

## Soluzioni per la mobilità che ampliano Cisco Unified Communications

Le aziende di tutto il mondo hanno rivisto i propri processi aziendali per sfruttare le potenzialità delle nuove tecnologie come Internet, le comunicazioni su IP e la mobilità. La crescita esponenziale dei metodi con cui contattare i dipendenti (cellulari, e-mail, messaggistica istantanea, caselle vocali) troppo spesso però non permette alle persone di raggiungerli in modo efficiente. Da ciò ne consegue che i processi aziendali subiscono ritardi: ad esempio, i partecipanti a un progetto si devono fermare in attesa di una richiamata telefonica o di una risposta via mail prima di poter proseguire.

Le soluzioni Cisco Unified Communications, che includono la telefonia IP, la messaggistica unificata, il contact center, la gestione delle conferenze Web e video, e della presenza, sono un aiuto indispensabile per le aziende che desiderano comunicare in modo più efficiente. Cisco sta ponendo particolare attenzione alle soluzioni per gestire la mobilità di Cisco Unified Communications. Cisco sta dedicando particolare attenzione alle componenti per la mobilità di Cisco Unified Communications. Il risultato consente ai dipendenti mobili, che potrebbero trovarsi in un centro commerciale o in un hotspot Wi-Fi di una caffetteria all'aeroporto, di sfruttare l'efficienza e la rapidità di Cisco Unified Communications.

### Introduzione

Da un sondaggio sulle esigenze di comunicazione interna, eseguito presso 67 aziende in Nord America e in Europa da Forrester nel marzo 2005, è emerso che i ritardi nell'esecuzione dei progetti si verificano molto spesso a causa della impossibilità di prendere rapidamente delle decisioni. Nel 27 per cento delle aziende intervistate si verificano ritardi costanti, ogni settimana o ogni giorno, mentre un ulteriore 51 per cento ha dichiarato che i progetti subiscono ritardi qualche volta ogni trimestre. Desta un certo interesse, tuttavia, scoprire che l'attività di un progetto strategico viene interrotta nel 25 per cento delle aziende per l'impossibilità di raggiungere i responsabili decisionali in tempi brevi. Per un altro 63 per cento delle aziende il proseguimento delle attività è rallentato da questo problema. Dal sondaggio è emerso che solo il 12 per cento degli intervistati è in grado di affrontare questa situazione e risolverla.

Il rapporto stilato da Forrester conferma ciò che molte imprese vivono ogni giorno: la frustrazione causata da comunicazioni ritardate, dall'esigenza di doversi continuamente "inseguire al telefono" o di dover attendere risposte via e-mail. Questa incapacità di raggiungere colleghi o partner in tempo reale va oltre le frustrazioni personali; genera infatti ritardi nel completamento dei progetti o nella fornitura di informazioni ai clienti o nell'approvazione delle normali attività. Tutto ciò potrebbe avere conseguenze negative per la società influenzando negativamente sulla capacità di un'azienda di reagire in modo responsabile alle esigenze dei clienti e potrebbe causare una riduzione del fatturato attuale e futuro.

### Il ruolo della mobilità

L'uso sempre crescente dei dispositivi mobili non ha ridimensionato questo problema e, in effetti, potrebbe addirittura peggiorarlo. Le persone che possiedono più dispositivi - computer laptop, cellulari, dispositivi mobili per le e-mail - passano sempre più tempo a gestire le proprie comunicazioni su diversi canali di comunicazione, riducendo così il tempo dedicato a eseguire le proprie mansioni in modo efficiente.

Alcuni anni fa, la richiesta di mobilità era indicata per un gruppo di dipendenti limitato, ad esempio i lavoratori in continuo spostamento che necessitavano dell'accesso alle risorse da qualsiasi punto. Oggi, la richiesta di tecnologie mobili e wireless è un fattore implicito e costante delle aziende. I settori aziendali di tutto il mondo, dai punti vendita ai magazzini, fino ai tecnici operativi sul campo, si affidano all'uso di cellulari, smartphone, personal digital assistants (PDA), computer laptop che supportano il wireless e altri dispositivi per la loro praticità, convenienza ed efficacia.

Indipendentemente dal fatto che trascorrono gran parte del proprio tempo in un ufficio o in viaggio, moltissimi professionisti possiedono un cellulare. Secondo un recente studio condotto da IDC, i responsabili per le telecomunicazioni aziendali sono convinti che quasi il 28 per cento dei propri dipendenti utilizzi il cellulare come telefono principale per il lavoro. Anche nei negozi si può notare che non solo ci sono telefoni IP accanto ai registratori di cassa, ma spesso vengono dati ai dipendenti telefoni IP wireless agganciati alla cintura per ricevere avvisi o per accedere ad applicazioni di magazzino. I commerciali lavorano da remoto usando i computer laptop, telefoni Wi-Fi e soft-phone degli hotel o degli aeroporti per scaricare le e-mail o per comunicare direttamente con clienti o colleghi. Oggi anche le audioconferenze sono spesso condotte attraverso cellulari, smartphone o computer con soft-phone.

L'incremento della mobilità nelle attività aziendali, spinge le imprese a rendere le comunicazioni mobili sempre più intelligenti. Questa intelligenza consente ai dipendenti di effettuare le chiamate con una maggiore semplicità, di filtrare le chiamate indesiderate, di usare le funzionalità di gestione della presenza per determinare la disponibilità di un dipendente, di inviare messaggi di testo e vocali e di consolidare la casella vocale e i messaggi in un'unica interfaccia visiva sui propri cellulari. Grazie a interfacce intuitive e funzionalità integrate i dipendenti possono raggiungere le altre persone più facilmente e reagire con attività tempestive invece di perdere tempo a causa di informazioni integrate in modo carente o dispositivi disconnessi.

### **Cisco Unified Communications e la mobilità**

Per risolvere le esigenze appena descritte, le aziende hanno bisogno di una stretta combinazione tra i vari tipi di mobilità usati dai dipendenti e un sistema di comunicazione integrato e unificato in modo sicuro. La gamma di prodotti Cisco® Unified Communications offre tutto questo unendo la convenienza, la flessibilità e la portata illimitata delle comunicazioni mobili con i vantaggi di collaborazione, gestione e sicurezza di Cisco IP Communications.

La chiave per questa integrazione è l'abilità di soddisfare le richieste poste da una forza lavoro variegata che ha bisogno di diversi approcci ai dispositivi per eseguire le più diverse mansioni e attività (Figura 1). I professionisti che lavorano in ufficio, ad esempio, passano la maggior parte del loro tempo alla scrivania e la soluzione più indicata per loro potrebbe essere un telefono IP e una capacità di mobilità modesta, come la funzione di raggiungibilità ad un singolo numero che chiama il cellulare del professionista quando questi è fuori ufficio. I dipendenti che operano quasi esclusivamente nel sito aziendale come responsabili di reparto, addetti alla produzione, operatori sanitari e addetti alle vendite, che trascorrono molto tempo in riunioni, in processi di impostazione delle operazioni, o comunque fuori dal tradizionale ufficio, potrebbero aver bisogno di un'altra soluzione. Una possibile opzione potrebbe includere gli smartphone o i telefoni IP wireless oltre ai telefoni IP desktop e i servizi di raggiungibilità ad un singolo numero. I lavoratori mobili e coloro che operano da diverse postazioni potrebbero aver bisogno di computer laptop dotati di soft-phone e smartphone con molteplici funzionalità che combinano un'interfaccia intuitiva con funzionalità potenti di informazioni integrate per rubrica, gestione della presenza, raggiungibilità ad un singolo numero, chiamate, messaggistica di testo sicura e gestione conferenze.



- **Cisco Unified Personal Communicator** è una soluzione desktop o laptop che integra in modo trasparente una vasta gamma di applicazioni e servizi per le comunicazioni. Grazie all'accesso alla rete aziendale dall'ufficio o mentre si è in viaggio, Cisco Unified Personal Communicator connette gli utenti a un ricco insieme di strumenti di comunicazione unificato. Utilizzando le informazioni dinamiche sulla gestione della presenza, ad esempio, gli utenti possono verificare la disponibilità dei colleghi in tempo reale, riducendo i frequenti e noiosi "inseguimenti telefonici" e incrementando la produttività. Gli utenti possono accedere in modo semplice alle rubriche esistenti per individuare contatti importanti e avviare le comunicazioni. Le conferenze video e Web permettono ai dipendenti di scambiarsi opinioni e idee come se si trovassero nello stesso ambiente e di collaborare in modo più efficiente con i colleghi. I dipendenti possono anche visualizzare e ascoltare i propri messaggi vocali in modo rapido e semplice.
- **Cisco Unified IP Communicator** è un'applicazione Microsoft Windows dedicata a computer desktop e laptop con funzioni di telefono IP, consentendo chiamate di elevata qualità mentre si è in viaggio, in ufficio o da qualsiasi punto gli utenti possano accedere alla rete aziendale. Ai dipendenti remoti, Cisco IP Communicator non fornisce una semplice estensione telefonica, bensì l'accesso agli stessi servizi telefonici e di videofonia che usano in ufficio. Questo vantaggio potenzia la collaborazione e la reattività operativa e aiuta le aziende a mantenere il passo con l'ambiente aziendale mobile moderno.
- I **Cisco Unified Wireless IP Phone** incrementano la produttività degli utenti aziendali fornendo la mobilità dei telefoni IP all'interno della struttura aziendale. Sono la soluzione ideale per i supervisori che si spostano continuamente tra gli ambienti di produzione o per gli addetti di magazzino, del reparto vendite o del call center da cui possono parlare attraverso la rete Wi-Fi wireless della società. La soluzione permette alle aziende di sfruttare i servizi voce estesi offerti dalla propria rete per gli uffici, riservando l'uso dei cellulari alle chiamate esterne alla struttura aziendale e riducendo così i costi operativi. Cisco Unified Wireless IP Phone 7921G, ad esempio, è un telefono IP wireless che supporta lo standard IEEE 802.11a/b/g e funziona con Cisco Unified Communications Manager e le reti wireless Wi-Fi autonome e unificate di Cisco. Fornisce una qualità vocale paragonabile alla telefonia su rete fissa in sicurezza, ed è aggiornabile via software in modo da garantire la protezione degli investimenti quando divengono disponibili aggiornamenti per nuove funzioni.

### **Cisco Unified Mobile Communicator: numerose funzionalità e massima mobilità**

Per maggiori dimensioni ed una mobilità estesa, Cisco Unified Mobile Communicator offre una gamma di funzionalità che incrementano la produttività accessibili da una interfaccia semplice ed intuitiva. Questo prodotto consente l'accesso a numerose funzionalità Cisco Unified Communications come la rubrica integrata, la gestione della presenza, il single-business-number reach, le funzionalità di chiamata, la casella vocale, i messaggi testo sicuri e la capacità di creare conferenze.

La gestione della presenza, ad esempio, fornisce ai dipendenti un quadro rapido e in tempo reale della disponibilità dei colleghi. Guardando il display del telefono (Figura 3), il dipendente può individuare immediatamente le persone disponibili e quelle occupate. È sufficiente selezionare il nome di un utente per effettuare una chiamata che solitamente porta ad un contatto diretto, invece che ad una casella vocale.

Si pensi al caso di un tecnico per l'assistenza clienti che si trova nella sede del cliente e sta tentando di aggiornare una parte strategica del software aziendale. Il tecnico riscontra un problema di codice e ha bisogno di suggerimenti su come rielaborarlo, per questo deve brevemente contattare un altro tecnico. Spesso accade che il tecnico si trovi a dover digitare diversi numeri sul proprio cellulare e magari lasciare svariati messaggi nella casella vocale e infine aspettare una risposta.

In questo caso, la risposta potrebbe non arrivare fino a tarda sera o persino al giorno successivo. Invece, grazie alle informazioni sul controllo presenze mostrate nel cellulare, il tecnico può facilmente vedere lo stato di disponibilità della persona che vuole raggiungere. Può quindi scegliere la persona desiderata dalla rubrica per digitarne il numero e raggiungerla al primo tentativo. Questo nuovo processo consente di risparmiare tempo ad entrambe le persone coinvolte: il tecnico presso il cliente ottiene le informazioni che cercava per risolvere immediatamente il problema del cliente ed il destinatario della chiamata non deve ascoltare più messaggi in casella vocale prima di rispondere alla chiamata urgente.

**Figura 3.** Cisco Unified Mobile Communicator



Come mostrato nella Figura 3, le informazioni sulla presenza accanto ai nomi della rubrica indicano quali persone sono disponibili (segno di spunta verde) o occupate (indicatore blu). Questa soluzione mostra anche lo stato offline o di non disponibilità (indicatore rosso). La selezione di un nome con accanto un segno di spunta verde attiva la digitazione del numero di una persona che molto probabilmente risponderà alla chiamata.

Di seguito sono elencate altre funzionalità presenti in Cisco Unified Mobile Communicator:

- **Lista dei contatti unificata:** ricerca nella rubrica aziendale aggiornata automaticamente (Microsoft Active Directory) e nei contatti personali (Microsoft Outlook) da un'interfaccia semplice da usare per individuare rapidamente i contatti. Basta una selezione per avviare una chiamata.
- **Presenza:** visualizzazione in tempo reale della disponibilità di altri utenti. Una rubrica che indica la presenza degli utenti indica a colpo d'occhio se una persona è disponibile alla conversazione prima di effettuare la chiamata.
- **Chiamata effettuabile con un singolo click:** digitazione dalla rubrica premendo un pulsante.
- **Raggiungibilità a singolo numero:** gli utenti possono fornire ai colleghi un solo numero per farsi raggiungere. Possono accettare la chiamata premendo un pulsante e inoltrare la chiamata direttamente sul cellulare. Se occupati, gli utenti possono rifiutare o ignorare la chiamata che verrà deviata alla casella vocale dell'ufficio.
- **Messaggistica di testo sicura:** invio e ricezione dei messaggi di testo dal ricevitore. Questo è un modo alternativo per raggiungere i colleghi che potrebbero non essere disponibili per una conversazione.
- **Messaggi vocali:** accesso ai messaggi della casella vocale Cisco Unity® per visualizzare, riprodurre e cancellare i messaggi direttamente dal cellulare. Utilizzando la casella vocale visiva, gli utenti possono identificare rapidamente i messaggi importanti per la riproduzione o la richiamata.

- **Conferenze:** ricezione delle notifiche di conference call sul cellulare grazie alla soluzione Cisco Unified MeetingPlace®. Selezionando il messaggio, i dipendenti possono entrare in conferenza.
- **Registro chiamate:** visualizzazione del registro delle chiamate (perse, ricevute ed effettuate) sul cellulare, incluse le chiamate effettuate o ricevute dal telefono dell'ufficio. Selezionare questa opzione per rivedere le chiamate perse o per rieseguire facilmente una chiamata effettuata in precedenza.

### Il futuro: la massima mobilità

La rapida adozione della mobilità nel mondo aziendale e la sempre maggiore velocità delle attività suggeriscono una massiccia crescita futura dei dispositivi e delle applicazioni mobili. I dipendenti mobili, ma anche i professionisti di uffici parzialmente mobili e persino i responsabili degli stabilimenti di produzione richiedono strumenti di comunicazione integrati e intelligenti per destreggiarsi rapidamente tra il numero elevato di dati, messaggi vocali, messaggi istantanei e altri tipi di comunicazione. Le soluzioni per la mobilità Cisco continueranno a essere integrate nelle soluzioni Cisco Unified Communications, la soluzione leader del settore, per consentire ai professionisti mobili di rimanere sempre al passo con i tempi.

Per ulteriori informazioni su come sviluppare la produttività del proprio team con le soluzioni Cisco per la mobilità e Cisco Unified Communications, visitare le pagine Web agli indirizzi:

<http://www.cisco.com/go/mobilecommunicator>

<http://www.cisco.com/go/unifiedcommunications> (informazioni in lingua inglese).



**Headquarters**  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706 USA  
<http://www.cisco.com>  
Tel.: 001 408 526-4000  
Fax: 001 408 526-4100

**Sede italiana**  
Cisco Systems Italy  
Via Torri Bianche, 7  
20059 Vimercate (MI)  
<http://www.cisco.com/it>  
Numero verde: 800 787854  
Fax: 039 6295 299

**Filiale di Roma**  
Cisco Systems Italy  
Via del Serafico, 200  
00142 Roma  
Numero verde: 800 787854  
Fax: 06 51645001

Le filiali Cisco nel mondo sono oltre 200. Gli indirizzi, i numeri di telefono e di fax sono disponibili sul sito Cisco all'indirizzo: [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

©2007 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati. CCVP, il logo Cisco, and il logo Cisco Square Bridge sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn è un service mark di Cisco Systems, Inc.; Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, il logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, il logo Cisco Systems, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, il logo iQ, 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, e TransPath sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc. e/o di società partner negli Stati Uniti e in determinati altri paesi.

Tutti gli altri marchi o marchi registrati in questo documento o sul sito Web sono proprietà delle rispettive aziende. L'utilizzo della parola partner non implica una relazione di partnership tra Cisco e qualsiasi altra azienda.