimedia.
- > Las organizaciones de ventas y soporte pueden invocar sesiones de co-navegación con los clientes.
- > Los grupos internos de trabajo pueden organizar reuniones virtuales.

### Consumo empresarial

Aprovechando las tendencias de consumo de dispositivos y Trae tu Propio Dispositivo (Bring Your Own Device), el innovador enfoque de UNIVERGE 3C para la comunicación empresarial fomenta la colaboración con su simplicidad y optimiza la productividad de los trabajadores ofreciendo clientes para smartphones, tabletas y computadoras de escritorio. Todos los usuarios pueden utilizar selectivamente el audio, el vídeo, la pantalla compartida y el uso compartido de archivos, el control remoto, la navegación conjunta, las votaciones y las encuestas, etc. La federación a través de las redes agrega información de presencia y chat entre sí, tanto entre los sitios de 3C como entre 3C y Skype para Negocios.

### Ejecutivo



- > Impulsar la agilidad y la competitividad
- > Aumentar el trabajo en equipo y la productividad
- > Reducir el coste total de posesión (TCO) y los costos de viaje/comunicaciones
- > Reducir la demora de las decisiones empresariales
- > Mejorar el compromiso de los clientes

### Personal TI



- > Reducir costos y facilitar la gestión
- > Mejorar la seguridad y la continuidad
- > Dar un mejor servicio al usuario, incluyendo Trae tu Propio Dispositivo (BYOD)
- > Arquitectura escalable y distribuida
- > Estructura de licencias transparente

### Empleado



- > Llegar a la persona correcta
- > Compartir información de manera ininterrumpida
- > Comunicación donde y cuando quiera
- > Usar el dispositivo de su elección
- > Identidad única y centrada en el usuario

### Colaborar con flexibilidad única

> 3C es una aplicación de negocios única que es flexible de recursos y licencias. Una empresa con 50 licencias puede utilizarlas para una sola reunión o, por ejemplo, para 5 reuniones de 10 participantes. Los recursos se reservan en el momento en que el anfitrión programa una reunión.

- > La voz y el vídeo están completamente basados en la web. Así que no hay ningún costo para la red pública.
- > Las partes externas también pueden unirse a una reunión web y NO tienen que descargar ninguna aplicación. Basta con un navegador web.
- > Las reuniones web pueden grabarse íntegramente y publicarse para su reproducción posterior.
- > La gestión de las reuniones de colaboración puede realizarse a través de una interfaz web o de Outlook.

Cientes centrados en usuarios brindan acceso virtualmente desde donde sea.



Como una solución basada en estándares, UNIVERGE 3C puede funcionar en servidores de su elección con fines generales junto a otras aplicaciones de misión crítica en una red, al igual que en cualquier red existente.



Una amplia gama de opciones de conexión le permite ajustar sus necesidades.



“En pocas palabras, UNIVERGE 3C proporciona un conjunto completo de Comunicaciones Unificadas y Colaboración con aplicaciones de telefonía completas en un modelo de implementación flexible a un costo innovador”

A man in a blue shirt is smiling and looking at a tablet computer. He is in a meeting room with other people in the background. The tablet screen shows a dashboard with various charts and data. An orange curved line is drawn over the bottom left corner of the image.

“Desde gestión inteligente de llamadas hasta la Comunicación y Colaboración Unificada, UNIVERGE 3C cumple”.

# Conectar, Comunicar, Colaborar

## UC&C Completos

Las funciones completas de comunicación y colaboración centradas en el usuario de UNIVERGE 3C están integradas en un único y robusto cliente UC. Entre ellas se encuentran:

- 

**Directorio Inteligente** vista de todos los contactos, números de teléfono y disponibilidad dentro de la empresa.
- 

**Audioconferencia** permite establecer rápidamente conferencias con varios participantes.
- 

**Funcionalidad del teléfono IP basado** en software permite a los empleados utilizar sus computadoras o dispositivos móviles para iniciar/recibir/desviar llamadas.
- 

**Presencia enriquecida** identifica la disponibilidad de los usuarios con el estado del teléfono y con la información del calendario, y permite contactarlos en su dispositivo preferido.
- 

**Mensajería instantánea/Chat** proporciona una alternativa menos intrusiva al teléfono o al vídeo.
- 

**Videoconferencia de escritorio** permite establecer fácilmente videoconferencias.
- 

**Respuesta de Voz Interactiva (IVR) Personalizado** permite a las personas que llaman recuperar la información automáticamente.
- 

**Colaboración** incluye visualización de vídeo para varios participantes, presentación/compartición de archivos, pizarra y controles remotos.
- 

**Operadora automática** proporciona el enrutamiento de llamadas 24x7, incluyendo la interfaz de voz o tono dual de múltiples frecuencias (DTMF).
- 

**Grabación de llamadas** puede hacerse “a la carta” o mediante una automatización preestablecida.
- 

**Integración MS Office Outlook®** sincroniza calendarios de reuniones y grupos de contactos.
- 

**Detección interactiva de llamadas** es un asistente personal virtual que anuncia una llamada y permite a los usuarios elegir si la aceptan, acusan recibo o la transfieren.
- 

**Asistente del centro de contacto y operadora** guía a las personas que llaman, los webchats y correos electrónicos hacia el empleado más adecuado, reduciendo el tiempo de espera y mejorando la motivación del personal.
- 

Una **interfaz de voz intuitiva** gestiona agenda y contactos, marca diciendo nombres y transfiere llamadas en modo manos libres.
- 

**Redes federadas** - La federación es soportada entre sitios 3C así como entre 3C y Skype para negocios, permite compartir la información de Presencia y que las personas puedan chatear entre sí.

# Libertad de movimiento

## UC móvil para trabajadores en cualquier lugar

En el entorno empresarial actual, tan flexible y cambiante, los empleados nunca están en el mismo sitio durante mucho tiempo. Pueden estar en la oficina, entre citas, de viaje de negocios o trabajando desde casa o en una cafetería. Las soluciones de movilidad de UNIVERGE 3C permiten a los trabajadores estar conectados y ser productivos desde cualquier lugar. Con clientes adaptables que funcionan de forma constante en smartphones, tabletas y PC, permite el acceso en cualquier momento y lugar para aumentar la eficiencia y la productividad, y admite funciones de control de llamadas y UC para trabajadores móviles y remotos.



- > El **teléfono IP basado en software de UNIVERGE 3C** convierte una PC en un teléfono virtual de empresa. Funciona sin necesidad de una red privada virtual, lo que permite a los viajeros llevar sus extensiones telefónicas y trabajar desde cualquier lugar.
- > El **Ciente UC** funciona en una amplia variedad de dispositivos móviles, tabletas y laptops, para proporcionar acceso a todas las funciones desde cualquier lugar y en cualquier momento. Son compatibles los sistemas operativos iOS, Windows y Android.
- > La **arquitectura centrada en el usuario** de UNIVERGE 3C hace que las personas estén localizables en múltiples dispositivos, con llamadas que se entregan en el/los dispositivo(s) de su elección. Los mensajes instantáneos se distribuyen a cualquiera de los dispositivos que soportan este tipo de medios. El estado de presencia de un usuario se recoge en todos sus dispositivos y se comparte con sus colegas como un estado agregado.
- > UNIVERGE 3C ofrece opcionalmente una solución de **Convergencia Móvil Fija** que proporciona una itinerancia sin fisuras dentro y fuera del campus.
- > Las terminales **LAN inalámbrica** y **IP DECT** son compatibles con los clientes IP para garantizar que nunca se pierdan las llamadas importantes mientras se está en movimiento.

“Oír y ver para creer.  
Simplemente ha mejorado  
la vida laboral”

# El cliente UC rico en funciones

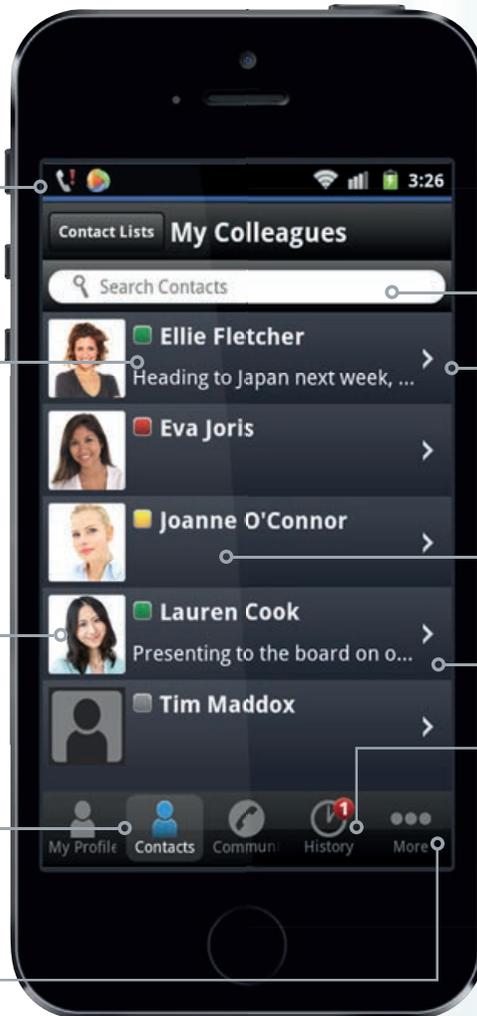
**Notificaciones de estado**  
(Sólo en Android)

**Presencia**

**Imágenes configuradas por el usuario**

**Lista de contactos**

**Teclado y más opciones**



**Busqueda de contactos**

**Soporte IM**

**Realiza una llamada a través de tu móvil o controla un teléfono**

**Mensaje del día**

**Historial de llamadas**



# Innovación que se adapta a su arquitectura de TI

Totalmente alineado con las estrategias de TI



UNIVERGE 3C está diseñado para integrarse en las arquitecturas de TI actuales y satisface todas las necesidades de eficiencia operativa, seguridad y gobierno de TI. 3C se combina con otras soluciones de NEC Smart Enterprise, como los clientes ligeros en un entorno de VDI, los servidores FT y las tecnologías SDN para proporcionar UC de alta disponibilidad y espacios de trabajo virtuales inteligentes.

## Preparado con centro de datos

Al trabajar de manera ininterrumpida en centros de datos y entornos de nube, 3C se alinea con las estrategias de TI para virtualizar los servicios

de comunicación y colaboración de la empresa, ya sea que se implementen diferentes sitios o se alojen en la nube. La virtualización (Hyper-V y VMware) reduce el consumo de hardware y de energía.

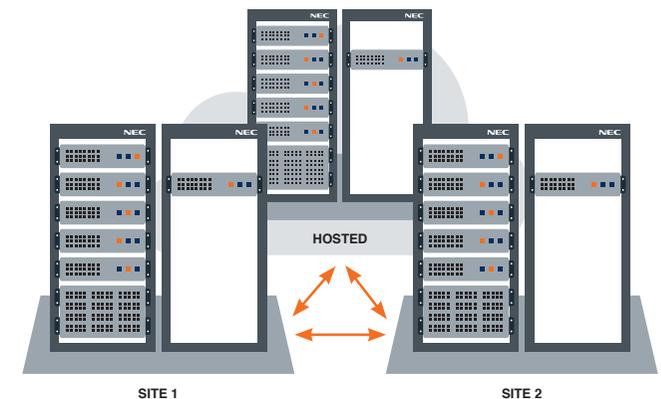
## Supervivencia y continuidad nativas

UNIVERGE 3C es un Sistema de Comunicaciones Unificadas Distribuido que puede implementarse en múltiples servidores o máquinas virtuales a través de una red y funciona como un único sistema, compartiendo una única base de datos común. Cada servidor (físico o virtual) soporta hasta 3000 puertos. Se pueden implementar hasta 20 nodos en una red. Si se acomodan los servidores para una capacidad de conmutación por error del 50% (es decir, 1500 puertos

activos y 1500 puertos reservados para sitios que conmutan a este servidor) la capacidad de una red tan redundante pasa a ser de 30.000 puertos. Los servidores actúan en modo activo/activo, lo que reduce el impacto de un fallo del sistema y permite la redundancia geográfica. Todo ello sin costos adicionales, ya que no se requieren licencias adicionales. Si es necesario, se puede implementar un nodo de respaldo en la nube.

## Integración con servicios web

UNIVERGE 3C permite a las compañías integrar sus comunicaciones con sistemas de negocios complejos y procesos empresariales críticos. A través de la tecnología XML y SOAP basada en estándares, se convierte en una parte integral de las aplicaciones empresariales proporcionando notificaciones, solicitudes y difusión de información.



# Alta seguridad, fácil de gestionar

## Comunicaciones de misión crítica aseguradas

UNIVERGE 3C proporciona un completo conjunto de herramientas para gestionar, mantener y supervisar el sistema de una organización con una interfaz gráfica de usuario fácil de usar (cliente o web). Se pueden establecer diferentes privilegios para los administradores y los movimientos, adiciones y cambios se realizan fácilmente a través de un navegador web. La planificación flexible de números, la seguridad basada en derechos y los perfiles de clase de servicio son algunas de sus características.

### Gestión e informes de llamadas

También se incluyen potentes informes que analizan el rendimiento de las llamadas, el volumen de llamadas y el uso de recursos. Las aplicaciones opcionales, como la contabilidad de llamadas, la facturación, la gestión de móviles, el control presupuestario y la gestión de activos, proporcionan una forma extremadamente eficaz de reducir

los costos y aumentar la eficiencia de la gestión en las operaciones diarias.

Las licencias de usuario basadas en el software permiten acceder a todas las funciones sin costes adicionales. Esto permite coordinar fácilmente todos los dispositivos (IP, video, conferencia, teléfonos de casa u oficina y dispositivos móviles) conectados a un usuario.

### Fiabilidad y seguridad inigualables para mitigar los riesgos

NEC entiende la naturaleza crítica de las comunicaciones. UNIVERGE 3C ofrece alta disponibilidad continua y recuperación de desastres con una seguridad, escalabilidad, interoperabilidad y fiabilidad inigualables.

UNIVERGE 3C es un software distribuido que puede funcionar en servidores centralizados o remotos en red, sin que ninguno actúe como punto único de fallo.

Esto proporciona redundancia en caso de interrupciones de la red y minimiza los costes mediante el procesamiento compartido y el equilibrio de la carga, lo que permite que un sistema soporte hasta 30.000 puertos.

Con la seguridad y la mitigación de riesgos como prioridad, UNIVERGE 3C despliega los últimos protocolos de encriptación y seguridad. Con la conectividad HTTPS para los clientes UC y la conectividad SIP, que incluye los protocolos SRTP y TLS, sus comunicaciones son totalmente seguras.

Nuestro departamento de TI tiene ahora más tiempo para apoyar a la empresa, ya que los cambios son fáciles de completar a través de la herramienta de gestión en línea.



# Conclusiones

- > UNIVERGE 3C es una potente plataforma de servicios de software de comunicación y colaboración unificada todo en uno que funciona en entornos locales, en la nube o híbridos.
- > Con clientes adaptables centrados en el usuario que operan de forma constante en PC's, smartphones y tabletas, permite el acceso en cualquier momento y en cualquier lugar para aumentar la eficiencia y la productividad, soportando el control total de las llamadas y los servicios UC multimedia tanto para la oficina como para los trabajadores móviles y remotos.
- > Desde el cliente de comunicaciones unificadas, el usuario puede controlar los dispositivos, establecer perfiles, acceder al correo de voz integrado, comprobar la presencia, la mensajería instantánea, iniciar el vídeo y crear reuniones de colaboración.
- > UNIVERGE 3C es una aplicación empresarial única que es fácil de instalar, gestionar, actualizar y dar soporte, y que se adapta de forma natural a las infraestructuras de TI virtualizadas y a los centros de datos de las empresas.
- > La solución puramente de software reduce la complejidad y el coste, mientras que las herramientas de gestión completas facilitan la administración. La estructura de licencias simple y transparente de 3C, con una utilización flexible de las licencias y los recursos de la sala de reuniones, reduce el número de licencias necesarias al mínimo.
- > La arquitectura altamente fiable (incluida la redundancia geográfica) y el cumplimiento de las normas de seguridad más estrictas garantizan la continuidad del negocio, mientras que los componentes abiertos basados en estándares y los servidores estándar existentes del sector permiten la interoperabilidad y la integración de las comunicaciones en los procesos empresariales.
- > UNIVERGE 3C es un elemento clave en la estrategia de NEC para potenciar a la empresa inteligente: optimizar las prácticas empresariales, impulsar el compromiso de los trabajadores y crear una ventaja competitiva.

“Flexibilidad óptima en múltiples dimensiones”



# Potenciando a la empresa =



## Gestión inteligente de llamada

Controla qué dispositivos suenan y cuándo, a través de perfiles de usuario o agenda	↑	↑	↓		↑
Controla cómo gestionar las llamadas en función de la hora, el identificador del llamante y la presencia	↑	↑	↓		↑
Da sólo tu número de teléfono de la oficina, pero no pierdas nunca una llamada	↑	↑			↑
Controle su teléfono de escritorio desde cualquier PC, Mac, smartphone o tableta Android o iOS		↑			↑

## Un cliente de comunicaciones unificadas rico en funciones

Trabaje virtualmente desde donde sea	↑	↑	↓	↑	↑
Presencia, directorio, mensajería instantánea desde cualquier smartphone o tableta Android e iOS	↑	↑		↑	↑
Realice llamadas VoIP desde casi cualquier smartphone		↑	↓		↑
Configura tus desvíos de llamadas desde cualquier dispositivo alicecasicualquier smartphone		↑			↑

## Colaboración multimedia

Comuníquese con clientes y socios desde cualquier.	↑	↑	↓	↑	↑
Comparta documentos, aplicaciones y vídeo en tiempo real	↑	↑			↑
Utilice su propio sistema seguro			↓	↑	↑
Colabore en Windows, Mac y Linux	↑	↑	↓		↑

## Valiosos pilares sobre los que construye la empresa inteligente

NEC combina sus tecnologías avanzadas, servicios y sus conocimientos para ayudar a garantizar la seguridad, la protección, la eficiencia y la igualdad de la sociedad, permitiendo a las personas vivir vidas más brillantes y enriquecedoras.

Combinando nuestras capacidades y nuestras ricas carteras en Comunicaciones y TI, NEC puede proporcionar a las autoridades gubernamentales, a los particulares y a las empresas soluciones que cubren todo el espectro de sus operaciones. El nivel de integración entre las soluciones de redes, servidores, almacenamiento y comunicaciones empresariales de NEC pone de manifiesto el poder de estas tecnologías y refuerza los beneficios que reciben nuestros clientes.

Las empresas inteligentes aprovechan estas tecnologías para optimizar las prácticas empresariales, impulsar el compromiso de los trabajadores y crear una ventaja competitiva. Así es como NEC potencia la Empresa Inteligente, y por qué la Empresa Inteligente confía en NEC.



NEC y el logo de NEC son marcas comerciales o marcas registradas de NEC Corporation que pueden estar registradas en Japón y en otras jurisdicciones. Todas las marcas comerciales identificadas con © o TM son marcas registradas de sus respectivos propietarios. Los modelos pueden variar para cada país y debido a las mejoras continuas, esta especificación está sujeta a cambios sin previo aviso. Consulte a su representante local de NEC para obtener más detalles.

**Americas (U.S., Canada)**  
NEC Corporation of  
America [necam.com](http://necam.com)

**Latin America NEC**  
Latin America  
[necam.com/latam](http://necam.com/latam)

Para más información, contacte a NEC Corporation of America o: