



CISCO UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS PREMIUM

Cisco® Unified Contact Center Express, un componente integral del sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco, ofrece una solución integrada y con todas las funciones para la administración de los contactos del cliente con todas las ventajas que brinda la arquitectura de telefonía IP de Cisco.

El sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco, que incluye productos y aplicaciones de comunicaciones IP, permite a las organizaciones comunicarse con mayor eficacia, por lo que les ayuda a simplificar los procesos de negocios, contar con el recurso adecuado desde el inicio y tener impacto en los resultados. El portafolio de productos de Comunicaciones Unificadas de Cisco forma parte integral de la solución de Comunicaciones para empresas de Cisco, una solución integrada para las organizaciones de todos los tamaños que también incluye productos de infraestructura de red, seguridad y administración de la red, conectividad inalámbrica y la solución de servicios basados en el ciclo de vida útil, además de opciones flexibles de implementación y administración, y aplicaciones de comunicaciones de otros fabricantes.

Cisco Unified Contact Center Express ayuda a los clientes a entrar en la siguiente fase de la atención al cliente, que consiste en pasar del actual centro de contactos a una Red de interacción con el cliente. Esta red es una infraestructura IP distribuida que consta de un conjunto de servicios multicanal en constante evolución y aplicaciones de gestión de relaciones con los clientes (CRM). Estos servicios y aplicaciones incrementan la capacidad de respuesta y simplifican los intercambios con los clientes, por lo que su organización podrá brindar una atención al cliente de calidad superior. La red de interacción con el cliente proporciona las funciones de atención al cliente en toda la organización, lo que le brinda a su empresa una solución integrada y de colaboración que incrementa el nivel de satisfacción del cliente.



DESCRIPCIÓN GENERAL DE CISCO UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS PREMIUM

Cisco Unified Contact Center Express satisface las necesidades de los departamentos, las sucursales y las empresas medianas y pequeñas que necesitan una administración de interacciones con el cliente fácil de desplegar, fácil de usar, sumamente disponible y sofisticada para más de 300 agentes. Está diseñada para aumentar la eficiencia, disponibilidad y seguridad de la administración de las interacciones con los contactos del cliente mediante compatibilidad con un centro de contactos virtual y sumamente disponible que cuenta con aplicaciones de autoservicio integradas en varios sitios protegidos con Cisco Security Agent. Su compatibilidad con los potentes servicios de asistencia basados en agente además de las aplicaciones de autoservicio totalmente integradas se traduce en una reducción de los costos asociados con el negocio y una mejor respuesta a los clientes al proporcionar un distribuidor de llamadas automático (ACD) distribuido y avanzado, respuesta de voz interactiva (IVR), integración de computadora y teléfono (CTI) y servicios de agente y escritorio en un despliegue de un solo servidor y listo para implementar en un centro de contactos.

Cisco Unified Contact Center Express viene en tres versiones: Standard, Enhanced y Premium, con el fin de poder ajustar las funciones del producto con sus requisitos de administración de



interacciones con los contactos del cliente. Todos los productos de Cisco Unified Contact Center Express están integrados estrechamente con Cisco Unified CallManager.



FUNCIONES Y VENTAJAS DE CISCO UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS PREMIUM

Cisco Unified Contact Center Express Premium es ideal para los centros de llamadas formales que cuentan con todas las funciones y que requieren enrutamiento según el recurso necesario, pantallas emergentes para agentes basadas en CTI o soporte de aplicaciones de autoservicio integradas; puede gestionar desde un solo agente hasta un máximo de 300 agentes y 300 puertos IVR con todas las funciones*. Las funciones y ventajas adicionales son, entre otras:

Enrutamiento de llamadas ACD y colas de prioridad

Dirigir a la persona que llama al agente correcto la primera vez, crear una gestión de llamadas adaptada a distintas clases de clientes e incluso a clientes individuales y proporcionar perfiles operativos flexibles para centros de contactos según las diferentes necesidades comerciales, son todos requisitos críticos necesarios para proporcionar altos niveles de satisfacción del cliente y mantener operaciones económicas y eficientes.

Se pueden definir grupos en base a destrezas para solicitar agentes con características específicas y niveles de competencia dentro de éstas. A cada agente se le puede asignar hasta 100 características de destreza diferentes según su competencia (hasta 10 niveles de competencia) en dicha destreza. Todos los agentes pueden pertenecer a varios grupos de destrezas.

Entre los algoritmos sofisticados de enrutamiento y reenrutamiento se incluyen los siguientes: enrutamiento impulsado por datos basado en los datos del cliente en las bases de datos empresariales; enrutamiento condicional, que incluye hora del día, día de la semana, días feriados, identificación automática del número (ANI), servicio de identificación de número marcado (DNIS), datos introducidos por el cliente y variables definidas por el cliente; tiempo de espera; llamadas en la cola de espera u otras variables definidas por el cliente; y enrutamiento de desbordamiento, **intra-flow** e **inter-flow**.

La capacidad de mover las llamadas hacia arriba o hacia abajo en una cola de llamadas en cualquier momento durante el control de desbordamiento la proporciona la función de cola de prioridad de llamadas de Cisco Unified Contact Center Express Premium. Esta función agrega una capacidad importante para poder optimizar la administración de contactos del cliente para clases específicas de clientes o incluso centrarse en ofrecer una gestión especial para ciertos clientes.

Menús de voz IVR y llamadas en cola de espera

Cisco Unified Contact Center Express Premium proporciona menús de voz de profundidad arbitraria programables y tratamientos de llamadas personalizados en la cola, incluyendo la reproducción del número de llamadas en la cola, el tiempo de espera estimado en la cola, la mensajería personalizada y opciones para solicitar y recolectar información introducida por el cliente además de permitir que las personas que llaman se transfieran a cualquier otro número o servicio, incluido voicemail.

Soporte IVR para soluciones de autoservicio totalmente automatizadas

Cisco Unified Contact Center Express Premium proporciona soporte para la integración de aplicaciones de autoservicio totalmente automatizadas mediante el uso de DTMF (marcación multifrecuencia) y tecnologías avanzadas de habla tales como el reconocimiento automático



del habla (ASR) y las tecnologías de texto al habla (TTS) con el centro de contactos. Otras tecnologías avanzadas admitidas son la integración con sitios web empresariales para funciones de inicio como las de hacer clic para hablar y los servicios de notificación en tiempo real para correo electrónico y, con productos de terceros, soporte de servicios de fax y buscapersonas**.

Pantalla emergente de CTI

La función exclusiva y económica de integración de CTI de Cisco Unified Contact Center Express Premium pone los costos de integración de CTI al alcance de todos los operadores de centros de contactos, e incluye el uso de información introducida por el usuario como clave para acceder a una base de datos empresarial para obtener información detallada de la persona que llama y presentarla en una ventana emergente al agente que usa cualquier CRM u otra aplicación basadas en Microsoft Windows.

Además, Cisco Unified Contact Center Express Premium admite una capacidad integrada y predeterminada de ventanas emergentes. También se admite la capacidad de acceder a datos almacenados en cualquier servidor web empresarial a través de HTTP y XML (lenguaje de marcas extensible).

Informes históricos

El producto Cisco Unified Contact Center Express proporciona informes tabulares y gráficos listos para usar que permiten a los supervisores y administradores de los centros de contactos realizar las siguientes tareas:

- Administrar a los agentes usando informes que proporcionan información por cada agente, tales como, recuentos de llamadas, duración de llamadas, actividad del agente en cada llamada, actividad de conexión y desconexión, códigos de razón de no preparado e información de duración del agente en un estado.
- Medir la experiencia del cliente utilizando informes que proporcionan información acerca de recuentos de llamadas por aplicación, duraciones de llamadas por aplicación, índice de abandonos y tiempo de respuesta promedio (ASA) por aplicación, estadísticas de llamadas en hora pico por aplicación e informes detallados de llamadas abandonadas/rechazadas.
- Medir el rendimiento de la cola de servicio de contacto (CSQ) usando informes que proporcionan información tales como los distintos tipos de niveles de servicio por CSQ, estadísticas de cola por CSQ, distribución de llamadas contestadas y abandonadas por CSQ, recuentos de llamadas por CSQ y duraciones de llamadas por CSQ.
- Acceder a vistas detalladas de cada contacto realizado al sistema a través de informes que proporcionan información como las variables de llamada personalizadas agregadas a cada llamada e informes detallados de llamada por llamada.

El cliente de informes históricos de Cisco Unified Contact Center Express les proporciona a los supervisores y administradores de los centros de contacto la flexibilidad de poder mostrar los datos del informe usando funciones que incluyen un intervalo de hora y fecha, parámetros de clasificación y parámetros de filtro. Una vez generados los informes, la herramienta también proporciona la capacidad de manipular la salida del informe escalando el tamaño del informe y proporcionando la capacidad de exportar los datos del informe en formatos de archivo como PDF, Excel y XML para brindar opciones adicionales de manipulación y presentación. A través del planificador de trabajos, los usuarios también disponen de la capacidad de imprimir y guardar informes planificados a intervalos de fecha y hora definidos por el usuario.



CISCO UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS PREMIUM

Los clientes de Cisco Unified Contact Center Express pueden usar el software Crystal Reports para crear informes personalizados que se pueden ver a través del cliente de informes históricos de Cisco Unified Contact Center Express. La documentación detallada ayuda a los clientes a comprender los datos presentados en los informes estándar, la información sobre los datos detallados almacenados en la base de datos de informes históricos y cómo crear informes personalizados con Cisco Unified Contact Center Express.

Servicios de Cisco Agent Desktop y Cisco Agent Supervisor

Cisco Agent Desktop y Cisco Supervisor Desktop son interfaces de agente y supervisor para Cisco Unified Contact Center Express y Cisco Unified Contact Center Enterprise. Gracias al entorno de escritorio en común de todos estos productos, es posible realizar capacitación para el centro de contactos y tomar decisiones de operaciones comerciales una sola vez y reutilizarlas en todos los productos.

Cisco Unified Contact Center Express ofrece la opción de emplear Cisco Unified IP Phone Agent para los teléfonos IP Cisco Unified 7970G, 7960G y 7940G. Esta opción sólo requiere tener el teléfono IP Cisco Unified para un agente, no se necesita una PC (Cisco Unified IP Phone Agent también es compatible con los teléfonos IP Cisco Unified 7911G, 7912G, 7941G, 7961G, 7971G y el teléfono IP inalámbrico Cisco Unified 7920G).



CISCO AGENT DESKTOP PREMIUM PARA CISCO UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS PREMIUM

Cisco Agent Desktop permite a los agentes realizar funciones de control de llamadas directamente desde sus computadoras de escritorio en el caso de un teléfono IP Cisco Unified 7905G, 7940G, 7960G o 7970G o el softphone Cisco IP Communicator. (Cisco Unified IP Phone Agent también es compatible con los teléfonos IP Cisco Unified 7911G, 7912G, 7941G, 7961G, 7971G y el teléfono IP inalámbrico Cisco Unified 7920G). Las funciones de control de llamadas incluyen realización de llamadas, finalización de llamadas, llamadas en espera, transferencia de llamadas y llamadas de conferencia (**figura 1**).

Entre las funciones adicionales se incluyen:

- Grabación a solicitud: esta función permite a los agentes grabar cualquier llamada a solicitud***.
- Control de automatización del flujo de trabajo: esta función proporciona un método de un solo clic para ejecutar acciones predefinidas.
- Chat de agente o supervisor: los agentes y supervisores pueden intercambiar mensajes uno a uno o en una conferencia con otros agentes.
- Capacidad de predefinir mensajes de agente o de supervisor
- Códigos de razón: los agentes pueden proporcionar, opcionalmente, un código de razón para el cambio de estado de desconexión o de no preparado.
- Informes en tiempo real: los agentes pueden ver sus estadísticas en tiempo real directamente en su aplicación de escritorio.
- Registro de estado de agente: los cambios de estado ACD se registran con una marca de hora y fecha con el fin de permitir un rastreo detallado y la resolución de problemas con las transiciones de estado de agente.



- Opciones de pantalla emergente:
 - Ventana emergente de datos de empresa (figura 2): muestra los datos de la persona que llama, incluido el ID de llamada, ANI, DNIS, además del tiempo en la cola, el tiempo de conversación con umbrales y las variables definidas por el cliente.
 - Ventana emergente con la información introducida por la persona que llama o valores de flujo de trabajo internos para abrir ventanas en la mayoría de las aplicaciones Windows en el escritorio del agente
- Soporte de intercambio de estaciones de trabajo y movilidad de extensiones: esta función proporciona a los agentes la flexibilidad de ocupar cualquier estación de agente que esté disponible y mantener su configuración personal

Figura 1. Cisco Agent Desktop Premium con control de automatización del flujo de trabajo

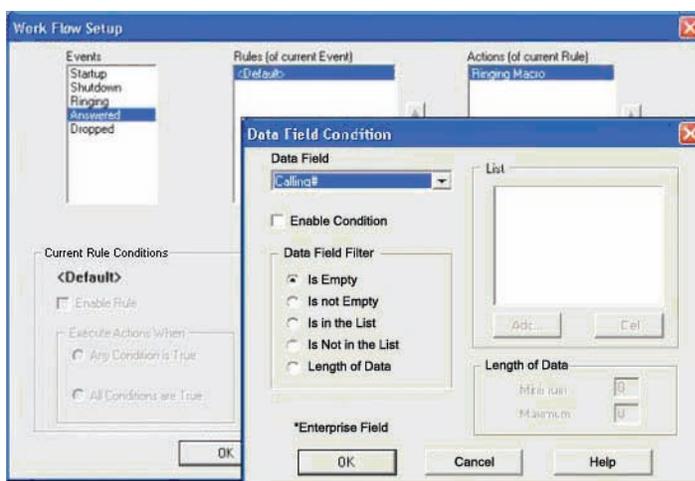


Figura 2. Cisco Agent Desktop Premium con ventana emergente de datos de empresa

Field	Data	Device	Type	Description	Duration
ANI	2145	2143	IVR	Customer Info	00:02:05
DNIS	2167	2160	ACD	Sales Queue	00:03:01
Account Number	9813-4321	2167	Agent	Johnson	00:00:54
Ticket Number	435-A1			Total	00:06:00

Cisco Supervisor Desktop para Cisco Unified Contact Center Express Premium

Cisco Supervisor Desktop permite a los supervisores realizar funciones de control de llamadas directamente desde sus escritorios; las funciones de control de llamadas incluyen "realización de llamadas", "finalización de llamadas", "llamadas en espera", "transferencia de llamadas" y "llamadas en conferencia".

Entre las funciones adicionales se incluyen:

- Soporte completo de la interacción de agente y de supervisor usando la capacidad de chat: la mensajería instantánea ofrece la posibilidad de comunicarse con cualquiera de los agentes o con todos los agentes del equipo del supervisor.



CISCO UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS PREMIUM

- Mensajes que se desplazan: los supervisores pueden enviar estos mensajes para difundir noticias importantes a todos los agentes de su equipo.
- Supervisión del estado del agente, supervisión silenciosa, preparación, interrupción e intercepción: aumente el rendimiento y la satisfacción de los clientes mediante el uso de funciones de supervisor mejoradas:
 - Supervisión de agentes: los supervisores pueden vigilar el estado del teléfono y el estado del agente con los datos de la persona que llama.
 - Supervisión silenciosa: los supervisores pueden supervisar de manera silenciosa la interacción entre el agente y la persona que llama.
 - Grabación a solicitud: esta función permite a los supervisores grabar cualquier llamada a solicitud***.
 - Preparación: durante la supervisión silenciosa, los supervisores pueden usar la función de chat para dar instrucciones al agente.- Interrupción: los supervisores pueden incorporarse a cualquier llamada en curso.
 - Intercepción de llamada: los supervisores pueden transferir a sí mismos cualquier llamada de un agente.
- Cambio del estado del agente: los supervisores pueden cambiar a un agente de conectado a desconectado, o de preparado a no preparado.
- Informes en tiempo real: los supervisores pueden cambiar las estadísticas del agente o del grupo de destrezas.
- Soporte de intercambio de estaciones de trabajo y movilidad de extensiones: esta función brinda flexibilidad a la organización al permitir que los supervisores ocupen cualquier estación que esté disponible y mantengan su configuración personal



CISCO UNIFIED IP PHONE AGENT PARA CISCO UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS PREMIUM

Cisco Unified IP Phone Agent (figura 3) ofrece funciones ACD en un teléfono IP Cisco Unified 7970G, 7960G o 7940G. Cisco Unified IP Phone Agent no admite todas las funciones del escritorio de agente, pero en muchos casos elimina la necesidad de instalar un escritorio de agente en la PC del agente. (Cisco Unified IP Phone Agent también es compatible con los teléfonos IP Cisco Unified 7911G, 7912G, 7941G, 7961G, 7971G y el teléfono IP inalámbrico Cisco Unified 7920G.)

Las funciones de Cisco Unified IP Phone Agent incluyen:

- Control de llamadas usando las capacidades del teléfono IP Premium
- Estados ACD
 - Conexión y desconexión
 - Agregar estado de trabajo 'preparado' y 'no preparado'.
 - Códigos de razón para la desconexión y el estado de no preparado
- Intercambio de estaciones de trabajo (movilidad de la extensión)



Las funciones de Cisco Unified IP Phone Agent incluyen:

- Visualización de estadísticas en tiempo real para el número de llamadas en la cola y la llamada más larga de la cola
- Soporte de ventanas emergentes con datos de empresa

Las funciones de Cisco Unified IP Phone Agent incluyen:

- Capacidad de supervisar en tiempo real el estado del teléfono del agente
- Capacidad de cambiar el estado del agente: los supervisores pueden cambiar un agente de conectado a desconectado, o de no preparado a preparado.
- Grabación a solicitud: esta función permite a los supervisores grabar cualquier llamada a solicitud***.
- Supervisión de estado de agente, supervisión silenciosa, interrupción e intercepción: aumente el rendimiento y la satisfacción de los clientes mediante el uso de funciones de supervisor mejoradas:
 - Supervisión de agentes: los supervisores pueden vigilar el estado del teléfono y el estado del agente con los datos de la persona que llama.
 - Supervisión silenciosa: los supervisores pueden supervisar de manera silenciosa la interacción entre el agente y la persona que llama.
 - Interrupción: los supervisores pueden incorporarse a cualquier llamada en curso.
 - Intercepción de llamada: los supervisores pueden transferir a sí mismos cualquier llamada de un agente.

Figura 3. Cisco Unified IP Phone Agent



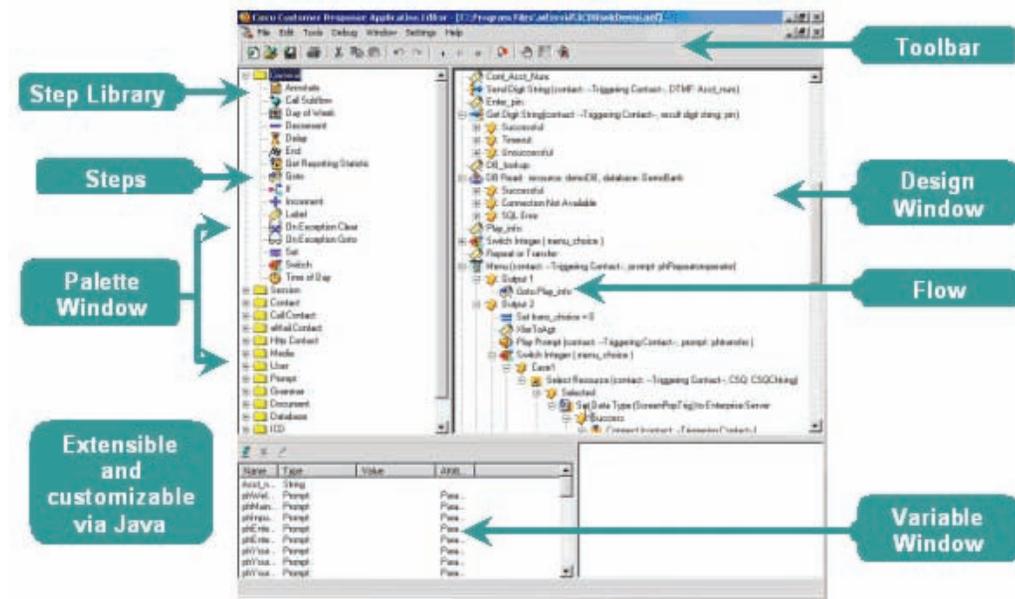
El editor de flujo de trabajo de Cisco Unified Contact Center Express es el entorno de creación de servicios y scripts que permite contar con una automatización completa del comportamiento del flujo de llamadas y los tratamientos de llamadas. Puede funcionar desde cualquier ubicación en la WAN de la empresa y los flujos de trabajo se pueden cargar y ejecutar desde el servidor Cisco Unified Contact Center Express. Este entorno es un editor visual que



CISCO UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS PREMIUM

proporciona una interfaz sencilla y fácil de comprender para crear aplicaciones de comunicaciones comerciales potentes y personalizadas. Como se muestra en la **figura 4**, el entorno de creación de servicios y scripts permite que los usuarios simplemente seleccionen un componente predefinido de flujo de llamadas y lo arrastren y coloquen en el documento de flujo de llamadas actual. Los usuarios sólo tienen que hacer clic con el botón derecho del ratón en el componente colocado para introducir los parámetros del componente.

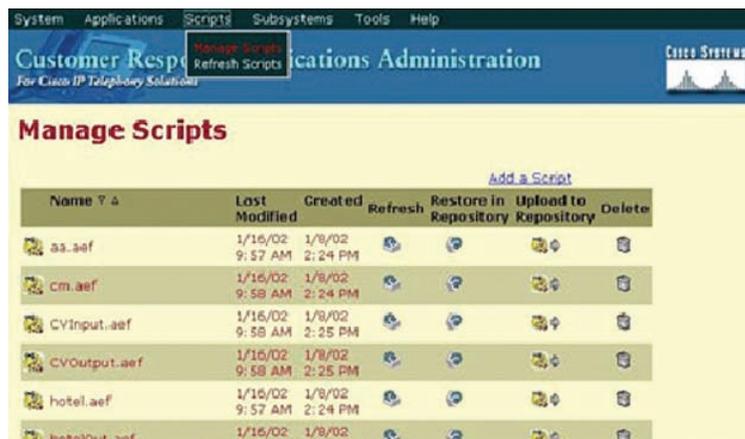
Figura 4. Entorno de creación de servicios y scripts



SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Cisco Unified Contact Center Express Premium proporciona administración basada en web totalmente integrada con la de Cisco Unified CallManager. Puede administrarse desde cualquier ubicación dentro de una WAN empresarial (**figura 5**).

Figura 5. Administración basada en web

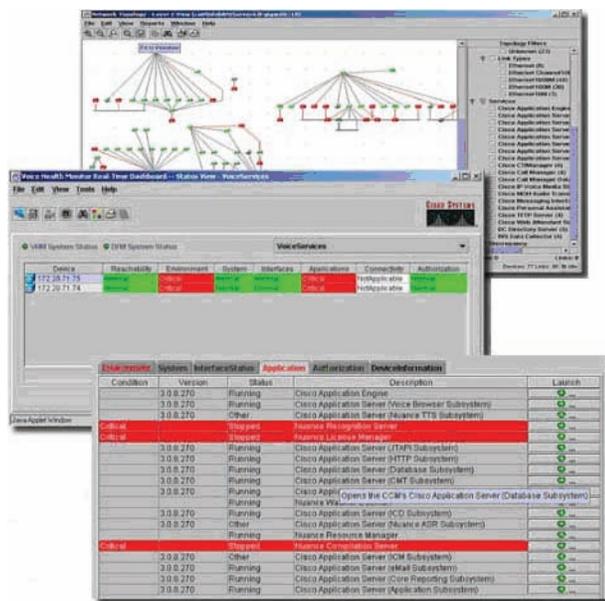




SERVICIOS DE ADMINISTRACION

Mediante el uso de las normas abiertas de Internet y las capacidades inherentes de los dispositivos de Cisco Systems®, CiscoWorks ayuda a los administradores de la red a supervisar sus redes convergentes y a la vez mantener la confianza de que sus entornos de telefonía IP, incluido Cisco Unified Contact Center Express Premium, están funcionando como se espera. CiscoWorks proporciona un análisis de fallas detallado y en tiempo real diseñado específicamente para los dispositivos Cisco en el entorno de telefonía IP. Este enfoque en los dispositivos Cisco permite supervisar las redes basadas en la tecnología de telefonía IP de Cisco para detectar distintas condiciones de fallas, hacer el análisis de estas condiciones y notificar a los administradores de red a través de interrupciones inteligentes que hacen un informe detallado del problema que ha ocurrido. Las funciones que admiten Cisco Unified Contact Center Express Premium son, entre otras: detección del servidor, estadísticas de salud, verificaciones del proceso del subsistema, estado del tiempo de ejecución de la aplicación y otras capacidades de administración críticas de la red.

Figura 6. Soporte de CiscoWorks para Cisco Unified Contact Center Express Premium



SEGURIDAD

Para ayudar a mantener la seguridad de la red en el centro de contactos y en toda la empresa, Cisco Unified Contact Center Express admite Cisco Security Agent además de software de detección de virus de los principales proveedores de software antivirus. Cisco Security Agent es un sistema de detección de intrusiones basada en host que proporciona seguridad a servidores y hosts empresariales críticos para la misión. Proporciona ventajas que van más allá de las soluciones convencionales de seguridad de puntos terminales, tales como software de detección de virus y firewalls al identificar y evitar los comportamientos maliciosos antes de que ocurran. De este modo, ayuda a eliminar los potenciales riesgos de seguridad conocidos y desconocidos que amenazan a las redes y aplicaciones empresariales. Al analizar el comportamiento en lugar de depender de si las firmas coinciden, Cisco Security Agent



CISCO UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS PREMIUM

complementa las capacidades del software antivirus; en conjunto, brindan una solución robusta para proteger la red y reducir los costos operativos.



SERVICIO Y ASISTENCIA DE SERVICIOS DE LAS COMUNICACIONES UNIFICADAS DE CISCO

Mediante la solución de servicios basados en el ciclo de vida útil, Cisco Systems y sus partners ofrecen una amplia gama de servicios de extremo a extremo, a fin de brindar soporte para el sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco. Estos servicios se basan en metodologías comprobadas para desplegar, hacer funcionar y optimizar las soluciones de comunicaciones IP. Por ejemplo, los servicios iniciales de planificación y diseño pueden ayudar a cumplir cronogramas de despliegue exigentes y reducir al mínimo las interrupciones en la red durante la implementación. Los servicios de operación reducen el riesgo de inactividad en las comunicaciones mediante el soporte técnico especializado. Los servicios de optimización mejoran el rendimiento de las soluciones para garantizar una operación excelente. Cisco y sus partners ofrecen asistencia y servicio técnico a nivel de sistemas que pueden ayudarle a construir y mantener una red convergente flexible que satisface las necesidades de su empresa.



RESUMEN

Cisco Unified Contact Center Express ofrece una solución integrada y con todas las funciones para administrar los contactos de voz del cliente y, a la vez, mantener todas las ventajas de un despliegue de telefonía IP de Cisco totalmente convergente. Cisco Unified Contact Center Express satisface las necesidades de ACD adjuntas además de centros de contacto formales e informales al proporcionar funciones sofisticadas de enrutamiento de llamadas, gestión y administración para satisfacer las necesidades de clientes de departamentos, sucursales o empresas medianas y pequeñas.

Cisco Unified Contact Center Express ofrece facilidad de instalación, configuración y hosting de aplicaciones, además de una disminución de la complejidad de la integración de aplicaciones de negocios, facilidad de administración de agentes, un aumento de la flexibilidad de los agentes y eficiencias de hosting de red, lo que permite continuar la evolución hacia una auténtica red de interacción con el cliente.

* El número máximo de agentes y puertos IVR con todas las funciones que se pueden desplegar en un servidor de hardware en particular depende del rendimiento y las capacidades de ese servidor, además de la cantidad y el tipo de funciones adicionales que también se despliegan en el servidor. El equipo de cuenta de Cisco o del partner de Cisco puede ayudarle a establecer el máximo número de agentes y a solicitar y recolectar puertos para el despliegue.

** Puede que se necesite integración con un proveedor de servicios o un producto que proporcione servicios de buscapersonas, correo electrónico y fax.

*** El número máximo de grabaciones y/o sesiones de supervisión silenciosa simultáneas que se pueden desplegar en un servidor de hardware en particular depende del rendimiento y las capacidades de ese servidor, además de la cantidad y el tipo de funciones adicionales que también se despliegan en ese servidor. El equipo de cuenta de Cisco o del partner de Cisco puede ayudarle a establecer el número máximo de grabaciones y/o sesiones de supervisión silenciosas simultáneas que estén disponibles para su despliegue.



PARA OBTENER MAS INFORMACION

Cisco Systems Argentina / Bolivia / Paraguay y Uruguay

Ing. Butty 240 - piso 17 - Capital Federal. (C1001ABF) - Argentina

Argentina:

0810-444-24726

Paraguay / Uruguay / Bolivia

+54-11-41321100 Ext. 0115

www.cisco.com.ar

Cisco Systems Brasil

Centro Empresarial Nações Unidas - CENU

Av. das Nações Unidas, 12901 - 26º e 18º andares

Torre Oeste São Paulo - SP - Cep: 04578-000

0800 702 4726

www.cisco.com/br

Cisco Systems Chile

Edificio World Trade Center, Torre Costanera

Av. Nva. Tajamar 555

Santiago - Chile.

800 52 2000

www.cisco.com/cl

Cisco Systems Colombia

Carrera 7 No. 71-21. Torre A. Piso 17

Bogotá, Colombia.

018009 154303 Ext. 7182506

www.cisco.com/co

Cisco Systems Costa Rica

Centro Corporativo Plaza Roble

Edificio Los Balcones, Primer Nivel

San José, Costa Rica

0800-012-0118 ext. 2653

www.cisco.com/cr

Cisco Systems Ecuador

18776852773 Ext. 7182506

Cisco Systems Panamá

Edificio World Trade Center

Piso 17, Of 1701 Area Comercial, Marbella

Panamá

001-800-507-1286 Ext. 7182653

www.cisco.com/pa

Cisco Systems México

Paseo de Tamarindos 400A, Piso 30

Bosques de las Lomas, México.

001-800-667-0832

Mexico North Ext. 7 186297

Mexico DF Ext 7 186234

Mexico West Ext 7 186235

Mexico South Ext 7 182642

www.cisco.com/mx

Cisco Systems Perú

Av. Victor Andrés Belaunde 147, Vía Principal 123

Edificio Real Uno, piso 13

San Isidro, Perú.

+511 215-5117

www.cisco.com/pe

Cisco Systems Puerto Rico

Westernbank Plaza

268 Ave Munoz Rivera, Suite 2300

San Juan, PR 00918

Puerto Rico.

787 620 1888

Bermuda

1-877-841-6599 Ext 6214

Rep. Dominicana

1-888-156-1464 Ext 6214

www.cisco.com/pr

Cisco Systems Venezuela

Av. La Estancia, Centro Banaven,

Torre C, piso 7. Chuao.

0-800-100-4767 ext. 7182506/ 7182649

www.cisco.com/ve

US Toll free

1-800-667-0832

Phone USA: 1-800-493-9697



Cisco Systems cuenta con más de 200 oficinas en distintos países y regiones. Direcciones, teléfonos y números de fax pueden ser encontrados en el siguiente site: www.cisco.com/go/offices

Alemania · Arabia Saudita · Argentina · Australia · Austria · Bélgica · Brasil · Bulgaria · Canadá · Chile · China PRC · Colombia · Corea · Costa Rica · Croacia · Dinamarca · Dubai, UAE · Escocia · Eslovaquia · Eslovenia · España · Estados Unidos · Filipinas · Finlandia · Francia · Grecia · Hong Kong SAR · Hungría · India · Indonesia · Irlanda · Israel · Italia · Japón · Luxemburgo · Malasia · México · Nueva Zelanda · Noruega · Países Bajos · Perú · Polonia · Portugal · Puerto Rico · Reino Unido · República Checa · Rumania · Rusia · Singapur · Sudáfrica · Suecia · Suiza · Tailandia · Taiwán · Turquía · Ucrania · Venezuela · Vietnam · Zimbabwe

Todo el contenido está protegido por Copyright © 1992-2006 de Cisco Systems, Inc.

Todos los derechos reservados. Catalyst, Cisco, Cisco Systems y el logotipo de Cisco Systems son marcas registradas de Cisco Systems, Inc. y/o de sus afiliadas en los EE.UU. y otros países. Todas las demás marcas comerciales mencionadas en este documento o sitio web son propiedad de sus respectivos titulares. El uso de la palabra partner no implica una relación de asociación entre Cisco y ninguna otra empresa. (0304R)

N2/KW/LW5530 01/04