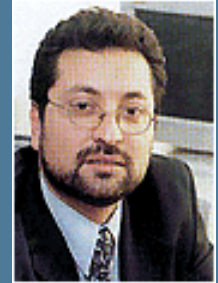




## IP: Una Solución de Negocios

Por Marcelo Zúñiga - Gerente de Desarrollo de Negocios e-BD

El avance de las redes convergentes basadas en el estándar IP (Internet Protocol) en las empresas de todo el mundo no es fruto de la casualidad ni de una moda. Se trata de una tecnología que no sólo brinda a las organizaciones la posibilidad de ahorrar costos, sino también de aumentar la productividad de sus empleados y mejorar los tiempos de respuesta a nivel interno, ante sus partners y, por sobre todo, ante sus clientes. Para lograr cosechar los frutos de esta solución, sin embargo, se requiere efectuar un diseño apropiado, que maximice el Retorno de Inversión y que permita proyectar sus negocios a futuro.



[Leer >>](#)

### SOLUCIONES

#### Cómo Migrar sus Negocios al Poder de IP

Los negocios han cambiado. El cliente es hoy indiscutiblemente el eje central y el valor más apreciado para las empresas, las cuales requieren implementar nuevas soluciones de comunicación más eficientes, rentables y personalizadas, como las basadas en IP. ¿Pero es posible migrar en forma transparente a esas nuevas plataformas, que incorporan voz, video e Internet, sin desechar la infraestructura tradicional?. Con la asesoría adecuada, como la de e-BD, y tecnología flexible, como la del nuevo servidor de comunicaciones OmniPCX IP Enterprise, la respuesta es sí. Aquí le decimos por qué.



[Leer >>](#)

### TEMA DE INTERÉS

#### SIP: El Nuevo Peldaño en la Escala Evolutiva de las Soluciones IP

Mejorando las virtudes de la Voz sobre IP (VoIP) y proporcionando una arquitectura que suministre inteligencia al borde de la red, el nuevo protocolo SIP sienta las bases para comunicaciones auténticamente interactivas y móviles, que conjugan el aumento de la productividad de los empleados con la mejor atención al cliente.



[Leer >>](#)

### EN LA PRÁCTICA

#### Guía para el Diseño de Telefonía IP en las Empresas

¿Qué se requiere para comenzar a aprovechar las ventajas de las redes convergentes de comunicaciones? ¿Cómo diseñar adecuadamente el despliegue de la Telefonía IP? Acceda a este documento exclusivo, extracto de un White Paper de Alcatel, en el que se plantean los conceptos fundamentales y los lineamientos técnicos para que su empresa pueda hoy sacar partido de esta tecnología, que permite tanto ahorrar costos como mejorar y enriquecer las comunicaciones.



[Leer >>](#)

### ANÁLISIS DE MERCADO

#### Tecnología de Soluciones que representa e-BD Lidera Telefonía IP a Nivel Mundial

Diversas consultoras internacionales ratificaron recientemente el liderazgo mundial en telefonía IP de la tecnología que E-Business Distribution (e-BD) integra actualmente en sus soluciones de comunicaciones para empresas. Analistas de Gartner y Dell'Oro Group



↘ **CASO DE ÉXITO**



**Mutual de Seguridad Implementa Moderna Plataforma de Comunicaciones Digitales**

Una inversión superior a los 280 millones de pesos significará en total para la Mutual de Seguridad C.CH.C. la modernización completa de su plataforma de comunicaciones y transmisión de datos, en el marco del denominado "Proyecto de voz corporativa".

Para desarrollar esta iniciativa, la entidad de seguridad social seleccionó a Telefónica Empresas, que aporta la red de comunicaciones para la implementación del proyecto, junto a su proveedor tecnológico e-Business Distribution y su plataforma de comunicaciones Alcatel OmniPCX Office. *(Reportaje Revista TeleCorp)*

Leer >>

↘ **CONTÁCTENOS**

↘ **¿QUÉ ES E-BD?**

destacan que Alcatel, compañía proveedora de productos IP, datos y contact centers, y que forman parte del portafolio de soluciones con que e-BD ayuda a las empresas a ahorrar costos y optimizar sus comunicaciones externas e internas, encabeza globalmente el desarrollo de la telefonía IP corporativa tanto a nivel de tecnología como de mercado.

Leer >>



## IP: Una Solución de Negocios

*Por Marcelo Zúñiga, Gerente de Desarrollo de Negocios e-BD.*



El avance de las redes convergentes basadas en el estándar IP (Internet Protocol) en las empresas de todo el mundo no es fruto de la casualidad ni de una moda. Se trata, ciertamente, de una tecnología que no sólo ofrece a las organizaciones la posibilidad de ahorrar costos, sino también de aumentar la productividad de sus empleados y mejorar los tiempos de respuesta a nivel interno, ante sus partners de negocios y, por sobre todo, ante sus clientes.

Pero, ¿cuáles son los pasos a seguir para desplegar este tipo de soluciones? Por de pronto, dimensionar la demanda real de comunicaciones y la capacidad de la infraestructura actual para soportarla. Esto le dará a su empresa una primera aproximación para conocer los costos de optimizar sus sistemas. Sin embargo, más allá de eso, se requiere contar con la asesoría de quienes puedan diseñar una arquitectura sólida para sus auténticos requerimientos, pero que a la vez sea lo suficientemente flexible para añadir nuevas capacidades en la medida que ellos aumenten. Para eso es fundamental que los sistemas estén basados en estándares abiertos, verdaderamente escalables. En otras palabras, no se trata sólo de migrar o adoptar una tecnología, sino de incorporar una plataforma que apoye sus negocios de hoy y los proyecte a futuro, pero protegiendo su inversión, es decir, no se trata de desechar sus actuales sistemas, sino de potenciarlos.

Una vez que Ud. conozca su demanda presente y futura y la tecnología adecuada para soportarla, debe obtener cifras claras del Retorno de Inversión (ROI). Un dimensionamiento adecuado del ROI es esencial para cualquier inversión en tecnología. Y casi ninguna otra solución de este ámbito es capaz de brindar un ROI más veloz que las soluciones de comunicaciones basadas en IP. ¿Por qué?. Por varias razones. Primero, porque desde el punto de vista de la infraestructura no es un borrón y cuenta nueva ni una solución estática, incapaz de evolucionar. Segundo, porque apunta directamente a dos cuestiones fundamentales en los exigentes negocios de hoy: aumentar la productividad y ahorrar costos.

En efecto, una solución IP bien diseñada y apoyada con tecnología estándar, y reconocida internacionalmente, puede ayudarle a sacar partido de múltiples canales de comunicación a través de una plataforma única y transparente que se traduce en máxima ubicuidad y menores costos. Así, su empresa logrará afianzar sus negocios y brindar un mejor servicio al cliente.

Las comunicaciones basadas en IP no son sólo una promesa, sino una absoluta realidad. Tampoco es una tecnología elitista e inalcanzable, sino asequible y consolidada. La razón de fondo de su éxito es sólo una, y las empresas que han optado por ella lo saben: IP es, por sobre todo, una solución de negocios.





## Cómo Migrar sus Negocios al Poder de IP

*Los negocios han cambiado. El cliente es hoy indiscutiblemente el eje central y el valor más apreciado para las empresas, las cuales requieren implementar nuevas soluciones de comunicación más eficientes, rentables y personalizadas, como las basadas en IP. ¿Pero es posible migrar en forma transparente a esas nuevas plataformas, que incorporan voz, video e Internet, sin desechar la infraestructura tradicional?. Con la asesoría adecuada, como la de e-BD, y tecnología flexible, como la del nuevo servidor de comunicaciones OmniPCX IP Enterprise, la respuesta es sí. Aquí le decimos por qué.*

La necesidad de respuestas rápidas, de un mayor trabajo colaborativo entre empleados y creciente número de trabajadores móviles responden a un solo factor: el cliente. Las organizaciones, conscientes de que ellos son su valor principal saben que requieren redefinir sus comunicaciones e implementar nuevas soluciones de comunicación más eficientes, rentables y personalizadas.



La introducción de nuevos sistemas basados en arquitecturas IP permiten racionalizar las comunicaciones mediante la evolución hacia redes convergentes de voz y datos que aportan las herramientas para mejorar la productividad y generar una mayor eficiencia de los trabajadores, tanto dentro como fuera de la oficina.

Este factor constituye una de las prioridades de las organizaciones actuales, ya que los empleados móviles, que establecen un contacto permanente con los clientes, requieren un acceso sencillo y amigable a los sistemas de información para poder comunicarse con el resto de la compañía y ser, además, capaces de acceder a la red corporativa en cualquier momento y desde cualquier lugar.

e-BD proporciona a las empresas tecnología y servicios para que puedan responder adecuadamente a las exigencias de su negocio en los tiempos actuales. Para ello, brinda todos los servicios y aplicaciones de comunicaciones con una infraestructura de red abierta, basada en IP, que responde eficazmente a su presente, pero que tiene también visión de futuro, racionalizando al máximo sus procesos de negocios.



El Servidor de Comunicaciones OmniPCX IP Enterprise de Alcatel se basa en la próxima generación de "sistemas de comunicación Intranet" y utiliza tecnología de paquetes IP nativa, lo cual proporciona soluciones múltiples, según el nivel de convergencia de voz y datos en la red de cada organización. Así, esta arquitectura, una vez realizado el dimensionamiento de las necesidades del cliente y reconocidas sus demandas de comunicación, puede implementarse tanto como una solución completamente IP o como una solución mixta o

tradicional, con el mayor nivel de flexibilidad.

Los servicios de e-BD contribuyen a sacar el máximo partido de la arquitectura única del OmniPCX IP Enterprise respondiendo a las cuatro variables que definen hoy las inversiones en tecnología para las empresas: sistemas estándares y abiertos, capacidad de crecimiento, interoperabilidad y

flexibilidad.

Migrar hoy en forma transparente a las comunicaciones IP, sin desechar la infraestructura tradicional, es hoy posible con esta nueva generación de soluciones.

[Información Adicional sobre OmniPCX IP Enterprise](#)



## SIP: El Nuevo Peldaño en la Escala Evolutiva de las Soluciones IP

*Mejorando las virtudes de la Voz sobre IP (VoIP) y proporcionando una arquitectura que suministre inteligencia al borde de la red, el nuevo protocolo SIP sienta las bases para comunicaciones auténticamente interactivas y móviles, que conjugan el aumento de la productividad de los empleados con la mejor atención al cliente. Simplemente, una cuestión de evolución.*

En las dos últimas décadas, las aplicaciones tradicionales de voz PBX -como la telefonía de empresa, el correo de voz y la distribución de llamadas- se han ampliado con nuevos servicios de integración.

Actualmente, se puede acceder a una nueva generación de aplicaciones unificadas de comunicaciones desde cualquier web o terminal de voz. El siguiente paso en esta evolución está dado por la introducción de aplicaciones de medios convergentes basados en la tecnología SIP (Protocolo de Inicio de Sesión), que representa un nuevo peldaño en las soluciones basadas en IP (Internet Protocol).

En términos simples, SIP es un protocolo de señalización que puede establecer, modificar y finalizar sesiones interactivas multimedia sobre IP. Esta tecnología incluye una serie de extensiones para el protocolo, varios modelos de arquitecturas para aplicaciones de comunicaciones, la integración con otras tecnologías IP y un marco para construir nuevos servicios de comunicación.

SIP promete importantes mejoras para las comunicaciones corporativas, ya sea como protocolo de Voz sobre IP (VoIP) y además porque se integra en forma natural con otras aplicaciones de comunicación. Al utilizarlo junto con otras tecnologías Internet, SIP llevará nuevos servicios de comunicación a la oficina del usuario y al escritorio móvil, aumentando así la productividad del empleado, al tiempo que contribuye a reducir los costos operativos.

De esta forma, se hará realidad la comunicación interactiva que influirá estratégicamente en las empresas creando nuevo valor para el negocio, ya que más allá de la reducción del costo total de propiedad, aumentará la satisfacción del cliente y la productividad del trabajador de la información, abriendo también nuevas oportunidades comerciales.



[Información adicional sobre SIP \(Session Initiation Protocol\)](#)



## Modernización de la Red de Comunicaciones y Datos con Solución de eBD

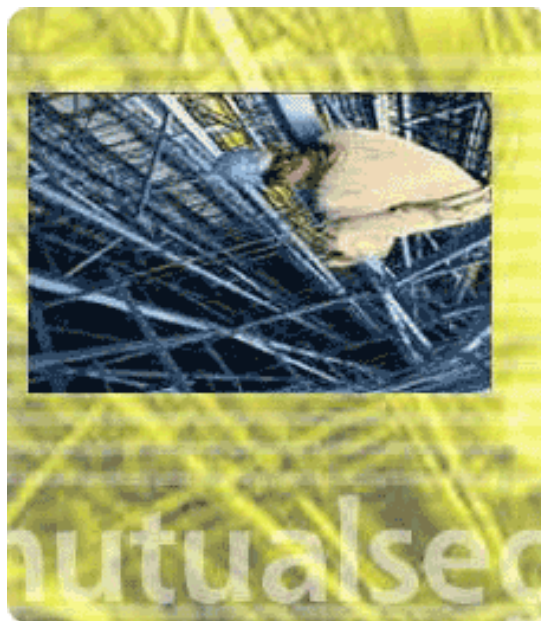
*Con cerca de 37 años de presencia en el sistema previsional chileno, la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción tiene más de 24 mil empresas adheridas con cobertura de alrededor de un millón de trabajadores y la tasa de accidentes más baja del sistema de mutualidades. Tales registros le otorgan una participación de un 35% del mercado, en la cual operan un total de cuatro instituciones. Con el objeto de modernizar su plataforma de comunicaciones y transmisión de datos, y hacer más eficiente su gestión, la entidad puso en marcha a mediados de este año a nivel nacional su nueva red de comunicaciones, solución provista por Telefónica Data y su partner tecnológico e-Business Distribution (eBD). Para conocer más detalles sobre este proyecto y su implementación, conversamos con Alfonso Reusch, Subgerente de Servicios de la Mutual de Seguridad.*

La Mutual de Seguridad, creada en 1966, es una corporación sin fines de lucro cuyo objetivo es administrar el seguro social obligatorio contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Junto con ello, busca mejorar la calidad de vida de los trabajadores y en caso de accidente de trabajo o detección de una enfermedad profesional, ofrece prestaciones de salud y económicas, en forma gratuita. Durante el 2002, por concepto de accidentes del trabajo y de trayecto, y enfermedades profesionales, la Mutual atendió a 135.992 personas en sus centros ubicados desde la I a la XII región. Tales registros le otorgan una participación del 35% en el sistema de mutualidades, mercado en el que operan un total de tres instituciones.

Debido a su fuerte presencia a lo largo del país, la comunicación interregional es constante e intensa, con 86 centros de atención nacional en los que se desempeñan más de dos mil funcionarios. Por tal motivo, la organización invirtió cerca de \$280 millones en la modernización de su plataforma de comunicaciones y transmisión de datos, en el denominado Proyecto de Voz Corporativa. Para desarrollar esta iniciativa, la entidad seleccionó a Telefónica Data, que aportó la red de comunicaciones, junto a su socio tecnológico eBD y su plataforma de comunicaciones Alcatel OmniPCX Office. "Antes funcionábamos con servicio de larga distancia, que implicaba comunicaciones deficientes y poco dinámicas. Hoy, en cambio, el sistema permite rapidez, agilidad y tener una comunicación fluida", sostiene Reusch.

### **Servicio y Asistencia Oportunos**

En una primera fase, el proyecto contempla la puesta en marcha de un sistema nacional de centralización y tarificación de comunicaciones, lo que a corto plazo permitirá controlar y reducir los gastos de telefonía, además de establecer políticas de voz corporativa. Según el ejecutivo, la Mutual eligió a estos proveedores -además de sus ventajosas condiciones- por su propuesta tecnológica IP de punta con un tremendo potencial de escalamiento. "Además



de ofrecer IP pura, eBD entrega productos de la calidad de Alcatel y un sistema modular con tarjeta, lo que permite evitar el cambio del equipamiento y la posibilidad de una posterior actualización".



eBD, compañía de servicios de telecomunicaciones enfocada a desarrollar soluciones de comunicación corporativa y único distribuidor Premium de Alcatel en Chile, estuvo a cargo de la implementación e instalación de los equipos y, según Reusch, ejecutó el proyecto en tiempo récord, con gran velocidad y precisión, gracias a una adecuada preparación y un ajustado cronograma de actividades. "eBD tiene un área comercial y de servicio de gran preparación, con un nivel de atención de primera calidad y vasto conocimiento de la tecnología. El servicio técnico es oportuno, resolviéndonos eventos puntuales en los equipos telefónicos y programación de códigos personales. Este proyecto ha sido exitoso y prácticamente sin ningún tipo de problemas", acota el ejecutivo.

Cabe destacar, que en esta implementación resultó fundamental el trabajo realizado por Telefónica Data, corporación que ofrece una amplia gama de servicios orientados a microempresas, Pymes y grandes compañías, proveyendo -en modalidad de outsourcing- una red capaz de soportar, a través de su data center, todo el sistema de comunicaciones de una empresa. Además, este operador está habilitado para garantizar una excelente calidad de conexión, a nivel nacional e internacional, gracias a su gran infraestructura de banda ancha y a acuerdos de intercambio de tráfico con los mayores operadores mundiales, mediante la Red Global Internacional

### **Una Plataforma Convergente**

El servidor de comunicaciones digitales OmniPCX Office de Alcatel posibilita la explotación de nuevas funcionalidades en fases posteriores, sin necesidad de adquirir componentes por separado ni recurrir a nuevos proveedores. Además es un sistema integrado, que incluye no sólo telefonía sino también servicios de acceso a Internet y transmisión de datos. Esta tecnología se puede implementar en bloques, brindando la posibilidad de evolucionar hacia una plataforma convergente que integre llamados telefónicos, e-mail e Internet en un corto plazo, lo cual constituye un importante valor agregado.

Los 29 sistemas OmniPCX Office que se instalaron en los centros de atención de la Mutual se comunicarán en forma privada con el nodo central, a través de IP Trunking, modalidad que no genera tráfico de llamadas. La red de alta velocidad de fibra óptica, con enlaces Ethernet de hasta 10 Mbps, soporta transmisión de datos, comunicaciones, además de los recursos del ERP SAP con que cuenta la institución de seguridad social.

### **Mejor Comunicación y Menores Costos**

Como señala el ejecutivo de la Mutual de Seguridad, la implementación de este sistema permitirá lograr "una gran oportunidad en el área de las comunicaciones, ofreciendo ventajas de carácter cualitativo y cuantitativo".

Este sistema posibilita integrar los servicios de información a nivel corporativo, agilizando la disponibilidad de servicios y prestaciones y mejorando el seguimiento de información. En términos económicos, implicará un importante ahorro en la facturación mensual del Servicio Local Medido (SLM) y de Larga Distancia. La nueva plataforma de comunicaciones permitirá, además, reducir a cero los costos de las llamadas internas, transformar en locales las llamadas a otras empresas, incorporar distintas líneas tecnológicas de apoyo a las áreas de servicio y optimizar su gestión.

Uno de los principales beneficios de este proyecto será la integración de los puntos más alejados de la cadena asistencial a la red de datos de la organización. Asimismo, esta tecnología permitirá una gestión más ágil y eficiente del personal. Los clientes-empresas recibirán información más completa sobre su organización y a las atenciones médicas a sus

trabajadores, lo que constituye una de sus principales demandas.

(Fuente: Revista TeleCorp Edición Septiembre de 2003)



## Tecnología de Soluciones que representa e-BD Lídera Telefonía IP a Nivel Mundial

*Diversas consultoras internacionales ratificaron recientemente el liderazgo mundial en telefonía IP de la tecnología que E-Business Distribution (e-BD) integra actualmente en sus soluciones de comunicaciones para empresas. En términos concretos, analistas de Gartner y Dell'Oro Group destacan que Alcatel, compañía proveedora de productos IP, datos y contact centers, y que forman parte del portafolio de soluciones con que e-BD ayuda a las empresas a ahorrar costos y optimizar sus comunicaciones externas e internas, encabeza globalmente el desarrollo de la telefonía IP corporativa tanto a nivel de tecnología como de mercado.*

Gartner Group clasificó a Alcatel en el segmento de los líderes en su Cuadrante Mágico sobre Telefonía Corporativa correspondiente al tercer trimestre 2003. Según la consultora, los proveedores evaluados en los reportes del cuadrante mágico se dividen en cuatro categorías: Líderes, Desafiantes, Visionarios y Operadores de Nichos.

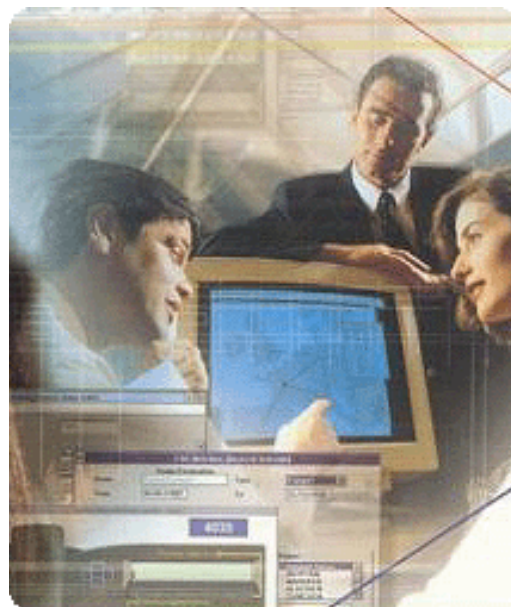
Cabe destacar que Gartner evalúa a las empresas considerando su "capacidad visionaria" y su "capacidad ejecutora", y de esta manera define a los Líderes como proveedores que tienen una gran capacidad de ejecución, y que al mismo tiempo cuentan con una visión clara de la dirección del mercado.

Por otra parte, Dell Oro Group, firma de investigación de mercado especializada en el análisis estratégico competitivo de las industrias de redes y telecomunicaciones, reporta que Alcatel ocupó el primer lugar en embarques mundiales de IP PBX en el segundo trimestre del 2003, superando en gran medida a sus más cercanos competidores, como Cisco, Avaya y Nortel, entre otros.

Por último, la firma europea Canalys, analista independiente de investigación señaló en su reciente reporte de ventas del primer trimestre de 2003, que Alcatel es líder en ventas en el mercado de PBXs e IP-PBXs en Europa, el Medio Oriente y África (EMEA).

Datos de la firma indican que los embarques de Alcatel para la región, se han incrementado un 6% sobre el mismo trimestre del año pasado y que parte de su crecimiento se debe a la aplicación recientemente anunciada: OmniPCX Enterprise. Esta solución, evolución de la plataforma Alcatel 4400, se encuentra diseñada para trabajar con tecnologías tanto tradicionales como de telefonía sobre el protocolo de Internet (IP) a fin de dirigirse, sin obstáculo alguno, a una amplia variedad de usuarios.

El fuerte crecimiento de Alcatel al obtener un incremento del 6% en ventas es aún más impresionante cuando se le compara con otras tendencias detalladas en el reporte de



Canalys, tales como: el gran total de ventas de línea PBX declinando un 6% en la región EMEA desde el primer trimestre de 2002 hasta el primero de 2003. En contra de este retroceso, la participación de Alcatel en el mercado total PBX en EMEA se incrementó 2.1 puntos.