

Dar respuesta al cliente: mantener a los empleados móviles en contacto con sus clientes

EL RETO: SERVICIO PERSONALIZADO A 500 KILÓMETROS DE DISTANCIA

Bárbara trabaja como comercial para una empresa minorista de software. Necesita estar siempre disponible para sus clientes, que esperan un servicio personalizado para sus sistemas de venta a medida.

Mientras se encuentra fuera del país asistiendo a una feria de dos días, Bárbara es informada de que existe un problema de software que podría retrasar la instalación de un sistema en un punto de venta de la nueva librería de un cliente. Deja un mensaje de voz urgente en su oficina principal. Bárbara necesita solucionar el problema del software, poner al día a su cliente y volver a poner el proyecto en marcha. Y debe hacerlo lo más rápido posible.

Con mayor frecuencia, los empleados pasan más tiempo fuera de la oficina, trabajan desde hoteles, en sus casas o incluso en las instalaciones de sus clientes. Sin embargo, sus clientes siguen reclamando respuestas rápidas y resultados inmediatos. Sin la solución de red adecuada, el contacto entre empleados móviles y clientes es más difícil. Además, cuando los empleados no se encuentran en sus despachos, el acceso a las herramientas de trabajo que necesitan para desempeñar sus tareas puede verse limitado.

LA SOLUCIÓN: ACCESO MÓVIL SEGURO

Las aplicaciones móviles como mensajería instantánea, buscapersonas, servicios de voz y acceso a redes mientras se viaja están cambiando la manera de trabajar. Con una solución segura de red móvil, dará a sus empleados acceso inmediato a la información y herramientas que utilizan todos los días, a cualquier hora y desde cualquier lugar. Sus clientes pueden contactar con sus empleados fácil y rápidamente, y estos pueden darle el mejor servicio. Además, una red de seguridad avanzada protege la información confidencial de las empresas en cada paso del proceso.

Volvamos a la feria donde se encuentra Bárbara. Su jefe la llama a la oficina y su llamada es redireccionada automáticamente a su ordenador portátil. Bárbara responde a la llamada desde su portátil, utilizando una aplicación soft phone que permite que su ordenador funcione como un teléfono. Su gestor de software comparte con ella una aplicación de gestión de proyectos en la pantalla de su ordenador y se pone a desarrollar los valores de tiempo establecidos (timeframes) e hitos (milestones) para el proyecto. Trabajando de cerca y en tiempo real, encuentran la manera de adelantarse dos días al calendario inicial.

Organizan una conferencia telefónica basada en web e invitan al cliente a que se una para comentar el planning. El nuevo sistema del punto de venta está preparado en el plazo requerido y el cliente está satisfecho (y ni se entera de que Bárbara está a 500 kilómetros de su oficina).

“Como entidad sin ánimo de lucro, continuamente buscamos formas de ofrecer mejores servicios no sólo a nuestros miembros sino a las comunidades en las que estamos presentes. Con esta unidad móvil, podemos proporcionar servicios bancarios completos a personas que no se encuentran cerca de ninguna de nuestras filiales, así como ofrecer formación a la comunidad en cuestión de cooperativas de ahorro y crédito. Esta filial móvil realmente nos permite defender nuestro lema”.

(Jeff Snider, Vicepresidente de TI y Marketing de The People's Federal Credit Union)

LAS VENTAJAS DE CISCO

Diseñado para empresas que cada vez son más móviles, la Solución Cisco Secure Network Foundation ofrece a las empresas una mayor capacidad de respuesta hacia los clientes, haciendo que la información y las aplicaciones comerciales sean accesibles en cualquier lugar y en cualquier momento. La Solución Cisco Secure Network Foundation permite el acceso a la red mientras se viaja desde lugares como edificios públicos y hoteles. Permite a los empleados acceder con seguridad a red mientras viaja, y proporcionar a sus clientes acceso tanto a la sede como a las filiales de la empresa. La solución está diseñada para crecer al ritmo de la empresa, con la tranquilidad de una red que se adapta a las nuevas necesidades de la empresa.

Para las empresas que necesitan hacer sus operaciones más eficientes, el sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco ayuda a aunar voz, vídeo, datos y comunicaciones inalámbricas para servicios de mensajería y telefonía sofisticados. Nuestras herramientas de conferencia, fáciles de usar, permiten establecer conferencias de voz para colaborar con clientes y colaboradores. Combinando redes separadas de datos y voz en una infraestructura IP, podrá simplificar las operaciones de su empresa, al tiempo que logrará que su red haga mucho más por su negocio, como por ejemplo, el sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco proporciona apoyo para los empleados móviles con conexiones inalámbricas, manteniendo a su personal conectado y productivo, sin importar donde se encuentre.

UNA SOLUCIÓN INTEGRAL

Cisco Systems proporciona una solución integral capaz de resolver satisfactoriamente los retos únicos a los que se enfrentan negocios como el suyo. Cisco, sus socios de canal y sus proveedores de servicios trabajan conjuntamente para ayudarle a planificar su red y asegurarle que la solución elegida sirve como soporte y optimiza su negocio.

Puede implantar su solución de red paulatinamente, en fases progresivas, en el lugar que elija. Para las empresas que prefieran subcontratar la gestión y administración de sus servicios de red y centrarse más en su negocio, Cisco dispone de colaboradores globales y proveedores de servicios acreditados que pueden ofrecer y gestionar una amplia gama de servicios.

Las opciones de financiación flexibles y asequibles de Cisco Systems Capital® le permiten elegir la solución tecnológica que necesita sin un gran desembolso inicial, pudiendo así hacer un mejor uso de los presupuestos disponibles. Para ayudarle a garantizar que su red continúa siendo un apoyo para su negocio, opciones de servicio y soporte como Cisco SMB Support Assistant le ayudan a mantener su red en funcionamiento y dando servicio a los clientes.

“Somos un pequeño bufete de abogados, pero trabajamos y competimos cada día con despachos de 500 abogados. Es de vital importancia para nuestros clientes y para nosotros mismos dar la imagen de que somos tan capaces y productivos como un gran despacho. Con Secure Network Foundation de Cisco, disponemos de una infraestructura de red que nos permite competir con los gigantes del negocio”.

(Dan Jenkins, Abogado y socio del Bufete Jenkins)

PRODUCTOS

- La solución Unified IP Communicator de Cisco proporciona un teléfono IP basado en software para ordenador portátil.
- La solución Unified CallManager Express de Cisco permite gestionar las llamadas telefónicas en una red IP.
- La solución Unified Video Advantage de Cisco proporciona un servicio de videoconferencia bajo demanda.
- La solución Unified MeetingPlace Express de Cisco ofrece un servicio de conferencia de voz, vídeo y conferencias web.
- El dispositivo Adaptive Security Appliance ASA5500 de Cisco le protege de múltiples amenazas para custodiar la información confidencial del cliente.
- Los routers 3800/2800 Integrated Services y switches Catalyst Express 500 de Cisco soportan tráfico de voz y vídeo a través de la red.
- El punto de acceso Aironet de Cisco proporciona una conexión de red inalámbrica segura.

ANEXO

Para obtener más información sobre cómo las soluciones de Cisco pueden ayudar a sus empleados móviles a mantener su capacidad de respuesta, contacte con un punto de venta autorizado de Cisco.

Consulte la herramienta Smart Business Assessment Tool de Cisco en <http://www.smartbusinessassessment.com>

La herramienta Smart Business Assessment Tool de Cisco le permite crear un informe personalizado que prioriza sus retos comerciales y le muestra la tecnología adecuada para afrontarlos.