

Il modello SaaS consente il passaggio al nuovo client IM in tutta l'azienda

Cisco effettua il passaggio di 90.000 membri dello staff globale alla soluzione IM basata su cloud entro 45 giorni.

RIEPILOGO

LA SFIDA

- Far passare l'intero staff mondiale dalla precedente soluzione IM a Cisco WebEx Connect
- Completare l'installazione aziendale in tutto il mondo in soli 45 giorni
- Stabilire le basi per l'integrazione continua degli strumenti di collaborazione in Cisco

SOLUZIONE

- Strumento in-house caratterizzato da una tecnologia con funzionalità avanzate di collaborazione
- L'elevata scalabilità dell'applicazione consente di gestire un elevato volume di nuovi account utente
- Soluzione facile da usare che richiede un supporto tecnico ridotto per l'utente finale

RISULTATI

- Attuazione a livello globale e installazione della tecnologia in tutta l'azienda in soli 45 giorni
- Conferma del valore del modello SaaS (Software-as-a-Service) attraverso una rapida implementazione
- Abilitazione dell'IM mobile e di altre nuove funzioni per l'aumento della produttività

La sfida

In qualità di una delle maggiori società di tecnologia del mondo, Cisco consente ai dipendenti di migliaia di aziende in tutto il mondo di comunicare in modo più efficiente ogni giorno. Di tutte le società che si avvalgono dei vantaggi delle soluzioni Cisco®, Cisco stessa è una delle maggiori sostenitrici della sua tecnologia innovativa.

Nel suo ruolo di direttore della strategia e dell'architettura per la comunicazione e la collaborazione IT in Cisco, la priorità principale per Bailey Szeto è instaurare gli strumenti tecnologici necessari ai dipendenti Cisco per gestire i progetti e comunicare con i colleghi in modo efficace. "Abbiamo assistito a un notevole cambiamento nella modalità di interazione dei dipendenti" ha affermato Szeto. "Anziché utilizzare diverse applicazioni separate per l'e-mail, la messaggistica istantanea e le telefonate, i dipendenti desiderano utilizzare un'unica soluzione che consenta una collaborazione più efficiente".

Szeto prevede un nuovo panorama collaborativo in cui i dipendenti Cisco possano passare da una modalità di comunicazione all'altra in un processo che definisce "escalation multimediale". "Quando i dipendenti utilizzano la messaggistica immediata, spesso nel bel mezzo della conversazione decidono che l'argomento è troppo complesso per poter essere spiegato per iscritto, quindi sollevano il telefono per parlarne più approfonditamente" ha affermato Szeto. "Anziché incidere sulla produttività interrompendo una conversazione IM per cercare un numero di telefono, i dipendenti devono poter passare dall'IM a una telefonata con un semplice clic, quindi avviare una riunione WebEx con un altro clic".

Per raggiungere tale livello di escalation multimediale, Szeto e il suo team hanno continuato a promuovere il processo di integrazione degli strumenti di collaborazione Cisco in tutta l'organizzazione. Ciò ha significato il passaggio dal client IM esistente della società a Cisco WebEx™ Connect per una collaborazione più estesa all'interno di un singolo spazio di lavoro basato su Web. "Il passaggio a WebEx Connect a livello aziendale era essenziale per raggiungere una maggiore integrazione in Cisco". "Ma la sfida maggiore era che avevamo solo 45 giorni per completare questo passaggio".

Soluzione

Szeto e il suo team erano soddisfatti del precedente client IM, ma con WebEx Connect IM hanno visto un'eccellente opportunità di utilizzare la propria tecnologia e aumentare al contempo la produttività in tutta l'organizzazione. "WebEx Connect IM offre molte funzioni in più rispetto ai client IM standard" ha affermato Szeto. "Rappresenta anche la piattaforma perfetta per aumentare l'integrazione con altri strumenti di comunicazione." Diverso tempo prima dell'installazione su larga scala di WebEx Connect IM, la maggior parte dei dipendenti Cisco avevano già iniziato a utilizzare la versione beta dell'applicazione. "Entro la fine della fase di test, i 50.000 membri dello staff di Cisco hanno aperto un account WebEx Connect IM". "È bastato questo a farmi essere completamente fiducioso che il sistema potesse adattarsi perfettamente alle nostre esigenze".

Tuttavia, Szeto e il suo team erano preparati qualora si fossero verificati problemi tecnici. Hanno creato un team che potesse garantire una disponibilità 24 ore al giorno per la risoluzione dei problemi, ma l'implementazione mondiale è andata così bene che non si è reso necessario un supporto ulteriore. "Durante una tipica installazione, ci saremmo aspettati che un 10% degli utenti avesse difficoltà nell'adottare la nuova tecnologia" ha affermato Szeto. "In questo caso, abbiamo aggiunto 40.000 account al nostro gruppo iniziale di 50.000 utenti beta nel corso di una settimana. Di questi 90.000 utenti totali, solo l'1% ha richiesto supporto. WebEx Connect IM è una soluzione così facile da usare e ben progettata che la maggior parte dei dipendenti è stata in grado di iniziare a usarla senza problemi e questo per noi rappresenta un risultato eccezionale".

Risultati

Alla fine, Szeto e il suo team sono stati in grado di rispettare le scadenze. Hanno completato l'intero processo di installazione, dalla pianificazione all'implementazione, in soli 45 giorni.

"Aver potuto implementare la soluzione a livello aziendale in un mese e mezzo sottolinea la forza del team Cisco WebEx e la superiorità della tecnologia WebEx Connect."

— Bailey Szeto, direttore della strategia e dell'architettura per la comunicazione e la collaborazione, Cisco

"Normalmente, un progetto di questo ambito richiederebbe 12 mesi, dalle fasi di pianificazione alla completa installazione" ha affermato Szeto. "Aver potuto implementare la soluzione a livello aziendale in un mese e mezzo sottolinea la forza del team della tecnologia WebEx Connect".

Per Szeto la velocità dell'installazione WebEx Connect a livello aziendale conferma anche il valore del modello SaaS (Software-as-a-Service) per Cisco. "Poiché WebEx Connect è una tecnologia basata su cloud, non ci siamo dovuti preoccupare di aggiungere l'infrastruttura" ha affermato. "Ho potuto concentrare il 100% del mio tempo e delle mie energie nell'assicurarmi che i membri dello staff di Cisco venissero a conoscenza della nuova applicazione, creando materiali di supporto localizzati e gestendo altri aspetti importanti del cambiamento. L'uso di una soluzione SaaS è stato il fattore chiave che ha reso possibile installare la nuova applicazione in un periodo di tempo così ridotto".

Ora i dipendenti possono utilizzare WebEx Connect per comunicare con i colleghi tramite IM all'interno di una piattaforma di collaborazione Cisco con funzionalità complete. "La messaggistica istantanea non è una nuova tecnologia ma l'integrazione dell'IM in uno strumento di comunicazione completo significa che i dipendenti non devono perdere tempo nel passare da una soluzione all'altra" ha affermato Szeto. "Il cambiamento può sembrare di poca importanza ma il tempo risparmiato dai singoli dipendenti garantirà una maggiore produttività in tutta l'azienda".

WebEx Connect offre l'ulteriore vantaggio di un accesso IM mobile semplificato. "Lo staff di Cisco può utilizzare dispositivi mobili per inviare messaggi immediati e invitare contatti esterni a comunicare tramite IM utilizzando la stessa piattaforma" afferma Szeto. "WebEx Connect consente ai dipendenti di passare facilmente dalla comunicazione con i colleghi all'interazione con i clienti, sia che si trovino in ufficio che in viaggio".

Fasi successive

Oltre a consentire ai dipendenti di Cisco di comunicare in modo più efficiente,

l'implementazione di WebEx Connect ha stimolato Szeto e il suo team a esplorare altri modi di trasformare la tecnologia di collaborazione in Cisco. "L'uso di WebEx Connect per l'IM è la prima fase di ciò che vogliamo realizzare" afferma Szeto. "Intendiamo trasformare WebEx Connect in un client di comunicazione universale che comprenda telefono, e-mail, posta vocale e altre funzionalità. Con l'installazione di WebEx Connect, abbiamo potuto gettare solide basi per realizzare il nostro obiettivo di collaborazione futura".

Per ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni su Cisco WebEx™, visitare
<http://www.cisco.com/web/products/webex/index.html>.

Elenco prodotti

Cisco WebEx Connect IM



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, the Cisco logo, DCE, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn and Cisco Store are service marks; and Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0807R)