

Impacto en el ciudadano de las CU

**Estrategia CU Siemens
Enterprise
Communications**

28 de abril de 2.010

Carlos Ariza

Carlos.ariza@siemens-enterprise.com



Con tanta nueva forma de comunicarse ...



Alto coste de las comunicaciones y la colaboración



Latencia en los procesos



Pérdida de productividad



Baja respuesta a las necesidades de los ciudadanos



Silos de comunicación y tiempos muertos

Strong business case for UC adoption

Coste de Comunicaciones tradicionales/fragmentadas Para una empresa de 1,000 personas



Espera de la información:

5.3 horas
Persona/semana



**Intentos de Colaboración
fallidos:**

3.6 horas
persona/semana



**Viajes innecesarios y
Costes de comunicaciones:**

256.000 € año

Escalating conference
expense

Coste de no hacer nada: 450.000 Euros/año

Empresa con coste medio de salario de 30.000 € y 160 comerciales (2 viajes nacionales mensuales)

Frente a anteriores cambios lo que está pasando es que
¿tenemos nuevas formas de comunicación en la
sociedad?

SIEMENS

Simple y limitada



Potente y muy diversa...



Escalating conference
expense

Qué debemos a los ciudadanos

- Mejorar el acceso de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Garantizar la inclusión de todos, independientemente del medio.
- Medios fáciles, seguros e innovadores.
- Favorecer la participación del ciudadano en el diseño de servicios.
- Transparencia.

Y lo más frustrante desde el punto de vista de las comunicaciones?

- Espera para la información
- Quejas del ciudadano por la dificultad para contactar.
- Contactos no deseados.
- Imposible sacar beneficio real de la colaboración.
- Ineficiente coordinación de equipos.



¿Y eso de las Comunicaciones Unificadas?

Related Markets

Business Process Integration

Collaboration

Mobility

**Contact
Center**



**Las Comunicaciones Unificadas
no son nuevas.**

**¿Y con qué obstáculos se
encuentran?**

- Falta de conocimiento en el mercado
- Ofertas basadas en tecnologías complejas y propietarias. Falta de adaptación al estándar.
- Incorporación tardía y limitada de la voz
- Productos inmaduros y enfoques no sistemáticos
- Implementaciones caras y complicadas
- La rentabilidad de la inversión es incierta
- Requiere la sustitución total del equipamiento existente
- Por supuesto CULTURALES.

¿Qué es UC? Según la Wikipedia...

SIEMENS

You can  right now!

*“El término **Comunicaciones Unificadas** es utilizado comúnmente por los proveedores de tecnologías de la información para designar la integración de los servicios de telefonía, mensajería unificada (la misma bandeja de entrada para correo electrónico, correo de voz y fax), mensajería instantánea corporativa, conferencias web y estado de disponibilidad del usuario en una sola e innovadora experiencia para los colaboradores y para el personal que administra y da mantenimiento a la infraestructura”*

http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaciones_unificadas

La experiencia completa de Comunicaciones Unificadas

You can **START** right now!

"Manage my communications..."



- User-based / device-independent view of presence & location
- Multimedia communications (voice, video, IM, e-mail, SMS, Fax)
- Click-to-call / Conference
- Communication Journal
- Contact list
- Federation
- Workflow integration & automation

"When I'm not available..."



- Unified Messaging
- Delegation
- Guest portal
- Personal auto-attendant

"When I'm mobile..."



- One-Number-Service
- Any device access to PBX features
- Mobile client
- Seamless Device Handover
- Toll-Bypass
- Schedule assistant
- Self-Service portal
- Virtual speech assistant

Reduce Friction, Latency & Overload

"I control my availability..."



- Call screening
- Priority calls
- Alerts
- Rules
- Differentiated presence

"I know who..."



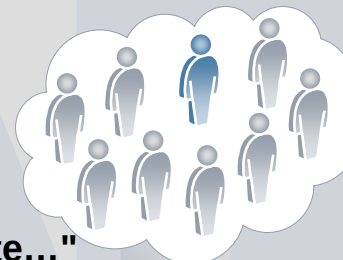
- Aggregated presence
- Device & media
- Location
- "Tell-me-when"

"Someone in organization..."



- Team presence
- Team One-Number-Service
- Team "Tell-me-when"
- Team Portal
- Team Journal & Contacts

"Someone in universe..."



- Contact Scout
- Social Networking
 - Expertise, Keywords
 - Presence based real-time communication
- Community Portal
- Federation

"Collaborate and create..."



- Team Portal
- Persistent & ad-hoc conferencing/collaboration
- Team presence, ONS, "tell-me-when"
- Advanced collaboration tools
 - Recording / playback
 - Virtual speech assistant
 - Floor control

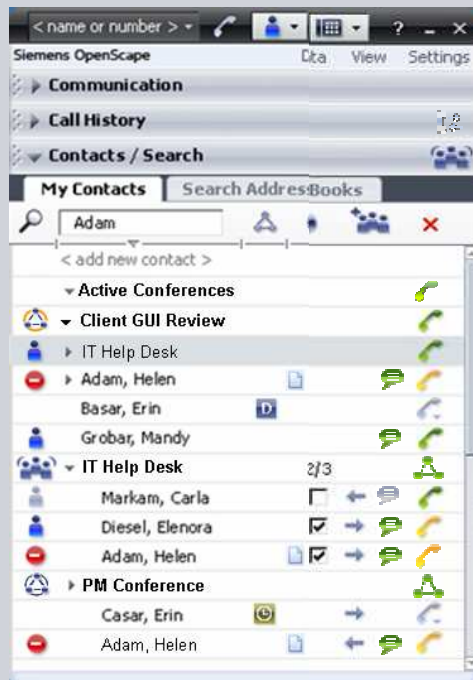
SIEMENS

El usuario o el dispositivo ? ? ?

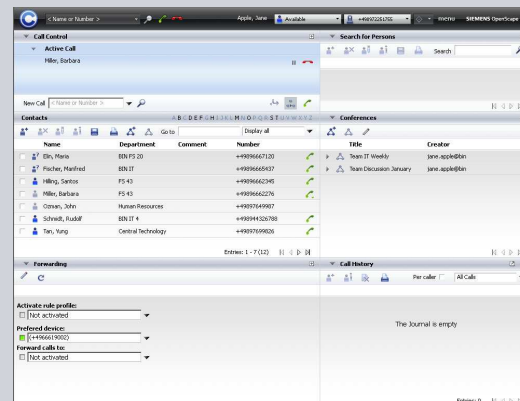
You can **START** right now!



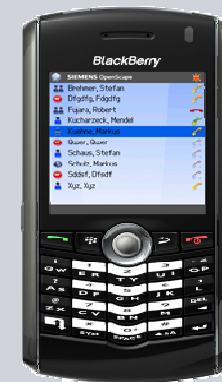
Toolbar Client



Desktop Client



Web Client



Mobile Client

Client Access Choices



Voice Portal Client



OpenStage Client

Perspectiva de SEN
Un enfoque de software y servicios
para las comunicaciones empresariales



La voz seguirá siendo la base del nuevo paradigma de las comunicaciones empresariales multimedia

Las comunicaciones unificadas de las grandes empresas se basarán en software

Las soluciones de CU basadas en un único proveedor no son realistas

El coste total de propiedad y la integración con las “aplicaciones de negocio” serán un factor clave de éxito

Visión Siemens las Comunicaciones Unificadas

Valor

- Unifica las comunicaciones como parte de los procesos de negocio
- Proporciona valor a las aplicaciones existentes en la actualidad
- Permite a los individuos y grupos ser más efectivos y eficientes.

Comunicaciones embebidas en los procesos de negocio

Integración en procesos de negocio

Presencia

Mensajería y notificación

Conferencia y colaboración:

Video
Datos
Web
Voz

Herramientas de productividad de las comunicaciones

Sofisticado

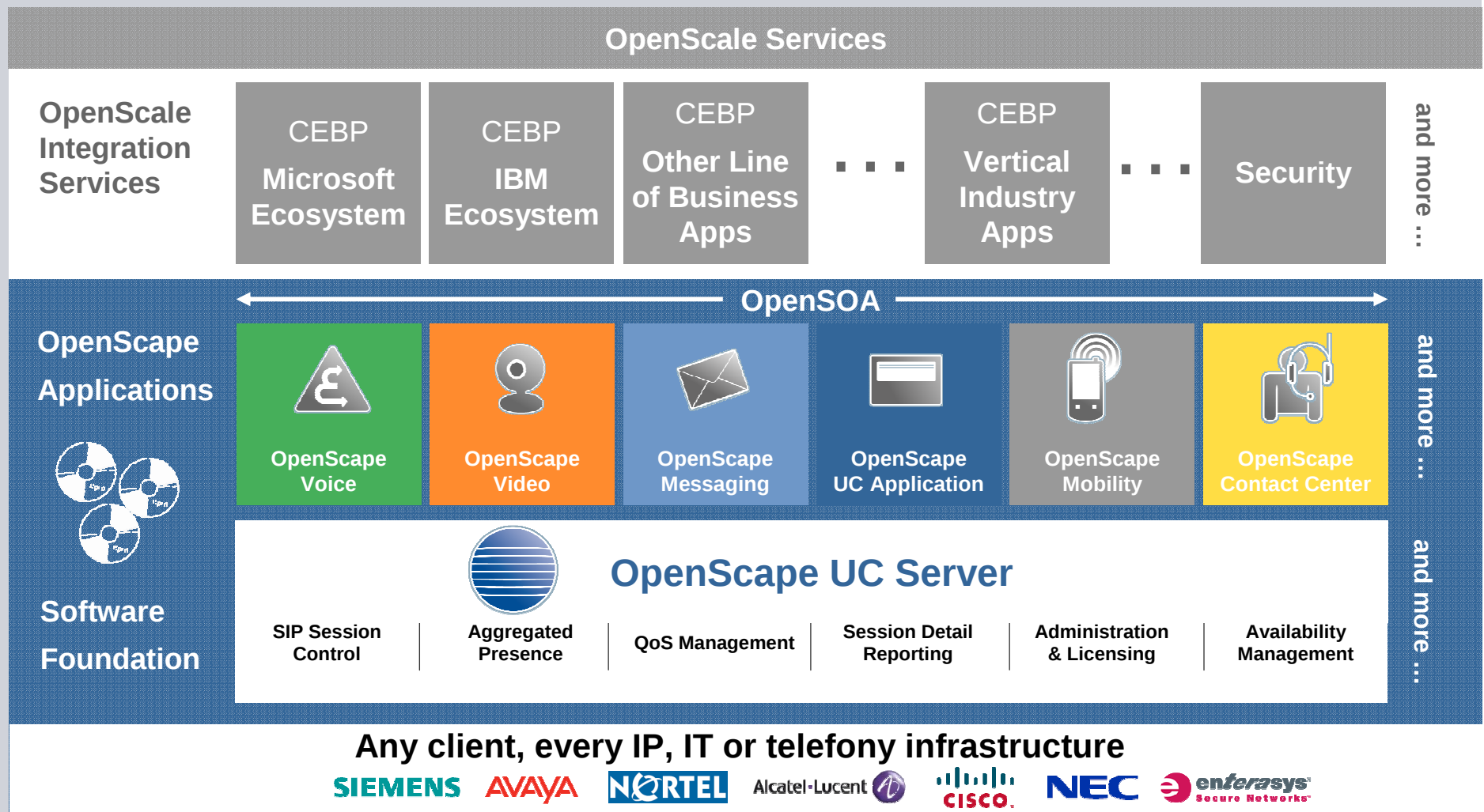
Nivel Medio

Nivel de Entrada

OpenScape Unified Communications Suite – Visión

Un completo portfolio de software y servicios

SIEMENS

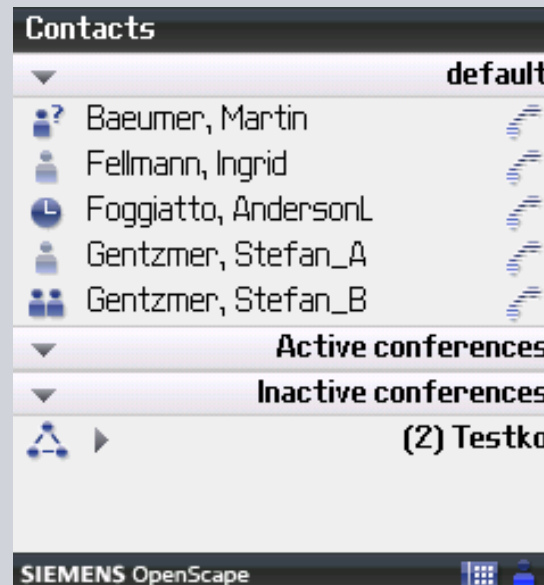


OpenScape Client. un cliente para cada necesidad

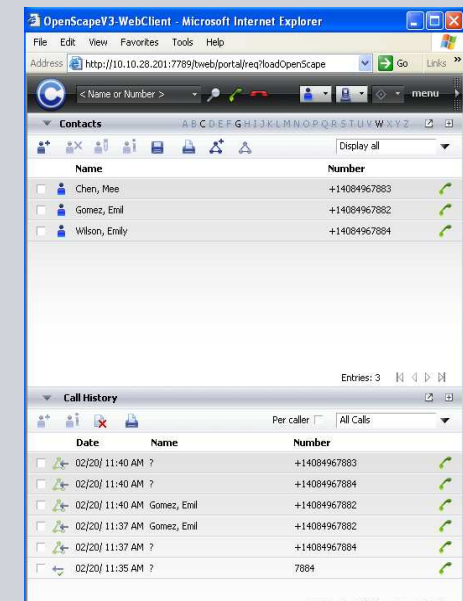
En el Desktop



Cliente Móvil



Cliente Web



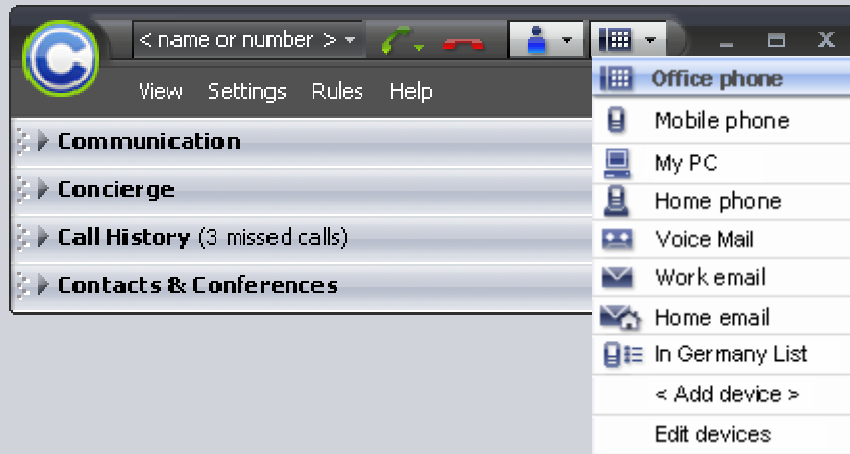
Claves. Estado de presencia



Claves. Dispositivo preferido



Funcionalidad de Número Único



- Soporta cualquier terminal
- Fácil cambio de dispositivo:
 - Aplicación PC
 - Cliente Web
 - Cliente Móvil
 - Portal de Voz

Ejemplo: Integración de UC con aplicaciones y workflow

SIEMENS

Estado de presencia y
dispositivo preferido

Integración Outlook Email
and Voicemail

Status de presencia y
dispositivo preferido de colegas

Click-to-Contact y
Real-time Conferencing

Uso de un interface único
y familiar

Compartición de documentos
y colaboración

The screenshot displays the Medi-Workflow application interface, which is a unified workspace for medical professionals. The interface is divided into several sections:

- Top Bar:** Contains the application name "Medi-Workflow" and user status indicators.
- Navigation Tabs:** Includes "Collaboration", "Documents", "Microsoft Outlook", and "Phone Mail".
- Collaboration Section:**
 - Hammonds, Jack:** Shows options like "Delete", "Off-line", "Real-time", and "Select User".
 - Collaboration Documents:** A table listing documents with columns for File, Date, and Document Type.

File	Date	Document Type
Lab CBC	03/16/2003	Adobe PDF
Lab - Cardiac Enzymes	03/17/2003	Adobe PDF
PT - Pulmonary Assessment	03/18/2003	Adobe PDF
MRI document	03/16/2003	Microsoft Word Document
MRI res	03/16/2003	JPEG Image
Xray	03/16/2003	JPEG Image
 - Medical Documents:** Lists names like "Smith, Joe", "Curren, Nicole", and "Moore, Sandra".
- Phone Section:** Includes a "Phone" tab with a "Dial" button and a "Conference" button. It also shows a "Contact" list with entries like "Blue Cross", "Cigna", "Aetna", "HealthNet", "Medicare", "Oxford", and "Universal".
- Selection Section:** A list of items with corresponding numbers:
 - Lab CBC: 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9
 - Lab - Cardiac Enzymes: 1
 - PT - Pulmonary Assessment: 1, 2
 - Emergency Level II: 1, 3, 4
 - EKG: 1
 - Xray: 1
 - Pharmacy - Dyazide 37.5 MG: 1

Orange lines connect the text labels on the left to specific features in the interface:

- From "Estado de presencia y dispositivo preferido" to the top status bar.
- From "Integración Outlook Email and Voicemail" to the "Microsoft Outlook" and "Phone Mail" tabs.
- From "Status de presencia y dispositivo preferido de colegas" to the "Collaboration Documents" table.
- From "Click-to-Contact y Real-time Conferencing" to the "Phone" and "Contact" sections.
- From "Uso de un interface único y familiar" to the overall layout.
- From "Compartición de documentos y colaboración" to the "Medical Documents" section and the "MRI res" image.

Inefficient business
processes



SIEMENS

You can **START right now!**

¡Gracias!

