

The background features a vibrant blue gradient with dynamic, flowing yellow and cyan lines that create a sense of motion and energy. A grid of thin, light blue lines is visible on the right side, adding a technical or digital feel to the design.

LOTUSPHERE[®] **COMES TO YOU 2008**

UC²

Un entorno abierto de Comunicaciones Unificadas y Colaboración

Manuel Oscar, Integrated Communications Leader SPGIT IMT

Agenda

- **Los retos actuales de las empresas y la demanda de nuevas formas de comunicación**
- **La estrategia de IBM en Comunicaciones Unificadas y Colaboración**

El problema con el email (y los teléfonos)...



(1) Necesito resolver un problema, mando un e-mail a José...



(2) José no me contesta, le mando otro e-mail

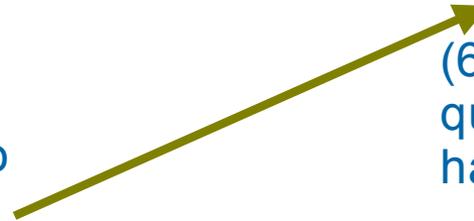
(3) José sigue sin contestar, le llamo...



(4) ...me salta el buzón de voz



(5) Lo intento en otro número y esta vez contacto con él ...



(6) ...me dice que con quien tengo que hablar es con Juan

2 horas perdidas y vuelta a empezar



Los retos de negocio e IT actuales



CEOs / LoB Execs

- Innovación
- Servicio al cliente
- Agilidad en el negocio
- Eficiencia



CIOs / IT Execs

- Trabajadores virtuales
- Seguridad
- Aprovechar inversiones existentes en IT
- Simplicidad para el usuario

Mediante la implantación de soluciones de colaboración las compañías pueden hacer frente a estos retos.

Agenda

- Los retos actuales de las empresas y la demanda de nuevas formas de comunicación
- La estrategia de IBM en Comunicaciones Unificadas y Colaboración

La estrategia de IBM en comunicaciones unificadas y colaboración

Buscar, contactar y colaborar a través de un único interfaz de usuario
Una plataforma abierta e integrable en un entorno multivendedor

Software
platform

Industry
expertise



Business
Partners

Integration
services

Lotus Sametime: mensajería instantánea y presencia en el puesto de trabajo

The screenshot displays the IBM Lotus Notes application window titled "Samantha Daryn - Inbox - IBM Lotus Notes". The interface includes a menu bar (File, Edit, View, Create, Actions, Tools, Window, Help), a toolbar with icons for opening files and navigating, and a main content area. On the left, a navigation pane shows folders like "Inbox (1048)", "Drafts", "Sent", "Follow Up", "All Documents", "Junk", "Trash", "Views", "Folders", "Tools", and "Other Mail". The central pane shows an email list with columns for Sender, Subject, Date, and Size. The selected email is from Heather Reeds with the subject "Re: Power Renovations Promotion Meeting". Below the list, the email content is displayed, including a "Follow Up" section and the main body text. On the right, the "Sametime Connect" sidebar is visible, showing a list of contacts under various teams: Sales Team (Monifa Shani, Kelly Hardart, Sam Curman), Human Resources (Rebecca Gestner, Misha Tompkin), and Marketing Team (Heather Reeds, Mike Morrison, Dina Maroni, Dennis Mickles, Dan Misawa, Larry Moriarty, Mike Motier, Gradner Raynes, Paul Clemmons, Nora Shin, Paula Starky). A status bar at the bottom indicates "You have new mail on Server17".

Sender	Subject	Date	Size
Heather Reeds	Re: Power Renovations Promotion Meeting	04/26/2006 11:30 AM	13K
Pierre Dumont	Check out these new status tools	04/26/2006 10:15 AM	14K
George Bandini	Re: Thoughts on this quarter's results (8)	04/26/2006 9:47 AM	156K
Anna Bauer	What's the exit strategy for Elite line?	04/26/2006 9:15 AM	10K
Heather Reeds	Please review Proline collateral	04/26/2006 7:30 AM	1.2M
Gail Chao	Idea to boost customer satisfaction	04/25/2006 11:45 AM	15K
Amadou Alain	Re: Planning meeting	04/25/2006 7:12 AM	15K
Gail Chao	On vacation until next Monday	04/25/2006 6:34 AM	21K
Kristin MacGyver	Getting ready for meeting	04/25/2006 6:16 AM	23K
Amadou Alain	Presentation	04/25/2006 5:58 AM	1K
Amadou Alain	Lunch	04/25/2006 4:15 AM	30K
Gail Chao	Meeting for planning	04/25/2006 3:31 AM	1.2M
Heather Reeds	Finance strategy	04/25/2006 2:12 AM	45K
Kelly Hardart	Convention will be here soon	04/24/2006 5:50 PM	345K
Rebecca Gestner	Can you send the files for the strategy meeting...	04/24/2006 5:34 PM	10M
Misha Tompkin	Callin number	04/24/2006 5:27 PM	45K

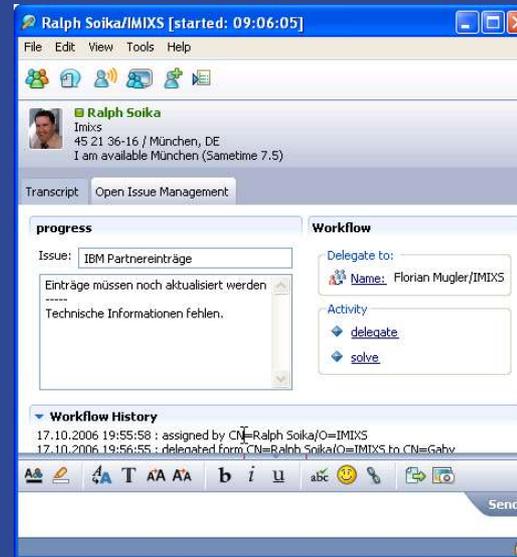
Re: Power Renovations promotion
Heather Reeds to Samantha Daryn
cc: Amadou Alain, Gail Chao
4/26/06 11:30 AM
[Show details](#)

Great suggestion, Amadou. Samantha, I think you should add Dan Misawa to this team. He's new to marketing, representing the ready-to-assemble line. Also, I want you to take a look at the chart below. These numbers are very interesting.

Ecosistema abierto y extensibilidad

Software Lotus Sametime como plataforma de desarrollo

- Una plataforma extensible
 - ▶ Estándares abiertos
 - ▶ Arquitectura basada en plug-ins
 - ▶ Integración con aplicaciones y procesos
 - ▶ Integración con entornos de backend multifabricante
 - ▶ Fácilmente extensible por terceros
- Una amplia red de socios de negocio de IBM
 - Audio/Vídeo/Telefonía
 - ISV's
 - Proveedores de soluciones



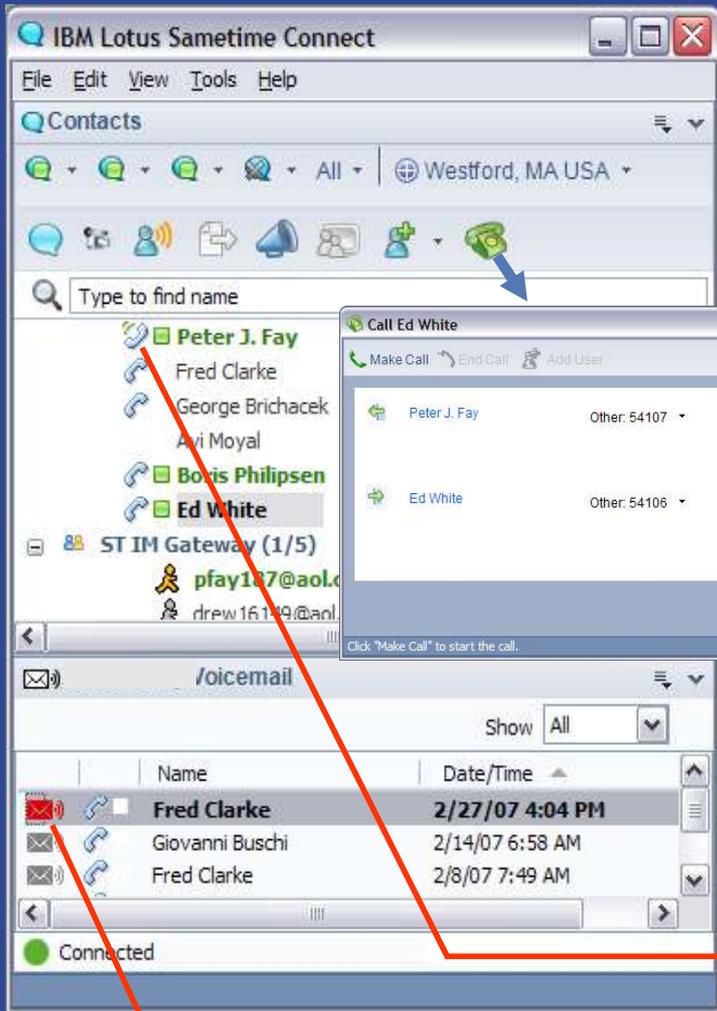
*Plugin de flujo de trabajo de
Imixs IX*



*Histórico de transacciones
de clientes*

Ecosistema abierto y extensibilidad

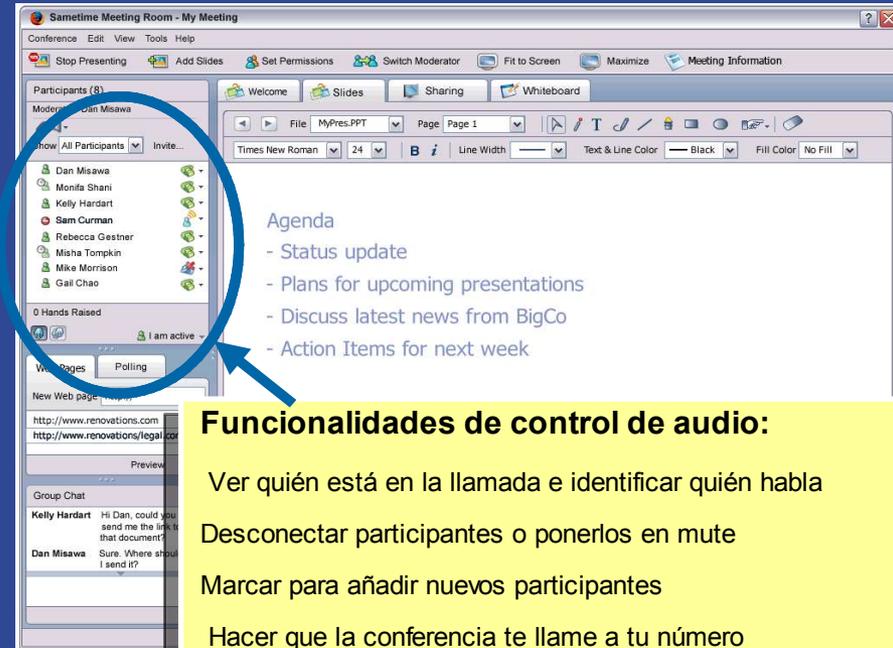
Integración con soluciones de telefonía y videoconferencia



Buzón de voz

Lotus software

El estado del teléfono cambia a ocupado durante la llamada



Funcionalidades de control de audio:

- Ver quién está en la llamada e identificar quién habla
- Desconectar participantes o ponerlos en mute
- Marcar para añadir nuevos participantes
- Hacer que la conferencia te llame a tu número
- Bloquear la conferencia



LOTUSPHERE COMES TO YOU 2008

La colaboración se extiende a la plataforma de movilidad



RIM BlackBerry



Symbian



Microsoft Windows
Mobile



IBM Lotus Sametime – Un líder de mercado

“IBM Leads Enterprise Instant Messaging with Robust Functionality and Market Presence”

- The Forrester Wave Vendor Summary, Q4 2007



Clear Choice award for Enterprise IM

- NetworkWorld, 2007



North American Unified Communications Global Excellence Award

- Frost & Sullivan, 2007

Over 20 million

licensed users

(+ all IBM Lotus Notes® users)

IBM Lotus Sametime Named 2007 Product of the Year by Unified Communications Magazine



Familia de productos IBM Lotus Sametime 8

Anunciado en VoiceCon – Agosto 2007



Información de presencia

Mensajería Instantánea encriptada,
con texto rico, emoticonos

Integración con Microsoft Office, IBM
Lotus Notes® y Microsoft Outlook

Familia de productos IBM Lotus Sametime 8

Anunciado en VoiceCon – Agosto 2007



Vídeo, VoIP chat en la empresa

Integración de telefonía

Transf. ficheros, captura de pantalla

Conferencia Web

Clientes móviles

Federación sistemas IM públicos

Modelo de programación abierto

Información de presencia

Mensajería Instantánea encriptada,
con texto rico, emoticonos

Integración con Microsoft Office, IBM
Lotus Notes® y Microsoft Outlook

Familia de productos IBM Lotus Sametime 8

Anunciado en VoiceCon – Agosto 2007



Salas de char permanentes
Herramientas comunitarias de colaboración en tiempo real
Compartición de pantalla
Servicios de localización
Vídeo, VoIP chat en la empresa
Integración de telefonía
Transf. ficheros, captura de pantalla
Conferencia Web
Clientes móviles
Federación sistemas IM públicos
Modelo de programación abierto
Información de presencia
Mensajería Instantánea encriptada, con texto rico, emoticonos
Integración con Microsoft Office, IBM Lotus Notes® y Microsoft Outlook

Familia de productos IBM Lotus Sametime 8

Anunciado en VoiceCon – Agosto 2007



Sametime "Unified Telephony"

Two green icons representing telephony features: a telephone handset with signal waves and a keypad.

The logo for WebDialogs unyte, featuring an orange circular icon and the text "WebDialogs unyte". A large yellow arrow points downwards from the logo.

Lotus. Sametime. Unyte.

Lotus Sametime Advanced: objetivos y funcionalidades

- Ayudar a las personas a trabajar conjuntamente, compartir información y encontrar respuestas a sus dudas . . . en tiempo real
- Integrar la colaboración en tiempo real con las actividades del día a día de la empresa
- Potenciar la colaboración basada en “lo que se conoce” más que en “a quién se conoce”
- Accesible desde Lotus Sametime, Lotus Notes u otros entornos

Chat permanente

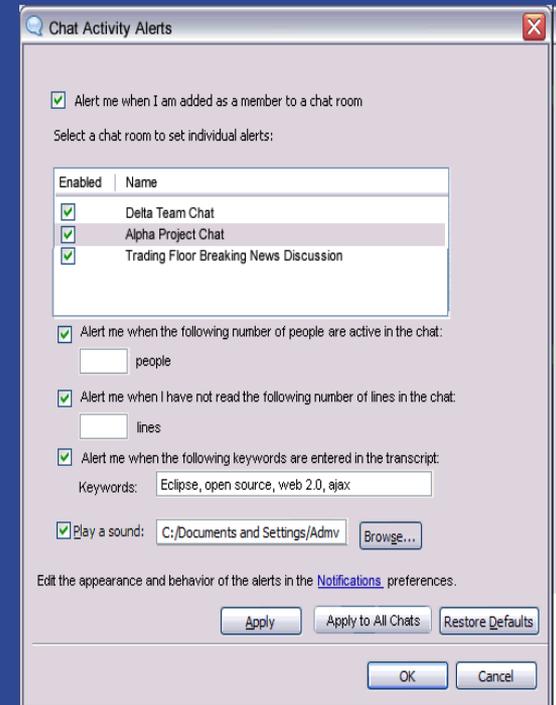
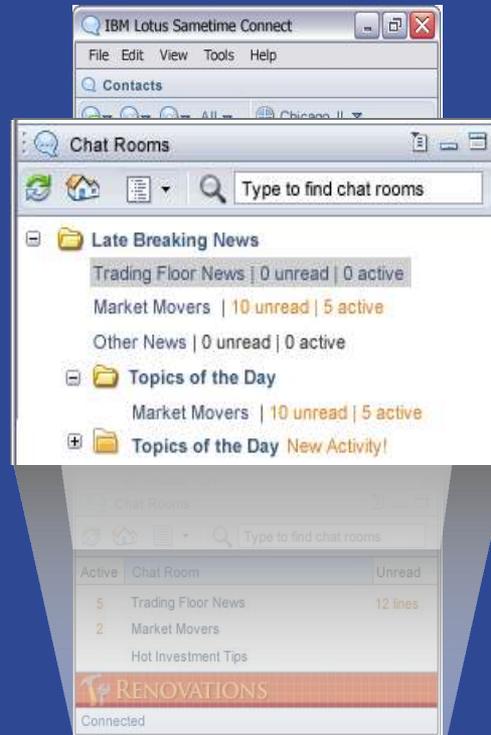
Herramientas de broadcast

Compartición de pantalla

Aplicaciones basadas en localización

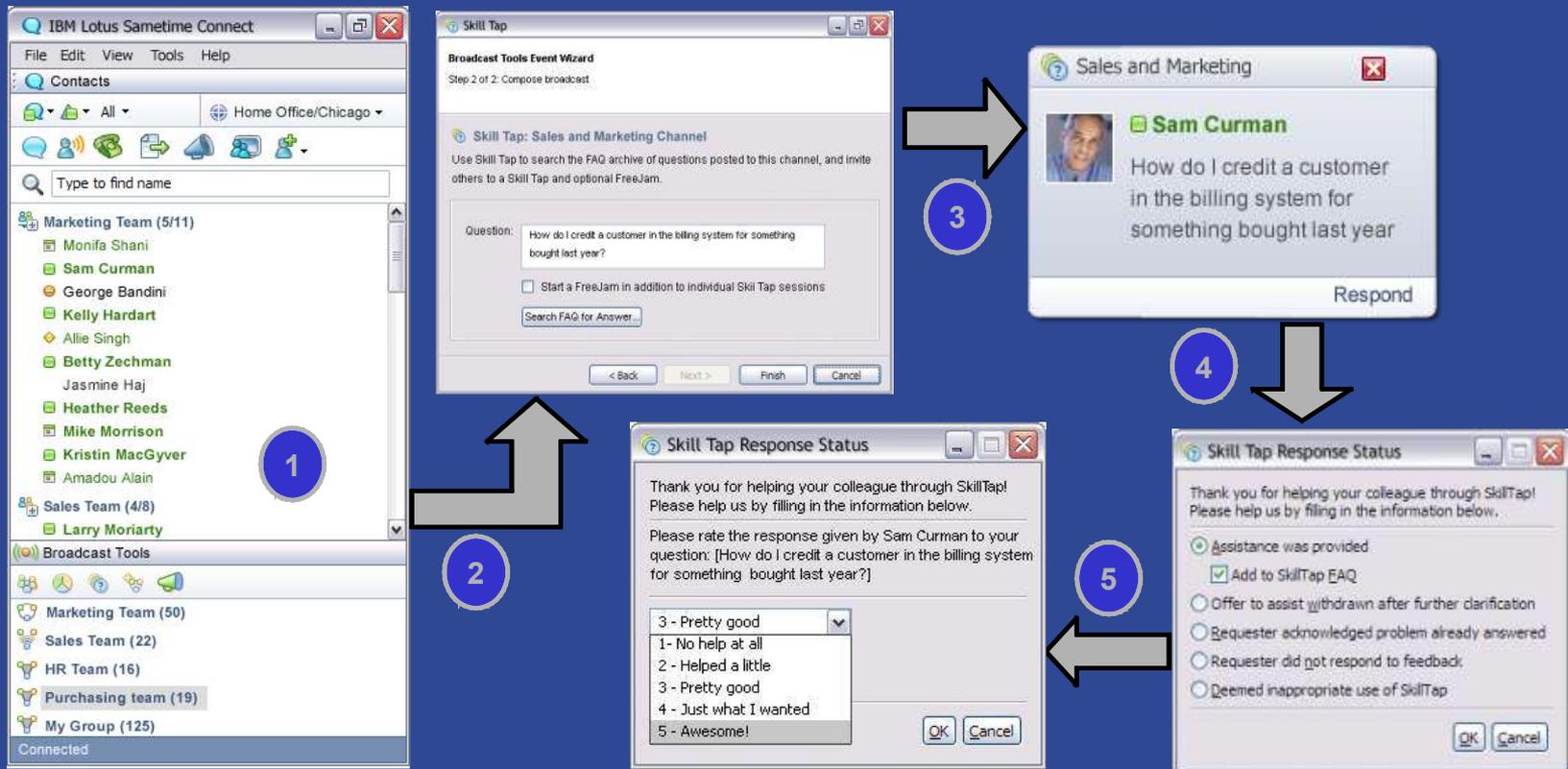
Lotus Sametime Advanced: Persistent Chat

- Gestión de salas de chat permanentes
- Acceso desde cliente rico o desde navegador web
- Integración con las herramientas de Lotus Sametime (ej: audio, vídeo)
- Compartición de ficheros en las salas de char
- Recepción de alertas de notificación de actividad



Lotus Sametime Advanced: Herramientas de broadcast

- **Preguntas a una comunidad.** Los expertos colaboran dentro de comunidades. Las respuestas se pueden almacenar para futuras búsquedas o creación de FAQ



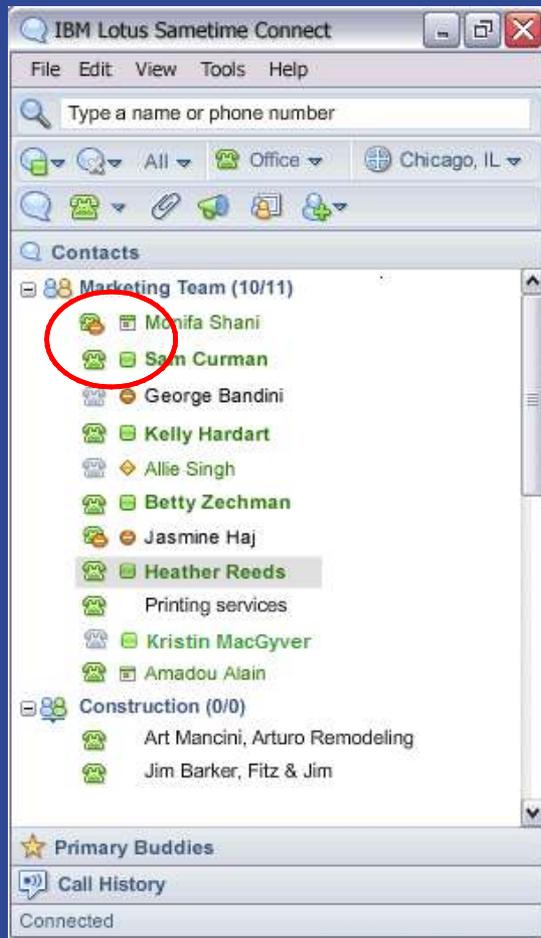
- **Encuestas, Broadcast chat, Broadcast de anuncios**

Lotus software

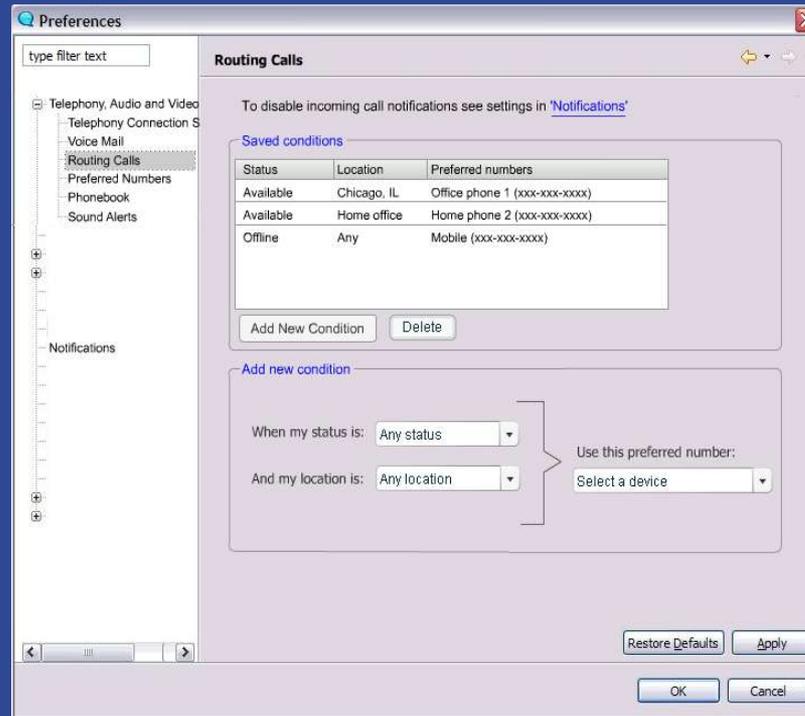
Diseño de prototipo sujeto a cambios

LOTUSPHERE COMES TO YOU 2008

Lotus Sametime Unified Telephony



- Click-to-call/click-to-conference
- Presencia agregada telefonía/IM
- Gestión de llamadas entrantes



- Integración con múltiples centralitas



Lotus software

Prototipo de interfaz sujeto a cambios

LOTUSPHERE COMES TO YOU 2008

La estrategia de IBM en comunicaciones unificadas y colaboración

Buscar, contactar y colaborar a través de un único interfaz de usuario
Una plataforma abierta e integrable en un entorno multivendedor

Software
platform

Industry
expertise

UC²

Business
Partners

Integration
services

IBM Global Technology Services

Servicios de Comunicaciones Convergentes

.... ayudando a impulsar la innovación

VALOR DE NEGOCIO

Bajar el TCO, mejorar la flexibilidad

Redes Convergentes



Telefonía IP



Mejora de la efectividad y la productividad

Mensajería Unificada



Colaboración



Vídeo Comunicación



Mejora servicio cliente

Contact Center IP



Nuevos modelos de negocio

Soluciones verticales



Innovación!

INTEGRACIÓN

Videoconferencia

Videoconferencia

El uso de la vídeoconferencia en las empresas no es todavía muy alto

- Normalmente se usa equipamiento dedicado en una sala de reuniones
- El uso de conferencias de vídeo multipunto es bajo
- La tendencia de futuro sigue dos direcciones:
 - ▶ Soluciones de muy alta calidad -> telepresencia
 - ▶ Soluciones desktop y web cam más extendidas en las empresas y más económicas

Conferencias (Hoy)		Colaboración visual convergente (Mañana)
Aisladas	➡	Colaboración con aplicaciones
Orientadas a dispositivos	➡	Orientadas a usuarios
Basadas en ubicación	➡	Independiente de la localización
Recurso compartido	➡	Recurso personal
Planificadas	➡	Planificadas y en el momento
Cabezas parlantes	➡	Colaboración enriquecida
Nicho de mercado	➡	Integrado con aplicaciones

Videoconferencia

Vídeo en dispositivo personal



Tecnología de consumo

Tecnología de futuro en las empresas



Colaboración con vídeo en el desktop
Video telefonía Conferencias web en el PC



Click-to-video conference desde sistema de oficina y mensajería instantánea

Integración de vídeo



Voz, vídeo y presentación sparados

Salas de videoconferencia
Presentación, voz y vídeo convergentes

Telepresencia
Voz, presentación y vídeo de alta definición convergentes



Silo

Convergente

Integrado

Lotus software

LOTUSPHERE COMES TO YOU 2008

Centros de Atención al Cliente Multicanal

Multicanal IP

- Voz
- e-mail
- Fax
- Web
- Video
- Mensajería Instantánea
- Conferencia

Mejora de la interacción de los clientes

- El cliente elige el canal preferido
- Equilibra la carga de los agentes
- Flexibilidad para colaborar
- Localización independiente de la ubicación de los agentes
- Mejora de la cobertura y fiabilidad
- Mejora en la supervisión del agente

Communication Enabled Business Processes

¿qué es?

Solución que integra las comunicaciones inteligentes de Avaya en las aplicaciones y procesos de negocio de la empresa

Se gestionan de manera automática las comunicaciones dentro de un proceso de negocio

Customer Business Processes



Ejemplo de integración con SAP



BW Dashboard

SAP

1. SAP dispara acción en Avaya CEBP cuando el umbral de un KPI se excede

2. Avaya CEBP comunica de manera inteligente la información a los interesados

3. Los interesados pueden optar por ponerse en conferencia y gestionar el tema

XML



Web, teléfono

Llamada

email

SMS



5. Esta información es pasada a SAP para cerrar el bucle con el proceso de negocio

4. Entonces, a través del portal de voz o web, los interesados pueden interactuar con Avaya CEBP proporcionando actualizaciones, resoluciones, recordatorios, etc..

La estrategia de IBM en comunicaciones unificadas y colaboración

Buscar, contactar y colaborar a través de un único interfaz de usuario
Una plataforma abierta e integrable en un entorno multivendedor



Algunos de los principales partners con los que nos integramos

AVAYA


CISCO

NORTEL

 **BlackBerry**

SIEMENS



Alcatel·Lucent

 **POLYCOM**

 **RADVISION**

TANDBERG




3COM

Lotus software

LOTUSPHERE COMES TO YOU 2008

La estrategia de IBM en comunicaciones unificadas y colaboración

Buscar, contactar y colaborar a través de un único interfaz de usuario
Una plataforma abierta e integrable en un entorno multivendedor

Software
platform

Industry
expertise

UC²

Business
Partners

Integration
services

Experiencia

- **IBM como usuario de soluciones de Comunicaciones Unificadas y Colaboración**
- **Referencias en clientes de diferentes sectores**
- **Centros de demostración:**
 - ▶ Centro de Banca de Barcelona



- ▶ Centro de excelencia de soluciones de Comunicaciones Unificadas y Colaboración en IBM La Gaude (Francia)

En resumen

UC²

***Solución completa de comunicaciones
unificadas y colaboración***

***Libertad de elección: entorno
multifabricante***

Arquitectura abierta y modelo extensible

Más información sobre Lotus Sametime....

Visítanos en la Web

- ▶ <http://www.ibm.com/lotus/sametime>
- Pruébalo tú mismo:
 - ▶ Servidor de demo: <http://stdemo4.dfw.ibm.com>
 - ▶ Versión de prueba 60-días: <http://www.ibm.com/developerworks/downloads/ls/lst>
 - ▶ Lotus Sametime Advanced: <http://greenhouse.lotus.com>
 - ▶ Versión de prueba Lotus Sametime Unyte: <http://www.sametimeunyte.com>
- Información sobre soluciones integradas de nuestros partners:
<http://www.ibm.com/software/lotus/partnershowcase/sametime/>
- Construye tus propios plugins y encuentra recursos de desarrollo:
<http://www-128.ibm.com/developerworks/lotus/products/instantmessaging>