



How Cisco Is Using Data to Drive Digital Transformation

Cisco optimiza los procesos de ventas y cadena de suministro con una plataforma de datos integrada, acceso a datos más sencillo y herramientas de análisis de autoservicio

Los datos son el combustible que impulsa la transformación digital de Cisco. Pero hacer que estos datos sean realmente útiles para automatizar y digitalizar nuestros procesos comerciales es un viaje continuo para mejorar la forma en que administramos, accedemos y obtenemos la mayor información posible de esos datos.

Comenzamos este viaje con silos de datos aislados, lo que limitó la visibilidad de la información clave y, a menudo, generó puntos de datos duplicados o conflictivos. Para eliminar estos problemas, construimos un ecosistema de datos empresariales que está respaldado por estructuras de gobernanza claras, asignaciones de propiedad de datos y cumplimiento de políticas. Este ecosistema nos permitió establecer fuentes únicas de verdad para activos clave de información corporativa como clientes, socios y productos instalados. Hoy utilizamos esta información estandarizada para responder a la pregunta descriptiva fundamental, "¿Qué pasó?"

La segunda fase del viaje fue agregar, optimizar y agregar flexibilidad a las plataformas de datos para poder responder a la pregunta predictiva: "¿Qué pasará?" En esta fase, hicimos los datos disponibles para que pudieran ser consumidos por varios usuarios en varias formas y para diversos fines en toda la empresa. También nos enfocamos en fortalecer la identidad del usuario y los controles de acceso y agregar una capacidad predictiva para que los usuarios puedan identificar el escenario futuro más probable y sus implicaciones comerciales.

La Fase 3 involucró la construcción de la plataforma Enterprise Data and Analytics (eDnA), que soporta el acceso automatizado de las aplicaciones a los datos, así como el aprovisionamiento de autoservicio, herramientas de visualización y exploración de datos y análisis avanzados. Como se muestra en la Figura 1, la plataforma eDnA utiliza tecnología y medidas de confianza para ofrecer acceso de datos como servicio para aplicaciones y acceso de autoservicio para usuarios.

La plataforma eDnA y las herramientas de autoservicio permiten a los usuarios generar ideas a pedido y colaborar para obtener el máximo valor comercial al responder a la pregunta prescriptiva: "¿Qué debemos hacer al respecto?" Las

respuestas a esa pregunta nos ayudan a transformar la forma en que trabajamos, crear nuevos modelos de negocio y aprovechar las nuevas oportunidades comerciales, todo ello basado en recomendaciones y resultados guiados por datos precisos y análisis.

"Nuestro viaje completo de datos ha consistido en conectar y convertir los datos correctos en información útil que se incrusta dentro del flujo de trabajo transaccional para impulsar resultados comerciales más rápidos", dice Shanthi Iyer, Vicepresidente de Servicios, Seguridad y Servicios de la Empresa de Cisco.

Dos implementaciones de TI de Cisco, para la calidad de la cadena de suministro y la renovación automática de los contratos de servicio, muestran el valor comercial que hemos obtenido al construir plataformas de datos integrados y análisis de autoservicio.

Renovaciones conectadas: digitalización de contratos de servicio

A medida que la oferta de productos de Cisco evoluciona para incluir más software y servicios, así como hardware, las renovaciones para los contratos de suscripción y servicio representan una mayor parte de nuestros ingresos. Estos contratos también representan un aspecto significativo del valor del producto para nuestros clientes, por lo que renovar el contrato correcto en el momento adecuado es importante para la continuidad.

Cisco IT ha centralizado los datos y procesos para renovaciones de contratos para simplificar y automatizar gran parte del proceso. Con datos consolidados sobre los contratos de servicios, aplicamos análisis para automatizar actividades estándar, como alertas sobre los contratos de servicio que se deben renovar. Un acceso de datos más fácil admite la gestión de contratos de autoservicio para clientes y socios de canal, así como procesos automatizados para cotizaciones de precios, facturación y actividad.

El proceso de renovaciones digitalizadas también brinda a los equipos de la cuenta de Cisco y los socios de los canales información sobre nuevas oportunidades para las ventas relacionadas con el servicio, tales como:

- Cuándo acercarse a un cliente sobre las nuevas necesidades de servicio
- Oportunidades creadas cuando los productos existentes de un cliente deben revisarse para actualizarse
- Alertas cuando los productos alcanzan el estado de fin de vida, con recomendaciones para que los productos de reemplazo tengan en cuenta

Implementado principalmente a través de la plataforma de ingresos recurrentes de Cisco Impact para socios de canal, la integración de datos y los procesos automatizados han producido resultados iniciales significativos:

- Un proyecto piloto con un socio de canal de Cisco mejoró la visibilidad de las oportunidades de actualización de servicios valorados en más de US \$ 1,000 millones y produjo \$ 57 millones en ingresos comprometidos en una sola región mundial
- La entrega automatizada de datos entre la base de datos de productos instalados y el sistema de renovación generó 120,000 cotizaciones de precios del contrato de renovación, lo que generó ingresos de \$ 24 millones
- El análisis de datos adicionales de la base de datos de productos instalados identificó más oportunidades de renovación valoradas en \$ 300 millones

Calidad conectada: transformación de la calidad del producto con datos

El propósito de nuestro programa Connected Quality es utilizar datos para mejorar la calidad de los productos de hardware de Cisco en "la fuente" en todos los procesos de fabricación y cadena de suministro. Este esfuerzo comienza aplicando modelos analíticos avanzados a lo que llamamos datos "conectados": la información sobre cada unidad de producto a medida que avanza a través de la cadena de suministro y los procesos de fabricación para el cliente.

Debido a que esta información conectada proporciona información detallada sobre la calidad, podemos:

- Identificar los problemas de ingeniería y fabricación cuando surgen para mejorar los procesos rápidamente y reducir los defectos.
- Minimizar las fallas de hardware y mejorar la calidad de los productos una vez que se instalan en los sitios de los clientes.
- Reduzca las devoluciones de productos y optimice el envío del personal y los recursos del servicio de campo.

A mediados de 2017, el programa "Connected Quality" ha producido una reducción del cinco por ciento en los productos devueltos y una reducción del 30 por ciento en los casos de la cadena de suministro (para problemas de hardware conocidos) que reciben la mayor escalada.

Una fundación para el análisis cognitivo y el aprendizaje automático

Para el siguiente paso en nuestro viaje de datos, buscamos responder a la pregunta fundamental para la transformación digital: "¿Cómo podemos optimizar?" Esta respuesta requiere análisis cognitivos avanzados que aprovechan el aprendizaje automático y las tecnologías de inteligencia artificial, todo dentro de un entorno de nube híbrida dinámica para almacenamiento de datos y acceso. Vamos a crear sistemas de computación profundamente analíticos que aprenden y interactúan naturalmente con nuestros empleados, socios de canal, clientes y otros usuarios para obtener los conocimientos más profundos sobre las mejoras que se deben realizar en nuestras operaciones y el desempeño empresarial.

"En la fase Cognitiva", dice Shanthi Iyer, "las acciones son realizadas por los datos, con productos que aprenden, se adaptan y evolucionan, con una visión dinámica de los clientes y el consumo, y con la toma de decisiones distribuida, donde impulsa la innovación a través de los datos para aprovechar los nuevos modelos y oportunidades comerciales."

Para más información

Para leer artículos de Cisco y estudios de caso adicionales sobre una variedad de soluciones empresariales, visite Cisco en Cisco: Inside Cisco IT

Nota

Esta publicación describe cómo Cisco se ha beneficiado del despliegue de sus propios productos. Muchos factores pueden haber contribuido a los resultados y beneficios descritos; Cisco no garantiza resultados comparables en otros lugares.

CISCO PROPORCIONA ESTA PUBLICACIÓN TAL CUAL SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR.

Algunas jurisdicciones no permiten la denegación de garantías explícitas o implícitas, por lo tanto, esta exención de responsabilidad.



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV Amsterdam,
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: www.cisco.com/go/trademarks. Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

Printed in USA