



Capacidade de resposta aos clientes: Manter os empregados móveis em contacto com os clientes

O DESAFIO: SERVIÇO PERSONALIZADO A 450 QUILOMETROS DE DISTÂNCIA

A Bárbara é representante de vendas de uma empresa de comercialização de software. Tem de estar constantemente disponível para os clientes, os quais esperam um suporte personalizado para os respectivos sistemas de vendas customizados.

Encontrando-se ausente no estrangeiro numa feira para profissionais com duração de dois dias, Bárbara toma conhecimento de um problema de software que poderá atrasar a entrada em funcionamento de um sistema de ponto de venda para a nova livraria de um cliente. Ela contacta a sede, deixando uma mensagem de voz urgente. Bárbara tem de resolver o problema de software, manter o cliente a par da situação e voltar a colocar o projecto em andamento, rapidamente.

Cada vez mais, os empregados estão afastados das empresas, trabalhando a partir de hotéis, a partir das próprias casas ou até mesmo nos escritórios dos respectivos clientes. Contudo, os clientes continuam a exigir respostas rápidas e resultados imediatos. Sem a solução certa de rede, estando os empregados da empresa em deslocação, poderá ser mais difícil para os clientes contactarem-nos. E, quando os empregados estão afastados do respectivo local de trabalho, poderão ter acesso limitado às ferramentas empresariais necessárias para levar a cabo as suas tarefas.

A SOLUÇÃO: ACESSO MÓVEL SEGURO

As aplicações móveis, tais como a troca de mensagens instantâneas, serviços de paging, serviços de voz e acesso remoto à rede, estão a mudar a forma como as pessoas trabalham em conjunto. Com uma solução de rede móvel segura, poderá oferecer aos seus empregados, em qualquer altura e a partir de qualquer local, acesso imediato às informações e ferramentas do dia-a-dia. Os clientes poderão contactar fácil e rapidamente os empregados que melhor os podem servir. Além disso, uma segurança de rede avançada protege as informações sensíveis da empresa em cada etapa.

De regresso à feira para profissionais, Bárbara é contactada através do seu número na empresa pelo director de software, sendo a chamada automaticamente encaminhada para o computador portátil dela. Bárbara atende a chamada no computador portátil, utilizando uma aplicação de telefone (soft phone) que permite ao computador funcionar como um telefone. O director de software, a partir do ambiente de trabalho do computador, partilha com ela uma aplicação de controlo de projectos e revê os prazos e as etapas de desenvolvimento. Trabalhando em estreita colaboração em tempo real, encontram uma forma de encurtar em dois dias o prazo original.

Iniciam uma conferência telefónica baseada na Web e convidam o cliente a juntar-se a eles para debater o plano. O novo sistema de ponto de venda cumpre o prazo previsto e o cliente fica satisfeito, sem sequer saber que Bárbara está na realidade fora do escritório e a 450 quilómetros de distância.

“Na qualidade de entidade sem fins lucrativos, procuramos continuamente formas de melhor servir não só os nossos membros, como também a comunidade em que estamos inseridos. Esta unidade móvel permite-nos fornecer serviços bancários completos a pessoas que não se encontrem perto de nenhuma das nossas agências, bem como educar a comunidade acerca das cooperativas bancárias e de crédito. Esta sucursal móvel permite-nos realmente cumprir a nossa missão.”

— Jeff Snider, vice-presidente de TI e Marketing, People's Federal Credit Union

A VANTAGEM DA CISCO

Concebida para actividades empresariais móveis em crescimento, a **Arquitectura de Rede Segura da Cisco** ajuda-o a ter maior capacidade de resposta aos clientes, pois disponibiliza informações e aplicações empresariais a partir de qualquer local e em qualquer momento. A Arquitectura de Rede Segura da Cisco permite acesso remoto a partir de locais como *hotspots* públicos e hotéis. Permite que os empregados acessem em segurança à rede quando em deslocação, e permite-lhe fornecer acesso “guest” à sede e às filiais da empresa. A solução foi concebida para acompanhar o crescimento da empresa, pelo que poderá estar confiante em que a rede irá evoluir para satisfazer novas necessidades empresariais.

Para empresas que necessitem de tornar o seu funcionamento mais eficiente, a **Solução de Unified Communications da Cisco** ajuda a reunir comunicações sem fios, de voz, de vídeo e de dados para obter sofisticados serviços telefónicos e de troca de mensagens. Ferramentas de conferência de fácil utilização permitem-lhe criar conferências de voz para colaborar com clientes e colegas. A combinação de redes de dados e de voz numa única infra-estrutura IP permite-lhe simplificar operações, possibilitando também que a rede faça mais pela empresa. Dado que a Solução de Unified Communications da Cisco oferece suporte para trabalho móvel e sem fios, os trabalhadores da empresa poderão manter-se ligados à rede e produtivos, independentemente do local em que se encontrem.

UMA SOLUÇÃO COMPLETA

A Cisco Systems fornece uma solução completa que responde aos desafios únicos com que se deparam empresas como a sua. A Cisco e os respectivos parceiros de canal e fornecedores de serviço trabalham em estreita cooperação consigo para o ajudar a planear a rede e para assegurar que a sua solução ajuda a suportar e otimizar as actividades da sua empresa. Poderá implementar a sua solução de rede ao longo do tempo, em pequenos passos incrementais e ao ritmo que pretender. Para empresas que prefiram delegar a terceiros a manutenção e a administração dos serviços de rede, concentrando-se assim nas suas actividades empresariais, a Cisco dispõe de parcerias a nível mundial com comprovados fornecedores de serviços que lhe podem disponibilizar e gerir uma gama de serviços.

As opções de financiamento flexíveis e acessíveis da Cisco Capital permitem-lhe optar pela solução tecnológica de que necessita sem ser necessário um grande investimento inicial, de modo a que possa dar melhor utilização aos orçamentos de que dispõe. Para ajudar a garantir que a sua rede continua a suportar a sua empresa, opções de serviço e suporte como o Cisco SMB Support Assistant ajudam-no a manter a rede em funcionamento e, por conseguinte, a servir os clientes.

“Somos uma pequena empresa jurídica, mas trabalhamos e competimos todos os dias com empresas de 500 advogados. É vital para mim e para os meus clientes que eu mostre ser tão capaz e produtivo como essas grandes sociedades. Com uma Arquitectura de Rede Segura da Cisco, tenho uma arquitectura de rede que me permite competir com os grandes.”

— Dan Jenkins, Advogado e Proprietário da Jenkins Law Firm

PRODUTOS EM DESTAQUE

- Cisco Unified IP Communicator: oferece uma aplicação de telefone IP (soft phone) para computadores portáteis
- Cisco Unified CallManager Express: permite-lhe processar chamadas telefónicas através da rede IP
- Cisco Unified Video Advantage: oferece videoconferência “on-demand”
- Cisco Unified MeetingPlace Express: fornece conferência de voz, videoconferência e conferência Web
- Dispositivo de Segurança Adaptável ASA 5500 da Cisco: protege contra várias ameaças para salvaguardar informações sensíveis de clientes
- Routers com serviços integrados 3800/2800 da Cisco e Switch Catalyst Express 500 da Cisco: suportam tráfego de voz e de vídeo na rede
- Ponto de acesso Aironet da Cisco: fornece uma rede sem fios segura



PRÓXIMOS PASSOS

Para mais informações sobre como as soluções da Cisco podem ajudar os seus empregados móveis a manterem a capacidade de resposta aos clientes, contacte o seu reseller autorizado da Cisco.

Ou visite o Web site da Ferramenta Smart Business Assessment da Cisco, em <http://www.smartbusinessassessment.com>.

A Ferramenta Smart Business Assessment permite-lhe criar um relatório personalizado que define as prioridades dos seus desafios empresariais e mostra como a tecnologia poderá responder aos mesmos.



Escritório Portugal
Cisco Systems Portugal
Quinta da Fonte
Ed. Gil Eanes, A – 1º
2770-192 Paço de Arcos
Portugal
www.cisco.pt
Tel: +351 21 446 8700
Fax: +351 21 446 8701

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

Sede Europa
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

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

Sede Ásia-Pacífico
Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 068912
www.cisco.com
Tel: +65 6317 7777
Fax: +65 6317 7799

A Cisco Systems tem mais de 200 escritórios nos seguintes países e regiões. Pode encontrar todas as Moradas, Números de Telefone e Fax no **Website Cisco.com em www.cisco.com/go/offices.**

Argentina • Austrália • Áustria • Bélgica • Brasil • Bulgária • Canadá • Chile • China • Colômbia • Costa Rica • Croácia • Chipre
República Checa • Dinamarca • Dubai, EAU • Finlândia • França • Alemanha • Grécia • Hong Kong • Hungria • Índia • Indonésia
Irlanda • Israel • Itália • Japão • Coreia • Luxemburgo • Malásia • México • Holanda • Nova Zelândia • Noruega • Peru • Filipinas
Polónia • Portugal • Porto Rico • Roménia • Rússia Arábia Saudita • Escócia • Singapura • Eslováquia • Eslovénia • África do Sul
Espanha • Suécia • Suíça • Taiwan • Tailândia • Turquia • Ucrânia • Reino Unido • Estados Unidos • Venezuela • Vietname • Zimbabué

Copyright ? 2005 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados. CCIP, CCSP, a marca Cisco Powered Network, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare e StackWise são marcas comerciais da Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn e iQuick Study são marcas de serviço da Cisco Systems, Inc.; e Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, o logótipo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, o logótipo Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, o logótipo Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, o logótipo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, MICA, o logótipo Networkers, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath e VCO são marcas comerciais registadas da Cisco Systems, Inc. e/ou respectivas empresas afiliadas nos Estados Unidos e determinados outros países.

As restantes marcas comerciais mencionadas neste documento ou no Website pertencem aos respectivos proprietários. A utilização da palavra parceiro não implica relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0501R)