

F R O S T & S U L L I V A N

# BEST PRACTICES

AWARDS

F R O S T & S U L L I V A N

2020 BEST  
PRACTICES  
AWARD



COMPAÑÍA DEL AÑO - PREMIO 2020  
PROVEEDOR DE RED INALÁMBRICA  
EN AMÉRICA LATINA

## Contenido

Antecedentes y desempeño de la empresa .....	3
<i>Desafíos de la industria</i> .....	3
<i>Innovación y rendimiento visionarios e impacto en el cliente de Cisco</i> .....	4
<i>Conclusión</i> .....	8
Importancia de ser la Compañía del Año .....	9
Comprender la Compañía del Año .....	9
<i>Criterios clave de evaluación comparativa</i> .....	9
Reconocimiento de mejores prácticas: 10 pasos para investigar, identificar y reconocer las mejores prácticas .....	11
La intersección entre Investigación de 360 grados y los Premios a Mejores Prácticas .....	12
<i>Metodología de investigación</i> .....	12
Acerca de Frost & Sullivan .....	12

## Antecedentes y rendimiento de la empresa

### *Desafíos de la industria*

En el precipicio de una nueva era de capacidades inalámbricas y transformación digital, organizaciones de todos los tamaños están tratando de navegar por un camino hacia adelante para capacitar a empleados, clientes y consumidores con experiencias totalmente conectadas. Al mismo tiempo, los proveedores de red están compitiendo para desarrollar y ofrecer soluciones que permitan la adopción amplia y la aplicación de nuevas opciones de conectividad: los estándares Wi-Fi 6 y las redes inalámbricas 5G.

Las empresas y organizaciones están realizando la transición a sistemas de computación en la nube y ofertas móviles, además de adoptar implementaciones masivas de Internet de las cosas, lo que estimula la demanda de conexiones confiables para garantizar el flujo de cantidades masivas de datos de borde a núcleo y de nuevo. Los proveedores de servicios de comunicación (CSP) de todos los tamaños en todo el mundo están luchando para reducir el ruido de estas nuevas tecnologías, al tiempo que empujan hacia sus objetivos para ser más centrados en el consumidor y con una capacidad operativa más centrada en el consumidor.

En América Latina, los CSP tienen opciones limitadas para los gastos de capital a gran escala en hardware nuevo, pero aún así sienten los imperativos para lanzar las últimas capacidades de red inalámbrica. La organización de redes para permitir una conectividad móvil sin problemas, implementaciones de IoT y acceso a aplicaciones en la nube añade una complejidad significativa para las empresas y los CSP, todo además de prepararse para Wi-Fi-6 y 5G. Por lo tanto, para ofrecer experiencias optimizadas a los clientes, los CSP necesitan proveedores de red de apoyo capaces de simplificar la administración a escala y minimizar los costos operativos.

Sin embargo, ofrecer una experiencia optimizada a los usuarios finales implica una amplia red de puntos de acceso, switches de acceso, switches core, controladores inalámbricos y soluciones de red que aprovechan la automatización y el análisis para garantizar la disponibilidad. Los CSP, y las empresas con grandes campus y redes, tendrán que gestionar la capacidad del espectro y las interferencias al implementar nuevas redes. Además, será necesaria la integración entre los transportistas y entre ellos para mejorar la capacidad de datos y las entregas. Además, con una expansión masiva de endpoints y puntos de acceso, las redes abren más puntos de vulnerabilidad y seguridad de riesgos en toda la empresa y la red, todo ello mientras miden y resuelven la calidad de los problemas de servicio y administración de políticas.<sup>1</sup>

Además, los departamentos de tecnología de la información (TI) empresarial gastan una cantidad significativa de tiempo y recursos simplemente para mantener las capacidades de red que tienen hoy en día. Los presupuestos rara vez tienen excesos para nuevas inversiones o esfuerzos de transformación digital. Configurar y reconfigurar, redes y equipos manualmente consume mucho tiempo y no se escala fácilmente a través de un gran campus o área, especialmente cuando 5G requiere más antenas que están más juntas y Wi-Fi requiere nuevos puntos de acceso. La configuración de todos estos componentes de hardware y software incluye posibles infracciones de políticas y errores humanos.

---

<sup>1</sup> *Mercados de Infraestructura 5G Global: Cambios en los paradigmas de redes móviles crean oportunidades de crecimiento para proveedores de servicios* (Frost & Sullivan, octubre de 2019).

## *Innovación y desempeño visionarios e impacto en el cliente de Cisco*

Como proveedor de renombre de tecnologías de red, Cisco continúa demostrando estar a la vanguardia de la innovación. A medida que los consumidores y las empresas empujan hacia una mayor digitalización y conectividad siempre activa, las redes de Cisco están alimentando las capacidades que pondrán más dispositivos y aplicaciones en línea. La compañía lidera el diseño, fabricación y entrega de hardware, software y servicios que empujan los límites de la posibilidad y la conectividad a Internet omnipresente. Cisco captura una primera ventaja de movimiento, liberando soluciones de vanguardia en 2019 que desbloquean la potencia y el potencial de Wi-Fi 6 y 5G.

### **Arquitectura de extremo a extremo y conectividad ubicua**

Cisco demuestra que las nuevas soluciones inalámbricas en 5G y Wi-Fi 6 son parte de una conectividad holística, con una visión para una red integral de extremo a extremo impulsada por software que atienda las necesidades de los CSP y las empresas. La empresa formula y facilita una arquitectura de red que permite una conectividad y movilidad completas con una selección de puntos de acceso y switches, así como soluciones de software para permitir una mayor velocidad y una latencia reducida incluso para aplicaciones en la nube (apps) de alto ancho de banda. Posicionado idealmente para la nueva frontera de 5G y Wi-Fi 6, Cisco logra coordinar los dos para servir como opciones de conectividad complementarias para que los consumidores las usen durante todo el día (en casa, en el trabajo y en todas partes) sin problemas. Aprovechando la automatización, las soluciones inalámbricas de Cisco permiten a los usuarios operar con el mismo acceso, políticas de red y experiencia fluida independientemente de dónde viajen. Las empresas y los CSP pueden operarlo todo desde un punto central de administración y políticas. No importa desde dónde se conecten los usuarios con sus teléfonos móviles, pueden conservar las mismas políticas del entorno empresarial.

### **Hacer que las soluciones Wi-Fi y LTE sean verdaderamente complementarias**



Fuente: Cisco

**Las redes basadas en la intención permiten visibilidad en tiempo real como ninguna otra**

Operando con switches de campus y redes móviles CSP [núcleo de paquetes evolucionado (EPC) y red de acceso radioeléctrico (RAN)], las redes basadas en la intención de Cisco ofrecen la misma seguridad y rendimiento. Cisco diseñó el controlador del Catalyst 9800 expresamente para las redes basadas en la intención. Al trabajar con interfaces de programas de aplicaciones abiertas (API abiertas), las redes inalámbricas basadas en la intención de Cisco facilitan la administración de políticas en entornos heterogéneos, de modo que los dispositivos de los usuarios realicen una transición fluida entre redes Wi-Fi empresariales y redes móviles CSP. El controlador inalámbrico Catalyst 9800 (desplegable en un appliance, para la nube y el switch) ofrece experiencias inalámbricas superiores, con enlaces ascendentes flexibles, alta disponibilidad, seguridad y un sistema operativo modular para la automatización.

**Seguridad:** El conjunto de soluciones Cisco se diferencia en la seguridad que ofrece; ninguna otra solución inalámbrica tiene el nivel de supervisión sobre el tráfico de la aplicación. Con la capacidad en tiempo real de ver patrones cambiantes en usuarios, dispositivos y aplicaciones, las redes de Cisco permiten que la seguridad avanzada segmente y separe el tráfico inmediatamente y se defienda contra las ciberamenazas. El sistema basado en la intención supervisa las conexiones inalámbricas, de switching y cableadas para capturar malware cifrado, manteniendo la seguridad y la integridad sin necesidad de hardware adicional. En lugar de construir un sistema físico completamente separado para las conexiones seguras (como hacen algunas instituciones financieras y otros titulares de datos sensibles), Cisco separa por la lógica y mitiga la necesidad de ruteo por red privada virtual adicional. Con una interfaz gráfica intuitiva de “arrastrar y soltar”, Cisco permite al departamento de TI gestionar más fácilmente.

**Automatización:** Apoyando crucialmente el escalamiento que las empresas y los CSP necesitarán para hacer frente a la proliferación del IoT y la conectividad móvil omnipresente, la red basada en la intención de Cisco impulsa los poderes de la automatización. Al automatizar la administración y la política de red y el aprovisionamiento de dispositivos para que sean instantáneos, las redes de Cisco liberan tiempo y recursos de TI. En lugar de configurar el equipo manualmente, uno a la vez, las soluciones definidas por software de Cisco hacen que sea más fácil y sencillo consolidar la intención de negocio. La solución configura automáticamente los dispositivos para respetar las políticas predefinidas, por acceso y tráfico. Acelerando y simplificando los cambios y la configuración de la red, la solución de Cisco acelera el tiempo de comercialización, la agilidad, y minimiza el potencial de errores humanos.

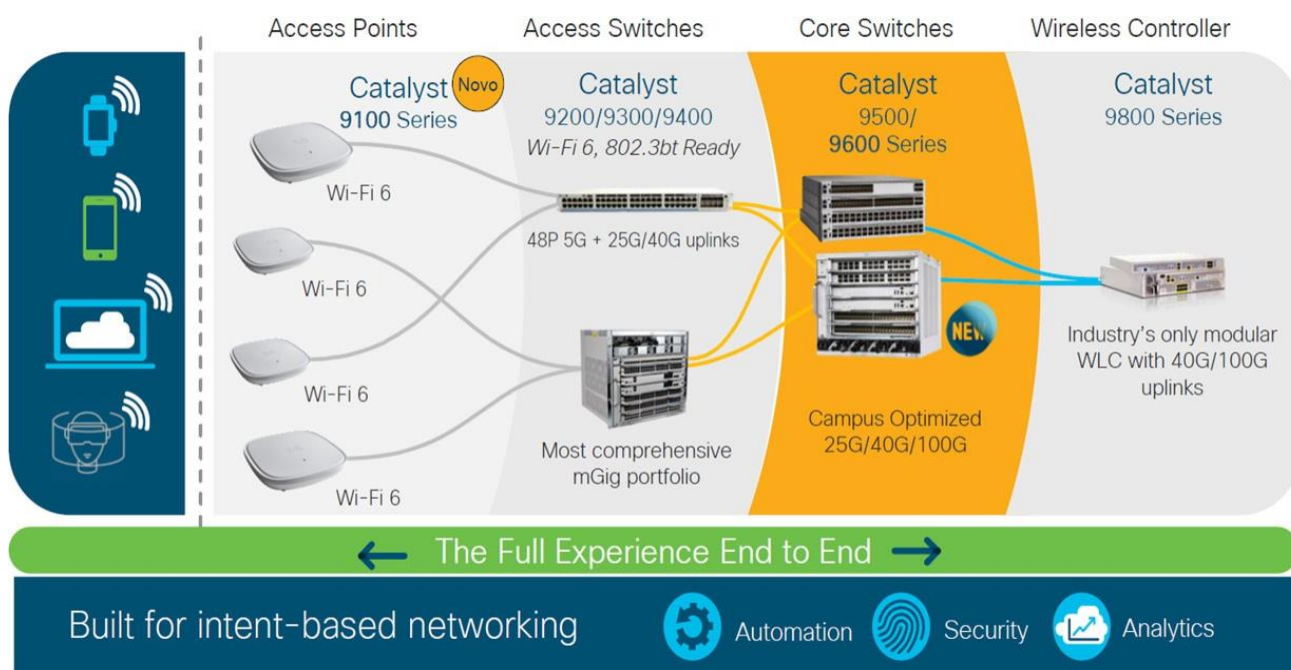
**Aseguramiento:** Además, el conjunto de soluciones de Cisco aprovecha el aprendizaje automático a escala para garantizar la experiencia de usuario de alta calidad y la inteligencia en la red. En lugar de que los departamentos de TI pasen tiempo valioso solucionando problemas de red, Cisco ayuda con el aseguramiento de calidad automatizado: para definir por qué las velocidades parecen lentas, para qué dispositivos, aplicaciones, puntos de acceso o servidores. La calidad de la gestión de servicios, que se muestra en el centro de gestión principal, ayuda a los departamentos de TI a identificar problemas y ejecutar correcciones para mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente con el efecto deseado. Además, las soluciones de Cisco pueden proporcionar análisis e integraciones con los sistemas de planificación de recursos empresariales de un cliente.



### Construida sobre hardware innovador

Además, el portafolio de hardware Catalyst y Meraki de Cisco: puntos de acceso, switches de acceso y switches *core* son la base de la experiencia de red escalable y confiable. En particular, la familia Catalyst 9000 (para campus grandes) y los switches Meraki (para oficinas más pequeñas), incluidos los puntos de acceso y los switches modulares *core* de campus proporcionan la base para redes basadas en la intención que operan en sistemas cableados e inalámbricos. Consolidando la administración y la seguridad en un solo sistema, la familia Catalyst agrega la inteligencia de red y simplifica la administración en un solo panel. Meraki hace que sea especialmente fácil para las organizaciones sin un gran departamento de TI visualizar el consumo de ancho de banda con claridad y priorizar la segmentación de aplicaciones. Al mismo precio de las líneas de productos anteriores, el switch de núcleo Catalyst 9600 liberado 2019 agrega nuevas características y capacidad y rendimiento actualizados necesarios para la nueva ola de tráfico. Además, el 9600, y toda la familia Catalyst, utilizan API abiertas y aprovechan la programación del plano de datos de acceso unificado para garantizar que las inversiones estén listas para futuras innovaciones.

### Arquitectura integral para la tecnología inalámbrica

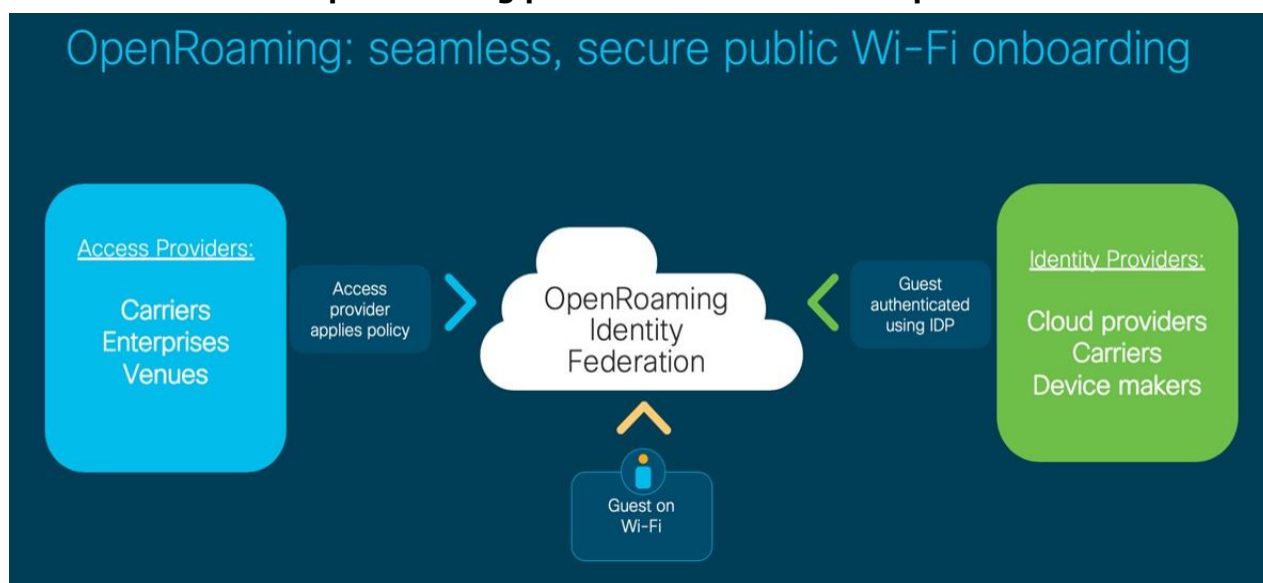


Fuente: Cisco

## OpenRoaming y Asociaciones cierran las brechas

Cisco ha tomado el liderazgo para cerrar las brechas en los estándares y la interoperabilidad, con el proyecto de Cisco OpenRoaming impulsando un ecosistema cohesivo. Con el objetivo de resolver problemas inalámbricos molestos, el grupo OpenRoaming diseña transiciones seguras y fluidas entre Wi-Fi, redes LTE y servicios Wi-Fi públicos. Los socios de red ya incluyen Boingo Wireless, Samsung, GlobalReach y Presidio. Cisco lideró la iniciativa probando la interoperabilidad con hardware de los fabricantes Broadcom, Intel y Samsung. Con las políticas predefinidas, una vez que un usuario inicia sesión en el dispositivo puede proporcionar la mejor conexión para una experiencia optimizada y lógica en el momento, alternando con la automatización de la red celular, a la red Wi-Fi empresarial, a los puntos de acceso públicos.

### OpenRoaming permite una conectividad perfecta



Fuente: Cisco

Esta visión suavizará las experiencias para los usuarios en la incorporación "sin fricción" a redes Wi-Fi para invitados de los proveedores de acceso (en ubicaciones como lugares públicos, aeropuertos, campus empresariales y tiendas) y los proveedores de identidad de red (como CPSs y proveedores de nube), sin portales emergentes para iniciar sesión en cada sitio y para descargar el tráfico a Wi-Fi en lugar de consumir datos a través de la red de radio. La ejecución de aplicaciones de ancho de banda intensivo a través de redes Wi-Fi 6, con un rendimiento más rápido y menos congestionado, permite la realidad virtual y el vídeo 4K sobre Wi-Fi, anteriormente una propuesta irregular en la mejor propuesta. Las empresas y los proveedores de servicios experimentarán los beneficios de liberar el tráfico, reducir gastos operativos, aumentar las tasas de conexión y aprovechar todos los datos correspondientes para el análisis.

## **Impulsar la creación de nuevos valores y lograr ahorros operativos**

Aprovechando las soluciones de red de Cisco en una variedad de casos de uso, CSPs y empresas pueden lograr ahorros y estructurar el futuro de la conectividad digital con Cisco DNA Spaces. Con las soluciones de red inalámbrica Cisco, los clientes ahorran tiempo y recursos en el aprovisionamiento de redes y el tiempo de resolución de problemas, así como reducen la exposición a infracciones de seguridad y sus gastos operativos de TI. Además, la tecnología inalámbrica Cisco potencia la inteligencia de red, así como el análisis en dispositivos, frecuencias de radio y ubicaciones. En la parte posterior de las redes basadas en la intención, Cisco DNA Spaces es una plataforma basada en la nube (apalancando los puntos de acceso Aironet y Meraki) para que las empresas obtengan una mayor visión de cómo sus usuarios se comportan en la red inalámbrica. Al ver el tráfico y el comportamiento, las organizaciones pueden aprovechar las herramientas digitales para impulsar la eficiencia y los resultados del negocio con integraciones y asociaciones con aplicaciones de terceros y extensiones de sistemas empresariales, desde minoristas que pueden prestar mejores servicios a sus compradores, hasta hospitales y lugares de trabajo que entienden el seguimiento de sus activos y las variaciones de eventos.

## **Conclusión**

Queda mucho trabajo para lograr aplicaciones de alto ancho de banda y conectividad omnipresente con los estándares Wi-Fi 6 y 5G, y los proveedores de servicios de comunicaciones y las empresas necesitan claridad para cortar la niebla de entre las capacidades del borde a la nube. Cisco continúa desarrollando y ofreciendo soluciones de red inalámbrica líderes en la industria con arquitectura de extremo a extremo para permitir que Wi-Fi 6 y 5G funcionen y realmente se complementen. Con su portafolio de puntos de acceso, switches y redes basadas en la intención, Cisco garantiza la seguridad, simplifica con la automatización y facilita la confiabilidad y aseguramiento del desempeño. Construyendo un ecosistema de socios para hacer realidad el roaming sin interrupciones, Cisco permite experiencias de usuario "sin fricción" y nuevos ahorros de valor y costos para los operadores. Las soluciones de redes inalámbricas de Cisco ayudan a los proveedores de servicios de comunicaciones y a las empresas a impulsar los impactos de primera línea de serie y de fondo en una variedad de casos de uso e industrias.

Con su visión integral, arquitectura de extremo a extremo y portafolio innovador, Cisco gana el premio a la Compañía del Año 2020 de Frost & Sullivan para el mercado de proveedores de redes inalámbricas.



## Importancia de la Empresa del Año

Recibir el Premio a la Empresa del Año (es decir, ser reconocido como líder no solo en su industria, sino entre colegas fuera de ella) requiere que una empresa demuestre excelencia en crecimiento, innovación y liderazgo. Esta excelencia normalmente se traduce en un rendimiento superior en tres áreas clave (generación de demanda, desarrollo de marca y posicionamiento competitivo) que sirven como la base del éxito futuro de una empresa y la preparan para cumplir con los 2 factores que definen el Premio a la Empresa del Año: Innovación y Desempeño Visionario, e Impacto del Cliente).



## Comprender la Empresa del Año

La conducción de la demanda, la fuerza de la marca y la diferenciación competitiva desempeñan un papel fundamental en la entrega de un valor único a los clientes. Sin embargo, este enfoque triple debe complementarse idealmente con un enfoque igualmente riguroso en innovación y desempeño visionarios para mejorar el impacto del cliente.

## ***Criterios clave de evaluación comparativa***

Para el premio Company of the Year Award, los analistas de Frost & Sullivan evaluaron de forma independiente dos factores clave: la innovación visual y el rendimiento y el impacto del cliente, de acuerdo con los criterios identificados a continuación.

### ***Innovación y rendimiento visionarios***

#### **Criterio 1: Abordar las necesidades no satisfechas**

Requisito: Implementar un proceso robusto para desenterrar continuamente las necesidades insatisfechas o desatendidas de los clientes, y crear los productos o soluciones para abordarlos eficazmente

#### **Criterio 2: Escenarios visionarios a través de Mega Tendencias**

Requisito: Incorporar escenarios macro de largo alcance en la estrategia de innovación, permitiendo así soluciones con oportunidad de crecimiento al ser el primero en el mercado.

#### **Criterio 3: Implementación de las mejores prácticas**

Requisito: La mejor implementación de estrategia de su clase se caracteriza por procesos, herramientas o actividades que generan un nivel de éxito consistente y repetible.

#### **Criterio 4: Estrategia del Océano Azul**

Requisito: Enfoque estratégico en la creación de una posición de liderazgo en un espacio de mercado potencialmente "incontestado", manifestado por rígidas barreras de entrada para los competidores.

#### **Criterio 5: Rendimiento financiero**

Requisito: Sólido desempeño general del negocio en términos de ingresos, crecimiento de ingresos, margen operativo y otras métricas financieras clave

### ***Impacto en el cliente***

#### **Criterio 1: Precio/Valor de desempeño**

Requisito: Los productos o servicios ofrecen la mejor relación calidad-precio, en comparación con ofertas similares en el mercado.

#### **Criterio 2: Experiencia de compra del cliente**

Requisito: Los clientes sienten que están comprando la solución más óptima que aborda tanto sus necesidades únicas como sus limitaciones únicas.

#### **Criterio 3: Experiencia de propiedad del cliente**

Requisito: Los clientes se enorgullecen de ser dueños del producto o servicio de la empresa y tienen una experiencia positiva durante toda la vida del producto o servicio.

#### **Criterio 4: Experiencia de servicio al cliente**

Requisito: El servicio al cliente es accesible, rápido, libre de estrés y de alta calidad.

#### **Criterio 5: Valor de marca**

Requisito: Los clientes tienen una visión positiva de la marca y exhiben una alta lealtad a la marca.

## Reconocimiento de mejores prácticas: 10 pasos para investigar, identificar y reconocer las mejores prácticas

Los analistas de Frost & Sullivan siguen un proceso de 10 pasos para evaluar a los candidatos a los premios y evaluar su ajuste con criterios de mejores prácticas seleccionados. La reputación y la integridad de los Premios se basan en una estrecha adhesión a este proceso.

PASO	OBJETIVO	ACTIVIDADES CLAVE	RESULTADO
1 <b>Monitoreo, objetivo y evaluación</b>	Identificar candidatos galardonados de todo el mundo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llevar a cabo una investigación en profundidad de la industria</li> <li>Identificar sectores emergentes</li> <li>Escanear varias geografías</li> </ul>	Pipeline de candidatos que potencialmente cumplen con todos los criterios de mejores prácticas
2 <b>Realizar Investigación de 360 grados</b>	Realizar una investigación exhaustiva de 360 grados sobre todos los candidatos en curso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevistar a líderes de pensamiento y profesionales de la industria</li> <li>Evaluar el ajuste de los candidatos con los criterios de mejores prácticas</li> <li>Clasificar a todos los candidatos</li> </ul>	Posicionamiento matriz del desempeño de todos los candidatos en relación entre sí
3 <b>Invitar al liderazgo de pensamiento</b>	Realizar un examen en profundidad de todos los candidatos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmar los criterios de mejores prácticas</li> <li>Examinar la elegibilidad de todos los candidatos</li> <li>Identificar las lagunas de información</li> </ul>	Perfiles detallados de todos los candidatos clasificados
4 <b>Iniciar revisión directiva de investigación</b>	Realizar una evaluación imparcial de todos los perfiles de candidatos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar opciones de clasificación</li> <li>Invitar a múltiples perspectivas sobre el desempeño de los candidatos</li> <li>Actualizar perfiles de candidatos</li> </ul>	Priorización final de los candidatos elegibles y documento de posicionamiento de las mejores prácticas
5 <b>Montar paneles de expertos de industria</b>	Presentar conclusiones a un panel de expertos de líderes de la industria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compartir hallazgos</li> <li>Fortalecer los casos de elegibilidad de candidatos</li> <li>Priorizar candidatos</li> </ul>	Lista refinada de candidatos al premio
6 <b>Conducir revisión de industria global</b>	Construir consenso sobre la elegibilidad de los candidatos al premio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Celebrar una reunión de equipo global para revisar a todos los candidatos</li> <li>Ajuste de la prueba de presión con criterios</li> <li>Confirmar inclusión de candidatos elegibles</li> </ul>	Lista final de candidatos a premios elegibles, que representan historias de éxito en todo el mundo
7 <b>Realizar revisión de calidad</b>	Desarrollar materiales oficiales de consideración de premios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar actividades de evaluación comparativa del rendimiento final</li> <li>Escribir nominaciones</li> <li>Realizar una revisión de calidad</li> </ul>	Presentación creativa, precisa y de alta calidad de los éxitos de los nominados
8 <b>Reconectar con panel de expertos de industria</b>	Finalizar la selección del premio de mejores prácticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de revisión con panel</li> <li>Construir consenso</li> <li>Seleccionar ganador</li> </ul>	Decisión sobre qué empresa se desempeña mejor en todos los criterios de mejores prácticas
9 <b>Comunicar reconocimiento</b>	Informar al ganador del reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de premio al CEO</li> <li>Inspira a la organización por el éxito continuo</li> <li>Celebrar el desempeño del destinatario</li> </ul>	Anuncio de premio y plan de cómo el destinatario puede usar el premio para amplificar sumarca
10 <b>Tomar acciones estratégicas</b>	Tras la concesión de licencias, la empresa puede informar del premio a las partes interesadas y a sus clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar el alcance de comunicación</li> <li>Diseñar un plan de marketing</li> <li>Evaluar el papel del Premio en la planificación estratégica futura</li> </ul>	Difusión generalizada sobre los destinatarios del premio entre inversionistas, medios de comunicación y los empleados

## La intersección entre la investigación de 360 grados y los premios a mejores prácticas

### Metodología de investigación

La metodología de investigación de 360 grados de Frost & Sullivan representa el rigor analítico de nuestro proceso de investigación. Ofrece una visión de 360 grados de los desafíos, tendencias y problemas de la industria mediante la integración de las 7 metodologías de investigación de Frost & Sullivan. Con demasiada frecuencia las empresas toman decisiones importantes de crecimiento basadas en una comprensión estrecha de su entorno, lo que lleva a errores tanto de omisión como de comisión. Las estrategias de crecimiento exitosas se basan en una comprensión profunda del mercado, técnico, económico, financiero, cliente, mejores prácticas y análisis demográficos. La integración de estas disciplinas de investigación en la metodología de investigación de 360 grados proporciona una plataforma de evaluación de benchmarking para los participantes de la industria y para identificar a los que se desempeñan en los mejores niveles de su clase.

### INVESTIGACIÓN DE 360 GRADOS: IDENTIFICAR EL ORDEN EN EL CAOS



## Acerca de Frost & Sullivan

Frost & Sullivan, la Growth Partnership Company, permite a los clientes acelerar el crecimiento y alcanzar las mejores posiciones en crecimiento, innovación y liderazgo. El Servicio de Asociación de Crecimiento de la compañía proporciona al CEO y al Equipo de Crecimiento del CEO modelos disciplinados de investigación y mejores prácticas para impulsar la generación, evaluación e implementación de poderosas estrategias de crecimiento. Frost & Sullivan aprovecha más de 50 años de experiencia en asociarse con empresas Global 1000, empresas emergentes y la comunidad de inversión de 45 oficinas en seis continentes. Para unirse a nuestra Asociación para el Crecimiento, por favor visite <http://www.frost.com>.