

Colaborar con confianza

Las soluciones de colaboración de Cisco® pueden ayudarle a afrontar los retos empresariales actuales y a crear una ventaja competitiva gracias a:

- La transformación de las interacciones empresariales con comunicaciones de voz y vídeo en tiempo real
- La formación de equipos dinámicos en poco tiempo para poder tomar mejores decisiones más rápidamente, independientemente de la ubicación
- El aumento de la capacidad de respuesta al cliente mediante el acceso instantáneo a los expertos de la compañía
- La conexión, comunicación y colaboración seguras más allá de los límites tradicionales de la empresa

Retos a los que se enfrentan las empresas hoy en día

Las formas de trabajar evolucionan rápidamente. Distintos factores están generando cambios profundos en la forma en que interactuamos y hacemos negocios, como por ejemplo:

- La existencia de una fuerza de trabajo más dispersa y móvil
- La expansión de contenidos y dispositivos
- El aumento de procesos y equipos que abarcan varias organizaciones
- La proliferación de las comunicaciones de vídeo
- El uso de software social en el trabajo

Generalmente, las personas son el mejor activo de una empresa, pero también suponen su mayor gasto. En la economía de la información, el conocimiento y la experiencia de los empleados de una empresa es, cada vez más, el factor decisivo para tener una ventaja competitiva.

Los adelantos en innovación y eficacia futuros vendrán no tanto por añadir más sistemas de TI tradicionales o “herramientas de oficina”, como por la capacidad para **adoptar** estas nuevas tendencias, con el objetivo de que empleados, partners y clientes colaboren más estrechamente, en cualquier momento, en cualquier lugar y de una forma más natural e integrada (Figura 1).

Figura 1. El espacio creciente de la colaboración



El enfoque de Cisco para la colaboración

La colaboración mejorada gracias a la tecnología no es un concepto nuevo. Sin embargo, los métodos de colaboración tradicionales basados en texto y voz no pueden hacer frente a los retos actuales.

La auténtica colaboración debe adoptar formas de comunicación más ricas, como el **vídeo**; aprovechar el potencial de las herramientas de **software social** en la empresa; proporcionar libertad de elección en cuanto a los **dispositivos y la ubicación**; permitir colaboraciones **seguras**, tanto dentro como **fuera del firewall**, y ofrecer una **implementación completamente flexible** para modelos in situ o basados en nube.

Pero, sobre todo, debería proporcionar una **experiencia integrada** que vuelva a centrarse en las personas y facilite una mayor participación, productividad y valor, tanto si se trata de un cliente minorista, un representante de ventas de viaje, un gestor de proyectos en una oficina o un paciente que realiza una consulta remota a su médico.

¿Por qué Cisco?

- **Entre cualquiera:** tanto en las empresas como en la esfera de los clientes, el valor de la colaboración aumenta conforme lo hace el número de participantes a los que incluye (personas, aplicaciones y organizaciones). El medio más completo, abierto y accesible para conectar a esa variedad de recursos es la red. Cisco permite que la gente colabore desde cualquier parte y con cualquier dispositivo, para acceder a cualquier tipo de contenido con los controles de políticas adecuados.
- **Centrada en las personas:** la eficacia de la colaboración aumenta drásticamente cuando cualquier persona puede interactuar con cualquier otra “cara a cara”, aunque estén separadas en la distancia o en el tiempo. Gracias a la adopción de la potencia inigualable del vídeo para mejorar las comunicaciones humanas y generar confianza, las organizaciones pueden cubrir estas necesidades de una forma que no está al alcance de las herramientas tradicionales centradas en los documentos. Cisco ofrece una amplia cartera de aplicaciones basadas en la colaboración de voz y vídeo, diseñadas para impulsar una colaboración centrada en las personas.
- **Experiencia de extremo a extremo integrada:** la participación depende de la calidad de la interacción. Para mantener una experiencia atractiva, independientemente de la ubicación, el dispositivo, o el contenido al que se accede, se necesita una infraestructura inteligente. Sólo Cisco puede ofrecer una combinación de software y hardware personalizados, respaldada por miles de horas de pruebas de usuario, a fin de proporcionar experiencias óptimas destinadas a reunir a los participantes de la forma más efectiva posible.

Empiece en cualquier punto, crezca a su ritmo

Cisco ofrece una de las carteras de soluciones de colaboración más completas del sector, con las mejores opciones de su clase listas para ser implementadas en el orden que prefiera y al ritmo que marquen sus objetivos empresariales (Figura 2, Tabla 1). Además, como se trata de una arquitectura personalizada según los objetivos, la inversión en un área establece la base para desarrollos futuros.

Nuestro enfoque abierto e interoperable le permite integrar tecnologías de colaboración nuevas y existentes de acuerdo con una lógica mixta y personalizada. Al mismo tiempo, podrá acabar con el riesgo de “bloqueo” y dispondrá de opciones de implementación flexibles para el alojamiento in situ, en la nube o una mezcla de ambas.

Figura 2. Cartera de productos de Cisco Collaboration



- **Conferencias:** amplíe el alcance de sus empleados con un programa avanzado de audio, Web y videoconferencias.
- **Atención al cliente:** conecte a sus clientes de forma proactiva con la información, la ayuda de expertos y la asistencia que necesiten; cuando y donde la necesiten.
- **Software social de carácter empresarial:** acelere la toma de decisiones ayudando a sus empleados, clientes y partners a encontrar la información empresarial pertinente, acceder a ella y compartirla de forma rápida y segura, ya sea texto, gráficos o video.
- **Comunicaciones IP:** amplíe los servicios integrales de comunicación a los empleados, independientemente de si trabajan en las instalaciones principales, en las sucursales o de forma remota.
- **Mensajería:** comuníquese dentro de su empresa y con otras empresas utilizando servicios de presencia, mensajería instantánea empresarial y buzón de voz. Desarrolle su servicio de mensajería con correo electrónico alojado seguro o mensajería unificada y disponga así de un puente hacia la colaboración en línea de nueva generación.

- **Aplicaciones móviles:** aumente la productividad de sus empleados móviles y la capacidad de respuesta al cliente ampliando a los dispositivos móviles la experiencia de colaboración.
- **Telepresencia:** aprovéchese de las reuniones enriquecidas y cara a cara que refuerzan los procesos empresariales y crean una relación real con el cliente.

Creación de ventajas competitivas y valor empresarial

Con las soluciones de colaboración de Cisco, las empresas pueden mejorar las interacciones, fomentar la innovación y tomar más rápidas decisiones mejores permitiendo a las personas conectarse, comunicarse y colaborar entre ellas como nunca antes lo habían hecho. La colaboración mejora la rentabilidad de la inversión (ROI) en tres aspectos:

- **ROI operacional:** la colaboración le permite cambiar la forma en que funciona su empresa, de modo que pueda recortar o eliminar los costes por viajes, infraestructura, energía y espacio de oficina. Este aspecto es el más accesible y normalmente el primer factor que tienen en cuenta las empresas, tan necesitadas en ocasiones de rentabilidades altas a corto plazo.
- **ROI productiva:** aumentar la productividad de los empleados es el siguiente gran desafío (y la siguiente gran oportunidad). En este sentido, una colaboración más eficaz puede simplificar el proceso de desarrollo de los productos, acelerar el plazo hasta su comercialización o acortar los ciclos de ventas. El efecto se amplifica cuanto mayor es la colaboración a través de toda la organización.
- **ROI estratégica:** La ROI estratégica es la más difícil de medir, pero quizá también la más transformadora. En este ámbito, la colaboración puede usarse para reinventar completamente el concepto de servicio de atención al cliente, para desarrollar nuevos modelos de negocio o para entrar en nuevos mercados con una ventaja competitiva integrada.

Tabla 1. Categorías de la cartera de productos de Cisco Collaboration*

Conferencias	<ul style="list-style-type: none"> • Basado en software como servicio (SaaS), in situ o híbrido • Reuniones de vídeo, audio y web • Formación, soporte y soluciones para eventos
Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Routing y colas para centros de llamadas • Autoservicio de voz • Atención al cliente con medios sociales
Software social de carácter empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma de colaboración empresarial • Uso compartido de vídeo social • Captura de vídeo de prosumidor
Mensajería	<ul style="list-style-type: none"> • Voz y mensajería unificada • Mensajería instantánea empresarial • Correo electrónico basado en SaaS
Telepresencia	<ul style="list-style-type: none"> • Terminales inmersivos, multifuncionales y personales • Infraestructura escalable e interoperable • Servicios de seguridad entre empresas
Comunicaciones IP	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonía IP • Terminales y aplicaciones de comunicaciones • Comunicaciones unificadas alojadas
Aplicaciones móviles	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones móviles unificadas • Aplicaciones de reunión Cisco WebEx™ para smartphones • Teléfonos IP inalámbricos y tablet empresariales
Infraestructura de colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Transformación y análisis de medios • Gestión de sesiones, presencia y ubicación • Servicios de programación y directorio

Colabore con el mejor

Cisco integra soluciones de colaboración basadas en red y en estándares abiertos. Estas soluciones, unidas a los servicios profesionales de Cisco y nuestros partners, fomentan el crecimiento empresarial, la innovación y la productividad. Ayudan igualmente a acelerar el rendimiento del equipo, a proteger la inversión y a simplificar el proceso de búsqueda de personas e información relevante.

Con las soluciones de Cisco Collaboration, le ayudaremos a conseguir una nueva experiencia de colaboración en su organización.

Visite http://www.cisco.com/go/collaboration_experience.

* La disponibilidad local puede variar. Póngase en contacto con su representante de Cisco.