



INFORME TECNICO

Optimizar la empresa mediante comunicaciones más inteligentes y más eficaces

Presentación de las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas de Cisco

Resumen

En el entorno globalizado de hoy en día, los trabajadores del conocimiento suelen viajar y ausentarse de sus oficinas o equipos de trabajo, o desempeñarse en centros alejados de sus colegas, subordinados y supervisores. Las organizaciones de todos los tamaños, desde las grandes empresas hasta las medianas y pequeñas, invierten cifras millonarias a fin de proporcionar a estos trabajadores las aplicaciones y los equipos de comunicaciones diseñados para mantenerlos comunicados. No obstante, se producen mermas en la productividad y demoras en los proyectos cuando los clientes no pueden comunicarse con estos actores fundamentales.

La solución de comunicaciones unificadas constituye una nueva clase de aplicaciones y servicios que ha sido concebida específicamente para mejorar las comunicaciones dentro de la organización moderna y con ello mantener comunicados a los equipos de trabajo y posibilitar su colaboración eficaz, además de simplificar los procesos de negocios.

Como empresa líder de la industria en redes y comunicaciones empresariales seguras, Cisco Systems® está en condiciones únicas para brindar la solución que dará respuesta a estos problemas: Comunicaciones Unificadas de Cisco®, una familia de productos y aplicaciones de comunicaciones IP y de voz que ayudan a las organizaciones a comunicarse con mayor eficacia.

El sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco forma parte integral de la solución de Comunicaciones para empresas de Cisco, una solución integrada para organizaciones de todos los tamaños. 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.

En este informe técnico se analizan las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas de Cisco en el contexto de las necesidades emergentes de las organizaciones y se identifican las ventajas cuantificables, como por ejemplo, incremento de la productividad, mejora del entorno de colaboración y reducción de costos, que pueden obtenerse al implementar estas aplicaciones.

El Problema: Muchos Equipos, Poca Comunicación

En el año 1970, el ya fallecido visionario del *management*, Peter Drucker, acuñó el término *trabajadores del conocimiento* y predijo que el objetivo más importante en la empresa sería “incrementar la productividad del conocimiento.”

Hoy por hoy, ese objetivo es primordial en la organización moderna, donde los trabajadores del conocimiento, desde los ejecutivos y mandos medios hasta los agentes de centros de contactos, viajan constantemente o trabajan en entornos móviles o distribuidos.

Según un estudio realizado por Sage Research para Cisco Systems, el 27% de los empleados de las empresas que cuentan con comunicaciones IP viajan al menos una vez por mes. De estas empresas, el 58% manifestó que una quinta parte de su personal viaja y se ausenta de la oficina mensualmente, y casi una cuarta parte señaló que el 40% o más de sus empleados trabaja mientras está de viaje al menos una vez por mes.

La prevalencia del personal distribuido, es decir el que se desempeña en varios campus u oficinas más pequeñas, en general ubicadas en distintas partes del mundo, representa otro desafío. Según datos recabados por Nemertes Research en 2005, el 90% de los empleados no trabaja en la oficina principal de la empresa sino en otros sitios y entre el 40% y el 70% de los empleados trabaja en distintos sitios alejados de sus supervisores. Nemertes también destacó que la cantidad de trabajadores virtuales (es decir, las personas que trabajan en oficinas geográficamente distantes de las de sus supervisores) ha aumentado en el orden del 800% desde el año 2000.



En realidad, millones de trabajadores del conocimiento trabajan a distancia desde su casa. Según datos publicados de In-Stat, 44 millones de estadounidenses trabajaron a distancia al menos en jornada parcial en 2004 y, según se espera, 51 millones lo harán en 2008; en el mismo estudio se estimó que 14 millones de personas trabajaron a distancia en jornada completa en 2004.

Por su parte, ante el auge de la contratación de servicios a terceros y la organización virtual conectada en red entre las empresas medianas, pequeñas y de gama media, que se concentran en sus responsabilidades clave y se unen a otras entidades para completar la “cadena de valor”, resulta indispensable que los miembros de los equipos de proyectos puedan comunicarse de forma transparente entre las organizaciones.

Los responsables de tomar decisiones comerciales y de tecnología reconocen la primordial importancia que tienen las comunicaciones optimizadas entre los trabajadores del conocimiento ubicados en sitios remotos y sus equipos. En realidad, la organización moderna ya está equipada con innumerables dispositivos de comunicación. El estudio llevado a cabo por Sage Research (en septiembre de 2005 y que abarcó entrevistas a más de 200 organizaciones) reveló que en promedio las organizaciones utilizan más de seis tipos de dispositivos de comunicación y alrededor de cinco aplicaciones de comunicaciones por empleado. Paralelamente, las expectativas respecto de la “calidad de las interacciones” han aumentado a la par que se ha incrementado el uso de los chats web, conferencias web, videoconferencias y centros de contactos multimedia.

Sin embargo, el problema fundamental persiste: cómo crear y mantener un entorno de comunicaciones eficaces para el personal que viaja y los equipos de trabajo distribuidos.

Según se indicó en un informe preparado en agosto de 2005 por Forrester Consulting a solicitud de Cisco, “las comunicaciones empresariales son más complejas. Si bien las empresas realizan inversiones en tecnología, como por ejemplo, mensajería instantánea y equipos móviles, siguen teniendo problemas a la hora de comunicarse de forma oportuna con los principales responsables de la toma de decisiones.” (El estudio tuvo por objeto cuantificar el impacto de las aplicaciones de comunicaciones unificadas en las empresas.)

A fin de solventar este problema, las organizaciones modernas deben dar respuesta a dos desafíos principales:

- **Conocer** la disponibilidad, calendarios o presencia de los principales responsables de la toma de decisiones y actores de forma oportuna
- **Colaborar con ellos** de forma espontánea, productiva, económica y permanente, a fin de obtener resultados y ventajas tangibles

Cuatro Fuentes de Problemas Principales

Al no darse respuesta a estos desafíos, se sufren consecuencias sumamente desfavorables. Por una parte, se demoran los proyectos: en el estudio realizado por Sage Research se determinó que el 22% de las organizaciones consultadas sufre demoras ocasionadas por fracturas en las comunicaciones todos los meses, mientras que el 13% sufre ese tipo de demoras todas las semanas. Por otra parte, se ve alterada o deteriorada la implementación de procesos de negocios simplificados o de las “mejores prácticas” emergentes. Además, se perjudican los resultados de decisiones y proyectos por la falta de acceso instantáneo (u oportuno) a los responsables de la toma de decisiones y colaboración con colegas importantes, con lo cual se despilfarran recursos tecnológicos y de comunicaciones.

Al fin y al cabo, pueden ponerse en peligro la rentabilidad y las relaciones con los clientes y partners. Más concretamente:

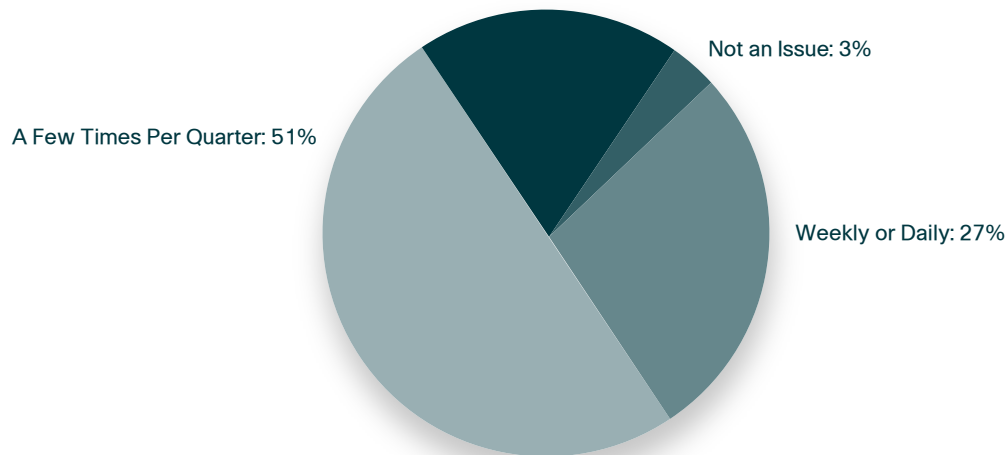
- **Las interrupciones y demoras en los proyectos que ocasionan las fracturas en las comunicaciones son un problema prevalente en las empresas.**

En su estudio, Sage Research documentó que la multiplicidad de dispositivos de comunicación sigue sin resolver el problema tal vez más obvio de los entornos laborales distribuidos y móviles: cómo acceder a un colega importante o al principal responsable de la toma de decisiones mediante el dispositivo adecuado en el primer intento. En efecto, el 36% de los participantes en el estudio señaló que, en general, no logra comunicarse en el primer intento con los colegas que trabajan en oficinas remotas y el 52% explicó que se ve obligado a utilizar varios medios de contacto todos los días.

El estudio de Forrester reveló que el 78% de los 67 responsables de la toma de decisiones de TI que encuestó experimentó demoras en los proyectos, al menos, algunas veces por trimestre debido a la imposibilidad de comunicarse con rapidez con sus colegas, supervisores o subordinados; en tanto que el 27% manifestó que se enfrenta con este problema todos los días o todas las semanas. (Vea la figura 1.)

Figura 1. “¿Con qué frecuencia se demora un proyecto al no poder comunicarse con los principales responsables de la toma de decisiones cuando se los necesita?”

Source	Spanish Translation
Not an issue: 3%	No es un problema: 3%
A few times per quarter: 51%	Algunas veces por trimestre: 51%
Weekly or daily: 27%	Semanal o diariamente: 27%
Source: A commissioned study conducted by Forrester Consulting on behalf of Cisco.	Fuente: Estudio llevado a cabo Forrester Consulting a solicitud de Cisco.



Asimismo, el 63% señaló demoras en los proyectos, mientras que una cuarta parte indicó que debió detener los trabajos por completo a consecuencia de este factor. Por otra parte, la productividad se resiente cuando se producen desencuentros de comunicación. La persona que inicia el contacto se ve obligada a dejar mensajes de voz o de correo electrónico y a probar otros medios para comunicarse con el colega o el responsable de la toma de decisiones. En tanto que el destinatario debe administrar (revisar, borrar, archivar o responder) centenares de mensajes a diario y semanalmente.

- **La complejidad de las comunicaciones afecta la productividad a largo plazo, la modificación de procesos de negocios y el rendimiento financiero.** El estudio de Forrester Consulting solicitado por Cisco determinó que, en muchas organizaciones, las demoras ocasionadas por las fracturas en las comunicaciones se consideran parte de la rutina diaria. La comunicación deficiente afecta las iniciativas estratégicas como la producción simplificada o Just in time, la optimización de la cadena de suministro, la gestión de relaciones con los clientes y Six Sigma. Puede tener consecuencias catastróficas en entornos de alto nivel de rotación que dependen en gran medida de la atención al cliente y las industrias de productos perecederos. Además, puede frustrar el desarrollo de entornos de centros de contactos de próxima generación que dependen de la capacidad para derivar de inmediato las consultas de los clientes, enviarlas al “experto” adecuado del centro de contactos distribuido y zanjarlas con rapidez mediante la combinación óptima de medios.

- **Se ven afectados los resultados del proceso de toma de decisiones al no poder accederse a los principales actores y colaborar con ellos de manera eficaz.** Los trabajadores del conocimiento necesitan contar con medios y recursos a fin de responder a preguntas urgentes durante todo el ciclo de vida de un proyecto. Las decisiones que se toman en las primeras fases de un proyecto influyen en las decisiones futuras e incluso en la viabilidad o el éxito relativo del propio proyecto. Si se cuenta con empleados móviles o distribuidos, debe poder accederse a los principales actores y éstos deben contar con todos los recursos para comunicarse con eficacia y espontaneidad con los miembros de su equipo. Según el estudio de Forrester Consulting, “Cuando surgen problemas, a muchos empleados les resulta difícil reunir con rapidez a su equipo en tiempo real a fin de analizar un problema crucial. Al intentar programar llamadas en conferencia informales o no planificadas, suelen producirse demoras mientras se espera que los demás respondan. Según lo indica el 74% de los empleados encuestados, se necesita un día entero para programar y confirmar las llamadas en conferencia.” Hasta ahora, el nivel de desarrollo de las soluciones de conferencias telefónicas y videoconferencias no permitía fomentar la colaboración espontánea y profunda; además, esas soluciones solían ser costosas y muy difíciles de administrar, y estaban limitadas por la segmentación de las comunicaciones.
- **Los recursos se desaprovechan o se asignan de manera errónea debido a la complejidad de las comunicaciones.** Al reconocer la importancia estratégica que tiene mantener la fidelidad del cliente y construir el “brand equity”, las empresas invierten cifras millonarias para desarrollar talentos humanos e implementar tecnologías que, por ejemplo, permitan administrar más adecuadamente las consultas de los clientes sobre un nuevo producto o servicio. Sin embargo, el desaprovechamiento y la falta de integración de las herramientas de comunicación (por ejemplo, teléfonos celulares y de escritorio, localizadores, equipos personales de escritorio y móviles, y asistentes personales digitales [PDA]) y aplicaciones (correo electrónico, voicemail, mensajería instantánea, etc.) socavan ese objetivo estratégico y pueden traducirse en un despilfarro de las inversiones realizadas. En el ejemplo, si el cliente no recibe la información solicitada de forma oportuna, se cancela la venta. Y, a la larga, la organización no logra expandir con eficacia su negocio ni aumentar el nivel de satisfacción y la fidelidad de los clientes.

Una Necesidad Emergente: Las Comunicaciones Unificadas

Estas situaciones han generado una necesidad entre las empresas de todos los tamaños, desde las grandes hasta las medianas y pequeñas, de contar con un sistema de comunicaciones empresariales eficaces que les permita simplificar los procesos de negocios, ubicar a la persona adecuada en el primer intento e incrementar la rentabilidad. Este sistema se denomina *sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco*.

Forrester Consulting señaló en su estudio que existe “un nuevo paradigma en las comunicaciones de los empleados” que mejora el flujo de la información “y permite a los empleados comunicarse entre sí en lugar de hacerlo con un contestador automático.”

La solución de comunicaciones unificadas permite a los empleados encontrar a sus colegas o a los responsables de la toma de decisiones mediante un solo número de teléfono o dirección de Internet. Integra aplicaciones de correo electrónico, mensajería instantánea y calendarios con dispositivos y aplicaciones de comunicaciones: telefonía, mensajería de voz así como audioconferencias, videoconferencias y conferencias web. Las aplicaciones de comunicaciones unificadas ofrecen funciones avanzadas de información sobre presencia y localización e independencia de medios. Son fáciles de usar gracias a su interfaz intuitiva que permite acceder a potentes funciones. Y además, ofrecen acceso de voz a aplicaciones y datos.

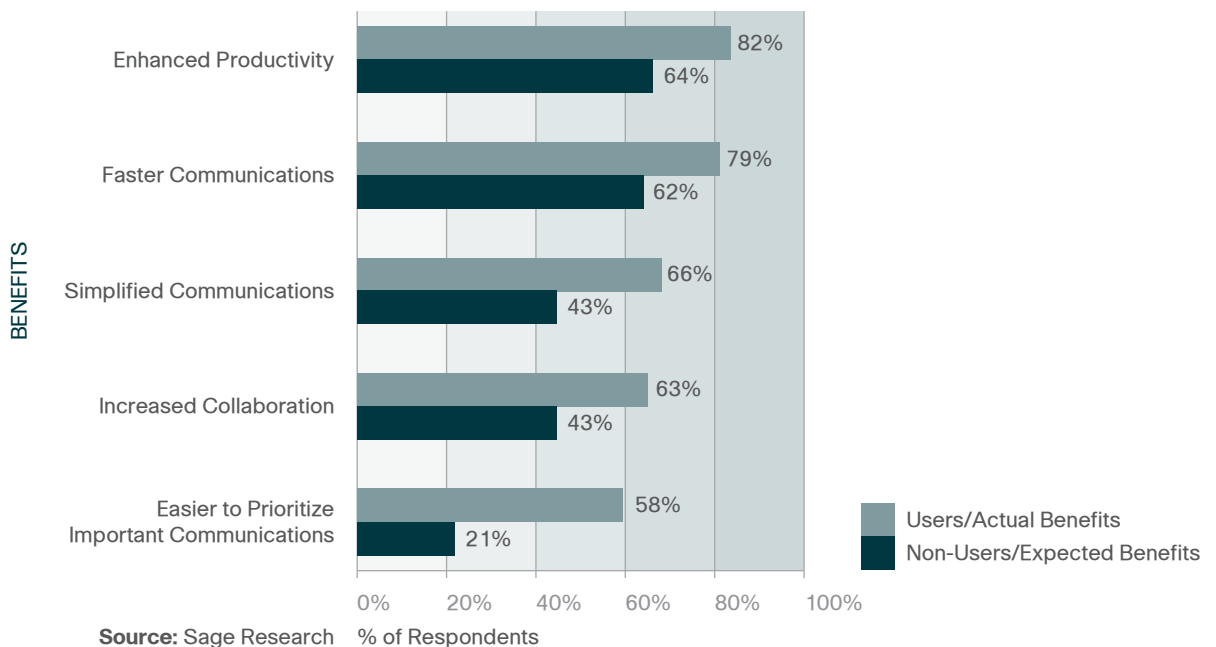
Según se ha comprobado, la mensajería unificada, piedra angular de las aplicaciones de comunicaciones unificadas, resulta ser una herramienta de productividad sumamente eficaz. El estudio de Sage Research reveló que los empleados que no cuentan con mensajería unificada dedican más de 75 minutos por día para administrar sus mensajes de correo electrónico, voicemail y fax. En cambio, la administración centralizada de mensajes que ofrece la mensajería unificada permite a los empleados ahorrar, en promedio, 43 minutos por día, lo que se traduce en un 57% de mejora de la productividad.

En el estudio de Sage Research también se demostró que se logra una reducción promedio del 30% de los gastos en conferencias (cuando se trata de implementaciones propias de la empresa) y se logra ahorrar US\$1700 por mes gracias a la menor cantidad de viajes que deben hacerse al utilizar las conferencias de medios dinámicos, otra aplicación clave de las comunicaciones unificadas. Asimismo, se documentó que los empleados que cuentan con aplicaciones de comunicaciones unificadas logran ahorrar, en promedio, 55 minutos por día y que las aplicaciones de conferencias, softphones y demás aplicaciones de comunicaciones unificadas reducen de forma considerable los gastos directos en concepto de viajes, llamadas de larga distancia y servicios de videoconferencias no integrados. Es más, en el estudio de Sage Research se determinó que las aplicaciones de comunicaciones unificadas implementadas, en realidad, superan las expectativas.

Figura 2. Comparación entre las ventajas reales de las comunicaciones unificadas y las ventajas esperadas.

P1: ¿Cuáles son las principales ventajas que obtiene al poder acceder a las aplicaciones de comunicaciones de su empresa desde una sola interfaz de escritorio? **N=38** (Participantes que actualmente utilizan clientes de comunicaciones unificadas)
P2: ¿Cuáles son las principales ventajas que esperaría obtener al poder acceder a las aplicaciones de comunicaciones de su empresa desde una sola interfaz de escritorio? **N=38** (Participantes que actualmente no utilizan clientes de comunicaciones unificadas)

Source	Spanish Translation
Benefits	Ventajas
Enhanced productivity	Productividad superior
Faster communications	Comunicaciones más rápidas
Simplified communications	Comunicaciones simplificadas
Increased collaboration	Mayor colaboración
Easier to prioritize important communications	Mayor facilidad para priorizar comunicaciones importantes
Users/actual benefits	Usuarios/ventajas reales
Non-users/expected benefits	No usuarios/ventajas esperadas
% of Respondents	% de Participantes
Source: Sage Research	Fuente: Sage Research



Cisco Systems: El Proveedor Líder de Soluciones de Comunicaciones Empresariales de Calidad Superior

Las comunicaciones unificadas requieren una estrategia y arquitectura de comunicaciones integradas, que posibiliten la combinación segura de aplicaciones de voz, video y datos de colaboración en una red sólida e inteligente. Gracias a su amplia gama de soluciones líderes de la industria, sus alianzas de primer nivel y su conocimiento del uso de la tecnología para dar respuesta a los desafíos de las empresas, Cisco Systems puede hacer realidad la promesa de las comunicaciones unificadas.

La solución de Comunicaciones para empresas de Cisco ofrece una serie completa de aplicaciones de comunicaciones y productos de infraestructura, junto con seguridad integrada, la solución de servicios basados en el ciclo de vida útil y las herramientas y los servicios personalizados necesarios, con el fin de proporcionar comunicaciones inteligentes y eficaces a las empresas de todos los tamaños. Las plataformas de redes abiertas y ampliables constituyen una base sólida y escalable para las comunicaciones de voz, video y datos, tanto cableadas como inalámbricas. El sistema de servicios basados en el ciclo de vida útil ayuda a las empresas a vincular el desarrollo tecnológico con las necesidades de la organización. Además, las robustas herramientas de administración facilitan el control y permiten a las empresas integrar las aplicaciones de comunicaciones más estrechamente con los procesos de negocios.

La familia de productos de Comunicaciones Unificadas de Cisco forma parte integral de la solución de Comunicaciones para empresas de Cisco. El sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco proporciona estructura e inteligencia a las comunicaciones empresariales, por lo que ayuda a las organizaciones a simplificar e integrar sus comunicaciones y a conectar a los usuarios entre sí, en lugar de conectar dispositivos a dispositivos.

Al aprovechar la amplitud y la inteligencia de la red para brindar información sobre presencia y preferencias de los usuarios, el sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco fortalece la comunicación y posibilita una colaboración más natural, agiliza la toma de decisiones y disminuye los problemas en las comunicaciones, además de aumentar la eficiencia general. Al incrementar la capacidad de respuesta de la atención a clientes y proporcionarles más información a este sector, las organizaciones pueden incrementar la fidelidad de los clientes, las ventas y su rentabilidad.

Aplicaciones de Comunicaciones Unificadas de Cisco

El sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco ofrece una gama completa de aplicaciones seguras e integradas de comunicación y colaboración, entre las cuales cabe mencionar las aplicaciones de telefonía inteligente, administración de movilidad, mensajería, videoconferencias y conferencias de medios dinámicos, así como centros de contactos. Estas aplicaciones basadas en normas se integran a la perfección con las herramientas que los usuarios emplean en sus escritorios todos los días. Su configuración automática agiliza su implementación y reduce los gastos operativos, en tanto que los servicios robustos mejoran los procesos de negocios estratégicos y ayudan a garantizar la alta disponibilidad.

La familia de productos de Comunicaciones Unificadas de Cisco incluye lo siguiente:

- **Los clientes de Comunicaciones Unificadas de Cisco**, como por ejemplo, Cisco IP Communicator, Cisco Unified Video Advantage y Cisco Unified Personal Communicator, incrementan la productividad, agilizan la toma de decisiones y mejoran la colaboración. El estudio realizado por Sage Research demostró que los usuarios de clientes de comunicaciones unificadas logran ahorrar, en promedio, 32 minutos por día al poder comunicarse con sus colegas en el primer intento. Cisco ofrece una amplia variedad de clientes que van desde aplicaciones de telefonía inteligente hasta una interfaz completa de medios dinámicos que integra funciones de audioconferencia, videoconferencia, conferencia web y de información sobre presencia, a fin de satisfacer las necesidades de las organizaciones medianas, pequeñas, de gama media y de gran magnitud.
- **Las aplicaciones de presencia y movilidad**, por ejemplo Cisco Unified Presence Server, que proporcionan información sobre la presencia de usuarios para funciones como Cisco IP Phone Messenger y clientes como Cisco Unified Personal Communicator, permiten a los usuarios conocer la disponibilidad de sus colegas y el medio o equipo mediante el cual pueden contactarlos en un momento determinado. Asimismo, la convergencia inalámbrica/cableada de Cisco, denominada también “función de modo doble”, ofrece a los usuarios conectividad transparente en la LAN inalámbrica (WLAN) de la empresa o fuera de ella en la red del proveedor de servicios inalámbricos; mientras que Cisco Unified Mobility Manager con el servicio Cisco Mobile Connect permite habilitar la función de contacto con un solo número. El estudio llevado a cabo

por Sage Research reveló que el uso de funciones de información sobre presencia de usuarios permite ahorrar, en promedio, 32 minutos por día. Asimismo, según se documentó, el 50% de los usuarios logra ahorrar entre 15 y 30 minutos por día, y el 47% logra ahorrar entre 30 y 60 minutos por día.

- **La mensajería unificada**, que ofrece Cisco Unity® Unified Messaging, Cisco Unity Connection y Cisco Unity Express, aumenta la productividad de los empleados y mejora la capacidad de respuesta al cliente y su nivel de satisfacción, además de aprovechar las inversiones ya realizadas en groupware y equipos de telefonía. En el estudio realizado por Sage Research se demostró que la mensajería unificada permite al usuario tipo ahorrar 43 minutos por día y al trabajador del conocimiento que viaja, 55 minutos por día gracias a la administración más sencilla de mensajes. Cisco ofrece tres plataformas de mensajería que, por sus características de diseño, se adaptan a las necesidades específicas de las organizaciones de todos los tamaños.
- **Las soluciones de conferencias de medios dinámicos**, entre ellas la solución Cisco Unified MeetingPlace®, Cisco Unified MeetingPlace Express y Cisco Unified Videoconferencing, simplifican la organización de reuniones a distancia, por lo cual resultan tan eficaces como las reuniones personales. Estas soluciones ofrecen diversas funciones, desde audioconferencias, videoconferencias y conferencias web integradas hasta audioconferencias Meet-Me, a fin de incrementar la productividad personal, simplificar los procesos de negocios y reducir los costos. Sage Research demostró que las soluciones de conferencias permiten reducir un 30% los gastos en servicios de conferencias así como un porcentaje significativo los gastos de viajes.
- **Cisco Unified Contact Center** incluye soluciones de servicio asistido y de autoservicio. Las soluciones de servicio asistido, entre ellas Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express y Cisco Unified Contact Center Hosted, ayudan a las empresas de gran magnitud, proveedores de servicio y medianas y pequeñas empresas a construir la Red de interacción con el cliente de próxima generación. Estas soluciones fueron concebidas específicamente para satisfacer las necesidades de los centros de contacto e incrementar la eficiencia operativa, la rentabilidad, la productividad de los empleados y el nivel de satisfacción del cliente. Por su parte, las soluciones de autoservicio incluyen Cisco Unified Customer Voice Portal y Cisco Unified IP IVR (Respuesta interactiva de voz). Cisco Unified Customer Voice Portal, basado en la plataforma VXML (Lenguaje de marcado ampliable de voz), norma aceptada de la industria, permite a las empresas aprovechar los desarrollos de autoservicio web, con lo cual el cliente obtiene una atención fluida, independientemente del canal de interacción que escoja. El Analizador de interacciones con el cliente Cisco Unified, un nuevo paradigma en el análisis de la información de centros de contactos, convierte el contenido de las llamadas de formato libre en datos estructurados sobre el cliente que pueden aprovecharse. Al interpretar toda la conversación mantenida entre el cliente y el agente, ofrece el contexto y sentido de la transacción, y utiliza estos datos para transformar las prácticas de atención y retención de clientes de las empresas, así como los procesos de selección, formación, evaluación y capacitación de los empleados.



Resumen: Simplificar los Procesos de Negocios Mediante Comunicaciones más Eficaces

Después de realizar considerables inversiones en tecnología y equipos, las empresas necesitan imperiosamente simplificar las comunicaciones de su personal móvil y distribuido a fin de mejorar el flujo de las comunicaciones, acceder con rapidez a los principales responsables de la toma de decisiones, mejorar la colaboración y aumentar la productividad en aras de la optimización de la empresa.

Las aplicaciones de Comunicaciones Unificadas de Cisco brindan los instrumentos que permiten administrar las comunicaciones de manera flexible y productiva en un entorno móvil y distribuido caracterizado por el uso de diversos dispositivos. Estas aplicaciones agilizan y optimizan la comunicación e integran distintos modos de equipos y aplicaciones de comunicaciones, además de mejorar de manera superlativa la colaboración. Por ello, las organizaciones pueden simplificar sus procesos de negocios, contar con el recurso adecuado desde el inicio e incrementar su rentabilidad.

La solución de Comunicaciones para empresas de Cisco proporciona una estrategia y arquitectura de comunicaciones integradas, que posibilitan la combinación segura de aplicaciones de voz, video y datos de colaboración en una red sólida e inteligente. Gracias a su amplia gama de soluciones líderes de la industria, sus alianzas de primer nivel y su conocimiento del uso de la tecnología para dar respuesta a los desafíos de las empresas, Cisco Systems puede hacer realidad la promesa de las comunicaciones unificadas.



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