



Offrir la nouvelle expérience de collaboration

welcome to
the human network.*



*bienvenue dans le réseau humain.

Offrir la nouvelle expérience de collaboration

Bénéficier d'une solution de collaboration efficace est devenu vital dans un monde du travail complexe, caractérisé par la dispersion géographique des employés, par la réduction des voyages et des budgets, ainsi que par la banalisation de la surcharge d'informations. Pour relever ces défis, les entreprises se tournent vers Cisco® Collaboration, des solutions qui vous permettent de :

- Former rapidement des équipes en faisant fi des frontières physiques
- Fournir aux clients un accès instantané aux experts de la société
- Partager efficacement les informations commerciales les plus pertinentes

Ces solutions vous permettent d'optimiser les interactions, de favoriser l'innovation, de prendre rapidement de meilleures décisions et d'améliorer votre réactivité envers les clients et le marché.

Figure 1. Nous sommes entrés dans l'ère de la surcharge d'informations



La nouvelle normalité

La crise que nous traversons a profondément modifié le paysage économique. La tendance est clairement à la réduction et « faire plus avec moins » est devenu le credo de bon nombre d'entreprises. Réduction des équipes, compression des budgets, diminution des déplacements... Telles sont les nouvelles réalités économiques. Outre ce climat d'austérité économique, on observe actuellement quatre tendances qui rendent plus complexe encore le monde des affaires, obligeant ainsi les entreprises à revoir leur mode de fonctionnement :

- **Chaînes de valeur globales** : de nos jours, les entreprises de toute taille collaborent avec des fournisseurs externes, des partenaires ou des sous-traitants. Or, collaborer efficacement par-delà les limites de l'entreprise et les fuseaux horaires pose de réels défis.
- **La surcharge d'informations** : l'avènement des outils Web 2.0, tels que les portails vidéo, podcasts, blogs, wikis et autres forums de discussion, s'est accompagné d'une modification des méthodes de création, de publication, de gestion et d'exploitation des informations. Jamais il n'y avait eu de telles quantités de données à gérer ! Jamais il n'avait été aussi difficile pour les utilisateurs de traiter des informations et de les classer selon leur importance.

- **La nomadisation du personnel** : les progrès technologiques et la nécessité de travailler en dehors des heures ouvrables et des lieux habituels favorisent l'apparition d'un personnel toujours plus mobile. Identifier les personnes à contacter, pouvoir les localiser, savoir quand et comment entrer en contact avec elles sont autant de facteurs déterminants pour la réussite commerciale.
- **La consomérisation de l'informatique** : à l'heure où les employés fusionnent outils grand public et communications normalisées, l'environnement informatique de l'entreprise est submergé par une vague de nouveaux périphériques et applications. Ces outils ont une incidence sur la confidentialité, les politiques et la sécurité de l'entreprise. Aussi, leur éventuelle prise en charge constitue-t-elle un défi sans précédent pour les responsables de l'informatique.

En l'absence d'intervention, ces tendances peuvent avoir un impact énorme sur les entreprises : ralentissement des processus commerciaux essentiels, réduction de la réactivité aux tendances du marché et aux clients, perte d'opportunités commerciales.

Figure 2. Augmentation du nombre d'employés nomades



Le nouvel impératif commercial

Selon une récente enquête conduite par Forrester Research, 7 sociétés sur 10 investissent actuellement dans des solutions de collaboration d'entreprise. La raison de ce soudain intérêt est simple. Auparavant, les investissements consentis dans le domaine informatique avaient pour but d'améliorer l'efficacité des transactions concrètes. Cependant, dans l'environnement actuel, l'accent est mis sur l'amélioration des interactions : échange d'idées et d'informations entre les membres d'équipe, clients et partenaires. Il s'agit de l'avenir du monde du travail et de la nouvelle frontière en termes de productivité.

Selon McKinsey&Company, « Accroître la productivité des employés dont les tâches ne peuvent pas être automatisées constitue le prochain défi, de taille, sur le plan de la performance. Les entreprises qui s'engageront sur la bonne voie bénéficieront d'avantages concurrentiels indéniables, que leurs concurrents pourront très difficilement égaler, si tant est qu'ils y arrivent un jour. » La collaboration apparaît donc aujourd'hui comme un élément vital. Cependant, instaurer une collaboration efficace entre des équipes, des communautés et des utilisateurs nomades, répartis en différents endroits et s'efforçant de suivre le rythme effréné de la société de l'information constitue indéniablement un défi de taille.

« Accroître la productivité des employés dont les tâches ne peuvent pas être automatisées constitue le prochain défi, de taille, sur le plan de la performance. »

— McKinsey&Company, The 21st Century Organization

Poser un nouveau regard sur la collaboration

Il y a un certain temps déjà que la technologie s'est insinuée dans les solutions de collaboration. Cependant, les formes de collaboration traditionnelles axées sur la voix et le texte ne sont pas en mesure de relever les défis modernes à elles seules. De nouvelles fonctionnalités de collaboration sont en effet nécessaires pour faire face aux chaînes de valeur globales, à la surcharge d'informations, à la nomadisation des employés et à la consommation de l'informatique. Chez Cisco, nous sommes persuadés que pour prospérer dans ce nouvel environnement, il est primordial d'élargir le champ de la collaboration. Les nouvelles solutions doivent allier la collaboration axée sur le texte et les documents (messagerie électronique, messagerie instantanée, espaces de travail d'équipe et conférence) à la voix, la vidéo et le contexte, de manière à répondre aux besoins de chaque individu et à s'adapter à chaque situation. En d'autres termes, la collaboration doit évoluer et s'étendre dans cinq directions :

- **Information** : la collaboration doit s'appuyer sur des communications asynchrones à un seul fil, en ajoutant les communications multifils qui se produisent en temps réel sur un large éventail de dispositifs, d'applications et de supports.
- **Personnes** : la collaboration doit s'étendre au-delà des frontières de l'entreprise afin d'englober les ressources et équipes dans les chaînes de valeur globales.
- **Communautés** : les réseaux doivent abandonner les connexions statiques prédéfinies au profit de connexions dynamiques permettant la création d'équipes de manière souple et ponctuelle.
- **Contexte** : compte tenu de la nécessité de disposer d'informations pertinentes en temps réel, on assiste progressivement à l'abandon du modèle dans lequel c'est l'utilisateur qui recherche les informations et les ressources. Désormais, ce sont elles qui vous trouvent ! Tout est question de contexte : les bonnes personnes, la bonne ressource au bon moment.
- **Sécurité** : les modèles de sécurité traditionnels basés exclusivement sur un pare-feu doivent évoluer vers des modèles de sécurité acceptant ponctuellement des personnes autorisées extérieures à l'entreprise.

Figure 3. Les cinq piliers de la collaboration

	Avant	Après
 Information	Essentiellement monofil <ul style="list-style-type: none"> • Moyens utilisés : messages électroniques, messages vocaux, documents • Dispositifs : ordinateur, téléphone fixe • En grande partie asynchrone 	Multifils <ul style="list-style-type: none"> • Moyens utilisés : messages électroniques, messages vocaux, documents, conférences, réseaux sociaux, espaces de travail en équipe, MI, RSS, SMS, wikis, blogs, podcasts, vidéo • Dispositifs : ordinateur portable, téléphone fixe, smartphone/téléphone mobile • En temps réel, en permanence
 Personnes	À l'intérieur de mon entreprise	Chaînes de valeur globales
 Communautés	Réseaux statiques et prédéfinis	Équipes dynamiques
 Contexte	C'est vous qui recherchez les informations et les personnes	Ce sont elles qui vous trouvent. Les bonnes personnes, les bonnes ressources au bon moment.
 Sécurité	Type exclusif	Chaînes de valeur globales

Solutions Cisco Collaboration

Les solutions Cisco Collaboration s'attaquent aux difficultés des environnements de travail modernes. Elles améliorent et accélèrent les interactions entre les personnes, ce qui garantit une constitution d'équipes plus rapide et aide les utilisateurs à accéder, en temps réel, à des informations commerciales pertinentes. Les solutions Cisco Collaboration peuvent avoir un effet tangible sur l'efficacité des processus commerciaux essentiels axés sur l'individu, en mettant en relation plusieurs décideurs situés en divers endroits, sur plusieurs réseaux.

Cisco met en œuvre une stratégie ouverte et interopérable qui vous permet d'intégrer les technologies de collaboration nouvelles et existantes. Les solutions de collaboration peuvent être déployées :

- sur site, en interaction avec l'infrastructure existante ;
- à la demande, à l'aide de logiciels SaaS (Software as a Service) hébergés ;
- par le biais de méthodes mixtes et parfaitement interopérables.

Les solutions peuvent être déployées dans n'importe quel ordre et selon un rythme adapté à vos objectifs.

Présentation des solutions Cisco Collaboration :

- **Conférence** : diverses offres voix, vidéo et Web vous sont proposées afin de bénéficier de solutions de conférence sur site et à la demande. Vous pouvez étendre le champ d'action de votre personnel à l'aide de fonctionnalités de vidéoconférence, audio et Web à la fois attractives, productives et économiques.
- **Assistance à la clientèle** : établissement de relations étroites avec les clients, satisfaction accrue, fidélisation... Nos centres de contacts IP mettent en relation, de manière proactive, les clients avec les informations, les compétences et l'assistance dont ils ont besoin, où et quand ils le souhaitent.

- **Logiciels sociaux d'entreprise** : accélérez la prise de décisions en aidant les employés, clients et partenaires à trouver et partager rapidement des informations commerciales pertinentes à l'aide d'applications de collaboration sécurisées, d'experts automatisés et de localisateurs de ressources multimédia.
- **Communications IP** : optez pour le système vocal d'entreprise le plus prisé du marché et dopez votre productivité. Ce système se compose d'une suite complète de solutions de communications IP, ainsi que de points d'accès de téléconférence et multimédia avancés. Faites bénéficier les employés de services de communications homogènes, qu'ils se trouvent sur le site principal, dans des filiales ou sur des sites distants.
- **Messagerie** : consultez les informations de présence en temps réel en provenance de système de présence standard. Vous pouvez établir des communications internes ou externes en utilisant la messagerie instantanée (IM) d'entreprise dans le « nuage » ou sur votre site. Faites évoluer votre solution de messagerie grâce à la messagerie hébergée, une solution hautement sécurisée, économique, intégrée dans votre environnement bureautique et compatible avec votre futur environnement de collaboration. Vous pouvez utiliser des solutions de messagerie unifiée de premier plan permettant aux employés d'accéder à des messages sur n'importe quel dispositif et de les diffuser par messagerie électronique, instantanée ou vocale. Enfin, vous pourrez bénéficier d'une souplesse accrue grâce à des modèles de déploiement sur site, SaaS et mixtes.
- **Applications mobiles** : nous vous proposons de faire de vos dispositifs mobiles une extension de votre réseau d'entreprise, tout en contrôlant les coûts liés aux communications. Vous pourrez ainsi accroître la productivité des employés et améliorer la réactivité par rapport aux demandes des clients. Tirez parti de la puissance des réseaux 3G pour participer à des conférences Web sur des dispositifs mobiles.
- **Téléprésence** : les solutions de téléprésence vous permettent de dynamiser les processus d'entreprise et de nouer des contacts privilégiés avec vos clients, où que vous soyez. Cisco TelePresence recrée les conditions d'une réunion en tête à tête, écrivant ainsi un nouveau chapitre dans le grand livre de la collaboration en ligne. Les utilisateurs peuvent organiser des réunions, partager du contenu, créer des événements et des enregistrements vidéo de qualité, consulter des experts et fournir des services personnalisés, le tout en exploitant la puissance de la solution immersive Cisco TelePresence.

Bienvenue dans une nouvelle ère de collaboration

Cisco Collaboration constitue une innovation majeure en termes de souplesse et de liberté de connexion, de communication et de collaboration. Avec les solutions Cisco Collaboration, les utilisateurs vont vivre des expériences inédites :

- **Établissement d'une relation de confiance et prise de décisions plus rapide grâce à des interactions poussées en temps réel** : les utilisateurs bénéficient d'un large éventail de fonctions de collaboration qui non seulement s'appuient sur des fonctionnalités modernes, mais intègrent en outre des services de collaboration intersociétés et internes en temps réel hautement sécurisés, tels que les communications IP, les conférences Web et Cisco TelePresence.
- **Mise à disposition des informations appropriées aux personnes adéquates** : Cisco Collaboration fournit des informations de présence étendues, de sorte que les utilisateurs puissent contacter leurs collègues de la meilleure façon possible, que ce soit par messagerie instantanée, courrier électronique, messagerie vocale, téléphone IP, téléphone mobile ou vidéo. La présence peut être étendue, dans toute l'entreprise et dans le « nuage », à tout processus commercial ou espace de travail de collaboration par le biais de protocoles ouverts. Elle peut également être étendue entre des entreprises, même si elles utilisent des systèmes de présence et de messagerie instantanée différents. Grâce à la gestion des sessions, Cisco Collaboration permet aux utilisateurs de collaborer de manière ininterrompue lorsqu'ils changent de dispositifs ou se déplacent physiquement. En outre, les services réseau étendent la collaboration à toute personne, unité ou application en contact avec le réseau.

- **Amélioration des performances de l'équipe** : des fonctionnalités omniprésentes et conviviales sont nécessaires pour doper les performances de l'équipe. Cisco Collaboration propose des applications dont la facilité d'emploi, la vitesse et l'omniprésence sont identiques à celles offertes au grand public par les applications Web 2.0. Cependant, Cisco les enrichit de la sécurité, la fiabilité, la disponibilité et la qualité de service propres aux solutions d'entreprise. Savoir précisément qui possède les compétences dont vous avez besoin constitue un réel défi que Cisco Collaboration se propose de relever en faisant appel au marquage réseau. Il s'agit d'un service réseau qui a accès à l'ensemble des informations qui transitent sur le réseau, ce qui lui permet de fournir une vue croisée des personnes que vous connaissez, des connaissances que vous possédez et des informations auxquelles vous accordez de l'importance. Ces informations, disponibles aux formats texte, vidéo et audio, peuvent désormais être transcrites, consultées, indexées et marquées.
- **Collaboration sécurisée entre les sociétés** : Cisco Collaboration étend les processus commerciaux au-delà des pare-feu d'entreprise. Il est ainsi possible de lancer, de manière transparente, une session de collaboration fiable et sécurisée entre des fournisseurs, clients et partenaires distants. Que vous collaboriez au sein de l'entreprise ou avec des partenaires externes, avec Cisco vous avez toujours la garantie de bénéficier d'une solution parfaitement sécurisée grâce à une architecture de collaboration novatrice.
- **Rentabilisez au maximum vos investissements informatiques** : Cisco consacre un quart de son budget recherche pour s'assurer que les solutions Cisco Collaboration sont compatibles avec les autres solutions de pointe du marché. Cette interopérabilité, que ce soit avec des solutions de communications existantes ou avec un large éventail de systèmes d'exploitation, de dispositifs mobiles, d'applications d'entreprise et d'autres solutions tierces, vous donne la liberté de choisir les outils de collaboration qui vous conviennent. Même les sociétés qui ont opté pour un client MI d'entreprise standard, tel que Microsoft Office Communicator ou IBM Sametime, peuvent jouir d'une expérience utilisateur transparente.

« La vague de collaboration va toucher tous les secteurs de l'industrie. Cela aura une incidence sur les modèles de service, de vente et d'entreprise. La collaboration va modifier la taille, la portée et le nombre des projets dont une entreprise peut se charger. Enfin, cela changera la vitesse de mise en œuvre. »

— John Chambers, CEO, Cisco

Le nouveau modèle de collaboration

La possibilité de mettre en relation des utilisateurs, des informations et des équipes va bien au-delà de la simple optimisation de la productivité. Cela modifie la nature-même de votre travail et transforme la façon dont vous exercez votre activité. La création d'une culture de collaboration vous ouvre de nouveaux horizons :

- **Faites circuler les idées, pas les personnes** : le fabricant italien Biesse America utilise Cisco WebEx™ et d'autres solutions Cisco Collaboration pour organiser des réunions « en face à face », rendant ainsi inutiles les déplacements. Ce nouvel environnement de collaboration a non seulement permis à Biesse America de réaliser d'importantes économies en frais de déplacement et de communications, mais il a aussi raccourci le délai de réponse aux questions urgentes posées par les clients.
- **Réduisez les déplacements sans nuire aux relations personnelles** : Procter & Gamble a installé des salles Cisco TelePresence dans quatre zones d'activités principales. Les cadres de la société peuvent ainsi commencer leur journée de travail par une réunion en « face à face » avec des membres du conseil au Japon, déjeuner avec leurs collègues turcs et finir la journée en Amérique latine. En six mois, la société a ainsi réalisé des économies équivalant à plus de 6 000 vols internationaux.

<http://www.infoworld.com/print/72256>.

- **Accélérez la prise de décisions** : la solution de collaboration vocale et Web a permis à l'entrepreneur général MODEC, Inc. de raccourcir considérablement le délai de réalisation de dessins industriels, le faisant passer de plusieurs semaines à un ou deux jours. « Sur un projet-type d'une durée de deux ans, nous économisons des dizaines de milliers d'heures et des centaines de milliers de dollars en frais de main-d'œuvre », explique Ed Flavin, responsable informatique chez MODEC.
- **Alliez travail et développement durable** : la North Wales Police a remplacé les déplacements par la vidéoconférence. La réduction des déplacements leur permet de consacrer davantage de temps à la communauté. En seulement six mois, la vidéoconférence a permis une réduction de 2,8 tonnes des émissions de CO2, rendant ainsi réaliste l'objectif de neutralité en carbone à l'horizon 2015.
- **Augmentez la productivité mondiale** : l'agence d'architecture Kohn Pedersen Fox (KPF) possède des bureaux et des équipes à New York, Londres, Shanghai, Hong Kong, Moscou, Abu Dhabi et Pékin. KPF a recours aux solutions WebEx® pour organiser des réunions en ligne, ce qui permet aux intervenants de partager et de traiter, en temps réel, des fichiers image de grande taille. Selon James Brogan, directeur de KPF : « Les déplacements ne constituent plus un frein à la réalisation de nos projets. Grâce à WebEx, organiser une réunion instantanée est un jeu d'enfant ! ».

Figure 4. La collaboration va transformer en profondeur notre mode de travail



Exigez le meilleur de la collaboration

Cisco a fourni des applications et services de communications IP à plus de 100 000 clients et plus de 85 % des entreprises du classement Fortune 500. Cisco a étendu son leadership en étoffant son offre de collaboration par le biais de rachats et d'innovations en R&D. L'offre de collaboration comprend à présent Cisco WebEx, une solution qui totalise plus de 20 millions de réunions hébergées par mois. Aujourd'hui, Cisco TelePresence permet l'établissement de réunions en « face à face » sur plus de 2 000 sites. Grâce aux dernières innovations réalisées dans le domaine des applications de collaboration, notre système de collaboration de bout en bout vous offre la souplesse nécessaire pour déployer la combinaison idéale de services sur site et à la demande.

La stratégie adoptée par Cisco en matière de collaboration vous assure une indéniable valeur ajoutée et vous aide à atteindre l'excellence opérationnelle, tout en réduisant les dépenses d'investissement. Environnement de collaboration de qualité, mise à disposition des informations appropriées aux personnes adéquates, optimisation de vos investissements informatiques... Avec les solutions Cisco Collaboration, les avantages sont multiples.

En tant que pionnier dans le domaine de la collaboration, Cisco a usé de cette technologie pour changer les habitudes de travail. Soucieux de limiter les risques liés au déploiement et à l'utilisation de cette technologie, Cisco a testé ces solutions en interne, servant ainsi de laboratoire d'expérimentation. Cisco a conclu de nombreux partenariats avec quantité de sociétés de renom. Qui mieux que Cisco pourrait donc vous guider sur le chemin de la collaboration et vous aider à maximiser les avantages liés à cette technologie ? Alors, n'attendez plus et adoptez les solutions Cisco Collaboration pour accélérer les interactions avec les équipes et les clients.

Pour de plus amples renseignements

Pour de plus amples renseignements sur les solutions Cisco Collaboration, contactez votre représentant Cisco ou rendez-vous à l'adresse : <http://www.cisco.com/go/collaboration>.



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, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco IronPort, the Cisco logo, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Nurse Connect, Cisco Pulse, Cisco StackPower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flipshare (Design), Flip Ultra, Flip Video, Flip Video (Design), Instant Broadband, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Capital, Cisco Capital (Design), Cisco-Financed (Stylized), Cisco Store, and Flip Gift Card are service marks; and Access Registrar, Aironet, AllTouch, 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, Continuum, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Explorer, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GainMaker, GigaDrive, HomeLink, iLNX, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, Laser Link, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerKEY, PowerPanels, PowerTV, PowerTV (Design), PowerVu, Prisma, ProConnect, ROSA, 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. (0908R)