

Clientes potenciales

Los servicios de VoIP son apropiados para complementar o inclusive sustituir los servicios de telefonía de larga distancia, sobre todo de larga distancia internacional, en algunos casos específicos, que mencionamos a continuación. También son apropiados para proporcionar intercomunicación en negocios o en empresas geográficamente distribuidos. Los clientes potenciales para un servicio de VoIP los podemos clasificar en Residenciales y Comerciales.

Oportunidades

En México existen aproximadamente 15 millones de líneas telefónicas fijas. El número de celulares y radioteléfonos móviles es de aproximadamente 4 millones.



Por otra parte, el número de usuarios de Internet es del orden de 4 millones y crece rápidamente.

Los parámetros anteriores sirven para darnos una idea del mercado potencial del servicio de Voz por Internet.

Clientes Residenciales

La siguiente lista no pretende ser exhaustiva. Sólo presenta los casos más frecuentes de clientes potenciales Residenciales.

- Personas o familias que tienen familiares o amigos radicando en otras ciudades o en otros países y que mantienen comunicación telefónica frecuente.
- Extranjeros residentes en México que mantienen contacto con sus familiares y amigos en su país de origen.
- Personas físicas con actividad empresarial, nacionales o extranjeros, que por su trabajo o negocio hacen y/o reciben llamadas con el extranjero.

El cliente Residencial puede ser atendido de dos formas:

La primera es con un servicio de VoIP en su domicilio, con el cual podrá hacer y en algunos casos, como se describe abajo en Planes de Servicio, también recibir llamadas, hacia y desde teléfonos convencionales en cualquier parte del mundo. De esta forma se aplica una comunicación IP-PSTN, como se describió anteriormente.

La segunda es con dos o más servicios de VoIP instalados en los domicilios que se comunican frecuentemente, como por ejemplo en el domicilio del cliente y en el domicilio de un hijo que se encuentra estudiando en el extranjero. De esta forma se aplica una comunicación IP-IP entre los

servicios y además cada servicio puede hacer y en algunos casos, como se describe abajo en Planes de Servicio, también recibir llamadas hacia y desde teléfonos convencionales en cualquier parte del mundo, IP-PSTN.

Clientes Comerciales

De la misma forma que anteriormente, la siguiente lista no pretende ser exhaustiva. Sólo presenta los casos más frecuentes de clientes potenciales Comerciales.

- Empresas o negocios con proveedores en el extranjero o representantes de empresas, productos o servicios de origen extranjero.
- Empresas o negocios con clientes en el extranjero.
- Empresas o negocios cuyos empleados viajan frecuente y constantemente al extranjero por motivos de negocio.
- Empresas o negocios distribuidos geográficamente, tanto en el territorio nacional, como en el extranjero.

Muchos clientes Comerciales pueden ser atendidos con servicios iguales a los de los clientes Residenciales, es decir con un servicio VoIP o con varios. Cabe mencionar, sin embargo, las siguientes particularidades:

a) Conmutador telefónico

Las empresas o negocios medianos y grandes frecuentemente tienen un conmutador telefónico con una o varias líneas telefónicas, llamadas troncales, conectadas a él y con un cierto número de aparatos telefónicos o extensiones repartidos en las instalaciones.

En estos casos, lo que se puede hacer es conectar uno o varios servicios VoIP como líneas troncales del conmutador. El conmutador deberá ser programado para que las extensiones puedan escoger por qué línea troncal desean salir (usualmente con una clave 8x, donde x es el número de la troncal que se desea), de tal forma que cuando alguien requiere hacer uso del servicio de VoIP, selecciona la línea o una de las líneas correspondientes.

b) PBX virtual

A las empresas o negocios que contratan uno o varios servicios de VoIP, por ejemplo para oficinas u otras instalaciones dispersas geográficamente, se les puede proporcionar un conjunto de servicios adicionales, estándar o particulares:

Entre los servicios estándar tenemos:

- Extensiones: a cada servicio de VoIP se le asigna un número, típicamente de 4 dígitos y para marcar de uno a otro sólo se marcan los cuatro dígitos del destino.

- Contestador automático: éste es un autómata que toma las llamadas entrantes y presenta menús de opciones que canalizan a la persona que llama hasta la extensión apropiada para ser atendida.
- Correo de voz: cuando nadie está disponible para atender una llamada, un autómata la recibe y guarda el mensaje en un buzón. El contenido del buzón puede ser consultado posteriormente y puede inclusive programarse para ser enviado por correo electrónico. Los mensajes recibidos se envían en un formato de sonido que puede ser reproducido por cualquier PC con una tarjeta de sonido.
- "Sígueme": un servicio puede programarse para que las llamadas que entren sean enviadas a otro número, que puede ser otro servicio de VoIP u otro teléfono, fijo o móvil.
- Conferencia: esta facilidad permite enlazar dos o más llamadas y todas las personas enlazadas pueden hablar y escuchar entre ellas.

Los servicios particulares pueden ser muy variados y dependen de las necesidades del cliente. A continuación mencionamos un ejemplo en particular, pero las necesidades y las soluciones pueden ser tan variadas como la imaginación –o las particularidades del negocio- lo permitan:

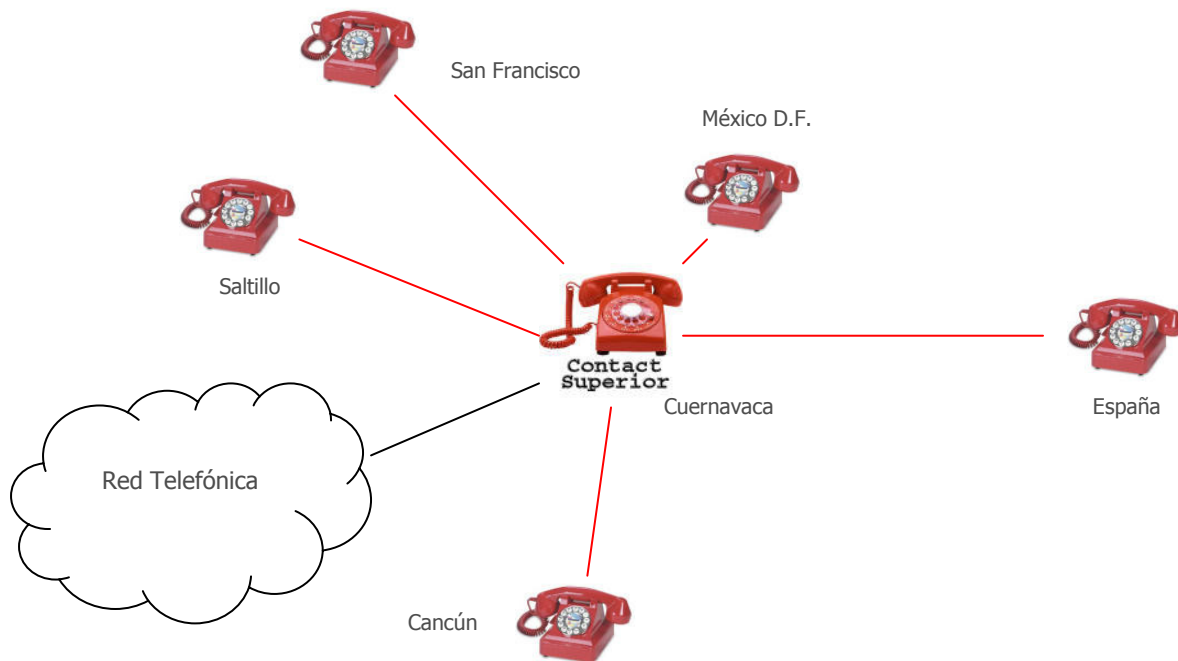


Fig. 5: Ejemplo de aplicación comercial especial.

Este cliente tiene instalaciones en diversas partes de la República y los socios principales de la empresa residen, uno en San Francisco, California y otro en España. El corporativo se encuentra en Cuernavaca, Morelos, y el Director requiere mantener contacto directo con sus oficinas en otras ciudades de la República Mexicana, así como con los socios mayoritarios de la empresa. Sin embargo, el Director no desea que los otros servicios tengan acceso a la red telefónica a través de VoIP, sino sólo él.