

Transforma el rendimiento de su empresa

Usando aplicaciones para las comunicaciones

¿QUÉ ES LO QUE HACE QUE SU EMPRESA TENGA QUE ESPERAR?

En la actualidad, la velocidad es algo muy importante para ejecutivos del nivel CxO. Cuando ellos se comunican, dicen que están preocupados por la agilidad de la empresa, por la necesidad de tomar decisiones más rápidamente y por los costos de tener que esperar que la gente responda, se encuentre en reuniones y comparta información.

Ya se ha automatizado. Ha introducido sitios web de autoservicio para clientes y empleados. Tiene marcadores automáticos e IVR. Ha invertido en redes rápidas, ha optimizado sus centros de datos y ha entregado a todos un dispositivo móvil. Pero no es suficiente. El problema es el tiempo de espera humano.

EL TIEMPO DE ESPERA HUMANO

Si quiere localizar a alguien, por lo general, puede hacerlo a través del teléfono de su escritorio, el teléfono móvil, el correo electrónico o la mensajería instantánea. Pero... ¿qué sucede si su sistema de compras está esperando información que ingresan seres humanos? ¿Tiene que colocar las órdenes de compra en espera, hasta que a una persona se le ocurra verificar el estado? Intentar solucionar esto haciendo que la tecnología sea más rápida no ayudará. Cuando la demora es causada por la espera de información que ingresan seres humanos, no importa la rapidez de sus sistemas, redes y equipos.

Éste es sólo un ejemplo de la ineficiencia de los procesos debido al tiempo de espera humano. La buena noticia es que se puede tratar. Si habilita sus procesos o aplicaciones para sus comunicaciones, puede agregar personas en los procesos precisamente en el punto donde pueden agregar valor. En el ejemplo del sistema de compras, si estuviera habilitado para las comunicaciones, el sistema podría ponerse en contacto en forma proactiva con una persona calificada para cerrar la compra, luego realizar el pedido y, por ende, agilizar y acelerar la empresa.

Probablemente, tiene en mente muchos procesos comerciales de su propia organización que podrían beneficiarse con la reducción del tiempo de espera humano. Los procesos administrativos, como el ejemplo de la orden de compra, son obvios, pero también hay procesos operativos.

En los hospitales, el proceso comercial o la aplicación que administra los registros de los pacientes también puede habilitarse para las comunicaciones. La aparición de los resultados de un análisis en el archivo de un paciente activaría la mensajería instantánea o una llamada telefónica al médico que luego podría tomar las medidas apropiadas. Los hospitales también pueden agregar seguimiento de ubicaciones y habilitación para su gente (para ubicarlos rápidamente) y activos, como costosas bombas IV. Si el equipo sale

de su área definida, se puede activar la mensajería instantánea y enviarse al equipo de seguridad. Esta administración de recursos altamente efectiva mejora los resultados de los pacientes y reduce la cantidad de equipos médicos costosos que el hospital debe comprar y mantener.

Desde las operaciones hasta la sala de reuniones, la incorporación de medios de comunicación para los procesos y las aplicaciones puede tener un impacto significativo. Contar con Communications Enabled Applications (CEA) puede:

- Aumentar la eficiencia para reducir los costos
- Reducir los tiempos de transacciones para que las organizaciones sean más ágiles
- Aumentar la retención y la lealtad al hacer que los clientes se sientan más involucrados
- Ganar más negocios brindando un mejor servicio y atención al cliente

EFICIENTE Y ESCALABLE

¿Cuán fácil es reducir el tiempo de espera humano dentro de su propia organización? Es bastante simple si las aplicaciones o los procesos comerciales tienen capacidades comunicativas incorporadas, pero en muchos casos no es así. Lo que se necesita es una forma de integrar las ofertas de CEA con Service Oriented Arquitectura (SOA) y un marco escalable para esto y más.

SOA ofrece un marco para integrar y volver a utilizar la tecnología, las aplicaciones y los procesos existentes (incluidos los anteriores), y crear un sistema cohesivo que luego sea fácil de habilitar para las comunicaciones ya sea a un nivel de aplicaciones individual o múltiple.

Muchas compañías ya se han beneficiado con el uso de SOA de esta forma y están obteniendo la eficiencia resultante. Un ejemplo de esto es que antes las compañías tenían muchos sistemas independientes con información de clientes, todos almacenados en distintos formatos. En la actualidad, mediante el uso del marco de SOA, han podido reunir estos sistemas para que compartan una base de datos común de información de clientes. Cada sistema ahora puede acceder a la base de datos central (en vez de tener una propia) y la compañía sólo tiene que realizar los cambios de datos en un solo lugar. El resultado es la reducción del tiempo que implica realizar modificaciones y la reducción del riesgo de contradicciones, que es un riesgo intrínseco cuando se tocan varios sistemas. SOA también puede introducirse donde y cuando sea más apropiado, para habilitar sólo los sistemas que se beneficiarán más con el marco.

Con SOA y CEA no sólo puede proteger sus inversiones existentes, sino que también puede aumentar el rendimiento de la inversión y la agilidad de sus empresas.

AUMENTE LA PRODUCTIVIDAD Y EL RENDIMIENTO

Si usa un proceso de flujo de trabajo electrónico a través de servicios web (por ejemplo, un enfoque arquitectónico de SOA) y luego habilita sus aplicaciones para las comunicaciones, aumentan la productividad y el rendimiento. Consideremos un ejemplo. Una empresa de servicios financieros puede beneficiarse agregando la habilitación para comunicaciones a su proceso de solicitud de préstamos. La mayoría de los bancos ya han automatizado sus procesos de valoración ponderada de solvencia y ahora pueden dar otro paso. Siempre que hay una excepción en el proceso de aprobación de préstamos que requiere que un director de préstamos tome una decisión, pueden recibir un llamado telefónico o un mensaje instantáneo inmediato, lo que reduce de manera considerable el tiempo para la toma de decisiones. Al final de cada etapa del proceso, el cliente recibe una alerta por correo electrónico o mensaje de texto, para que no tengan que llamar por teléfono y, de esta forma, dejan que el centro de llamadas de la compañía se ocupe de otros clientes. El cliente se siente dentro del circuito, lo que fomenta la retención de clientes. El mismo sistema se comunica con los empleados y los clientes, lo que reduce la duplicación.

En esta instancia, la participación de seres humanos se ha incorporado a un proceso automatizado en el punto donde puede agregar valor. Todo proceso donde es necesaria la participación de seres humanos para el manejo de excepciones es un candidato obvio para CEA.

La misma exactitud y riqueza de información puede usarse en situaciones de vida o muerte. En los departamentos de emergencia de los hospitales, una variedad de personal debe mantenerse al tanto del estado médico cambiante y de los resultados de los análisis de los pacientes. Los hospitales actuales, por lo general, usan buscapersonas, que son lentos, deben activarse con una llamada telefónica manual y ofrecen poca información además de solicitar al personal que se dirija al departamento de emergencias. El grupo de investigación Clasificación de emergencia móvil de la Universidad de Ottawa en Canadá ha demostrado cómo la información de distintos sistemas, incluidos los sistemas anteriores, puede reunirse y emitirse a teléfonos móviles, buscapersonas inteligentes y equipos de mano. El personal de emergencia recibe el panorama más completo posible del paciente para ayudar en la toma de decisiones clínicas, y los especialistas que están fuera de las instalaciones, a veces, pueden recibir información suficiente para colaborar a la distancia con el cuidado del paciente. SOA es la arquitectura clave responsable de reunir y emitir la información.

CÓMO LA PRESENCIA Y LA PREFERENCIA AGREGAN OTRA CAPA DE VALOR Y REDUCEN EL TIEMPO DE ESPERA?

La presencia también se puede aprovechar incorporándola en sus procesos comerciales, como parte de sus CEA. La presencia es, sencillamente, el reconocimiento de la

disponibilidad de alguien en una red. Los servicios de mensajería instantánea comercial, como se encuentran en Microsoft OCS 2007 o IBM Lotus Sametime, detectan la presencia de usuarios cuando inician sesión. La habilidad de presencia enriquecida también puede incluir el paradero (la ubicación) de la persona, qué está haciendo la persona (el contexto del usuario como, por ejemplo, si está hablando por teléfono o no, o si ha firmado una aplicación empresarial en particular) y qué dispositivos están disponibles para el usuario (teléfono móvil, teléfono de escritorio, agenda electrónica, etc.). Mediante la mejora de sus aplicaciones empresariales con información clave de la presencia de los trabajadores puede mejorar de manera significativa el tiempo para mejorar su empresa.

Todo sistema que tiene acceso a una aplicación de presencia puede usarla para averiguar quién está disponible, elegir la mejor persona o las mejores personas para contactar y enviarles una alerta mediante el formato más apropiado, como correo electrónico, mensaje de texto, mensajería instantánea o llamada telefónica automatizada. CEA y una aplicación de presencia también pueden combinarse con ruteadores basados en capacidades que son comunes en los centros de llamadas para enviar mensajes a la persona más capacitada y disponible, a través del medio de comunicación que la persona está usando.

Junto con el proveedor de servicios de red del Reino Unido ntl:Telewest Business, parte del Grupo Virgin Media, Nortel creó una aplicación de monitoreo para los teléfonos móviles de trabajadores sociales, que usaba SOA para integrar muchas de las distintas aplicaciones de software estándar en una solución cohesiva integrada para proteger al personal. Cuando un trabajador social está por ingresar a la casa de un cliente, la aplicación de presencia que hay en su teléfono móvil registra automáticamente la ubicación aproximada, que obtiene del rastreador GPS incorporado en el teléfono. Al finalizar la cita, el trabajador social usa el teléfono para notificar al sistema que ha salido de la casa del cliente; si el sistema no recibe una notificación dentro de cierto tiempo, alerta automáticamente al supervisor para que pueda tomar la medida apropiada.

UN MUNDO HIPERCONECTADO

En la actualidad, las empresas se enfrentan con mucha complejidad cuando trabajan para ofrecer acceso de tiempo real a información y gente a través de una cantidad cada vez mayor de dispositivos y aplicaciones (el mundo hiperconectado), y esto no va a cambiar. Sin embargo, en vez de aumentar la complejidad, Nortel ha abrazado este futuro y lo está haciendo más simple para que los clientes se sumen al viaje. Nortel garantiza que cada solución, servicio y producto que presenta a los clientes está (o ya ha estado) habilitado para las comunicaciones con la integración de la aplicación de presencia, ubicación, identidad, conferencias y otras capacidades de comunicaciones y redes. Esto también está respaldado por alianzas estratégicas en el espacio de las aplicaciones comerciales y el software intermediario con IBM y Microsoft, por lo que, sea cual fuere el equipo que nuestros clientes ya tienen, pueden integrarse y habilitarlos para las comunicaciones.

NORTEL TRANSFORMA LOS NEGOCIOS EN ALGO SIMPLE

Nortel ve a CEA, el aprovechamiento de SOA y los servicios web, como la clave para enfrentarse al desafío de la hiperconectividad y para convertirla en una oportunidad para nuestros clientes. Hacemos que sea fácil usar aplicaciones tradicionales de TI e integrar rápidamente la funcionalidad de las comunicaciones mediante el uso de los principios de SOA, por lo que hay una reutilización significativa de los componentes y servicios existentes, en vez de tirar todo y reemplazarlo por lo nuevo. Los clientes pueden hacer esto de manera simple y rentable.

En el corazón de la solución de servicios web y SOA de Nortel se encuentra su Agile Communication Environment (ACE). ACE ofrece capacidades de CEA para una gran variedad de productos de softswitch y PBX de Nortel. También se integra con soluciones de nuestros socios, como IBM Lotus Sametime, Microsoft OCS y videoconferencias Tandberg.

VIRTUALIZACIÓN DE APLICACIONES CON SOFTGRID

SoftGrid es una solución única e integrada para la virtualización de aplicaciones y gestión de entornos de aplicaciones virtualizadas de manera que puedan ponerse a disposición del usuario cuando se necesiten, en tiempo real. SoftGrid transforma las aplicaciones Windows que se adquieren en forma de productos que se instalan localmente, en servicios virtuales que se configuran, gestionan y distribuyen de forma centralizada y se suministran bajo demanda a cualquier sistema basado en Windows en el entorno de IT, sean desktops, portátiles o servidores de Terminal Services o Citrix.

Los componentes básicos son:

- **System Center Virtual Application Server:** El Servidor de aplicaciones Virtuales retransmite aplicaciones a equipos de cliente habilitados para SoftGrid (pueden ser desktops y servidores de terminales). Este servidor autoriza y autentifica las peticiones para servicios de aplicación y dispone del entorno necesario de seguridad, monitorización, medición de rendimiento y recopilación de datos necesario para una gestión centralizada completa.
- **Cliente SoftGrid (Microsoft SoftGrid Application Virtualization for Desktops):** el cliente SoftGrid solamente se instala una vez en cada ordenador de usuario final. Se comunica con el servidor System Center Virtual Application Server, recibe las aplicaciones en forma de stream (retransmisión) y posibilita su ejecución en el cliente de forma segura, sin necesidad de que la aplicación esté instalada físicamente en el equipo.
- **SoftGrid Management Console:** La Consola de Gestión de SoftGrid es la herramienta central de gestión para la configuración, administración y

monitorización de uno o más servidores SoftGrid. Los administradores pueden utilizar también esta consola para asignar permisos a la aplicación y licencias a los usuarios o unidades organizativas (OUs).

- SoftGrid Sequencer: El secuenciador de SoftGrid es una herramienta basada en un asistente que hace posible que las aplicaciones puedan funcionar bajo el sistema SoftGrid sin tener que realizar cambios en su código fuente.

Los componentes virtualizados de SoftGrid son los siguientes:

- Datos virtualizados, como perfiles y documentos de usuario.
- Dispositivos de sistema virtualizados, como servicios Windows, COM (component object model), OLE (object linking and embedding), impresoras, fuentes y funciones de cortar y pegar.
- Configuraciones virtuales, como el registro, archivos .ini y DLLs. Actualmente SoftGrid no virtualiza o paquetiza ningún componente a nivel de núcleo o drivers de dispositivos.