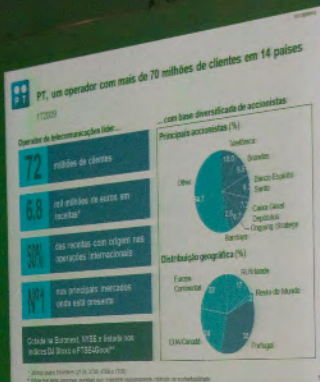
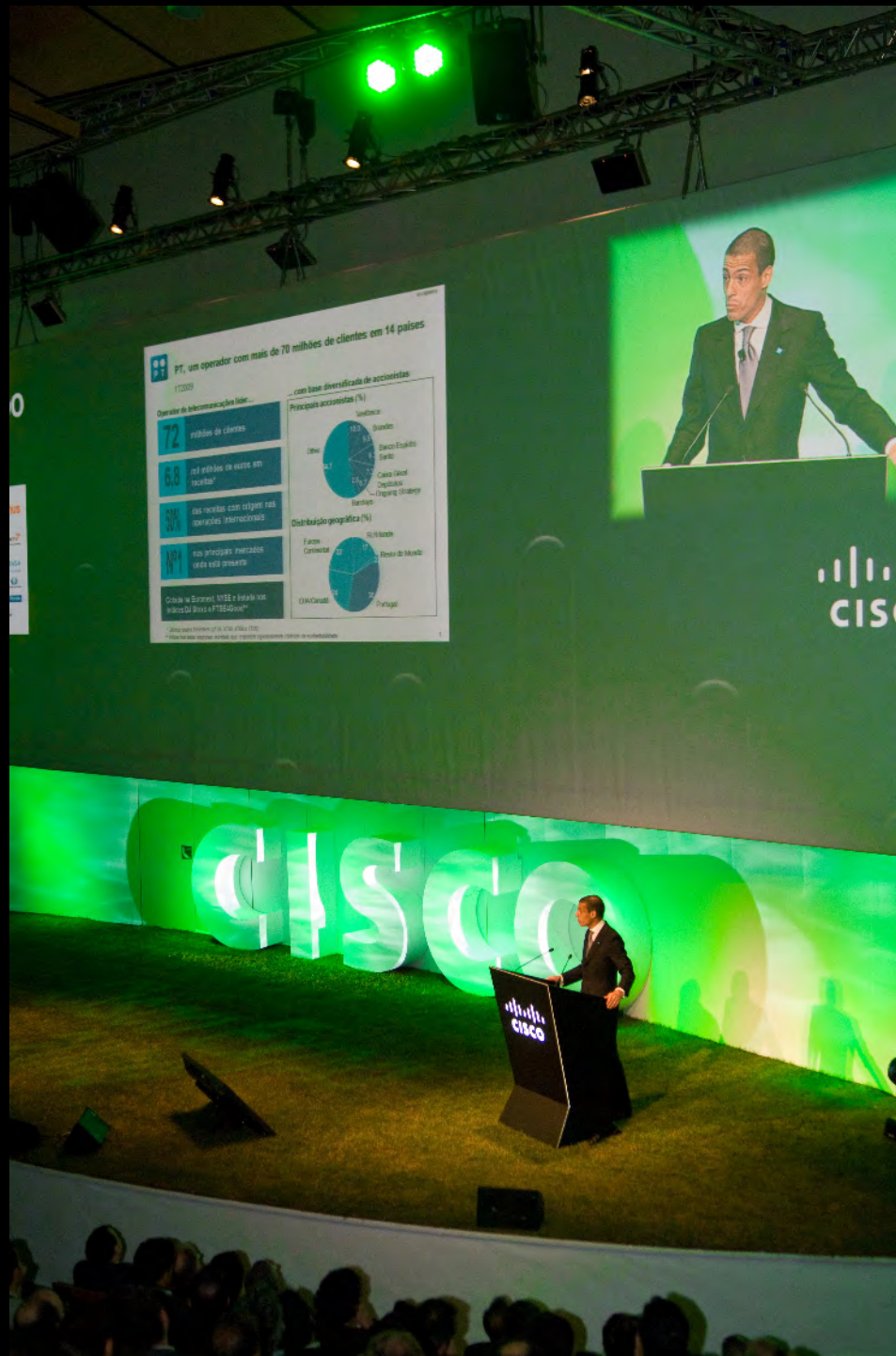












Cisco Expo 2009

Experience

Innovate







Cisco Expo
2009



co-created diagnosis
design methods
learning by doing
video diaries
process mapping
diagnostic interviews
surveys
test markets
generative paradigms
ethnography
innovation basars
participatory design

arts based methods
learning through critique
innovation competitions
brainstorming
idea contests
opportunity scanning
wikis
gap analysis
positive deviance
creativity methods

test market feedback
distributed testing of alternatives
slow prototyping
visual prototyping
test beds
experimental zones
pilot/virtual prototyping

chronic disease
climate change
energy security
social innovation
ageing
inequalities
congestion
addictions

formation academies
the evidence of practice
new legislative & regulatory architecture
systemic innovation
re-calibrating markets
social movements
progressive coalitions
do tanks
contest of evidence

stories
affiliating
association
collaboratives
licensing
M&A
organisational growth
scaling & diffusion
replication
dissemination
intermediaries
franchising
branching
networks
kite marks
confederating
ipile-cbs

safeguarding success
open organisational models
collaborative alliances with consumers
organising capacity
the chain
supply chains
sustaining business models
innovations
sustainable revenue streams
intellectual property & intangibles
consortia
impact metrics
developing meaning
recruitment

Methods
Principles
Shapes of Innovation
Strategies, structures and tools

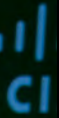


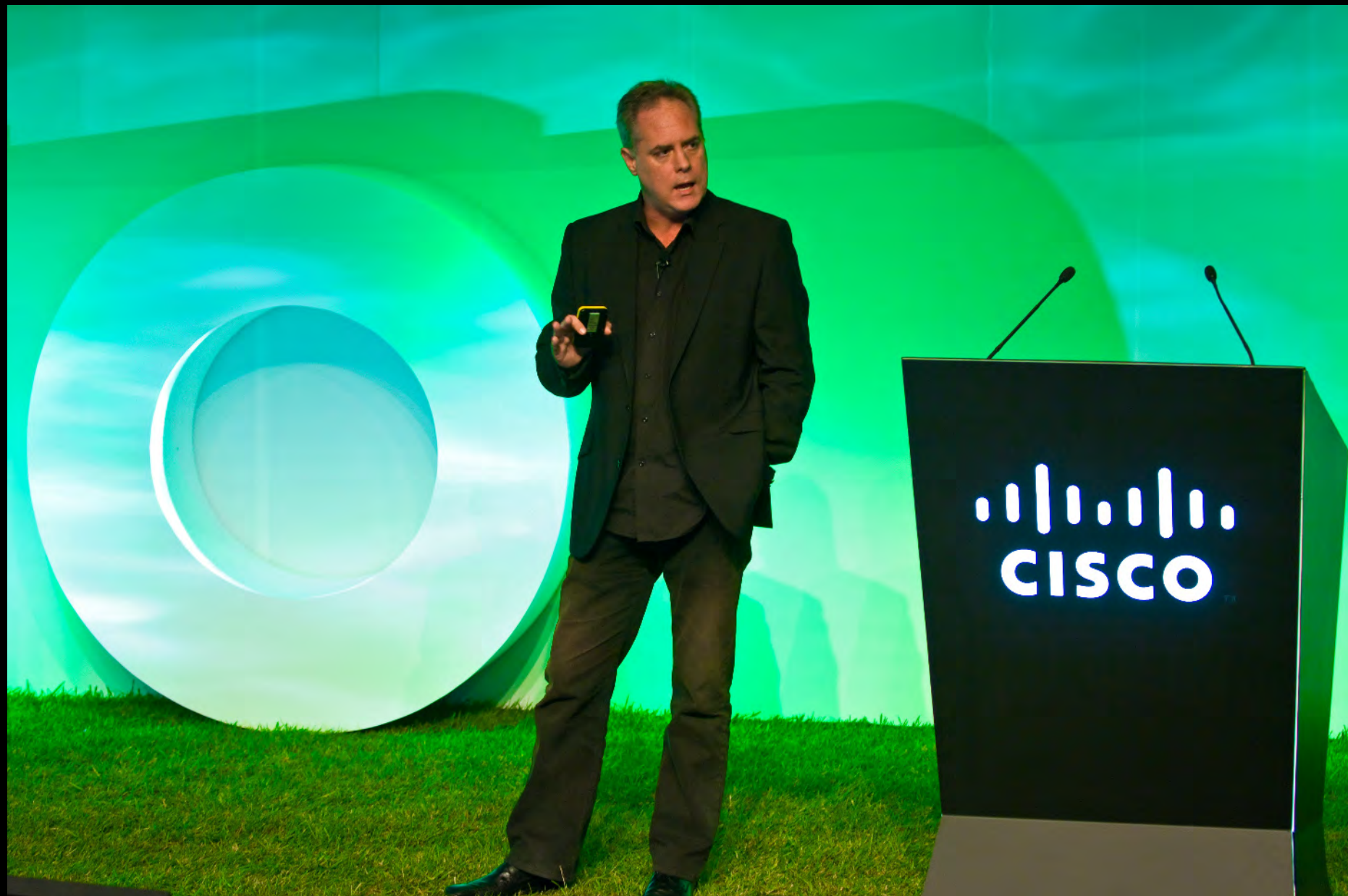
Cisco Expo 2009

Steve Lewis

Chairman, Living Plant SA

steve@living-plant.co.za







Entre rapidez e flexibilidade, escolho as duas. **
tap | plus



Embarque na liberdade de escolha. 1 voo, 5 formas de viajar. ...

Para o repatriar em...
...a produção...
...os diferentes serviços...
...associados.



A Flor da Rocha





reallife

Sistema de Serviços Inovador

- Métricas de Qualidade de Serviço e Controlo de SLA's
- Mecanismo de Créditos de Utilização
- Service Level Manager atribuído aos clientes principais
- Informação em real-time: Consulta, Alerta, Conto, Intervenção
- Banco de dados para todo o parque,

convex
satec group

Sabemos que a evolução
está nas nossas mãos.

A nossa Missão

Criar valor e gerar crescimento,
através de Soluções e
Serviços inovadores
no campo das TIC,
contribuindo para a evolução,
eficácia e produtividade
dos nossos Clientes,
promovendo a excelência,
a integridade e o
trabalho de equipa,
procurando ser uma referência
na nossa área de actividade
bem como na comunidade
de que somos parte integrante.

Aplicando a inovação tecnológica
a cada negócio, a cada Cliente

CONVEX
Grupo SATEC

PAMS is a mobile equipment
management platform designed by
CONVEX that allows the integration of
terminals running on Windows
CE/Mobile with Cisco.

PRODUCTIVITY
ACCESSIBILITY
MOBILITY
SECURITY











Collaborate. Innovate. Experience.

Cisco Expo 2009



Credenciação

Cisco Expo
2009

Cisco Expo
2009













Cisco Expo 2009

Nadasec IBM PT Prime optimus



Quota de mercado e crescimento Cisco em 2008?

Um relatório da Gartner ("Market Share: Contact Centers, Worldwide, 2008") mostra que o volume de negócios do Cisco's Unified Contact Center cresceu mais de 35% de 2007 para 2008, enquanto a maioria dos seus competidores sofreu um declínio no mesmo período. Deste facto resultou que a Cisco cresceu mais 3,4% em market share, medido em número de agentes.

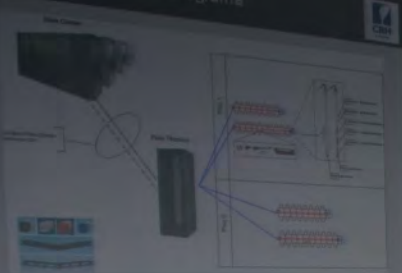
Manufacturer	Agent Seats Shipped 2007	Agent Seats Shipped 2008	Change 2007-2008	Market Share 2007	Market Share 2008
Aastra	868.237	759.950	-7.7%	39.7%	36.8%
Cisco	255.475	278.298	+35.5%	9.4%	12.8%
Genesys	287.045	274.847	-4.2%	13.2%	12.6%
Noriel	230.962	235.213	+2.3%	10.6%	10.9%
Verint	117.321	93.655	-20.2%	5.4%	4.3%

A Cisco continua a melhorar a sua posição no mercado do Contact Center, e analistas, incluindo a Gartner, reconhecem este facto. Com uma força de vendas impressionante, a colocação no mercado de soluções inovadoras como o Unified Expert Advisor, um foco muito grande em software de alta qualidade e no seu deployment, formação de vanguarda, e um posicionamento e influência junto de analistas líder de mercado, esperamos continuar a caminhar para nos tornarmos número um no mercado de cuidado ao Cliente.





Rede Estruturada - Diagrama




CISCO

Cisco Expo
2009



Resultados e Benefícios



- Implementação de 400 pontos de rede (permite 400 postos de trabalho na fase actual)
- Solução que permite elevados níveis de desempenho dos operadores de Call Center

Futuro:

- Foram criadas as condições para expandir esta unidade até aos 600 postos de trabalho
- Assegurar a replicação desta solução em qualquer ponto do País









