

Inside Cisco – Comment Cisco IT intègre les solutions de conférence WebEx avec la téléphonie sur IP

L'intégration de WebEx à l'infrastructure de communications unifiées permet de rassembler les employés, les clients et les partenaires en un seul réseau, à l'échelle mondiale, à moindre coût.

Une opportunité commerciale

Bien avant d'acquérir WebEx en mars 2007, Cisco étudiait les possibilités d'intégrer les fonctionnalités de WebEx et de Cisco® Unified MeetingPlace. Après l'acquisition, les employés Cisco étaient impatients d'utiliser la solution de collaboration sur le web, et plus particulièrement notre force de vente, qui voyaient là l'opportunité de rencontrer les décideurs plus souvent. En juin 2007, Cisco IT proposa WebEx Meeting Center aux équipes de vente dans 11 pays. Et en décembre de la même année, les équipes Cisco Inside Sales recevaient WebEx Sales Center, partie intégrante de Salesforce.com.

WebEx est un service managé accessible depuis un centre informatique à Mountain View, en Californie. Très vite, Cisco IT comprit que WebEx serait encore plus attractif économiquement si la partie voix des sessions de conférence aboutissait à Mountain View via le WAN Cisco plutôt que par le réseau téléphonique commuté. Cette approche permet en effet d'éliminer complètement les charges d'appel longue distance pour les différentes parties connectées.

Cisco IT rechercha alors le moyen de proposer des services WebEx qui conserveraient l'expérience utilisateur de chacun, tout en exploitant le WAN pour la partie voix des conférences. Plus vite ces services seraient déployés, et plus vite Cisco pourrait commencer à réduire ses coûts. Parmi les critères d'implémentation de la solution, la priorité était donnée à un taux de risque extrêmement faible : les outils de conférence ont une portée et une visibilité massives, tant pour les hauts responsables de l'entreprise que pour les clients.

Le programme Cisco IT

Dès la mi-2007, les équipes voix de l'ingénierie et Cisco IT travaillèrent ensemble pour développer une étude de concept. Dorinda Brews, chef de projet à Cisco IT, confie que « au vu de la nature stratégique du projet, et des délais extra-serrés, Cisco IT préféra se reposer sur l'infrastructure et les équipes support de Unified MeetingPlace, qui avaient fait leurs preuves ; si le test était concluant, nous pouvions alors réduire au minimum les nouvelles architectures, les investissements matériels, et les temps de déploiement. ».

L'étude de concept

Cisco IT et les ingénieurs voix développèrent l'étude de concept à Amsterdam, dans un environnement de laboratoire, avec des routeurs Cisco, des contrôleurs de périphérie de session, et un module Cisco Unified Border Element. Pour tester la solution, les développeurs appelaient un des numéros Cisco Unified MeetingPlace locaux, et choisissaient « 3 », pour « Conférence WebEx » : ainsi,

l'appel était dirigé sur le réseau fédérateur IP de Cisco, vers Amsterdam. Là, un module Cisco Unified Border Element convertissait l'appel au format SIP (Session Initiation Protocol) et le transférait vers les appareils de mixage audio WebEx à Mountain View. Toutes les fonctionnalités WebEx étaient conservées, dont l'identification du locuteur et le rappel automatique. Pendant les tests, la qualité voix était excellente, sans latence notable, malgré les allers-retours du trafic entre Amsterdam et la Californie.

Toujours dans le cadre de l'étude de concept, Cisco IT proposa aux membres de certaines équipes de participer à un pilote, sans oublier de les avertir qu'il s'agissait d'un déploiement beta, et donc que ce pilote ne devait pas être utilisé pour les communications externes ou stratégiques. 130 utilisateurs acceptèrent de décrire leur expérience, apportant ainsi une aide précieuse pour évaluer la solution.

Constructions simultanées de l'étude concept et de l'environnement de production

Pour gagner du temps, à mesure que Cisco IT construisait et testait chaque élément à Amsterdam, l'équipe reproduisait la structure à l'identique dans le centre informatique de Mountain View, dans l'optique de l'utiliser comme environnement de production pour le service managé WebEx. Ainsi, Cisco IT put déployer WebEx Meeting Center en tout juste six mois – soit deux fois plus vite que d'ordinaire pour un projet de cette échelle. « La plupart des projets Cisco IT commencent par l'équipe Conception, puis passent à l'équipe Implémentation, et sont achevés par l'équipe Opérations, » précise Dorinda Brews. « Mais dans le cas du projet WebEx, où la rapidité de déploiement était un objectif clé, nous avons géré toutes les étapes en même temps. » L'un des avantages de cette approche était que la chef des équipes opérationnelles participait à l'étude de concept ; elle savait donc à l'avance ce que son équipe devrait faire dès la fin de l'étape d'implémentation.

Environnement de production

Le 11 janvier 2008, le centre informatique de Mountain View traitait les premiers appels voix de Cisco WebEx. Cisco IT développa un outil de provisionnement pour gérer l'enregistrement et la clôture des comptes WebEx. 8500 employés se virent donc offrir un compte :

- l'ensemble des forces de ventes,
- les personnels Customer Advocacy,
- les employés du TAC Cisco (Technical Assistance Center),
- les ingénieurs-chercheurs en technologies de collaboration,
- les groupes de support des ventes, dont les Ressources Humaines et la Finance,
- les employés des sociétés nouvellement acquises, dont Scientific Atlanta, Linksys, IronPort, et Navini.

Fin mars 2008, Cisco IT ajouta 5 routeurs aux quatre déjà existants, doublant ainsi la capacité du système à 2000 appels simultanés. Aujourd'hui, tous les appels WebEx voix sont routés sur Mountain View. Selon Brews, « Nous ne pouvons pas surcharger indéfiniment le réseau de routage de San Jose, et donc notre prochaine étape sera de mondialiser un peu plus la solution. Cela peut se traduire par une réarchitecture partielle. »

Intégration avec Salesforce.com

Cisco découvre sans cesse de nouveaux moyens d'utiliser WebEx pour créer un réseau humain entre les employés, les partenaires et les clients, dans le monde entier. En décembre 2007, Cisco IT intégra WebEx avec Salesforce.com pour les utilisateurs à Singapour et à Hong Kong, pour proposer des fonctionnalités Web 2.0 interactives. « Aujourd'hui, les commerciaux Cisco peuvent programmer des conférences WebEx depuis l'interface Salesforce.com. », nous dit Adam Orzen, ingénieur des Services Client WebEx. « Et lorsque le commercial dirige une réunion WebEx, les activités sont

automatiquement enregistrées dans Salesforce.com. Cette solution à forte intégration évite bien des tâches administratives, et donc accroît la productivité. »

Résultats à ce jour

Aubaine pour les forces de ventes

L'équipe commerciale Cisco de l'Illinois, aux États-Unis, par exemple, estime que grâce à WebEx, une petite entité peut couvrir un très large territoire, gérer des milliers de comptes de petites et moyennes entreprises, et entraîner et encourager des centaines de chefs de comptes chez nos partenaires. « Avec WebEx, nous pouvons intervenir trois ou quatre fois plus souvent chez nos partenaires et clients, » confirme Rick Sexton, commercial Cisco pour les PME dans l'état de l'Illinois. « Cela permet de réduire les coûts de voyage, tout en améliorant considérablement notre satisfaction au travail, car nous pouvons communiquer par vidéo avec notre famille si nous devons rentrer tard, par exemple. »

Le spécialiste des Communications Unifiées, qui habite dans un autre état, utilise WebEx Meeting Center pour faire plusieurs présentations clients chaque semaine, et donc beaucoup plus que s'il devait à chaque fois voyager. En outre, grâce à WebEx, il organise des présentations d'avant-vente multimédia avec son équipe commerciale, ses partenaires et ses clients. « Non seulement ces réunions sont plus productives, » dit-il, « mais en outre, l'outil impressionne fortement nos clients, qui réfléchissent dès lors à une future utilisation des réunions virtuelles pour réduire les coûts, dans leur propre entreprise. »

Plus grande réactivité aux attentes de nos clients

WebEx permet de réunir autour d'une même table virtuelle différents cadres ou responsables basés n'importe où dans le monde. Cela représente une aide importante pour Cisco, pour être plus réactif. Un cas concret : lors d'une présentation, via WebEx, de Cisco IT sur notre stratégie pour les centres informatiques, un client posa une question sur la conformité de Cisco vis-à-vis des lois de réglementation des marchés aux Etats-Unis (loi Sarbanes-Oxley Act). Personne ne s'attendait à cette question. L'équipe Cisco IT envoya donc un email au Chef de programme Sarbanes-Oxley, pour lui demander de se joindre à la réunion le plus rapidement possible. 30 minutes plus tard, celui-ci put apporter la réponse à nos clients, avec une brève présentation sur le sujet. La capacité de rencontrer un expert de façon si spontanée fit une forte impression chez notre client, renforçant l'idée que Cisco possède une infrastructure de collaboration parfaitement connectée.

Amélioration des échanges avec le TAC pour les clients Cisco

Le TAC Cisco utilise WebEx Support Center, pour accroître la productivité des employés et améliorer le service clients. Lorsqu'un ingénieur du TAC est en ligne avec un client, il peut lancer une session WebEx, et prendre la main sur l'ordinateur de celui-ci pour faciliter la résolution d'incident. Pour lancer cette session à distance, il suffit à l'ingénieur de copier l'adresse email du client dans la fenêtre de démarrage, et de cliquer sur « Démarrer la réunion ». L'interface utilisateur présente des options très simples de clavardage avec des invites *Oui/Non* pour l'ingénieur de support. Nos clients apprécient WebEx pour sa facilité d'utilisation, et aussi parce qu'il n'y a pas besoin de matériel ou d'applications spécifiques, et qu'il permet un contrôle total sur l'accès aux données. Aujourd'hui, l'équipe TAC est en phase de déploiement de la solution, pays par pays, pour prendre le temps de former parfaitement ses ingénieurs.

Réduction des coûts

Les forces de ventes Cisco estiment pouvoir économiser jusqu'à 2,5 millions d'euros par trimestre, en éliminant les coûts d'appel longue distance, grâce aux fonctionnalités audio des sessions WebEx.

Un succès phénoménal parmi les collaborateurs Cisco

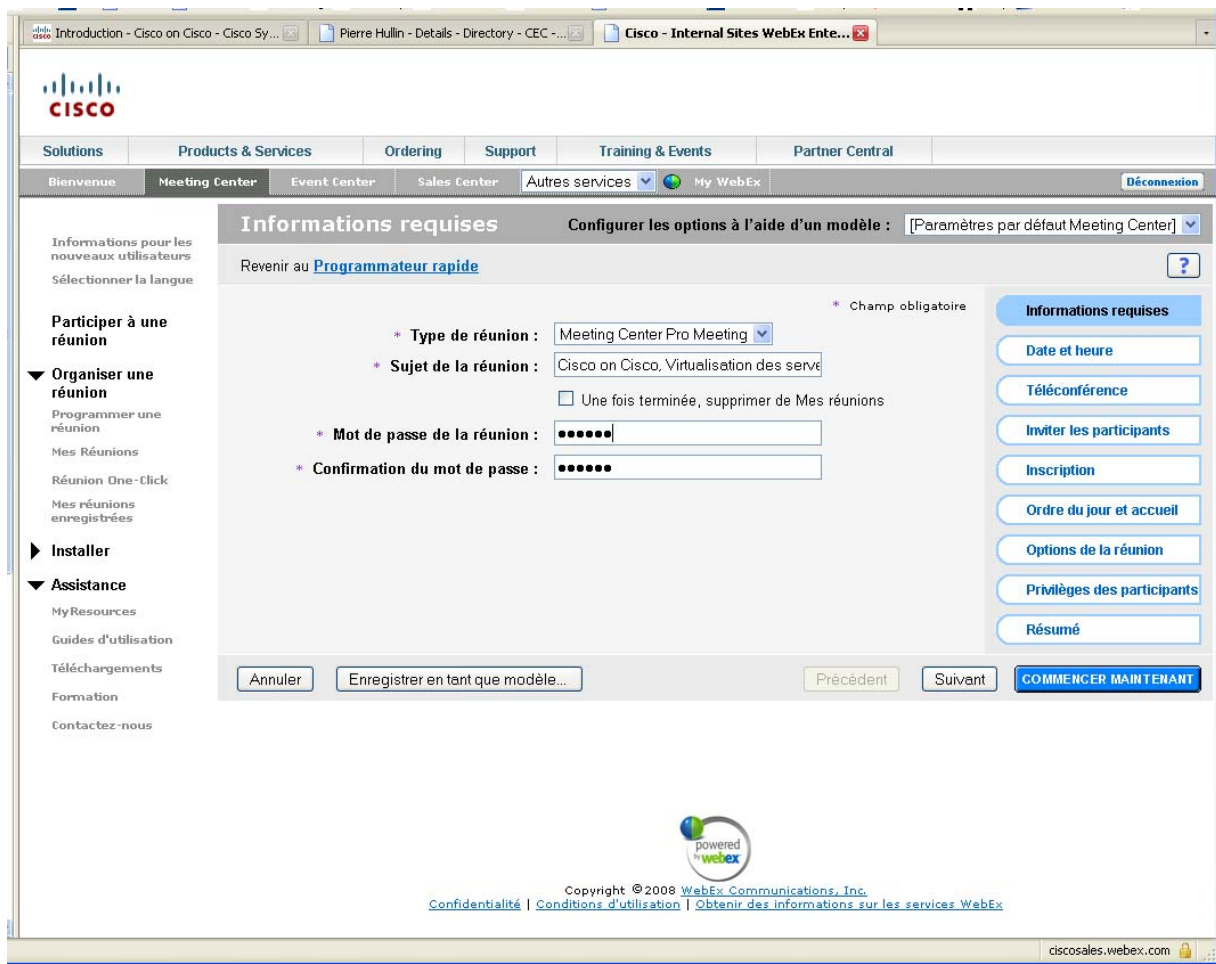
En juillet 2007, les comptes WebEx à Cisco étaient intégralement financés par l'organisation ventes, pour environ 10 000 employés enregistrés. En janvier 2008, Cisco commença à facturer en interne 4,5 \$ US par compte WebEx, avec accès et support technique illimités. Pour ne pas facturer les utilisateurs qui ne se servaient pas de leur compte, Cisco migra seulement les 8500 hôtes les plus actifs vers la nouvelle solution. Mais avec le bouche à oreille, la demande explosa, et deux mois plus tard le nombre d'utilisateurs avait dépassé les 15 000. Aujourd'hui on constate l'enregistrement de 1000 à 2000 nouveaux utilisateurs par semaine. Rien qu'en mars 2008, près de 7000 employés organisèrent une réunion WebEx, pour un total de plus de 15 millions de minutes (soit 250 000 heures) !

Prochaines étapes

L'intégration de WebEx par Cisco IT, dans l'infrastructure de téléphonie sur IP, comportera les étapes ci-dessous.

- Stabilisation de la solution.
- Développement de la capacité pour recevoir de nouveaux utilisateurs : la téléconférence devient de plus en plus populaire parmi les employés Cisco.
- Déploiement d'un outil de contrôle et de statistiques : l'équipe opérations voix développe un outil permettant d'obtenir des données statistiques concrètes sur l'utilisation de la solution, à la minute près. L'objectif est de pouvoir identifier et corriger tout incident.
- Implémentation d'une interface unifiée pour WebEx et Cisco Unified Meeting Place (voir Figure 1). Pour Cisco IT, ce projet a permis de trouver une solution aux problèmes générés par l'offre multiple de solutions en interne. Il fallait choisir entre WebEx, Cisco Unified MeetingPlace, ou une association des deux. Et nous avons opté pour l'intégration des deux interfaces. Prochainement, l'organisateur de la réunion pourra choisir le moteur qu'il souhaite (WebEx ou MeetingPlace).

Figure 1 – Interface WebEx de programmation de réunion



Pour aller plus loin

Cisco on Cisco :
<http://www.cisco.com/go/ciscoit>

Études de cas Cisco IT et expérience Cisco sur l'utilisation de WebEx en interne :
http://www.cisco.com/web/about/ciscoit/work/trends/webex_connect_workforce_exp/index.html



Contactez-nous :
www.cisco.fr
0800 907 375

Siège social Mondial
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
Etats-Unis
www.cisco.com
Tél. : 408 526-4000
800 553 NETS (6387)
Fax : 408 526-4100

Siège social France
Cisco Systems France
11 rue Camille Desmoulins
92782 Issy Les Moulineaux
Cedex 9
France
www.cisco.fr
Tél. : 33 1 58 04 6000
Fax : 33 1 58 04 6100

Siège social Amérique
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
Etats-Unis
www.cisco.com
Tél. : 408 526-7660
Fax : 408 527-0883

Siège social Asie Pacifique
Cisco Systems, Inc.
Capital Tower
168 Robinson Road
#22-01 to #29-01
Singapour 068912
www.cisco.com
Tél. : +65 317 7777
Fax : +65 317 7799

Cisco Systems possède plus de 200 bureaux dans les pays et les régions suivantes. Vous trouverez les adresses, les numéros de téléphone et de télécopie à l'adresse suivante :

www.cisco.com/go/offices

Afrique du Sud • Allemagne • Arabie saoudite • Argentine • Australie • Autriche • Belgique • Brésil • Bulgarie • Canada • Chili • Colombie • Corée • Costa Rica • Croatie • Danemark • Dubaï, Emirats arabes unis • Ecosse • Espagne • Etats-Unis • Finlande • France Grèce • Hong Kong SAR Hongrie • Inde • Indonésie • Irlande • Israël • Italie • Japon • Luxembourg • Malaisie • Mexique • Nouvelle Zélande • Norvège • Pays-Bas • Pérou Philippines • Pologne • Portugal • Porto Rico • République tchèque • Roumanie • Royaume-Uni • République populaire de Chine • Russie Singapour • Slovaquie • Slovaquie • Slovénie • Suède • Suisse • Taiwan • Thaïlande • Turquie • Ukraine • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe



Copyright © 2008 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés. CCSP, CCVP, le logo Cisco Square Bridge, Follow Me Browsing et StackWise sont des marques de Cisco Systems, Inc. ; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, et iQuick Study sont des marques de service de Cisco Systems, Inc. ; et Access Registrar, Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Cisco Unity, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, le logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, le logo Networkers, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient et TransPath sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document ou sur le site Web appartiennent à leurs propriétaires respectifs. L'emploi du mot partenaire n'implique pas nécessairement une relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (0502R) 205534.E_ETMG_JD_12/08