

Natura Labs diminui 30% os custos com viagens de negócios e aumenta 10% a sua produtividade

RESUMO EXECUTIVO

Nome do cliente: Natura Laboratorios

Setor: Cosméticos

Localização: México

Número de funcionários: 1.800

Desafio

- Acelerar o processo de tomada de decisões
- Reduzir custos

Solução

- Soluções de colaboração da Cisco

Resultados

- O processo de tomada de decisões passou de horas para minutos
- A produtividade aumentou 10% e os custos com viagens diminuíram 30%

Desafio

A Natura Laboratorios é uma empresa 100% mexicana, fundada em 1982 na cidade de Guadalajara, México, e tem mais de 30 anos de experiência na fabricação de produtos para cuidados com os cabelos e a saúde. Líder nacional e global em produtos para cabelos, possui 11 marcas próprias e mais 3 marcas profissionais licenciadas que são vendidas por intermédio de uma rede de distribuidores e revendedores para salões de beleza, lojas de conveniência e farmácias.

Algumas de suas marcas são: Tec Italy, NBC, Hidra, Küül, Arium, Moco de Gorila, Punky Junky, entre outras. A Natura Laboratorios está presente em 62 países, inclusive nos Estados Unidos, Canadá, Brasil, Espanha, Tailândia, Líbano, Arábia Saudita, Suécia, Bulgária, Ucrânia, Costa Rica, Honduras e El Salvador.

A força de trabalho da empresa conta com 1.800 empregados diretos e até 8.000 postos de trabalho indireto entre revendedores, distribuidores e fornecedores. Seu mercado, que gira em torno da indústria de moda, está mudando rapidamente e para continuar progredindo a Natura Laboratorios precisa permanecer ágil. Entretanto, os métodos e sistemas antiquados vêm retardando as tomadas de decisão da empresa.

Solução

Foi escolhida uma solução de ponta a ponta fixa e sem fio. Agora, uma rede empresarial da Cisco® suporta o Cisco Collaboration, virtualizado nos servidores da Cisco. Toda a configuração é protegida pelas ferramentas de segurança da Cisco.

O Cisco Jabber® permite que as pessoas se reúnam e trabalhem juntas a qualquer hora e em qualquer lugar. Um contact center da Cisco é usado para helpdesk. Quatro agentes atendem às chamadas internas e seis se dedicam a consultas externas.

Resultados

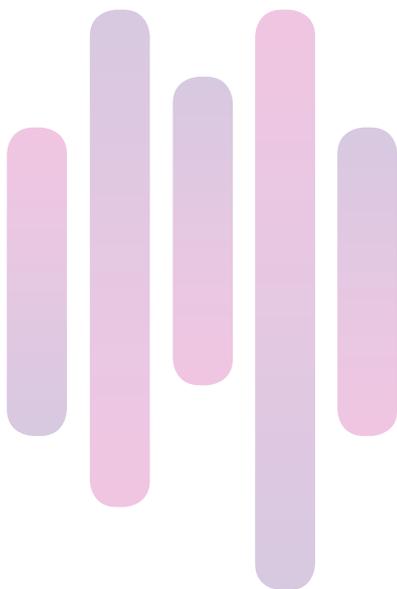
Ferramentas como o Cisco WebEx® e o bloqueio do acesso a sites sem relação com o trabalho fizeram uma grande diferença. A produtividade dos funcionários aumentou 10% e os custos com viagens diminuíram 30%. Além disso, foi criado um registro que mostra os contatos feitos com a equipe e quanto tempo os integrantes demoram para responder.

“Agora tomamos decisões mais rápidas em áreas como notificações e atendimento ao cliente interno,” diz Luis Manuel Hernandez Muñoz, diretor do departamento de TI. “Antigamente, levávamos horas para atender a consultas de estoque. Hoje usamos recursos de presença para ver se a pessoa correta está disponível e obtemos a resposta em poucos minutos.”

A Unified Networks instalou a solução, que é compatível com o Cisco SMARTnet™.

“Agora tomamos decisões mais rápidas em áreas como notificações e atendimento ao cliente interno. Hoje usamos recursos de presença para ver se a pessoa correta está disponível e obtemos a resposta em poucos minutos.”

Luis Manuel Hernandez Muñoz,
diretor do departamento de TI
Da Nattura Laboratorios



Para obter mais informações

Para conhecer melhor as soluções da Cisco apresentadas neste estudo de caso acesse: www.cisco.com/go/collaboration
www.cisco.com/go/wireless
www.cisco.com/go/security

Lista de produtos

Colaboração

- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Unity Connection
- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco Unified IP Phone 7942G, 7945G, and 7962G
- Cisco Unified IP Conference Station 7937G
- Cisco Unified SIP Phone 3905
- Cisco Unified Presence 8.6
- Cisco IP Communicator
- Cisco WebEx
- Cisco Jabber

Soluções de data center

- Servidores rack Cisco Unified Computing System C200 M2

Roteamento e switching

- Cisco Catalyst 4507R+E Supervisor Engine
- Cisco Catalyst 3560-C Series Switches
- Cisco Catalyst 2960-S Series Switches
- Cisco 3925 Integrated Services Router
- Cisco 2911 Integrated Services Router

Segurança e VPN

- Firewalls de próxima geração Cisco ASA 5500-X Series
- Módulo de segurança e controle de conteúdo Cisco ASA 5500 Series
- Cisco Web Security Appliance
- Cisco VPN Client

Serviços

- Contrato de serviços estendido Cisco SMARTnet

Sem fio

- Access Points Cisco Aironet 3600 Series
- Controlador sem fio Cisco 5508 Series



Sede - Américas
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Sede - Ásia e região do
Pacífico Cisco Systems (USA)
Pte. Ltd. Cingapura

Sede - Europa
Cisco Systems International BV Amsterdã,
Holanda

A Cisco tem mais de 200 escritórios no mundo todo. Os endereços, números de telefone e fax estão disponíveis no site da Cisco. Acesse www.cisco.com/go/offices.

Cisco e o logotipo da Cisco são marcas comerciais ou registradas da Cisco e/ou de suas afiliadas nos EUA e em outros países. Para obter uma lista das marcas comerciais da Cisco, acesse: www.cisco.com/go/trademarks. Todas as marcas de terceiros citadas pertencem a seus respectivos detentores. O uso do termo "parceiro" não implica uma relação de sociedade entre a Cisco e qualquer outra empresa. (1110R)