



# UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES OFICINA DE DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES

**CONFERENCIA MUNDIAL DE DESARROLLO DE LAS  
TELECOMUNICACIONES (CMDT-98)**

**Documento 80-S  
5 de marzo de 1998  
Original: inglés**

La Valetta, Malta, 23 de marzo - 1 de abril de 1998

*Para información*

**Punto del orden del día: 3.1**

**SESIÓN PLENARIA**

## **Siemens**

### **SOLUCIONES DE VOZ/DATOS INNOVADORAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS COMERCIALES**

#### **Nueva orientación en los mercados mundiales de la información y de las comunicaciones**

##### **Resumen**

En el mundo de las telecomunicaciones se está produciendo una modificación paradigmática.

Los mercados de telecomunicaciones se van centrando cada vez más en los siguientes aspectos:

- contribución a la satisfacción del cliente;
- apoyo a la convergencia de tecnologías;
- y servicios muy amplios.

En respuesta a estos cambios, el Grupo de Comunicaciones Privadas (PN) de Siemens está estudiando activamente las consecuencias de la convergencia de las tecnologías de la información y de comunicaciones.

El avance tecnológico más importante es la convergencia de las redes de voz, vídeo y datos, lo que permite un interfuncionamiento eficaz. La meta perseguida es ofrecer comunicaciones ilimitadas de voz, datos y vídeo mediante todos los tipos de terminales en todas las redes.

#### **Competitividad gracias a las telecomunicaciones**

En esencia, la demanda de tecnología moderna de comunicaciones por parte de las empresas viene determinada por una cuestión crucial:

¿Cómo obtener ventajas competitivas por medio de una tecnología óptima de información y comunicaciones?

Como proveedores de soluciones de comunicaciones podemos ayudar a las empresas en sus esfuerzos en materia de orientación del mercado y el cliente, motivación del personal, productividad y procesos esenciales.

En primer lugar, el cliente se beneficiará con la optimización de los costes y la concentración en las aptitudes esenciales. Si se desea mejorar los costes en beneficio del cliente, el apoyo proporcionado por un proveedor de telecomunicaciones competente comprende desde servicios de asesoramiento hasta la explotación o subcontratación de, por ejemplo, un centro de llamada.

### **Optimización de los procesos comerciales en el flujo de trabajo**

Alentando la convergencia de los servicios de voz y datos se crean muchas oportunidades de optimizar los procesos comerciales. No hacen falta tecnologías específicas para aplicaciones aisladas, sino tecnologías que abarquen procesos comerciales completos, respecto de las cuales existe una gran demanda. Se puede obtener un flujo de trabajo global y automatizado por medio de aplicaciones multimedia que funcionan independientemente de las redes, y teniendo en cuenta las necesidades de comunicaciones móviles. Un flujo de trabajo multimedia armonioso permite una optimización integrada y una concepción económicamente rentable de los procesos comerciales.

Pero estas condiciones también están creando nuevos desafíos para los proveedores, desafíos a los que pocos consiguen hacer frente:

Una amplia gama de productos y una cartera de servicios completa son los requisitos esenciales. La organización, como sistema, tiene que poder analizar y comprender las necesidades del cliente a fin de ofrecer soluciones personalizadas óptimas.

---