

# COLABORACIÓN ÁGIL

## PARA UN MEJOR SERVICIO AL AGRICULTOR

Las soluciones de colaboración de Cisco mejoran la eficiencia operacional en Cosmocel, aceleran la innovación y la toma de decisiones y facilitan el reclutamiento y la capacitación de una fuerza laboral especializada para ofrecer un servicio personalizado a cada uno de sus clientes.



**INDUSTRIA:**  
**Manufactura**



**TAMAÑO DE ORGANIZACIÓN:**  
**>600 empleados**



**UBICACIÓN:**  
**Monterrey, México**

### LA ENTIDAD



Cosmocel es una empresa mexicana dedicada a la manufactura y comercialización de productos especializados para la agricultura, que intervienen en la fisiología y nutrición de las plantas. Las soluciones que ofrece ayudan a los agricultores a proteger los cultivos y hacerlos más eficientes y rentables. Con más de 55 años en el mercado, Cosmocel es reconocida por sus productos de la más alta calidad y por ofrecer un servicio que busca la generación de valor en el cliente final. Cosmocel cuenta hoy con presencia en Estados Unidos, Canadá, Latinoamérica, Europa, Asia y África.

### LOS RETOS

Se estima que para el año 2050, el mundo necesitará un 70% más de comida que en la actualidad. Alimentar a más de nueve billones de personas implica necesariamente cultivar más alimentos, sin embargo, el cambio climático amenaza seriamente este abastecimiento. Una posible solución está en la productividad agrícola; se debe fomentar una agricultura sustentable que garantice la seguridad alimentaria, promueva ecosistemas saludables y apoye la gestión de la tierra, el agua y los recursos.

Con esta visión en mente, Cosmocel se enfoca en el desarrollo de productos naturales, que permiten al agricultor preservar e incrementar la calidad de sus productos, aumentar el rendimiento de sus cultivos y mejorar los medios a través de los que su ingreso se asegura. Esto es posible gracias al acompañamiento continuo y asesoría confiable que Cosmocel ofrece a sus clientes, distintivo que le ha permitido crecer su operación, la cual hoy se encuentra distribuida a lo largo de 4 continentes.



El crecimiento exponencial que ha tenido Cosmocel en la última década, trajo consigo una fuerza laboral dispersa que aumentó la necesidad de viajes para reuniones y reclutamiento, capacitaciones frecuentes y llamadas continuas, factores que impactaron fuertemente los gastos y por ende la rentabilidad de la empresa.

El sistema de telefonía obsoleto con el que contaban no ofrecía la flexibilidad para el manejo de una operación distribuida, obstaculizaba la productividad, limitaba la movilidad de los representantes de venta y generaba altos costos de mantenimiento.

Por ello bajo el liderazgo de Roberto Hernández, Coordinador de Sistemas y Tecnología en Cosmocel y con el asesoramiento de MCS, partner autorizado de Cisco, se inició un proceso de modernización de la infraestructura con una solución de comunicaciones unificadas y reuniones virtuales que asegurara la comunicación constante con todas las oficinas, socios y representantes técnicos comerciales que se encuentran en más de 40 países.



**“La participación de MCS en el proyecto internacional de Cosmocel surge en el 2010, cuando en un acercamiento con el cliente, detectamos un rezago tecnológico. Trabajando con el cliente, logramos migrar a la telefonía IP de Cisco, dando las mejoras en la comunicación interna de la empresa.”**

- Manuel González, Gerente de Ventas Comercial - **MCS**

## LA SOLUCIÓN

Después de evaluar las soluciones de diferentes proveedores, Cosmocel decidió iniciar este proceso de transformación de la mano de Cisco, debido a su liderazgo en el mercado, a la escalabilidad y flexibilidad de las soluciones que ofrece y también para sacar el mayor provecho de la infraestructura de red Cisco con la que cuentan en todas sus oficinas. La solución implementada consta de varios componentes:



1. Un sistema integral de comunicaciones unificadas **BE6K**, que cuenta con una solución de voz sobre IP y diversas funcionalidades que incluyen llamadas de voz y video, correo de voz, mensajería, presencia, centro de contacto y opciones de movilidad.
2. Los colaboradores tanto en México como en las oficinas remotas están habilitados con **teléfonos IP de Cisco de la serie 8800 y 7800**, cuya funcionalidad cubre las necesidades de la organización, permitiendo tener videollamadas en alta definición con audio de banda ancha y acústica mejorada.



3. Adicionalmente, los representantes técnicos comerciales cuentan con el **software de Jabber**, cliente de comunicaciones unificadas con el que pueden enviar mensajes, validar la presencia y compartir el escritorio con otro usuario, aun cuando se encuentren trabajando de forma móvil.

4. Se incorporó también el servicio de **Webex Meetings** en la nube, para ofrecer conferencias web y videoconferencias con la mejor calidad de audio y video, controles intuitivos y la posibilidad de compartir contenido.

5. Por último, se complementó la solución con dispositivos de video de Cisco para salas de reuniones, **Webex Board y Webex Room Kit**, dispositivos que ofrecen un servicio de videoconferencia inteligente, presentación inalámbrica y que garantizan a los usuarios una experiencia de calidad.



El rol del partner MCS fue fundamental en el éxito del proceso de implementación, así como en el acompañamiento que mantuvo con el cliente antes, durante y después del proyecto, para asegurar que las soluciones fueran adoptadas y que se tuviera el impacto esperado en la productividad.

**“Nos permitió integrar a los diferentes equipos de trabajo, sobre todo los de investigación, que los tenemos distribuidos por diferentes partes del mundo. Para que puedan tener Reuniones de Colaboración de manera eficiente.”**

- Mauricio Magallanes, Jefe de Infraestructura - **Cosmotel**

## LOS BENEFICIOS

Con la implementación de la tecnología de colaboración de Cisco, Cosmotel ha obtenido importantes beneficios para su negocio.

Con el uso de **Webex Meetings, los dispositivos de video Webex Board y Webex Room Kit y los teléfonos IP de Cisco**, se pueden tener reuniones sin incurrir en costos de viajes o llamadas internacionales, lo cual ha beneficiado a varias áreas al interior de la organización:

- Los directivos de Cosmotel pueden tener **reuniones diarias de planeación y seguimiento** con los equipos de ventas de las oficinas remotas y con los representantes técnicos comerciales en los diferentes países, ganando productividad y agilidad en la toma de decisiones.

- Así mismo los equipos de investigación pueden hacer uso de esta tecnología para permanecer conectados y dar continuidad al avance de los proyectos. En las **reuniones virtuales** pueden colaborar compartiendo el contenido trabajado y desarrollando en equipo.



- El área de recursos humanos se ha beneficiado de manera importante ya que pueden llevar a cabo los **procesos de reclutamiento de forma virtual**, lo cual agiliza los procesos y abre una ventana de oportunidad para descubrir talentos en cualquier parte del mundo.
- Para Cosmotel es fundamental que la fuerza de ventas se encuentre siempre actualizada y capacitada, y **Webex** se ha convertido en su mejor aliado para facilitar este proceso de capacitación continua para todos los representantes comerciales, sin importar en que país se encuentren.



Cosmotel ha logrado un **ahorro cercano al 30% en costos de viáticos**, así como una disminución del tiempo invertido en traslados lo que se traduce en productividad.

El uso de **Jabber ha cambiado también la dinámica de trabajo** para los representantes técnicos comerciales. La movilidad que les ofrece Jabber les permite ofrecer un mejor servicio a los clientes y un acompañamiento continuo al estar siempre disponibles sin importar dónde se encuentren. Adicionalmente, el servicio de mensajería de Jabber facilita a los representantes el contacto inmediato con especialistas dentro de Cosmotel, para prestar una mejor asesoría a sus clientes.

La modernización de la infraestructura de comunicaciones generó un aumento en la rentabilidad para Cosmotel, gracias a la **reducción de costos en diferentes rubros**. Mantener una infraestructura obsoleta resultaba muy costoso, por lo que tras la implementación hubo una disminución drástica en los costos de mantenimiento hasta ser eliminados casi en su totalidad. También hubo una disminución importante en el costo de las llamadas gracias a la implementación de las nuevas tecnologías y se redujo el personal de TI requerido para administrar y soportar la infraestructura de comunicaciones.

**“Con la implementación de este proyecto, estamos estimando un ahorro del 30% de los gastos de viaje a las oficinas de los diferentes países. El haber puesto teléfonos con capacidad de videollamada en las oficinas, nos permitió tener reuniones de una manera más ágil.”**

- Mauricio Magallanes, Jefe de Infraestructura - **Cosmotel**

## A FUTURO

Cosmotel está 100% comprometido con los agricultores y con el desarrollo del campo en México y en el mundo. Es por ello que de la mano con su socio comercial MCS, está haciendo uso de la tecnología de colaboración de Cisco para prestar un mejor servicio. En los próximos meses, nuevas oficinas serán habilitadas para entrar en esta dinámica de colaboración a través de video.

**“Cisco para nosotros significa confiabilidad, signica seguridad y significa una plataforma en la cual podemos confiar para lograr nuestros objetivos.”**

- Roberto Hernández, Coordinador de Sistemas y Tecnología - **Cosmotel**



## EQUIPO INVOLUCRADO

**Fabiola Ledesma** - Líder Comercial **Cisco**  
**Manuel González** - Líder Comercial **MCS**

Visite nuestro sitio

<https://mcs.com.mx/>

Únase a la conversación



El material adjunto y/o correo electrónico son para el uso exclusivo de la persona o entidad a la que expresamente son dirigidos y enviados, y pueden contener información y/o material confidencial y/o privilegiado, por lo que se prohíbe el uso, reproducción, retransmisión o divulgación no autorizada de su contenido, sea parcial o totalmente.