

Caso CISCO

Es más rápido y obtiene una mayor eficiencia con la plataforma Alfresco

El Reto: Potenciar el equipo de ventas y SalesConnect

Cisco, la compañía de redes más importante del mundo, es considerada líder en la transformación digital. Con equipos de venta de primera clase, buscan constantemente formas de mejorar las ventas y la eficacia del servicio. Realizó un estudio y descubrió que sus equipos de ventas y socios dedicaban, entre el 15-20 % de su tiempo a buscar la información adecuada que ayudara en las conversaciones con los clientes. Para afrontar estas dificultades, Cisco acudió a Alfresco.

Alfresco en el núcleo de SalesConnect

Cisco necesitaba desarrollar e implementar **SalesConnect** en seis semanas. Según Bailey Szeto, director sénior de Arquitectura de colaboración en Cisco, «Pudimos cumplir el plazo principalmente gracias a la plataforma de código abierto de **Alfresco**. Como pudimos analizar el código fuente y ver cómo era, pudimos crear la plataforma que estábamos buscando en tan solo seis semanas».

La **plataforma Alfresco** se adaptó también a las necesidades de Cisco en cuestión de rendimiento, facilidad de uso, seguridad y cumplimiento, y escalabilidad de sus características. Chuck Robbins añade: "Ninguna compañía puede avanzar por sí sola. Alfresco nos permitió crear esta plataforma transformadora, escalable, abierta y fácil de utilizar, y lo hicimos muy rápido".



Acceso a la información para un mejor servicio al cliente

El **area de marketing** de Cisco gestiona la plataforma de Alfresco para ofrecer el contenido óptimo y más útil al equipo de ventas. Determinan qué contenido puede necesitar un comercial, etiquetan esta información con las palabras de búsqueda adecuadas, y asignan una fecha de caducidad para garantizar que los documentos en la plataforma **Alfresco** estén organizados y actualizados.

El éxito de la combinación de Alfresco y Cisco está llegando a otros departamentos de Cisco. Los equipos de marketing de todo el mundo gestionan ahora todo el contenido con el que trabajan con la plataforma Alfresco en una biblioteca de marketing. Esta solución tardó menos de tres meses en implementarse.

Cisco espera también hacer uso de la plataforma de contenido y procesos de Alfresco para gestionar todos los documentos críticos. Cisco está pensando en Alfresco para agilizar e integrar los procesos de negocio, como las solicitudes de servicio al cliente.

SalesConnect es la plataforma centralizada de formación y contenido de ventas de Cisco. Desde su lanzamiento, ha crecido para convertirse en la plataforma de ventas de más rápida adopción dentro de la empresa.

SalesConnect

87 000 usuarios
26 idiomas
151 países