



Présentation client

Réactivité du service client : pour que vos employés restent toujours en contact avec vos clients, même en déplacement

LE DÉFI : FOURNIR UN SERVICE PERSONNALISÉ DEPUIS L'AUTRE BOUT DU PAYS

Barbara est représentante de commerce pour une entreprise de logiciels de vente. Elle doit être en permanence à l'écoute de ses clients, qui attendent un service personnalisé pour leurs système sur mesure de gestion des points de vente.

Au cours d'un déplacement de deux jours à un salon professionnel, Barbara apprend qu'un problème logiciel pourrait retarder le déploiement du système d'encaissement de la nouvelle librairie d'un client. Elle laisse un message pressant sur le répondeur de son entreprise. Barbara doit résoudre le problème logiciel, tenir son client au courant de l'évolution du projet et remettre celui-ci sur les rails, le tout très rapidement.

Plus que jamais, vos employés travaillent loin de vos bureaux, depuis leurs hôtels, à domicile ou même depuis les locaux de leurs clients. Malgré cela, vos clients exigent toujours une réactivité et des résultats immédiats. Faute de solution adaptée, quand vos employés sont en déplacement, vos clients peuvent avoir plus de mal à les joindre. De plus, les outils professionnels dont ils ont besoin peuvent également être inaccessibles quand ils ne sont pas au bureau.

LA SOLUTION : UN ACCÈS MOBILE SÉCURISÉ

Avec les applications mobiles telles que la messagerie instantanée, les pagers, la téléphonie logicielle et l'accès permanent aux réseaux, nous changeons notre façon de travailler ensemble. Grâce à une solution mobile et sécurisée de mise en réseau, assurez à vos employés un accès immédiat à leurs informations et leurs outils, à tout moment et où qu'ils se trouvent. Vos clients peuvent joindre rapidement et simplement la personne la plus à même de gérer leur dossier. La protection de vos informations confidentielles est assurée à chaque étape par une sécurité avancée du réseau.

Barbara se trouvant toujours au salon professionnel, le responsable logiciel de l'entreprise l'appelle à son bureau et est automatiquement redirigé vers l'ordinateur portable de Barbara. Barbara répond directement sur son ordinateur grâce à un logiciel lui permettant d'utiliser son PC comme un téléphone. Le responsable logiciel partage une application de suivi de projet sur l'écran de son ordinateur de bureau et passe en revue avec elle le planning et les principales phases de développement. Cette collaboration en temps réel leur permet de trouver ensemble une manière de raccourcir le planning initial de deux jours.

Ils organisent ensuite une conférence téléphonique via Internet et invitent leur client à se joindre à eux pour discuter de leur plan d'action. Le nouveau système de gestion de point de vente sera prêt dans les temps, à la plus grande satisfaction du client, qui n'a même pas réalisé que Barbara ne se trouve pas dans son bureau mais à des centaines de kilomètres de là...

« En tant qu'entité à but non lucratif, nous nous efforçons constamment de mieux servir nos membres, et par là même l'ensemble de la communauté. Grâce aux services mobiles, nous pouvons offrir des services bancaires complets à ceux qui vivent loin de nos agences, mais aussi éduquer le public sur les thèmes de la banque et des coopératives d'épargne et de crédit. Ces services mobiles nous permettent de vraiment tenir nos engagements. »

— Jeff Snider, Vice-président du département Informatique et Marketing, People's Federal Credit Union

L'AVANTAGE CISCO

Conçu pour des entreprises toujours plus mobiles, **Cisco Secure Network Foundation** vous permet d'augmenter votre réactivité client en vous permettant d'accéder à vos dossiers et vos logiciels à tout moment, où que vous soyez. Avec Cisco Secure Network Foundation, il est possible de se connecter en déplacement depuis des points d'accès Internet publics ou à l'hôtel. Vos employés ont accès à leur réseau où qu'ils se trouvent et vous pouvez définir des accès temporaires pour le siège et les filiales de votre entreprise. Notre solution est conçue pour évoluer avec votre entreprise. Vous avez ainsi la garantie que votre réseau saura répondre à vos nouveaux besoins.

Les entreprises souhaitant optimiser leurs activités tireront le meilleur profit de **Cisco Unified Communications Solution**, qui réunit vos communications audio et vidéo, flux de données et communications sans fil en un seul service avancé de téléphonie et de messagerie. Des outils faciles d'utilisation vous permettent de lancer des conférences audio pour travailler à distance avec vos clients et collègues. En combinant votre réseau dédié aux données et votre réseau audio dans une seule infrastructure IP, vous simplifiez vos procédures... votre réseau s'occupe de tout ! La solution Cisco Unified Communications prenant en charge les forces de travail mobiles ou disposant d'une installation sans fil, vos collaborateurs restent connectés et productifs quel que soit l'endroit où ils se trouvent.

UNE SOLUTION COMPLÈTE

Cisco Systems fournit une solution complète qui répond aux défis uniques auxquels sont confrontées les entreprises comme la vôtre. Cisco, ses distributeurs et les fournisseurs d'accès travaillent en étroite collaboration avec vous pour concevoir votre réseau et garantir que votre solution vous aide à soutenir et à optimiser votre activité. Vous pouvez mettre votre solution en place par petites étapes, à votre rythme. Si vous faites partie des entreprises qui externalisent l'administration de leurs services réseaux pour mieux se concentrer sur leur cœur de métier, sachez que Cisco travaille en partenariat avec des prestataires réputés qui peuvent mettre en place et gérer une vaste gamme de services pour votre entreprise.

Cisco Systems Capital[®] vous propose diverses solutions de financement flexibles et abordables, vous permettant de choisir la solution qui vous convient le mieux, sans un investissement immédiat trop lourd, pour un usage optimal des liquidités disponibles. Pour préserver la continuité des services réseau de votre entreprise, des options d'assistance telles que Cisco SMB Support Assistant garantissent la stabilité de votre réseau, pour vous et vos clients.

« Nous sommes un petit cabinet juridique, mais nous travaillons au quotidien en partenariat ou en concurrence avec des cabinets de 500 avocats. Que ce soit pour moi ou pour mes clients, nous devons afficher le même professionnalisme et avoir la même productivité que ces grands cabinets. Grâce à Secure Network Foundation de Cisco, ma base réseau me permet d'être au niveau des plus grands du secteur. »

— Dan Jenkins, juriste et fondateur de Jenkins Law Firm

PRODUITS À L'AFFICHE

- Cisco Unified IP Communicator propose un téléphone IP logiciel pour les ordinateurs portables
- Cisco Unified CallManager Express vous permet de gérer vos appels téléphoniques via votre réseau IP
- Cisco Unified Video Advantage fournit un service de visioconférence de bureau à la demande
- Cisco Unified MeetingPlace Express est un service de conférence audio, vidéo et Internet
- Cisco Adaptive Security Appliance ASA5500 protège vos données clients sensibles contre de nombreuses menaces potentielles
- Les routeurs à services intégrés Cisco 3800/2800 et les commutateurs Catalyst Express 500 permettent l'échange de données audio et vidéo sur le réseau
- Les points d'accès Cisco Aironet sont la garantie d'un accès sécurisé au réseau sans fil

ÉTAPES SUIVANTES

Pour en savoir plus sur la façon dont les solutions Cisco permettent à vos employés de rester réactifs vis-à-vis de vos clients même en déplacement, prenez contact avec votre représentant Cisco agréé.

Vous pouvez également tester Smart Business Assessment Tool, notre outil d'évaluation de vos besoins, à l'adresse <http://www.smartbusinessassessment.com>.

Smart Business Assessment Tool vous aide à générer un bilan personnalisé de vos priorités professionnelles et vous présente les solutions technologiques adaptées à vos défis.



Siège social aux États-Unis
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
États-Unis
www.cisco.com
Tél. : +1 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax : +1 408 527-0883

Siège social en Asie
Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapour 068912
www.cisco.com
Tél. : +65 6317 7777
Fax : +65 6317 7799

Siège social en Europe
Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
Pays-Bas
www-europe.cisco.com
Tél. : +31 0 800 020 0791
Fax : +31 0 20 357 1100

Cisco est présent dans le monde entier avec plus de 200 bureaux. Vous trouverez leurs adresses, numéros de téléphone et de fax sur le site Web Cisco : www.cisco.com/go/offices.

©2006 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés. CCVP, le logo Cisco et le logo Cisco Square Bridge sont des marques commerciales de Cisco Systems, Inc. ; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn est une marque de service de Cisco Systems, Inc. ; Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, le logo iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient et TransPath sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. ou de ses filiales aux États-Unis et dans certains autres pays.

Toutes les autres marques mentionnées dans ce document ou sur le site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique nullement une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (0612R)

Imprimé aux États-Unis

C96-364018-00 08/06