



Generalidades de la solución

## Cisco Smart Business Roadmap: soluciones para afrontar los desafíos actuales de las empresas y llevar su negocio a un rendimiento óptimo

### RESUMEN EJECUTIVO

La velocidad de los cambios y el grado de competencia en el mundo empresarial experimentan un gran ascenso. Las medianas y pequeñas empresas necesitan asegurarse de que las soluciones tecnológicas que adquieren satisfacen sus necesidades comerciales actuales, y son lo suficientemente flexibles como para crecer al ritmo que evoluciona el entorno empresarial. Cisco® Smart Business Roadmap proporciona una vía de evolución estructurada y planificada para ayudar a las organizaciones a aprovechar las oportunidades comerciales del presente y a maximizar el potencial a largo plazo de su inversión tecnológica. Ofrece soporte para la interacción en tiempo real a través de soluciones de comunicaciones inteligentes, sencillas y seguras que operan en una única solución de red integrada. Cisco Smart Business Roadmap ofrece un plan para su negocio que reúne soluciones tecnológicas adaptadas, servicio y soporte de clase mundial suministrados a través de partners locales especializados, y opciones de financiamiento flexibles, todo diseñado específicamente para las medianas y pequeñas empresas.

Con unos objetivos comerciales ordenados por prioridades y un plan tecnológico asignado para alcanzar esos objetivos, las medianas y pequeñas empresas pueden mejorar sus comunicaciones de forma económica, simplificar los procesos comerciales y proporcionar comunicaciones seguras a empleados, clientes y partners. Las compañías pueden implementar Cisco Smart Business Roadmap en etapas a lo largo del tiempo, a un ritmo que sea adecuado para ellos.

### DESAFÍO

El papel de la tecnología está cambiando para las medianas y pequeñas empresas. A medida que las organizaciones amplían su ámbito a nivel mundial, recurren a la tecnología de redes para mejorar la conexión con sus partners, proveedores y clientes.

Para seguir siendo competitivas y progresar, las soluciones tecnológicas y de red deben corresponderse con los desafíos comerciales cruciales, tanto hoy como de cara al futuro.

Una investigación independiente ha identificado los principales desafíos comerciales a los que se enfrentan las medianas y pequeñas empresas.

- **Eficacia operativa**—El clima empresarial general está cambiando más rápidamente que nunca. Las empresas deben reaccionar y evolucionar más rápidamente, y deben ser capaces de hacer más con menos recursos. Por ejemplo, las empresas necesitan lograr que sus recursos existentes sean más productivos y mejorar la calidad de sus productos y servicios.
- **Receptividad del cliente**—Los clientes son hoy más exigentes que nunca. Disponen de más opciones en cuanto a qué y cómo comprar, y requieren una variedad de formas de comunicarse y obtener la información. Los clientes están acostumbrados a comprar y relacionarse con las empresas a través de Internet, y esperan recibir respuestas instantáneas y un servicio rápido y personalizado.
- **Control de costos**—Un elemento fundamental para la rentabilidad, el control de costos, se está convirtiendo en un aspecto más apremiante a medida que las compañías pretenden lograr más con menos recursos. Las empresas deben evolucionar de forma continua para seguir el ritmo de los cambios y de la competencia; las inversiones que hagan hoy deben servir para el futuro, sin tener que incurrir en el costo de realizar actualizaciones masivas de gran alcance.
- **Seguridad**—Una transgresión de seguridad puede costarle a una compañía no sólo la pérdida de datos y productividad, sino que además puede causar un daño irreparable a su reputación. El cumplimiento de normativa (por ejemplo, HIPAA, la ley Graham-Leach-Bliley y Basel II) también motiva la necesidad de los clientes de documentar y proteger su tecnología de la información de manera más eficaz.

Para mantenerse a la par de estos desafíos y asegurarse de que sus negocios sobrevivan y prosperen, las empresas necesitan un plan tecnológico con visión de futuro; un plan que no sólo trate los problemas actuales, sino que además se ajuste con facilidad y eficacia a medida que cambian las necesidades. Para implementar la solución, necesitan contar con un partner que les ayude a planificar y controlar la evolución de su compañía, alineando estrechamente la tecnología para adaptarla a sus necesidades comerciales.

## **CISCO SMART BUSINESS ROADMAP: EVOLUCIÓN DE LA SOLUCIÓN**

Cisco® Smart Business Roadmap proporciona una vía de evolución estructurada y planificada para ayudar a las organizaciones a realizar adquisiciones tecnológicas informadas. Esta guía muestra cómo las soluciones tecnológicas de Cisco pueden optimizar los negocios abordando de manera eficaz los desafíos actuales y evolucionando para asumir nuevos desafíos.

Trabajando en estrecha colaboración con los partners del canal de ventas local de Cisco, las empresas pueden desplegar una combinación de tecnologías que se sincronizan de manera óptima con las prioridades comerciales de corto y largo plazo.

Cisco ha identificado las tres fases principales de la evolución comercial y tecnológica: base, crecimiento y optimización. A continuación, se indica un ejemplo de cómo una empresa podría usar este planteamiento de guía.

### **Base**

Las empresas que están en la fase de construcción de la red básica buscan comunicarse de forma más eficaz con sus empleados, clientes y proveedores. Necesitan mejorar el uso compartido de la información interdepartamental. Puede que a su vez quieran proporcionar a sus empleados y clientes un acceso más fácil a la información publicándola en un sitio web. En esta fase, la empresa busca una base tecnológica que le permita comunicarse y operar de forma más eficaz, ofrecer un mejor servicio a sus clientes y proteger la seguridad de la información. Quizá la compañía esté considerando utilizar sistemas de programación de tiempo o correo electrónico, o facilitar a sus clientes el acceso a través de la Web.

### **Crecimiento**

Las empresas que están en la fase de crecimiento han terminado de establecer los procesos comerciales básicos y se centran en ser más eficientes y económicas. Ahora están considerando la posibilidad de ofrecer a sus empleados la opción de trabajar desde sus hogares o cuando están de viaje, de manera que puedan responder a otros colegas o a los clientes con mayor rapidez. Además, desean seguir mejorando sus comunicaciones con empleados, clientes y proveedores, y facilitar un uso compartido de la información más inmediato.

### **Optimización**

En la fase de optimización, las empresas se suelen enfocar en diferenciarse mediante la optimización de su interacción con clientes y proveedores, y entre los empleados. En este momento, están considerando implementar aplicaciones de administración de relaciones con el cliente, automatización de los recursos de ventas y de centro de atención telefónica, a fin de mejorar el uso compartido de información en la compañía y con los clientes y proveedores. En el período de optimización, la tecnología se ha integrado en la estructura del negocio para potenciar aún más la comunicación y la receptividad.

**Figure 1. Smart Business Roadmap:** Mejorar la eficacia operativa

	<b>Base</b>	<b>Crecimiento</b>	<b>Optimización</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas conectadas con seguridad</li> <li>• Empleados más productivos</li> <li>• Servicios básicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor colaboración y opciones de disponibilidad de datos</li> <li>• Servicios competitivos, conectados externamente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios diferenciados</li> <li>• Acceso ubicuo a información en tiempo real</li> <li>• Empleados con poder de actuación</li> <li>• Experiencia positiva para el cliente</li> </ul>
<b>Necesidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejor acceso a la información</li> <li>• Procesos comerciales automatizados</li> <li>• Menos errores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones mejoradas</li> <li>• Nuevos clientes</li> <li>• Trabajadores móviles</li> <li>• Actualizaciones económicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia coherente para el cliente</li> <li>• Mejora de la administración de la fuerza de ventas</li> <li>• Mejora de la cadena de suministro</li> </ul>
<b>Solución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conectividad segura</li> <li>• Acceso en la Web</li> <li>• Correo electrónico, agenda y mensajería de variada funcionalidad</li> <li>• Base integrada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sucursales conectadas</li> <li>• Presencia global en la Web</li> <li>• Acceso remoto seguro</li> <li>• Solución de comunicaciones para empresas de Cisco</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación interactiva en la Web mediante conversación en línea, <i>push to talk</i></li> <li>• Despliegue completo de las soluciones de comunicaciones para empresas de Cisco</li> <li>• Administración de relaciones con el cliente o Planificación de recursos de empresa</li> </ul>

### LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

La solución Cisco Smart Business Roadmap permite a las medianas y pequeñas empresas alinear un plan tecnológico de red con sus prioridades comerciales. Proporciona una evolución estructurada y planificada para ayudar a las empresas a seguir el ritmo de los cambios de forma proactiva. Asimismo, ofrece a los responsables de tomar las decisiones comerciales y técnicas la confianza de saber que su inversión tecnológica inmediata apoyará sus objetivos a largo plazo.

Puesto que cada empresa es única, su evolución y uso de la tecnología también serán únicos. Para guiar a las empresas en crecimiento por cada una de las fases de su desarrollo, Cisco Smart Business Roadmap proporciona una variedad de soluciones de conexión de redes. En algunos casos, las aplicaciones comerciales complementarán a los elementos de redes de Cisco para ofrecer una solución comercial completa.

- La **base para redes seguras de Cisco** proporciona una plataforma de comunicaciones flexible que sirve de puntal para la evolución de la empresa y como base para otras soluciones de redes. La base para una red segura de Cisco ofrece seguridad integrada y maximiza la confiabilidad, lo que ayuda a garantizar la protección de los datos y el funcionamiento de las aplicaciones según lo prometido.  
Las soluciones inalámbricas y de movilidad forman parte de la base para redes seguras de Cisco. Estas soluciones potencian la productividad logrando que las aplicaciones y la información estén más disponibles para los empleados en la oficina, durante sus desplazamientos o en sus hogares. Con las soluciones inalámbricas de Cisco, las compañías pueden configurar LANs inalámbricas independientes en edificios, sucursales, quioscos o allí donde se necesite conectividad. Pueden transmitir datos, voz y video entre edificios y proporcionar enlaces de sitio a sitio que cuestan menos que las líneas alquiladas. Los productos inalámbricos de Cisco brindan el mismo nivel de seguridad, escalabilidad y capacidad de administración del que gozan las empresas que tienen una LAN cableada.
- La **red de autodefensa de Cisco** protege las comunicaciones de una organización identificando, previniendo y adaptándose a las amenazas procedentes tanto de fuentes internas como externas. Gracias a esta protección, las organizaciones están mejor preparadas para aprovechar sus recursos de red, mejorando los procesos comerciales y reduciendo costos.
- La **solución de comunicaciones comerciales de Cisco** es el primer sistema de comunicaciones integradas de voz, video, datos y tecnología inalámbrica, con diseño y precio adaptado a las medianas y pequeñas empresas. Cisco considera la conexión de redes de voz y datos como una parte de una solución comercial completa. Este planteamiento de sistemas innovador con respecto a la seguridad, conectividad y las comunicaciones permite a las organizaciones crecer y optimizar su negocio. La solución de comunicaciones comerciales de Cisco es inteligente, sencilla y segura. Proporciona una infraestructura inteligente, resistente y adaptable que permite a las compañías potenciar su forma de hacer negocios y desarrollar una ventaja competitiva.

- El **servicio y soporte a través de partners locales** ofrece la experiencia técnica y los servicios al cliente necesarios para implementar y operar satisfactoriamente la red. Independientemente de en qué fase se encuentre una organización, preparación, planificación, diseño, implementación, operación u optimización, Cisco y sus partners locales con certificación tienen una estrategia de soporte específica que puede ayudar a acelerar los despliegues tecnológicos y el soporte continuo.

## ¿POR QUÉ CISCO?

Cisco Systems proporciona una solución completa que aborda los desafíos únicos a los que se enfrentan las medianas y pequeñas empresas. Cisco ofrece una gran variedad de soluciones y aplicaciones adaptadas a la industria que han sido probadas, y que se ha comprobado que satisfacen las necesidades comerciales específicas. Cisco y sus partners, en calidad de consejeros de confianza, trabajan estrechamente con los clientes para identificar el estado de su negocio y de la red, y para proporcionar una solución que esté lo más alineada posible con sus requisitos inmediatos. Cisco Smart Business Roadmap también proporciona un marco que le ayudará a garantizar que la solución inmediata se ajuste para optimizar el negocio en el transcurso del tiempo.

Cisco Smart Business Roadmap ofrece soluciones de red, servicios, soporte y financiamiento, además de partners locales especializados y proveedores de servicio, a fin de diseñar y proporcionar la solución adecuada que evolucione con las necesidades comerciales individuales. Sólo Cisco ofrece una solución completa en la que los componentes funcionan mejor en conjunto para producir mejores resultados comerciales.

Las opciones de financiamiento y arrendamiento de Cisco Systems Capital<sup>®</sup> proporcionan a las medianas y pequeñas empresas de todo el mundo programas flexibles e innovadores de financiamiento y arrendamiento a precios competitivos. Las medianas y pequeñas empresas tienen la flexibilidad de usar los ingresos obtenidos gracias a la mejora del rendimiento de la red para pagar el equipo adquirido.

Los partners especializados y los proveedores de servicio de Cisco son expertos en las tecnologías compatibles con la estrategia Smart Business Roadmap, y proporcionan una profunda experiencia localizada en soluciones que pueden ayudar a su compañía a pasar al siguiente nivel. Para garantizar que la red se mantenga robusta y apoye las operaciones comerciales fundamentales, las opciones de servicio y soporte, como Cisco SMB Support Assistant pueden ayudarle a maximizar la disponibilidad de la red.

Cisco comprende que para mejorar la forma de hacer negocios es necesario comenzar en el área comercial, no en el área tecnológica. Cisco, sus partners del canal y proveedores de servicio trabajan muy de cerca con las empresas para garantizar que la red apoye y optimice el negocio. Las compañías pueden implementar una solución tecnológica de red a lo largo del tiempo, en etapas, al ritmo que ellas elijan, con un riesgo menor y un costo total de adquisición más reducido. Para las empresas que buscan una alternativa a la adquisición y que operen sus equipos y servicios en sus propias instalaciones, Cisco cuenta con asociaciones en todo el mundo con proveedores de servicio de eficacia comprobada para prestar y administrar dichos servicios. Con este planteamiento de guía flexible, cualquier empresa puede dar el primer paso para satisfacer las cambiantes necesidades comerciales de hoy y de los años venideros.

## ACERCA DE CISCO

Cisco Systems es la empresa líder a nivel mundial en conexión de redes para Internet. En la actualidad, las redes forman una parte esencial de las comunicaciones en la empresa, la educación, el gobierno y el hogar, y las soluciones de redes basadas en IP de Cisco forman los cimientos de estas redes. El hardware, software y la oferta de servicios de Cisco se utilizan para crear las soluciones de Internet que permiten a las personas, las compañías y los países aumentar su productividad, mejorar la satisfacción del cliente y fortalecer su ventaja competitiva. El nombre Cisco se ha convertido en sinónimo de Internet, igual que de la mejora de la productividad que proporcionan las soluciones comerciales por Internet. En Cisco, tenemos la visión de cambiar la forma que tienen las personas de trabajar, vivir, jugar y aprender.

Cisco continúa innovando con productos líderes en la industria en las áreas fundamentales de enrutamiento y switching, así como con tecnologías avanzadas en áreas como conexión de redes para el hogar, comunicaciones IP, soluciones ópticas, seguridad de la red, conexión de redes de almacenamiento y tecnología LAN inalámbrica.

Hoy día, Cisco mantiene su dedicación a crear redes seguras que sean más inteligentes, más rápidas y duraderas, con un planteamiento generacional con respecto a la infraestructura de evolución.

## PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN

Para obtener más información acerca de Cisco Smart Business Roadmap, visite <http://www.cisco.com/go/sbr> o póngase en contacto con su partner del canal de Cisco. Para obtener más información sobre cómo encontrar un partner de Cisco, visite <http://www.cisco.com/go/partnerlocator>.



<b>Sede de la compañía</b> 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	<b>Sede en Europa</b> Cisco Systems International BV Haarlerbergpark Haarlerbergweg 13-19 1101 CH Amsterdam Holanda www-europe.cisco.com Tel: 31 0 20 357 1000 Fax: 31 0 20 357 1100	<b>Sede en América</b> 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	<b>Sede en la región Asia-Pacífico</b> Cisco Systems, Inc. 168 Robinson Road #28-01 Capital Tower Singapur 068912 www.cisco.com Tel: +65 6317 7777 Fax: +65 6317 7799
---	--	--	--

Cisco Systems cuenta con más de 200 oficinas en los siguientes países y regiones. Puede encontrar las direcciones, números de teléfono y de fax en el sitio **web de Cisco en la dirección [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices)**.

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

Copyright © 2005 Cisco Systems, Inc. Reservados todos los derechos. CCSP, CCVP, el logotipo Cisco Square Bridge, Follow Me Browsing y StackWise son marcas comerciales de Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn e iQuick Study son marcas de servicios de Cisco Systems, Inc.; y Access Registrar, Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, el logotipo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, el logotipo Cisco Systems, Cisco Unity, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, el logotipo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, el logotipo Networkers, Networking Academy, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient y TransPath son marcas registradas de Cisco Systems, Inc. y de sus afiliadas en los EE.UU. y en 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.  
(0502R) 205445.A\_ETMG\_DS\_12.05  
Impreso en EE.UU.