



DOCUMENTACIÓN

Comunicaciones más inteligentes y eficaces para una empresa más eficiente

Presentación de las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas de Cisco

RESUMEN

En el entorno global de hoy en día, los trabajadores del conocimiento suelen viajar con frecuencia y encontrarse apartados de sus oficinas o grupos de trabajo, o se localizan en ubicaciones distribuidas, lejos de sus colegas, subordinados y supervisores. Organizaciones de todo tamaño, desde grandes corporaciones a pequeñas y medianas empresas (PYME), han realizado grandes inversiones para que estos 'trabajadores del conocimiento' dispongan de las aplicaciones y dispositivos de comunicación diseñados para mantenerlos en conexión permanente. Sin embargo, cuando los clientes no tienen acceso a las personas clave, la productividad se ve afectada y los proyectos se retrasan.

Las comunicaciones unificadas constituyen una categoría de aplicaciones y servicios diseñados para mejorar las comunicaciones dentro de una organización moderna, mantener los grupos de trabajo en conexión, hacer posible una colaboración eficaz y optimizar los procesos empresariales.

Cisco Systems®, como líder del sector de redes y comunicaciones empresariales, se encuentra en una posición excepcional para ofrecer la solución a estos desafíos: Cisco® Unified Communications, una familia de productos y aplicaciones de voz y comunicaciones IP que permite a las organizaciones comunicarse de forma más eficaz.

Comunicaciones Unificadas de Cisco es parte integral de la solución Cisco Business Communications, una solución integrada para organizaciones de todos los tamaños. Esta solución incluye también productos de seguridad e infraestructura y administración de redes, conexión inalámbrica, y un modelo de servicios durante el periodo de vida útil; además de flexibles opciones de implementación, paquetes de financiación para partners y usuarios finales, y aplicaciones de comunicación de terceros.

Este documento sitúa las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas de Cisco en el contexto de las necesidades organizativas que surgen actualmente e identifica las ventajas cuantificables (como la mayor productividad, un mejor entorno de colaboración y la reducción de costes) que se pueden obtener con la implantación de estas aplicaciones.

EL PROBLEMA: MUCHOS DISPOSITIVOS, POCO DIÁLOGO

En 1970, Peter Drucker, uno de los últimos visionarios en el área de la economía y administración, inventó el término *trabajador del conocimiento*. Predijo que el papel más importante en una empresa sería "hacer que el conocimiento sea más productivo".

Este objetivo sigue siendo prioritario en una organización moderna, donde los trabajadores del conocimiento (desde los ejecutivos y mandos medios a los agentes del centro de contactos) viajan frecuentemente o trabajan en entornos móviles o distribuidos.

Según un estudio realizado por Sage Research para Cisco Systems, el 27 por ciento del personal en empresas con una infraestructura IP viajan al menos una vez al mes. De estas compañías, el 58 por ciento afirma que una quinta parte de sus empleados viajan mensualmente, y casi una cuarta parte informa que el 40 por ciento o más de sus empleados debe trabajar, al menos una vez al mes, durante estos desplazamientos.

Otro interesante reto lo plantea la preponderancia de la fuerza laboral distribuida, ubicada en diferentes campus o pequeñas oficinas, muchas veces repartidas por todo el mundo. Nemertes Research informó en 2005 que el 90 por ciento de los empleados trabajan en ubicaciones que no forman parte de la oficina central, con un 40 a 70 por ciento de empleados que trabajan en ubicaciones distintas a donde se hallan sus supervisores. Nemertes también destacó el hecho de que el número de trabajadores virtuales (personal que trabaja en oficinas geográficamente separadas de sus supervisores) se ha incrementado en un 800 por ciento desde el año 2000.



En efecto, millones de trabajadores del conocimiento teletrabajan desde casa. De acuerdo con los datos publicados por In-Stat, en 2004, 44 millones de personas en América teletrabajaban, como mínimo, a tiempo parcial, y se espera que para 2008 lo hagan 51 millones; el mismo estudio estimaba que existían 14 millones de teletrabajadores a tiempo completo en 2004.

Finalmente, el crecimiento de la externalización y de las organizaciones virtuales en red entre las PYME y las empresas de mercado intermedio (que se centran en sus actividades básicas y se asocian con otras entidades para completar la "cadena de valor") exigen que los miembros del equipo de un proyecto puedan comunicarse de forma transparente, sea cual sea la organización a la que pertenezcan.

Proporcionar una comunicación optimizada entre los trabajadores remotos y sus equipos es un factor de alta prioridad para aquellos que toman las decisiones en el área empresarial y tecnológica. De hecho, las organizaciones modernas se encuentran ya saturadas de dispositivos de comunicación. El estudio de Sage Research (realizado en septiembre de 2005 y que incluyó entrevistas con más de 200 organizaciones) reveló que estas empresas tenían como media seis dispositivos de comunicación y casi cinco aplicaciones de comunicación *por empleado*. Al mismo tiempo, las expectativas de "calidad de interacción" se habían incrementado a medida que aumentaba el uso de los chat y las conferencias Web, las videoconferencias y los centros de contacto multimedia.

Sin embargo, el problema esencial seguía estando presente: cómo crear y mantener un entorno de comunicación eficiente para el personal que viajaba y los grupos de trabajo distribuidos.

Como se afirmaba en un informe de Forrester Consulting encargado por Cisco en agosto de 2005, "las comunicaciones de empresa se han hecho mucho más complejas. A pesar de las inversiones en tecnología, como la mensajería instantánea y los dispositivos móviles, las empresas todavía encuentran dificultades para contactar de forma oportuna y puntual con las personas responsables". (El estudio se diseñó para cuantificar el impacto de las aplicaciones de comunicaciones unificadas en las empresas).

Para solventar este problema, las organizaciones modernas deben resolver los dos grandes retos en las comunicaciones:

- Obtener, en el momento oportuno, mayor visibilidad con respecto a la disponibilidad, la planificación o la presencia de las personas que toman las decisiones y los principales participantes
- Colaborar con ellos (de forma espontánea, productiva, rentable y continua) para generar resultados tangibles y ventajas empresariales.

CUATRO PUNTOS SENSIBLES

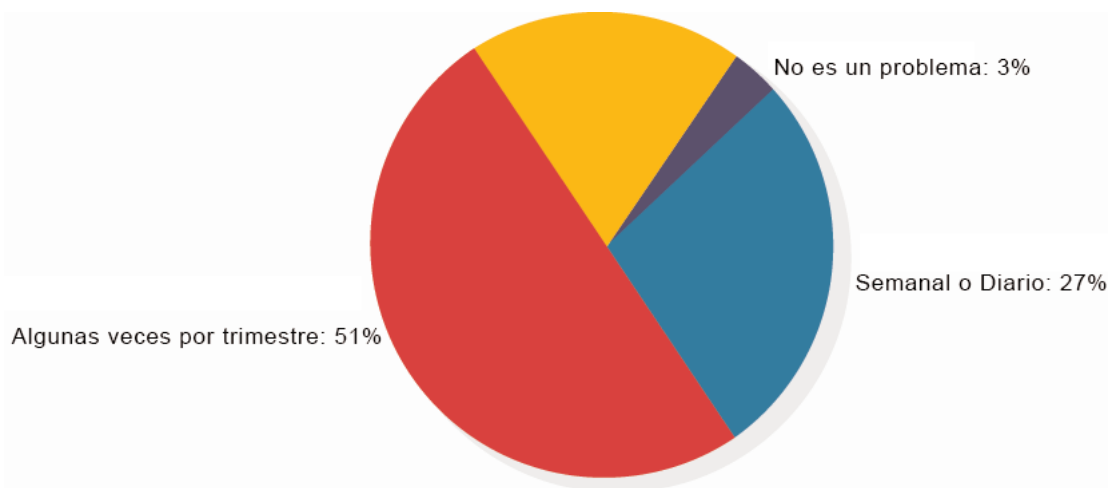
Si estos problemas no se resuelven adecuadamente, las consecuencias negativas no se hacen esperar. Los proyectos se retrasan: el estudio de Sage Research descubrió que el 22 por ciento de las organizaciones encuestadas decían sufrir, de forma mensual, retrasos causados por problemas en la comunicación, en tanto que el 13 por ciento afirmaba que estos retrasos se producían semanalmente. Los procesos empresariales optimizados o las "prácticas recomendadas" en implementación se interrumpen o desvirtúan. Las decisiones y los resultados de los proyectos se ven afectados porque no se obtiene acceso instantáneo (u oportuno) a las personas responsables ni se establecen canales de colaboración con los colegas, y se desperdician los recursos tecnológicos y de comunicaciones.

En definitiva, se pone en riesgo tanto la rentabilidad como las relaciones con los clientes y los socios. En concreto:

- **Los retrasos ocasionados por el retardo o la interrupción de las comunicaciones es un problema empresarial generalizado.** En su estudio, Sage Research informó que la multiplicidad de dispositivos de comunicación no ha resuelto todavía el que quizás es el más obvio problema del espacio de trabajo móvil y distribuido: cómo tener acceso a un colega o responsable imprescindible para un proyecto mediante el dispositivo adecuado, *al primer intento*. De hecho, el 36 por ciento de encuestados respondió que, por lo general, no pueden ubicar a sus colegas de forma remota al primer intento y el 52 por ciento dijo que se veían forzados a utilizar diversos medios de contacto de forma diaria.

El estudio de Forrester reveló que el 78 por ciento de los 67 responsables de TI entrevistados experimentaban retrasos en los proyectos, al menos de modo trimestral, debido a la incapacidad de comunicarse con rapidez con sus colegas, supervisores o subordinados, incluyendo un 27 por ciento que afirmaba tener este problema de modo diario o semanal. (Vea la Ilustración 1).

Ilustración 1. "¿Con cuánta frecuencia se retrasa un proyecto debido a la dificultad en contactar con los responsables cuando se les requiere?"



Fuente: Un estudio de Forrester Consulting encargado por Cisco Systems.

Además, el 63 por ciento experimentó ralentizaciones en los proyectos, en tanto que una cuarta parte informó sobre bloqueos completos en el trabajo debido a este factor. Es más, cuando las opciones de comunicación se pierden, la productividad se ve afectada. La persona que inicia la comunicación se ve forzada a dejar mensajes de voz o de correo electrónico, y a probar con otros medios para contactar con sus colegas o con el responsable. Por otro lado, el receptor debe gestionar (revisar, borrar, archivar o responder) cientos de mensajes de forma diaria y semanal.

- **La complejidad de las comunicaciones afecta a la productividad a largo plazo, a la reforma de los procesos empresariales y al rendimiento financiero.** El estudio de Forrester Consulting encargado por Cisco encontró que, para muchas organizaciones, los retrasos debidos a la comunicación se consideran parte de la rutina diaria. La baja calidad de las comunicaciones afecta a las iniciativas estratégicas como, por ejemplo, la fabricación oportuna y optimizada, la optimización de la cadena de suministros, la gestión de relaciones con los clientes y la metodología Six Sigma. Puede tener resultados desastrosos en los entornos con un alto índice de intercambios que dependen en gran medida del servicio al cliente y en los sectores de bienes perecederos. Y puede frustrar el desarrollo de los entornos de centros de contactos de nueva generación que dependen de la capacidad de escalar con rapidez las consultas de los clientes, dirigirlos al "experto" adecuado a través del centro de contactos distribuido, y resolverlas rápidamente utilizando la combinación de medios óptima.
- **Los resultados en los que se basan las decisiones se ven afectados por la incapacidad de tener acceso y colaborar de forma eficaz con los principales participantes.** Los trabajadores del conocimiento necesitan vías y medios para resolver las cuestiones urgentes que surgen a lo largo del periodo de duración del proyecto. Las decisiones previas afectan la toma de decisiones futura e incluso la viabilidad final o el éxito relativo del propio proyecto. Con una fuerza laboral distribuida o móvil, los participantes principales deben ser accesibles y tener plena capacidad de comunicarse eficaz y espontáneamente con los miembros del equipo. Según el estudio de Forrester Consulting, "Cuando aparecen los problemas, muchos trabajadores encuentran dificultades para reunir a su equipo en tiempo real para discutir los puntos cruciales. Tratar de programar conferencias informales o improvisadas suele producir retrasos mientras se espera a que los demás respondan. Un 74 por ciento de los trabajadores encuestados indicaron que les llevaba un día completo programar y confirmar las llamadas de conferencia". Hasta el momento, las soluciones de conferencias telefónicas y videoconferencias no disponían de la capacidad de dar soporte a la colaboración espontánea, transparente y completa, ya que solían ser caras, estar restringidas a ciertos nichos de comunicación y demasiado difíciles de administrar.

- **Los recursos se infrautilizan o se asignan de forma incorrecta debido a la complejidad de la comunicación.**

Conscientes de la gran importancia de mantener la fidelidad de los clientes y de construir una imagen de marca, las empresas realizan grandes inversiones en el desarrollo de talento humano y la implementación de tecnologías para, por ejemplo, gestionar mejor las consultas de los clientes sobre un nuevo producto o servicio. Sin embargo, la infrautilización y carencia de herramientas de comunicación (como teléfonos móviles o fijos, buscapersonas, PC portátiles o de sobremesa, asistentes personales o PDA) y aplicaciones (correo electrónico, buzón de voz, mensajería instantánea y otras) han afectado negativamente ese objetivo estratégico y pueden convertir esas inversiones en un despilfarro. En el ejemplo, si el cliente no recibe la información solicitada en el momento adecuado, cancela la venta. Con el tiempo, la organización no hace crecer sus negocios de forma eficiente ni mejora los índices de satisfacción y fidelidad de los clientes.

UNA NECESIDAD EN AUMENTO: COMUNICACIONES UNIFICADAS

Este desarrollo ha creado en las empresas (desde PYMES hasta grandes corporaciones) la necesidad de un sistema eficaz de comunicaciones empresariales que permita optimizar los procesos, contactar con la persona indicada en el primer intento y mejorar la rentabilidad. Este sistema se denomina *Comunicaciones Unificadas de Cisco*.

El estudio de Forrester Consulting detectó que existe "un nuevo paradigma para las comunicaciones de los empleados" que mejora el flujo de información "y permite que los trabajadores contacten unos con otros en lugar de hacerlo con un dispositivo de comunicación al que no se atiende".

Las comunicaciones unificadas hacen posible que las personas encuentren a sus colegas o a los responsables utilizando un sólo número de teléfono o dirección Internet. Integra el correo electrónico, la mensajería unificada y las aplicaciones de calendario con dispositivos de comunicación y aplicaciones (telefonía, mensajería de voz, y conferencias de audio, vídeo y Web). Las aplicaciones de mensajería unificada admiten funciones avanzadas de detección de presencia, capacidad de seguimiento (Find-me) e independencia de medios. Son sencillas de utilizar gracias a una familiar interfaz intuitiva para el control de sus funciones. Por último, proporcionan acceso de voz a las aplicaciones y datos.

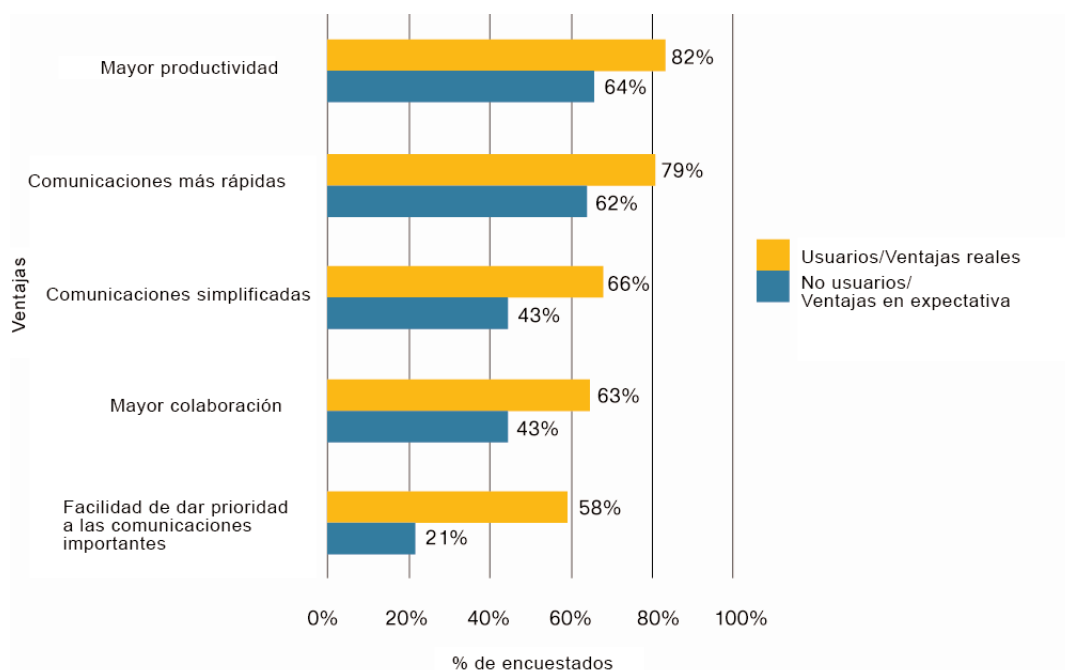
La mensajería unificada, una de las piezas fundamentales en las aplicaciones de comunicaciones unificadas, ha demostrado ser una herramienta de productividad altamente eficaz. El informe de Sage Research desveló que los empleados sin mensajería unificada dedicaban más de 75 minutos al día gestionando su correo electrónico, buzón de voz y mensajes de fax. La administración centralizada de los mensajes de la mensajería unificada permite que las personas puedan ahorrar una media de 43 minutos al día, una mejora del 57 por ciento en productividad.

Sage Research también encontró que se obtenía una reducción media del 30 por ciento en gastos de conferencias (cuando se ha implantado un sistema interno de conferencias) y un ahorro de \$1700 mensuales en viajes gracias al uso de conferencias multimedia, otra aplicación básica de las comunicaciones unificadas. Asimismo, determinó que los empleados con comunicaciones unificadas ahorran una media de 55 minutos al día, y que las conferencias, los teléfonos 'soft' y otras aplicaciones de este modelo reducían de forma notable los costes corrientes por viajes, telefonía de larga distancia y servicios no integrados de videoconferencia. Es más, Sage Research descubrió que, en realidad, las aplicaciones de mensajería unificada implementadas superaban las expectativas.

Ilustración 2. Ventajas reales vs. percibidas de las comunicaciones unificadas

P1: ¿Cuáles son las principales ventajas que se obtienen por tener de la capacidad de acceder a sus aplicaciones de comunicación corporativa desde una sola interfaz de trabajo? N=38 (Encuestados que utilizan actualmente clientes de comunicaciones unificadas)

P2: ¿Cuáles son las principales clases de ventajas que se podrían obtener de la capacidad de acceder a sus aplicaciones de comunicación corporativa desde una sola interfaz de trabajo? N=165 (Encuestados que no utilizan actualmente clientes de comunicaciones unificadas)



CISCO SYSTEMS: UNA POSICIÓN EXCEPCIONAL PARA OFRECER UNA SOLUCIÓN SUPERIOR DE COMUNICACIONES EMPRESARIALES

Las comunicaciones unificadas requieren una estrategia y una arquitectura de comunicaciones integradas, que permita una combinación segura de las aplicaciones de voz, vídeo y uso compartido de datos dentro de una red inteligente y resistente. Cisco Systems -gracias a su amplia variedad de soluciones líderes en el sector, el trabajo con socios en todo el mundo, y su experiencia en lograr que la tecnología resuelva los problemas empresariales- se encuentra en una posición excepcional para hacer que las comunicaciones unificadas se conviertan en una realidad.

La solución Cisco Business Communications ofrece un conjunto completo de aplicaciones de comunicación y productos de infraestructura, que incluyen seguridad integrada y un modelo de servicios durante el periodo de vida útil, además de las herramientas y los servicios de financiación que se requieren para la implementación de comunicaciones inteligentes y eficaces en empresas de todas las dimensiones. Las plataformas abiertas y extensibles conforman una base sólida y ampliable para las comunicaciones de voz inalámbrica o por cable, vídeo y datos. Un modelo de servicio para el periodo de vida útil ayuda a que las empresas adapten la implementación a las necesidades de su negocio. Las robustas herramientas de administración facilitan la gestión y permite que las organizaciones integren plenamente las aplicaciones de comunicación con los procesos empresariales.

La familia de productos Comunicaciones Unificadas de Cisco es parte integral de la solución Cisco Business Communications. El sistema Comunicaciones Unificadas de Cisco proporciona estructura e inteligencia a la comunicación de empresa, ayuda a que las organizaciones optimicen e integren sus comunicaciones y, en definitiva, puedan conectar usuarios con usuarios, en lugar de dispositivos con dispositivos.

Mediante el uso de la inteligencia y el alcance de la red para ofrecer información preferencial y de presencia, Comunicaciones Unificadas de Cisco refuerza la capacidad de acceso y conexión para conseguir una colaboración más espontánea, una toma de decisiones más rápida, reducir los cuellos de botella y mejorar la eficiencia general. Con un servicio al cliente más informado y con mayor capacidad de respuesta, las organizaciones pueden mejorar la fidelidad de los clientes, las ventas y la rentabilidad.

APLICACIONES DE COMUNICACIONES UNIFICADAS DE CISCO

El sistema Comunicaciones Unificadas de Cisco ofrece una serie completa de aplicaciones integradas y seguras que admiten la comunicación y la colaboración, e incluyen telefonía inteligente, administración de movilidad, mensajería, conferencia de vídeo y multimedia, y aplicaciones de centro de contactos. Estas aplicaciones basadas en estándares se integran de forma transparente con las herramientas de la empresa que los usuarios utilizan diariamente en sus equipos de trabajo. La configuración automatizada acelera la implementación y reduce los gastos operativos; por otra parte, las excelentes opciones de servicio mejoran los procesos vitales de la empresa y garantizan una alta disponibilidad.

La familia de productos Comunicaciones Unificadas de Cisco incluye:

- **Clientes Comunicaciones Unificadas de Cisco** como, por ejemplo, Cisco IP Communicator, Cisco Unified Video Advantage y Cisco Unified Personal Communicator, que mejoran la productividad, la rapidez en la toma de decisiones y la colaboración. El estudio de Sage Research mostró que los usuarios de clientes de comunicaciones unificadas ahorran una media de 32 minutos al día tan sólo por contactar con sus colegas al primer intento. Cisco ofrece una gama de clientes -desde aplicaciones de telefonía inteligentes hasta interfaces multimedia que integran voz, vídeo, conferencias Web y detección de presencia- para solventar las necesidades de las PYME, el mercado intermedio y las grandes organizaciones empresariales.
- **Las aplicaciones de presencia y movilidad** incluyen Cisco Unified Presence Server, que proporciona información sobre la presencia y el estado a características como Cisco IP Phone Messenger y a clientes como Cisco Unified Personal Communicator, y permite a los usuarios saber qué colegas de trabajo están disponibles y a través de qué dispositivo se les puede contactar en un momento determinado. Además, Cisco Wireless/Wireline Convergence, también conocido como capacidad de modo dual, ofrece a los usuarios capacidad de conexión transparente dentro de la LAN inalámbrica de la empresa (WLAN) o fuera de la red inalámbrica del proveedor de servicios, en tanto que Cisco Unified Mobility Manager con el servicio Cisco Mobile Connect ayuda a implementar la función de contacto empresarial a través de "un sólo número". El estudio de Sage Research reveló que las capacidades de detección de presencia de los dispositivos ahorran una media de 32 minutos al día. Además, el 50 por ciento de usuarios afirmaba lograr un ahorro de 15 a 30 minutos, y el 47 por ciento reportó un ahorro de entre 30 y 60 minutos, por día.
- **La mensajería unificada**, que incluye Cisco Unity® Unified Messaging, Cisco Unity Connection y Cisco Unity Express, incrementa la productividad de los empleados, mejora la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente, y utiliza de forma óptima las inversiones existentes en equipamiento de telefonía y grupos de trabajo. El estudio de Sage Research demostró que la mensajería unificada ahorra una media de 43 minutos al día -y 55 minutos en el caso de los empleados que viajaban- mediante una gestión simplificada de los mensajes. Cisco ofrece tres plataformas de mensajería que se han diseñado para adaptarse a organizaciones de todos los tamaños.
- **Las soluciones de conferencias multimedia**, que incluyen Cisco Unified MeetingPlace®, Cisco Unified MeetingPlace Express y Cisco Unified Videoconferencing, permiten que la colaboración a larga distancia resulte tan sencilla y eficaz como la presencial. Proporcionan un abanico de capacidades -desde voz, vídeo y conferencias Web integrados hasta las conferencias de voz 'meet-me'- para mejorar la productividad personal, optimizar los procesos empresariales y reducir costes. Sage Research reportó que las soluciones de conferencias lograban una disminución del 30 por ciento en gastos de conferencias y una importante reducción en costes de viajes.
- **Cisco Unified Contact Center** incluye soluciones de servicio asistido y autoservicio. Las opciones de servicio asistido -que incluyen Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express y Cisco Unified Contact Center Hosted- ayudan a que las empresas, proveedores de servicios y PYME creen una nueva generación de redes de interacción con los clientes. Se han diseñado para resolver las necesidades de los centros de contacto con relación a la mejora de las eficiencias operativas, el crecimiento de ingresos, la productividad de los empleados y la satisfacción del cliente. Las opciones de autoservicio incluyen Cisco Unified Customer Voice Portal y Cisco Unified IP IVR (Interactive Voice Response). Basada en el aceptado estándar de voz VXML (Extensible Markup

Language), la plataforma Cisco Unified Customer Voice Portal hace posible que las empresas utilicen las implementaciones Web de autoservicio existentes para ofrecer al usuario una experiencia consistente, independientemente del canal de interacción. Cisco Unified Customer Interaction Analyzer, un nuevo paradigma en analítica de centros de contacto, convierte el contenido de las llamadas en datos de cliente estructurados y utilizables. Mediante la interpretación de la conversación cliente/agente, proporciona contexto y significado empresarial y utiliza estos datos para transformar los servicios de la empresa y retener a los clientes, así como para reclutar, formar, cuantificar y asesorar a los empleados.

RESUMEN: OPTIMIZAR LOS PROCESOS EMPRESARIALES MEDIANTE COMUNICACIONES MÁS EFICACES

Después de hacer grandes inversiones en tecnologías y dispositivos, las empresas demandan métodos que permitan simplificar las comunicaciones de su personal laboral móvil y distribuido, a fin de mejorar el flujo de comunicaciones, tener acceso rápido a las personas que toman las decisiones, mejorar la colaboración y aumentar la productividad para la mejora global de su negocio.

Las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas de Cisco proporcionan los medios para administrar de forma flexible y productiva las comunicaciones en un entorno distribuido, móvil y multidispositivo. Aceleran el acceso y mejoran las comunicaciones, integran diferentes tipos de dispositivos y aplicaciones de comunicación, y mejoran de forma notable la colaboración para que las organizaciones puedan optimizar sus procesos empresariales, acceder al recurso adecuado desde el primer momento y mejorar la rentabilidad.

La solución Cisco Business Communications ofrece una estrategia y una arquitectura de comunicaciones integradas, que permite una combinación segura de las aplicaciones de voz, vídeo y uso compartido de datos dentro de una red inteligente y resistente. Cisco Systems -gracias a su amplia variedad de soluciones líderes en el sector, el trabajo con socios en todo el mundo, y su experiencia en lograr que la tecnología resuelva los problemas empresariales- se encuentra en una posición excepcional para hacer que las comunicaciones unificadas se conviertan en una realidad.



Sede central

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
EE.UU.
www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 526-4100

Sede en Europa

Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
Países Bajos
www-europe.cisco.com
Tel: 31 0 20 357 1000
Fax: 31 0 20 357 1100

Sede en América

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
EE.UU.
www.cisco.com
Tel: 408 526-7660
Fax: 408 527-0883

Sede en Asia Pacífico

Cisco Systems, Inc.
Capital Tower
168 Robinson Road
#22-01 to #29-01
Singapore 068912
www.cisco.com
Tel: +65 317 7777
Fax: +65 317 7799

Cisco Systems tiene más de 200 oficinas en los siguientes países y regiones.

Las direcciones, números de teléfono y de fax se pueden encontrar en el sitio Web Cisco.com en www.cisco.com/go/offices.

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

Copyright © 2006 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados. CCSP, CCVP, el logotipo de Cisco Square Bridge, Follow Me Browsing y StackWise son marcas comerciales de Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, y iQuick Study son marcas de servicio de Cisco Systems, Inc.; y Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, el logotipo de Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, el logotipo de Cisco Systems, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, el logotipo de iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, el logotipo de Networkers, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, y TransPath son marcas registradas de Cisco Systems, Inc. y sus filiales en Estados Unidos y otros países.

Las restantes marcas comerciales mencionadas en este documento o sitio Web pertenecen a sus respectivos propietarios. La utilización de la palabra partner no implica una relación de sociedad entre Cisco y otra empresa (0601R)

Impreso en EE.UU.

C11-332778-00 02/06