

Cisco Video

Guida alla collaborazione



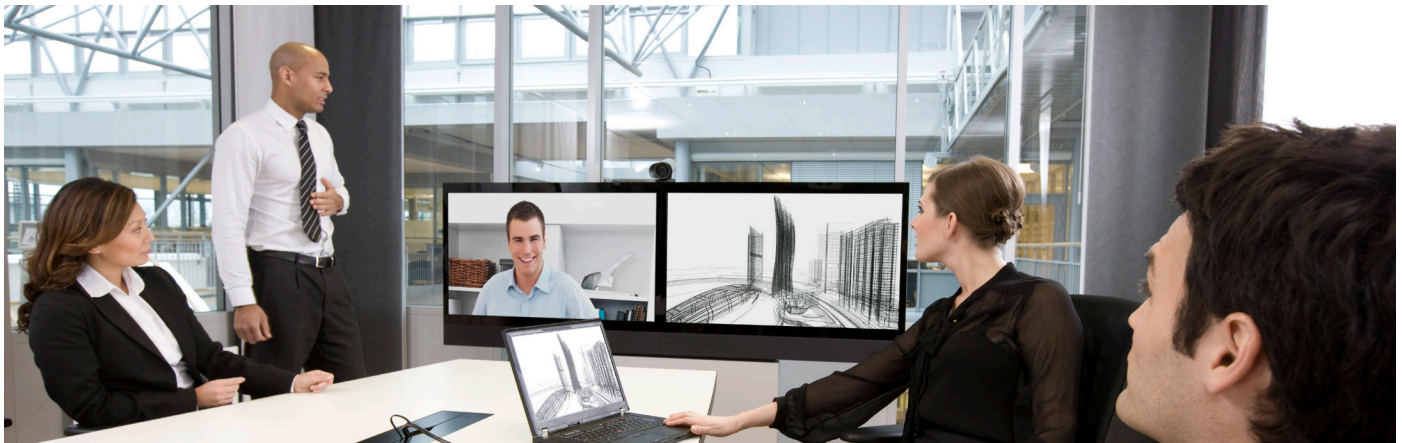
Quattro passi per comprendere le opportunità che la videocollaborazione offre alla vostra azienda





Indice

- Esplorare** un nuovo modo di lavorare 1
- Creare** un business case per la collaborazione video 4
- Selezionare** le apparecchiature e il fornitore giusti 8
- Fate crescere** il vostro programma di videocollaborazione 15
- Conclusioni 19



Secondo uno studio, il 90% degli utilizzatori abituali afferma che le tecnologie di videocollaborazione permettono di risparmiare almeno 2 ore a settimana di prezioso tempo lavorativo.

Trasformate il vostro team grazie alla videocollaborazione

Sapevate che una comunicazione efficace si basa per oltre la metà su segnali non verbali e cioè il tono della voce e il linguaggio del corpo?¹ Quanti di questi importanti dettagli non verbali si perdono ogni giorno con lo scambio di e-mail o chiamate in conferenza? La comunicazione diretta è più personale. Garantisce un più elevato livello di fiducia, riduce la confusione e rende le persone più responsabili delle proprie azioni.

Certo, al giorno d'oggi negli ambienti di lavoro non sempre è possibile comunicare di persona. Ma la videocollaborazione fornisce un'ottima alternativa: comunicazione virtuale, istantanea e diretta. TelePresence e videoconferenze sono potenti strumenti multimediali che consentono una naturale comunicazione diretta anche quando le persone sono a chilometri di distanza o su continenti diversi.

Cosa significa per il vostro business? Molte aziende considerano telepresence e le videoconferenze strumenti essenziali per la riduzione dei costi. Infatti quasi il 90% degli utenti che usano tecnologie di videocollaborazione hanno indicato la riduzione dei costi di viaggio come uno dei vantaggi della tecnologia.² I costi però sono solo uno degli elementi di una strategia video che include anche l'aumento della produttività, la responsabilità ambientale e l'equilibrio tra lavoro e vita privata.²

La videocollaborazione influisce sul modo di condurre l'attività nell'intera azienda. Con la videocollaborazione è possibile svolgere colloqui di lavoro con i candidati in remoto, migliorare i programmi di telelavoro, ricevere feedback in tempo reale dai fornitori direttamente dal luogo di produzione, registrare sessioni di formazione e messaggi dell'amministratore delegato e molto altro ancora.

Oggi le aziende usano la videocollaborazione non solo per riunioni tra una sala conferenze e un'altra. La videocollaborazione può essere un'esperienza molto personale quando persone a ogni livello nell'impresa possono scegliere la soluzione giusta per loro e partecipano a videochiamate ovunque e con chiunque.

Cisco ha sviluppato questa guida per aiutare a individuare gli elementi ideali della soluzione di videocollaborazione, garantire che venga utilizzata dagli utenti e misurare i benefici dell'implementazione.

Secondo uno studio, il 90% degli utilizzatori abituali afferma che le tecnologie di videocollaborazione permettono di risparmiare almeno 2 ore a settimana di prezioso tempo lavorativo.

¹ Mehrabian, A. Silent messages: Implicit communication of emotions and attitudes. Belmont, CA: Wadsworth

² Ipsos Mori, "Video Conference and Telepresence Technology: Perceptions and Usage in the Workplace." Luglio 2010

Esplorare il nuovo modo di lavorare

"Noi non siamo come le altre aziende. Invece di creare i nostri team in base alla dislocazione geografica, realizziamo un 'A Team' per ogni progetto, in modo da avere a portata di mano gli esperti giusti per ogni lavoro".

- Nectarios Lazaris, CIO

Scoprire i vantaggi

La videocollaborazione può apportare immediati vantaggi alla vostra azienda. Il video non permetterà solo di risparmiare denaro e aumentare la produttività, ma aiuterà anche ad acquisire un vantaggio competitivo grazie a:

- Decisioni più rapide: il tempo speso a viaggiare, ad aspettare che il materiale arrivi o cercando inutilmente di spiegare via e-mail problemi complessi, potrebbe essere usato in modo migliore per far uscire sul mercato nuovi prodotti o per risolvere problemi di assistenza ai clienti. Il video consente a tutti di condividere le idee, mostrare immagini dettagliate e agire più velocemente.

Statoil, una delle più grandi aziende mondiali di petrolio e gas, usa la tecnologia di videocollaborazione per prendere decisioni più rapide, efficaci e sicure, collegando i dipendenti che si trovano sulle piattaforme nel mare della Norvegia con gli specialisti sulla terraferma, per diagnosticare i problemi in modo pressoché istantaneo. Grazie alla videocollaborazione, i problemi di Statoil, la cui risoluzione prima richiedeva 2 mesi, ora vengono chiusi in 2 settimane, riducendo in maniera significativa i tempi di inattività.

- Accesso immediato agli esperti: talvolta non è possibile sostituire la presenza di un esperto. Il video vi permette di usufruire delle competenze di alcune persone nell'azienda senza costringerle a spostarsi tra le varie sedi. Formazione, traduzione, consulenza e risoluzione dei problemi possono avvenire in tempo reale. E grazie alle soluzioni di archiviazione e streaming video, potete registrare e conservare le conoscenze di un esperto affinché chiunque vi possa accedere in qualsiasi momento.

L'azienda di design e architettura Woods Bagot sfrutta la tecnologia di videocollaborazione per mettere in collegamento la propria talentuosa squadra di circa 1000 dipendenti. Il responsabile dei sistemi informativi Nectarios Lazaris, spiega: "Noi non siamo come le altre aziende. Invece di creare i nostri team in base alla dislocazione geografica, realizziamo un 'A Team' per ogni progetto, in modo da avere a portata di mano gli esperti giusti per ogni lavoro". Questa impostazione ha consentito a Woods Bagot di ridurre il numero di viaggi aumentando al contempo collaborazione e comunicazione globali, offrendo al cliente il miglior servizio possibile.

- Riunire l'intera organizzazione: avere diversi uffici non significa dover avere team isolati. Spesso, dopo un'espansione globale, una fusione o un'attività di outsourcing, i reparti si ritrovano separati in compartimenti stagni, lontani dagli obiettivi progettuali e dalla comune filosofia aziendale. Il video crea una sala riunioni virtuale per la collaborazione, permettendo a tutti di ottenere le stesse informazioni aggiornate.

United Steelworkers ha usato la videocollaborazione per migliorare le trattative relative alla fusione con un altro sindacato. Come spiega Michael Krueger, direttore dei sistemi informativi per United Steelworkers: "Le trattative relative alla fusione sarebbero durate molto di più e avrebbero avuto costi maggiori. La soluzione di telepresenza ci ha permesso di sviluppare velocemente una stretta relazione, senza il bisogno di continui viaggi. Grazie all'utilizzo del video, il processo di fusione è stato abbreviato di sei mesi".

Esplorare il nuovo modo di lavorare

Vodafone ha eliminato 13.500 voli all'anno, aiutando l'azienda a ridurre le proprie emissioni di carbonio di più di 5.500 tonnellate all'anno.

- Migliorare l'equilibrio lavoro-vita privata: viaggiare due ore tutti i giorni per partecipare a una riunione fuori città significa sacrificare il tempo libero e quello dedicato alla famiglia, per non parlare dello stress dovuto ai ritardi dei voli e ai bagagli smarriti. Usando il video per partecipare alla riunione, o addirittura lavorando da casa invece di passare ore nel traffico nell'ora di punta, i dipendenti possono mantenere il giusto equilibrio tra il lavoro e la vita privata, tagliare i costi e proteggere l'ambiente.

Il team di design internazionale di Tommy Hilfiger ad Amsterdam e New York ha investito su Cisco TelePresence™ per creare camerini virtuali nei quali può collaborare in modo più veloce ed efficiente con quello di produzione a Hong Kong. Così, invece di perdersi compleanni e altri importanti eventi familiari, i designer possono prendere velocemente decisioni importanti senza bisogno di volare in giro per il mondo e passare inutilmente il tempo lontano da casa. Inoltre si accelera il time to market.

Il video è eco-sostenibile

Secondo Sierra Club, negli ultimi 100 anni l'uomo ha aumentato il livello di biossido di carbonio (CO₂) nell'atmosfera del 30%. E nonostante l'aumentata consapevolezza del problema, la situazione continua a peggiorare. La Federal Aviation Administration (FAA) si aspetta che le sole emissioni di gas responsabili dell'effetto serra emesse dai velivoli che compiono voli nazionali aumenteranno del 60% entro il 2025.

In media i clienti Cisco hanno rilevato che la videocollaborazione riduce la necessità di viaggiare del 30%, riducendo le emissioni di CO₂ e contemporaneamente aumentando la produttività. Ad esempio, Vodafone ha eliminato 13.500 voli all'anno, aiutando l'azienda a ridurre le proprie emissioni di carbonio di più di 5.500 tonnellate l'anno. Anche Applied Materials ha usato la videocollaborazione come parte della propria strategia aziendale di sostenibilità ambientale per ridurre le emissioni di CO₂ di 50.000 tonnellate entro il 2012.

Per ulteriori informazioni su come la videocollaborazione può aiutare ad aumentare la propria responsabilità ambientale, visitare la pagina Più eco-sostenibili con Cisco TelePresence Technology.



Scoprire come il video si ripaga da solo

Se state pensando di acquistare una soluzione telepresenza o videoconferenza per la vostra azienda, ora avete una scelta più ampia rispetto a qualche anno fa. Il settore della videocollaborazione si evolve rapidamente. Grazie alla diffusione della tecnologia IP, alle interfacce utente semplificate e all'introduzione di nuovi fattori di forma, come le soluzioni video di livello aziendale da scrivania o per i portatili, la videocollaborazione oggi è più accessibile che mai. Allo stesso tempo, l'introduzione di soluzioni telepresenza sempre più immersive e di sistemi ad alta definizione ha aumentato le aspettative di qualità e progettazione. Questo universo del video in espansione implica la necessità di valutare con attenzione l'ampia gamma di funzionalità e caratteristiche per implementare un programma di videocollaborazione adatto alla propria azienda.

Immaginate come la vostra impresa potrebbe utilizzare il video. Grazie alla videocollaborazione potrete migliorare praticamente qualsiasi processo per il quale attualmente utilizzate il telefono, l'e-mail o le trasferte. Una volta implementato il video, resterete sorpresi da tutte le nuove opportunità che vi permetteranno di migliorare la comunicazione. Esaminate i seguenti esempi per scoprire come diverse tipologie di uffici abbiano implementato con successo soluzioni video.

Dirigenti

- Condurre regolari riunioni dirette con chiunque e ovunque
- Partecipare direttamente a consigli d'amministrazione senza le spese o le fatiche del viaggio
- Parlare con i responsabili ogni qualvolta se ne ha bisogno, immediatamente e direttamente
- Effettuare lo streaming delle istruzioni dell'amministratore delegato dal vivo, oppure registrarli per mostrarli in seguito a tutti i dipendenti
- Intervenire a seminari o presentazioni senza viaggiare
- Migliorare l'equilibrio tra lavoro e vita privata

"Grazie alle tecnologie video possiamo infrangere molti dei limiti che incontriamo in ogni fase del processo di acquisizione. Il 'contatto visivo' dato dal video ci aiuta enormemente e l'utilizzo del video giocherà un ruolo essenziale nell'integrazione di future acquisizioni."

- Jawahar Sivasankaran,
Senior Manager di
Cisco IT

Vendite e marketing

- Costruire relazioni più solide con i clienti e ottenere maggiori opportunità con rapporti più frequenti e diretti
- Mettere a disposizione le competenze, da casa o da uffici periferici, ai clienti nelle sedi distaccate
- Collegare i rappresentanti periferici con la sede principale per un'interazione più personale e per la formazione
- Condurre ricerche di mercato attraverso un rapporto diretto con i clienti
- Inviare sul campo i messaggi di marketing
- Offrire un miglior servizio giornaliero ai clienti riducendo i viaggi

Risorse umane

- Intervistare personalmente i candidati lontani riducendo le fatiche e le spese di viaggio
- Realizzare una formazione più efficiente raggruppando direttamente i gruppi virtuali
- Realizzare una facile integrazione dopo una fusione

Secondo Jawahar Sivasankaran, senior manager di Cisco IT, l'acquisizione di Tandberg da parte di Cisco è stata enormemente facilitata dalla videocollaborazione. "Grazie alle tecnologie video possiamo superare molti dei limiti che incontriamo in ogni fase del processo di acquisizione. Il 'contatto visivo' dato dal video ci aiuta moltissimo, e il suo utilizzo giocherà un ruolo essenziale nell'integrazione di future acquisizioni".

- Rafforzare e sostenere i programmi di telelavoro
- Condurre le riunioni aziendali direttamente e in tempo reale
- Pianificare la continuità operativa aziendale

Ricerca e sviluppo dei prodotti

- Condividere immediatamente la documentazione o i progetti del prodotto e apportare modifiche in tempo reale
- Diminuire il disorientamento dovuto a sedi e culture diverse
- Creare un punto d'incontro virtuale tra luoghi diversi per promuovere la collaborazione istantanea
- Ottenere feedback in tempo reale da fornitori e clienti
- Consultare esperti fuori sede in tempo reale
- Accelerare il time to market dei prodotti

Produzione

- Prendere decisioni più rapide ed efficaci sullo sviluppo e la progettazione dei prodotti
- Eseguire ispezioni di controllo qualità in luoghi diversi
- Avvalersi di esperti per la riparazione in remoto di macchinari
- Coordinare le spedizioni con i fornitori

"Nella moderna economia, la formazione non è un optional, è indispensabile affinché lo staff sia aggiornato sulle questioni importanti. Usare sedi remote significa aumentare i costi legati alla formazione. Lavorare con partner innovativi come Cisco può aiutare le agenzie a svolgere il proprio ruolo formativo spendendo meglio il proprio denaro".
- Tom Kenney, vice presidente e direttore generale di GTSI, Federal Civilian Agencies.

- Creare un'unica cultura aziendale con le filiali all'estero
- Pianificare la continuità operativa aziendale
- Creare gruppi di discussione con i clienti
- Offrire formazione continua al personale
- Snellire la gestione della supply chain

Finanza

- Collaborare in tempo reale: preparare strategie su base giornaliera, condividere notizie e condizioni di mercato e prendere decisioni più consapevoli
- Estendere agli uffici periferici la possibilità di usufruire di servizi finanziari specialistici
- Svolgere colloqui diretti di lavoro con candidati in remoto
- Offrire opportunità di formazione e consulenza dirette

Settore pubblico

- Coordinare l'azione con enti nazionali, statali e locali
- Condurre briefing con un elevato livello di sicurezza
- Offrire opportunità di formazione a prezzi convenienti
- Promuovere iniziative di telelavoro
- Pianificare la continuità operativa aziendale

Sicurezza pubblica

- Coordinare con più efficienza le procedure di emergenza
- Stabilire postazioni mobili sul campo
- Diffondere informazioni in tempo reale a un vasto pubblico
- Avvalersi immediatamente dell'aiuto di esperti in qualsiasi tipo di situazione

Sanità

- Offrire servizi di diagnostica remota da centri urbani ad aree rurali
- Mettere in contatto diretto i medici per mentoring e consulenze
- Offrire servizi di traduzione a pazienti e personale sanitario
- Partecipare a programmi continui di educazione sanitaria

"Vedo telepresence come un primo passo verso la creazione di un'aula globalizzata, viva e interattiva. Avvicina centri di formazione aziendale, studenti, partner commerciali, ricercatori e altri soggetti e sarà parte integrante dell'educazione aziendale del futuro".
– Ray Smith, preside associato, Darla Moore School of Business, The University of South Carolina

Istruzione

- Collaborare con altri istituti scolastici direttamente e in tempo reale
- Estendere la possibilità di frequentare corsi agli studenti di aree rurali o remote come se si trovassero in aula
- Includere le presentazioni di esperti e gite virtuali nel proprio curriculum
- Offrire istruzione e formazione continue a docenti e personale
- Tenere riunioni amministrative dirette tra più campus

ROI: le tre lettere più importanti dell'alfabeto

Una volta compresi i modi in cui la vostra organizzazione può avvalersi della videocollaborazione, potete calcolare il tempo e le risorse attualmente spese per le attività che intendete sostituire con il video. Ecco alcuni esempi:

- Quante persone viaggiano per partecipare alle riunioni? Qual è il costo del viaggio?
- In che modo il personale potrebbe utilizzare in modo più produttivo il tempo sottratto ai viaggi?
- Qual è attualmente il time to market dei prodotti della vostra organizzazione? Quanto tempo impiegate per ricevere una consulenza? Per assumere un nuovo dipendente? Per risolvere un problema?
- In che misura sarebbe possibile raggruppare le sessioni di formazione in modo da risparmiare sui viaggi, sul tempo sottratto al lavoro e sull'onorario dei docenti?

Ogni volta che sostituite un'attività con la videocollaborazione avrete l'occasione di misurare il ritorno sugli investimenti (ROI).



Scoprite in che modo la videocollaborazione viene incontro alle vostre esigenze

Videocamera. Microfono. Monitor. Altoparlante. Codec. Sono questi i cinque elementi essenziali che compongono una soluzione di videocollaborazione. La videocamera e il microfono acquisiscono l'immagine e l'audio in una posizione. Il codec converte video e audio in un segnale digitale e lo comprime prima di inviarlo sulla rete. All'altro capo, il codec decomprime il segnale e trasmette l'immagine a un monitor e l'audio a un altoparlante.

Una videochiamata può includere due o più partecipanti, con un'ampia scelta di funzioni. In base ai requisiti dell'applicazione e al vostro budget, potete scegliere una delle numerose opzioni disponibili per la videocollaborazione. Esiste un sistema per qualsiasi spazio di lavoro, dalla sala del consiglio d'amministrazione ai desktop, dalle postazioni sul campo al reparto di produzione. Se scegliete un fornitore con una piattaforma diffusa, tutti i sistemi che andrete a implementare interagiranno senza problemi.

Una soluzione completa

Una soluzione di videocollaborazione end-to-end comprende una suite completa di endpoint di telepresenza, un'infrastruttura per ambienti diversi e strumenti di gestione centralizzati. Potrete espandere ulteriormente la soluzione integrandovi dispositivi esterni, segnaletica digitale e strumenti per la produttività come le applicazioni per riunioni Cisco WebEx™.

La vostra soluzione end-to-end può comprendere alcuni o tutti i seguenti prodotti endpoint:

- **TelePresence immersiva:** la TelePresence immersiva crea l'esperienza più realistica e diretta possibile per le riunioni e fornisce una piattaforma ideale per la comunicazione e l'interazione. Ai partecipanti alla riunione sembrerà di conversare con i colleghi come se sedessero di fronte, anche se in realtà si trovano lontani chilometri o in un altro continente.
- **Sistemi multiuso (definiti talvolta sale):** questi sistemi di alta qualità sono pensati per l'uso in sala riunione, sala del consiglio d'amministrazione, auditorium e altri ambienti condivisi. Le soluzioni di videocollaborazione multiuso ad alta definizione (HD) possono offrire la stessa nitidezza delle immagini e dell'audio dei sistemi di TelePresence immersiva e sono eccellenti per riunioni di team e attività di gruppo.

- **Soluzioni di videocollaborazione da scrivania, personali o mobili:** questi sistemi sono pensati per l'uso personale (singolo utente) e comprendono videotelefoni VoIP (voice-over-IP) e sistemi di TelePresence di livello dirigenziale, ottimizzati per l'uso in ufficio, in una postazione di lavoro o negli uffici in casa. Le applicazioni video per dispositivi mobili per PC e Mac, come Cisco TelePresence Movi, consentono l'accesso visivo ai lavoratori mobili da casa o luoghi pubblici.
- **Applicazioni settoriali:** tele-sanità, formazione a distanza, difesa e altri settori dispongono di sistemi di videocollaborazione specifici adatti alle rispettive esigenze. Se avete bisogno di una soluzione specialistica, state pur certi che ne esiste una adatta ai vostri particolari obiettivi.
- **Periferiche e accessori:** è disponibile un'ampia gamma di periferiche a integrazione del vostro ambiente di comunicazione video. Videocamere ad alta definizione e grandangolari, oltre ad altoparlanti e microfoni di alta qualità, migliorano l'esperienza audiovisiva della telepresenza. Con le videocamere per documenti è possibile trasmettere in video disegni e altri documenti. Tramite PC potete inoltre collegare i sistemi video a lettori DVD, VCR, lavagne e applicazioni per documenti e multimediali.

La vostra soluzione end-to-end può includere alcuni o tutti i seguenti prodotti per infrastruttura, grazie ai quali vi assicurerete che: gli utenti su reti diverse possano collegarsi tramite la stessa soluzione video, sia possibile regolare la larghezza di banda per garantire un'esperienza ottimale, le chiamate su reti e domini utente diversi possano collegarsi in modo protetto con Network Address Translation (NAT) Firewall Traversal.

- **Gestione centralizzata e strumenti di pianificazione:** i sistemi di gestione vi consentono di controllare ambienti di comunicazione complessi senza influire sul livello di servizio o far lievitare i costi di supporto associati. Un sistema di gestione vi permette di eseguire la diagnostica e l'aggiornamento a distanza dei sistemi, controllare le risorse associate, collegarvi a strumenti di comunicazione di terze parti, generare report sull'utilizzo e calcolare il ROI. Applicazioni come FindMe, inclusa in Cisco TelePresence Video Communication Server (VCS), vi consentono di essere sempre reperibili, ovunque vi troviate. I singoli utenti video possono collegarsi tramite un'interfaccia Web e controllare dove e in che modo essere contattati. Se dovete allontanarvi per qualche tempo dal vostro ufficio, ad esempio, potete impostare l'inoltro automatico sul vostro cellulare delle chiamate in arrivo a un'unità video.
- **Conferenze:** grazie alle unità di controllo multipoint (MCU) è possibile riunire in un'unica conferenza diversi partecipanti in voce e video. Alcune MCU offrono presenza continua in alta definizione permettendovi di vedere contemporaneamente sullo schermo tutti i partecipanti alla conferenza e garantire la qualità dell'alta definizione su tutta la rete. Le MCU possono essere anche motori di servizi multimediali altamente scalabili, che si adattano ai fabbisogni di un'azienda man mano che questi crescono.
- **Controllo delle chiamate:** quando l'adozione del video nell'organizzazione cresce fino a comprendere diverse sedi e una serie di funzioni avanzate, potreste aver bisogno di un'infrastruttura di rete a supporto della soluzione. Componenti di infrastruttura intelligenti come Cisco TelePresence VCS e Cisco® Unified Communications Manager contribuiscono a rendere la rete più affidabile assicurando che tutte le chiamate vengano indirizzate alle destinazioni appropriate, convertendo gli indirizzi IP in elenchi per la selezione rapida e consentendo alle unità video di interagire con telefoni e altri dispositivi e applicazioni.

- **Servizi multimediali:** aggiungendo alla soluzione di videocollaborazione un server per la registrazione di contenuti, potrete registrare e trasmettere in streaming il video delle riunioni, ad esempio annunci che riguardano l'intera organizzazione, corsi di formazione e riunioni, rendendole visibili a un vasto pubblico nel momento più adatto per chi deve assistervi. Potete inoltre utilizzare l'endpoint video come soluzione di registrazione per condividere messaggi video con il personale interno e i clienti.

Scelta del fornitore e del sistema

Un'unica soluzione non può soddisfare tutti

Non esiste un'unica soluzione di videocollaborazione adatta a tutte le organizzazioni. La scelta di un fornitore e dei componenti video che meglio rispondono ai vostri obiettivi e alle vostre esigenze è un passo importante.

Scelta di un fornitore

Il fornitore ideale è quello che lavora in partnership con la vostra azienda. Quando preparate una lista di fornitori, vi consigliamo di prendere in considerazione le seguenti qualità:

- Solido profilo finanziario e valido modello di business
- Forte storia societaria alle spalle, prassi commerciali improntate all'etica e solida reputazione professionale
- Servizio clienti affidabile e reattivo
- Programmi convenienti di manutenzione, supporto e formazione
- Attività continue di ricerca e sviluppo
- Presenza globale per un'unica implementazione ovunque sia possibile utilizzare il video
- Clienti soddisfatti
- Personale competente in grado di fornire le best practice per l'uso del video nel vostro settore specifico
- Una soluzione end-to-end, con infrastruttura, gestione e ampia gamma di endpoint
- L'impegno a sviluppare soluzioni non proprietarie basate su standard per darvi l'opportunità di ottenere il massimo dai vostri investimenti all'interno e all'esterno dell'organizzazione
- Integrazione in altri strumenti di Unified Communications

Soluzioni in linea con i vostri obiettivi

La risposta alle seguenti domande vi aiuterà a decidere quali elementi di una soluzione di videocollaborazione end-to-end sono quelli che più fanno al vostro caso:

- Quali usi della videocollaborazione prevedete nella vostra azienda?
- Che tipo di informazioni scambiate (dati sui prodotti, fogli di calcolo, contenuti multimediali, informazioni sensibili)?

- Sarebbe utile vedere e parlare con i colleghi nelle rispettive sedi o negli uffici a casa?
- Comunicerete tramite video con fornitori, clienti, partner o altri all'esterno dell'organizzazione?
- Quante sedi vorreste poter collegare in una sola riunione?
- Quante persone parteciperanno a ciascun tipo di riunione in ogni sede?
- Quante video riunioni potrebbero svolgersi contemporaneamente?
- In che tipo di rete si troverà il sistema video (rete dedicata, IP, MPLS [Multiprotocol Label Switching])?
- Quale larghezza di banda sarebbe ottimale per le vostre comunicazioni?
- Desiderate configurare diverse larghezze di banda per diverse tipologie di dipendenti?
- Siete interessati a un sistema completamente integrato oppure a un terminale che vi consenta di utilizzare un monitor esistente?
- Avete la necessità di registrare le riunioni o trasmettere in streaming videochiamate, ad esempio messaggi dell'amministratore delegato o riunioni per la formazione, per coloro che non possono partecipare di persona?
- I dipendenti dovranno restare collegati visivamente mentre sono in viaggio?
- Gli utenti effettueranno chiamate ad hoc o programmeranno in anticipo tutte le chiamate?
- In che modo vorreste integrare il video con altri strumenti di Unified Communications (messaggistica istantanea, applicazioni di pianificazione, telefoni IP, telefoni cellulari 3G e sistemi video esistenti)?
- Gli utenti utilizzeranno le proprie unità video come telefoni principali?
- Vorreste collegarvi tramite un centralino privato (PBX)?
- In che modo intendete occuparvi di diagnostica e manutenzione?
- Il vostro reparto IT gestirà la rete video da una posizione centralizzata o da più posizioni?

Provate prima di acquistare

I fornitori che prendete in considerazione dovrebbero darvi la possibilità di provare i loro prodotti. Non abbiate timore di verificare la funzionalità di un prodotto. Utilizzatelo in uno scenario realistico e non limitatevi a farlo verificare dal reparto IT, tutti i potenziali utenti devono poter esprimere la loro impressione. Verificate la soluzione in termini di:

- Affidabilità e qualità delle chiamate:
 - L'immagine è sufficientemente nitida alla larghezza di banda che utilizzerete? La qualità dell'immagine è determinata da un codec che supporta la gestione avanzata del movimento ed è in grado di gestire una frequenza di aggiornamento del monitor di 30 fps (fotogrammi al secondo).
 - Se desiderate la qualità dell'alta definizione, gli elementi della soluzione end-to-end da implementare (ad esempio le MCU) sono tutti in alta definizione? In caso contrario, la qualità potrebbe risentirne.

- Quanto è nitido l'audio? L'audio è sincronizzato con le immagini? Gli elementi che contribuiscono a definire la qualità audio sono microfono, cancellazione dell'eco, altoparlanti e larghezza di banda disponibile.
- Quanto spesso accade che le chiamate si interrompano? Il tempo medio fra i guasti (MTBF) dovrebbe essere alto.
- Tecnologia allo stato dell'arte:
 - La tecnologia della soluzione è in grado di offrire le funzioni più avanzate e il miglior livello possibile di nitidezza del video?
 - La soluzione è certificata ISO 9002?
 - È stata prodotta per ridurre al minimo i consumi energetici e secondo i canoni della sostenibilità ambientale?
 - La progettazione del fattore di forma è innovativa ed esteticamente elegante?
- Facilità d'uso:
 - I prompt dei menu, le rubriche e l'interfaccia utente risultano sufficientemente chiari e intuitivi per tutti i dipendenti dell'azienda?
 - Installazione, manutenzione e assistenza possono essere effettuate in modo semplice?
 - La soluzione offre un programma di assistenza gestito flessibile che consente di scegliere la rete?
- Integrazione:
 - L'integrazione con altri strumenti di comunicazione risulta semplice e rapida?
 - La soluzione è basata su standard in modo da garantire l'interoperabilità con unità video di terze parti?
 - Può essere facilmente integrata con altri strumenti aziendali?
 - Tutti i sistemi video, telepresenza immersiva, soluzioni desktop e infrastruttura, interagiscono in modo trasparente?
- Valore:
 - I sistemi sono ottimizzati per larghezze di banda elevate e basse per consentire il bilanciamento di costi e funzioni?
 - È possibile aggiornare il software e aggiungere funzioni per adeguarsi agli sviluppi tecnologici e ad un uso più esteso?
 - Caratteristiche e funzioni soddisfano le vostre esigenze a un prezzo competitivo?
- Standard e compatibilità: accertatevi di scegliere una soluzione basata su standard che sia interoperabile con le apparecchiature video di altri produttori. Se intendete aggiungere una nuova infrastruttura, software di gestione o nuovi sistemi per espandere la rete esistente, sarete in grado di comunicare senza problemi solo se la soluzione scelta è basata su standard. Ma attenzione: è importante che comprendiate quali saranno le prestazioni di un sistema quando è collegato a un'apparecchiatura di un altro produttore di sistemi di videoconferenza.

Scelta della rete

Fare la chiamata giusta

Potete scegliere di eseguire il traffico di telepresenza e videoconferenza su reti IP o reti ISDN dedicate. Se già disponete di una rete IP per le comunicazioni vocali, il passo logico successivo è implementare il video over IP (VoIP). Numerose organizzazioni eseguono i sistemi video in un ambiente misto. Secondo i dati di Frost & Sullivan, più di un quarto di tutte le videoconferenze tenute nel 2006 sono state eseguite su una rete IP, un numero che ora supera il 50 per cento.

Quando scegliete la rete da utilizzare, ponetevi le seguenti domande:

- Chi saranno i destinatari delle chiamate? Ad esempio, i siti che prevedete di chiamare sono tutti interni? Prevedete di chiamare altri siti non di proprietà della vostra azienda?
- In che misura è disponibile la rete da utilizzare? Non tutte le reti sono disponibili a livello globale. Ad esempio, una rete ISDN è disponibile in molti paesi ma è ancora nelle fasi iniziali di implementazione in altri paesi e in aree rurali. Lo stesso vale anche per le reti IP. Non in tutti i paesi o aree il collegamento a Internet è veloce e stabile allo stesso modo. Verificate quali reti sono disponibili nelle aree geografiche in cui opera la vostra azienda.
- Quali sono i costi associati alla rete? I costi variano in base alla rete scelta. Se state prendendo in considerazione una rete ISDN, ricordate che vi verranno addebitati i costi per le chiamate urbane e interurbane. Se siete interessati a una rete IP, prendete in considerazione i costi di implementazione e l'architettura di rete esistente. Tenete presenti i costi a lungo termine associati a ciascun tipo di rete.
- Quanto è affidabile la rete? È importante tenere presente che la rete Internet pubblica non è affidabile quanto le reti IP private.
- Di quanta larghezza di banda avete bisogno? Utilizzerete funzioni multipoint integrate, video ad alta definizione o altre funzioni con un elevato consumo di banda? Vorreste poter limitare la larghezza di banda per determinati utenti o applicazioni e concedere maggiore banda per le video riunioni più importanti? Il suggerimento è di scegliere una soluzione che consenta di regolare la larghezza di banda o che bilanci automaticamente la larghezza di banda in base all'applicazione.
- La soluzione funzionerà con il vostro partner di rete? Per ottenere il massimo dalle riunioni video di alta qualità, come quelle con telepresenza immersiva, è opportuno utilizzare reti gestite dedicate. Dovreste quindi accertarvi che la soluzione da voi scelta funzionerà con il tipo di rete che intendete utilizzare.
- Il vostro è un ambiente di Unified Communications? In tal caso, avrete bisogno di creare reti che supportino sistemi di comunicazione, dispositivi e applicazioni di tipo diverso, assicurandovi che sia possibile integrarli. Una capacità di banda non adeguata, colli di bottiglia durante l'elaborazione dati o una progettazione della rete non adatta possono compromettere le prestazioni delle applicazioni mission-critical e influire negativamente sulla diffusione dell'uso di video e altri strumenti di comunicazione.

Grazie a minori requisiti di installazione, configurazione e risorse e a costi di manutenzione ridotti, il video su IP rende più semplice il lavoro IT.

Unified Communications over IP (UCoIP)

Con una rete convergente basata su IP, il concetto di Unified Communications si trasforma in realtà. IP significa costi ridotti, gestione semplificata, monitoraggio e gestione remoti, chiamate che utilizzano una maggiore larghezza di banda consentendo audio e video di alta qualità e integrazione nei sistemi informatici aziendali esistenti. Secondo uno studio di Frost & Sullivan, gli utenti video che passano dall'ISDN all'IP possono risparmiare dal 40% al 50% sui costi di implementazione.

Su una rete IP, i costi fissi associati all'utilizzo di un sistema di telepresenza o videochiamate sono ridotti al minimo, ossia alla manutenzione e al supporto tecnico (e tali costi possono essere ulteriormente ridotti adoperando strumenti di gestione e pianificazione). Una volta raggiunto il ROI dell'implementazione iniziale, tutte le successive conferenze non costeranno praticamente nulla. Inoltre, poiché una videoconferenza su IP non prevede costi incrementali, dipendenti e manager saranno più propensi a utilizzare questa tecnologia. Man mano che l'utilizzo cresce, la soluzione si ripaga più velocemente aumentando ulteriormente il ROI.

La tecnologia VoIP aumenta la possibilità da parte dell'IT di controllare la gestione e le prestazioni della rete nonché la telepresenza e le videoconferenze. Tradizionalmente, uno dei principali punti di insoddisfazione legati al video è l'impegno di tempo e risorse richiesto all'IT.

Ma grazie a minori requisiti di installazione, configurazione e risorse e a costi di manutenzione ridotti, il video su IP rende più semplice il lavoro IT.

Gli amministratori possono gestire telepresenza e videoconferenze in remoto da qualsiasi postazione, aumentando i livelli di affidabilità e prestazioni. Il VoIP riduce i costi e il tempo associati alla formazione dello staff IT e degli utenti finali e libera lo staff IT, che può così dedicarsi ad attività con un maggior valore strategico.

Le prestazioni delle reti IP possono essere facilmente verificate e confrontate prima e dopo l'installazione di sistemi di telepresenza e videoconferenza. Un aspetto importante questo, soprattutto quando il numero di utenti che utilizza la nuova tecnologia cresce. Il risultato è che i nuovi sistemi funzionano meglio e sempre più utenti sono incoraggiati a utilizzarli. Un uso migliore di dati e informazioni rende anche più semplice misurare il ROI.

Con le Unified Communications, strumenti di comunicazione di diverso tipo vengono integrati in un unico sistema e possono essere utilizzati simultaneamente in modo trasparente. Unified Communications associa applicazioni e servizi (come per esempio video, telefonia, calendari, messaggistica istantanea, presenza e collaborazione Web) a qualsiasi tipo di dispositivo per le comunicazioni e a reti diverse per garantire una connettività sempre disponibile.

Il video offre un elemento essenziale per la conversazione, che altre tecnologie non possono offrire: la comunicazione diretta.

Fate crescere il vostro programma di videocollaborazione



Dopo aver scelto le soluzioni di videocollaborazione e allestito l'infrastruttura, è possibile passare alla fase dell'implementazione. Implementazione significa assicurare agli utenti la migliore esperienza possibile. Per essere certi che il vostro programma di videocollaborazione vada a buon fine, è fondamentale che gli utenti si sentano a proprio agio e ansiosi di adottare la nuova tecnologia. Di seguito forniamo alcuni suggerimenti su come utilizzare le apparecchiature e garantire la riuscita di una video riunione. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito www.videochampion.com.

Con un minimo di addestramento e preparazione, il successo del programma, per voi e i vostri utenti, è assicurato!

Allestimento della sala: rendete le riunioni più naturali

Il video può essere utilizzato in molti ambienti diversi: sala del consiglio d'amministrazione, reparto di produzione, postazione di lavoro o ufficio in casa. Con pochi accorgimenti (e tenendo a mente alcuni punti) le vostre riunioni godranno della migliore qualità audio e video.

- Background:
 - Ricordate che la videocamera riprende ciò che sta alle vostre spalle. Utilizzate uno sfondo rilassante, di colore neutro, con poco contrasto e una texture morbida. Evitate le pareti decorate.
 - Evitate anche sfondi che si muovono, come tendaggi davanti a una presa d'aria o persone che camminano dietro di voi. Questi sfondi possono ridurre la qualità dell'immagine e distogliere l'attenzione di chi guarda.
 - Non posizionate la videocamera di fronte al vano di una porta.
 - Scegliete un tavolo di un colore chiaro ma non riflettente. Un legno chiaro naturale è un'ottima scelta.
 - La sala non deve essere ingombra di mobili o altri oggetti.

Fate crescere il vostro programma di videocollaborazione

- Illuminazione:
 - Evitate la luce diretta su persone, il materiale per le presentazioni o sull'obiettivo della videocamera. La luce diretta crea ombre e un forte contrasto.
 - Se la sala è scarsamente illuminata, potete utilizzare una luce artificiale non diretta. Una luce non diretta che proviene da sorgenti in ombra o la luce riflessa da pareti di un colore tenue produce eccellenti risultati.
 - Le lampade di tipo diurno sono ideali. Evitate un'illuminazione colorata che potrebbe alterare il colore della vostra immagine.
 - Non posizionate lavagne riflettenti direttamente dietro le persone o dove la luce può riflettersi creando un effetto di abbagliamento. Se non dovete utilizzarle, rimuovete le lavagne.
- Punto di installazione:
 - Posizionate il sistema video a una distanza di circa 60-100 cm dalla persona che parla, considerando le dimensioni dello schermo e verificando che l'immagine trasmessa appaia naturale.
- Configurazione:
 - Se l'unità è importata per la risposta automatica, disattivate il microfono.
 - Posizionate la videocamera sulla parte superiore dell'unità al centro.
- Per le unità di videoconferenza desktop:
 - Posizionate il video in prossimità del PC, insieme agli altri dispositivi di uso quotidiano. In questo modo potrete condividere le presentazioni senza dovervi spostare. Potete anche utilizzare il sistema come schermo del PC.
 - Se vi trovate in un ambiente open office, utilizzate le cuffie per mantenere la riservatezza delle conversazioni.
- Per le sale riunioni:
 - Posizionate il microfono di fronte al tavolo per essere sicuri che la voce venga rilevata. La posizione ideale è almeno a 2 metri dal tavolo, su una superficie piana con davanti almeno 0,3 metri di tavolo.
 - Tenere la videocamera per la ripresa di piani di lavoro vicina al coordinatore della riunione o alla persona incaricata di controllarla. Ricordatevi di disporre tutte le periferiche in modo che i partecipanti possano raggiungerle per eseguire varie attività nel corso della conferenza (sottolineare, cambiare la visualizzazione, registrare, ecc).
 - Per garantire alla riunione un ambiente il più naturale possibile, posizionare la videocamera nella parte centrale superiore del monitor ricevitore. La videocamera deve essere puntata direttamente sui partecipanti alla riunione per assicurare il contatto visivo con chi si trova all'altro capo della trasmissione video.
- Volume degli altoparlanti:
 - Il sistema audio utilizza gli altoparlanti integrati nel monitor. È possibile impostare un volume predefinito regolando il volume sul monitor con l'apposito telecomando.

Fate crescere il vostro programma di videocollaborazione

- Regolazione della luminosità:
 - Per regolare la luminosità, i colori o altre impostazioni del monitor, utilizzate l'apposito telecomando o i controlli touch screen sul monitor. Regolate il monitor adattandolo alle condizioni della sala dove si tiene la conferenza. Per ulteriori informazioni sulla configurazione, consultate il manuale dell'utente del monitor.
- Facilità d'uso:
 - Per consentire ai partecipanti alla riunione di comporre numeri, aggiungere presentazioni e utilizzare altre funzioni durante una chiamata, posizionate un poster, un espositore da tavolo o un'altra guida a consultazione rapida nella sala.

Videocollaborazione efficace: predisponetevi al successo

Una video riunione è come una riunione dal vivo, o quasi. Se siete abituati a svolgere presentazioni dal vivo, siete già sulla buona strada per diventare un efficace comunicatore video. Le tecniche che assicurano presentazioni dal vivo di grande impatto e una collaborazione dinamica valgono anche per la comunicazione video. Tuttavia, riunioni e presentazioni in video richiedono alcuni piccoli accorgimenti. Ecco alcuni suggerimenti da tenere a mente:

- **Non limitatevi a un'esposizione a voce:** la maggior parte dei sistemi di telepresence e video vi consentono di mostrare documenti multimediali come brevi filmati, siti Web, fogli di calcolo e altre presentazioni. Avvalendovi di questa capacità potete comunicare informazioni visive che rendono le video riunioni più coinvolgenti ed efficaci.
- **Contatto visivo:** il contatto visivo è importante in qualsiasi presentazione. In un ambiente video, il contatto visivo si realizza guardando verso la videocamera e non al display. Assicuratevi che la videocamera sia posizionata il più vicino possibile alla parte superiore del display, al centro. Questa posizione dà l'impressione di un contatto visivo più diretto e contribuisce a instaurare un forte legame con i partecipanti.
- **Pronunciate distintamente le parole:** se vi limitate a mormorare le parole e la persona che vi sta seduta a fianco non riesce a sentirle, anche le persone all'altro capo della trasmissione video avranno difficoltà a capirvi.
- **Al centro della scena:** videocamere e display tendono a "ingigantire" ogni cosa. Gestii ripetuti o piccoli tic nervosi vengono messi maggiormente in risalto e distraggono i partecipanti che guardano il video. Evitate di giocherellare con carta o penne. Cercate di essere rilassati. Una video riunione è come qualsiasi altra riunione, tranne per il fatto che vi partecipano anche persone che non si trovano fisicamente nella sala.
- **Alla videocamera non sfugge niente:** quando siete collegati in una videochiamata, la videocamera e il microfono registrano tutte le immagini e le parole. Osservazioni scherzose, battute e altre parole dette sottovoce oppure gesti significativi, come alzare gli occhi al cielo, vengono enormemente amplificati all'altro capo della trasmissione video. Dovete presupporre che gli altri partecipanti alla riunione possano vedere e ascoltare tutto, anche quando la videocamera non è puntata verso di voi.
- **Cedere la parola:** i rumori in sottofondo distraggono e rendono difficile ascoltare distintamente gli altri oratori. Perciò, quando avete finito di parlare, disattivate il microfono. In questo modo colpi di tosse, fruscio di carte e altri rumori che disturbano l'ascolto non si sentiranno.

Fate crescere il vostro programma di videocollaborazione

- **Non siete in TV:** la telepresenza o videoconferenza è un modo di comunicare bilaterale, a differenza della TV, che è passiva e unilaterale. Date l'opportunità ai partecipanti all'altro capo della trasmissione video di intervenire. Utilizzate materiale di vario tipo e proponete immagini interessanti che stimolino la partecipazione.
- **Rivolgetevi a tutto il pubblico:** nel corso di una presentazione, è facile dimenticarsi che non si sta parlando solo ai presenti in sala ma anche a persone collegate tramite video. Pertanto, rivolgetevi e coinvolgete tutti i partecipanti alla chiamata, sia verbalmente che con il contatto visivo.
- **1-2-3 prova:** è sempre una buona idea verificare il funzionamento del sistema e del materiale prima che inizi la riunione per evitare imprevisti.

Preparate la presentazione

- Fissate gli obiettivi della presentazione o della riunione.
- Informatevi sul pubblico e su ciò che si aspettano.
- Preparate un'introduzione (se si tratta di una presentazione) o un programma (se si tratta di una riunione). Sviluppate una conclusione che riprenda riassumendoli i punti affrontati nella presentazione o ribadisca le decisioni prese nella riunione.
- Provate la presentazione in anticipo
- Non limitatevi a leggerla. Distogliete lo sguardo dal materiale ogni 5-10 secondi.
- Variate il volume e il ritmo della voce. Non utilizzate sempre lo stesso tono.
- Lasciate il tempo per un dibattito con il pubblico.

Conclusioni

Iniziamo subito!

Cisco sta cambiando il modo di comunicare delle persone. Il video rende i nostri clienti più produttivi perché:

- Accelera le decisioni
- Aumenta il vantaggio competitivo
- Diffonde le conoscenze
- Unifica le aziende
- Rafforza le relazioni con clienti, fornitori e partner
- Migliora l'equilibrio lavoro-vita privata
- Intensifica la responsabilità ambientale

Cisco offre una gamma completa di soluzioni ideate per aiutarvi a raggiungere gli obiettivi aziendali che include telepresence immersiva, sistemi multiuso ad alta definizione e video mobile e personale.

Il successo di una soluzione dipende da prodotti e servizi di qualità, affidabili e facili da usare che offrono un valore eccellente. Con clienti di ogni settore in oltre 90 paesi, Cisco è all'avanguardia nel settore della videocollaborazione, sempre prima a offrire funzioni innovative e a consentire nuove applicazioni. Siamo stati i primi a introdurre un'architettura basata su standard aperti che promuove l'interoperabilità e permette di sfruttare le infrastrutture di rete esistenti.

Siamo parte integrante del movimento delle Unified Communications. La partnership con altri fornitori assicura che i nostri prodotti funzioneranno con le più avanzate tecnologie per la comunicazione, offrendovi un alto valore aggiunto e un ridotto costo totale di proprietà per l'investimento in sistemi video.

Per saperne di più su come Cisco può aiutarvi a implementare la soluzione di videocollaborazione più adatta alle vostre esigenze, visitate il sito www.cisco.com/go/telepresence.



Sede Centrale Americhe
Cisco Systems Inc.
San Jose, California

Sede centrale Asia (Pacífico)
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Sede centrale Europa
Cisco Systems International BV Amsterdam
Paesi Bassi

Le sedi Cisco nel mondo sono oltre 200. Gli indirizzi, i numeri di telefono e i numeri di fax sono disponibili sul sito Web Cisco all'indirizzo www.cisco.com/go/offices.

Cisco e il logo Cisco sono marchi di Cisco Systems, Inc. e/o dei relativi affiliati negli Stati Uniti e in altri paesi. L'elenco dei marchi Cisco è disponibile all'indirizzo www.cisco.com/go/trademarks. I marchi di terze parti citati sono di proprietà dei rispettivi titolari. L'uso del termine partner non implica una relazione tra Cisco e un'altra azienda (1005R).