



NaturaLabs recorta costos de viajes corporativos en un 30% y es un 10% más productiva.

RESUMEN EJECUTIVO

Nombre del cliente: Natura Laboratorios

Sector: Cosmética

Ubicación: México

Cantidad de empleados: 1.800

Desafío

- Acelerar la toma de decisiones
- Reducir costos

Solución

- Productos de colaboración de Cisco

Resultados

- El tiempo de toma de decisiones se redujo de horas a minutos
- La productividad subió un 10%, los costos de viajes se redujeron en un 30%

Desafío

Natura Laboratorios es una empresa cien por ciento mexicana, fundada en 1982 en Guadalajara, México, con más de 30 años de experiencia en el cuidado de la salud y del cabello. Es líder a nivel nacional y global en belleza capilar, posee 11 marcas, más tres marcas profesionales bajo licencia, las cuales se venden a través de una red de distribuidores y revendedores a salones de belleza, tiendas de autoservicio y farmacias.

Algunas de sus marcas son Teclaly, NBC, Hidra, Küül, Arium, Moco de Gorila, y Punky Junky, entre otras. Natura Laboratorios está presente en 62 países, entre ellos Estados Unidos, Canadá, Brasil, España, Tailandia, Líbano, Arabia Saudita, Suecia, Bulgaria, Ucrania, Costa Rica, Honduras y El Salvador.

Natura Laboratorios ocupa personal que cubre 1.800 puestos de trabajo directos y hasta 8.000 puestos indirectos entre revendedores, distribuidores y proveedores. Su mercado, basado en el mundo de la moda, cambia rápidamente. Para triunfar, Natura Laboratorios debe mantenerse dinámica. Sin embargo, los métodos y sistemas ya obsoletos han retrasado el proceso de toma de decisiones de la empresa.

Solución

Se optó por una solución integral, fija e inalámbrica. Ahora, una red corporativa de Cisco® respalda los productos de colaboración de Cisco, virtualizados en servidores de Cisco. La configuración se mantiene a salvo gracias a las herramientas de seguridad de Cisco.

Cisco Jabber® permite que las personas se reúnan y trabajen juntas, en cualquier momento y lugar. Se usa un centro de contacto de Cisco como servicio de asistencia técnica de pequeña escala. Cuatro agentes se encargan de las llamadas internas y seis de las consultas externas.

Resultados

Herramientas como Cisco WebEx® y el bloqueo de acceso a sitios web no laborales han logrado un gran cambio. Las personas son un 10% más productivas, y también los costos de viajes se redujeron en un 30%. Además, se lleva un registro de los contactos con el personal y de cuánto tiempo demora la respuesta.

“Tomamos decisiones más rápido en áreas tales como las notificaciones y la atención al cliente interno”, dice Luis Manuel Hernández Muñoz, Director de TI. “Solíamos tardar horas en responder consultas sobre inventarios. Ahora usamos la presencia para ver si la persona indicada está libre y tenemos una respuesta en cuestión de minutos”.

Unified Networks instaló la solución, que ahora recibe el soporte de Cisco SMARTnet™.



“Tomamos decisiones más rápido en áreas como las notificaciones y la atención al cliente interno. Usamos la presencia para ver si la persona indicada está libre y tenemos una respuesta en cuestión de minutos”.

Luis Manuel Hernández Muñoz
Director de TI
Nattura Laboratorios

Para más información

Para conocer más sobre las soluciones de Cisco mencionadas en este caso de estudio, visite:

www.cisco.com/go/collaborationwww.cisco.com/go/wirelesswww.cisco.com/go/security

Lista de productos

Colaboración

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

Soluciones para centros de datos

- Servidores en rack Cisco Unified Computing System C200 M2

Routing y switching

- Cisco Catalyst 4507R+E Supervisor Engine
- Switches Cisco Catalyst de la serie 3560-C
- Switches Cisco Catalyst de la serie 2960-C
- Router de servicios integrados Cisco 3925
- Router de servicios integrados Cisco 2911

Seguridad y VPN

- Firewall de próxima generación Cisco ASA de la serie 5500-X
- Módulo de servicios de seguridad para contenido y control Cisco ASA de la serie 5500
- Dispositivo de seguridad web de Cisco
- Cliente VPN Cisco

Servicios

- Acuerdo de servicio extendido de Cisco SMARTnet

Tecnología inalámbrica

- Puntos de acceso Cisco Aironet de la serie 3600
- Controlador inalámbrico Cisco de la serie 5508



Sede Central en América
Cisco Systems, Inc. San José, CA

Sede Central en Asia Pacífico
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd. Singapur

Sede Central en Europa
Cisco Systems International BV
Ámsterdam, Países Bajos

Cisco cuenta con más de 200 oficinas en todo el mundo. Las direcciones, los números de teléfono y de fax se mencionan en el sitio web de Cisco en www.cisco.com/go/offices.

Cisco y el logotipo de Cisco son marcas registradas de Cisco Systems, Inc. y/o de sus filiales en los Estados Unidos o en otros países. Para ver una lista de las marcas registradas de Cisco, visite la siguiente URL: www.cisco.com/go/trademarks. Las marcas registradas de terceros mencionadas en este documento pertenecen a sus respectivos propietarios. El uso de la palabra partner no implica la existencia de una asociación entre Cisco y cualquier otra empresa. (1110R)