

# La technologie, ça change tout !

## *Quatre raisons d'optimiser un réseau d'entreprise*

Lorsqu'elles sont utilisées avec intelligence, les technologies numériques permettent d'améliorer le fonctionnement d'une entreprise. Dans ce document, quelques clients de Cisco expliquent pourquoi et comment ils ont décidé d'utiliser plus intelligemment leurs réseaux de données, voix et vidéo. À vous de voir si les résultats qu'ils ont obtenus pourraient également vous aider à atteindre les objectifs de votre entreprise.

## Tranquillité d'esprit

Chez amaZulu, Inc. , un fournisseur de matériaux de construction qui emploie aujourd'hui cinq personnes, les anciennes technologies entravaient la communication avec les clients et les fournisseurs aux quatre coins du monde. Les messages et appels entrants étaient souvent différés, les ordinateurs ne disposaient d'aucune capacité vidéo et les employés devaient être à leur poste pour pouvoir utiliser leur téléphone ou accéder aux données. L'entrepôt lui-même n'avait même pas accès aux communications en temps réel.

Grâce à un nouveau réseau extrêmement fiable, basé sur un accès sans fil et des communications unifiées (voix, vidéo et données combinées), « je suis sûr que nos clients sont tenus informés et au courant en permanence des dernières évolutions », déclare Anwar Latib, directeur commercial chez amaZulu. « Je peux me consacrer entièrement aux questions prioritaires et profiter davantage de ma journée. »

La confiance est une règle d'or chez [SBLI USA Life Insurance](#), une société qui compte 220 employés, où « la protection des données clients est la priorité absolue », affirme Paul Capizzi, vice-président informatique. « La sécurité est cruciale pour notre entreprise. »

Il soutient que la confidentialité des données clients exige en permanence le contrôle, l'audit interne et la mise en œuvre de technologies de sécurité à différents niveaux. Ainsi, l'entreprise utilise un ensemble d'outils de sécurité, sans cesse réajustés, et s'appuie sur son réseau pour les diffuser ou en assurer le support. « L'intégration des technologies Cisco a été un facteur clé pour notre taux de satisfaction chez les clients, lequel atteint 97 % », poursuit Capizzi.

## Performances réseau optimisées

Un réseau plus rapide permet incontestablement d'améliorer le service au client, en particulier si votre activité est basée sur Internet.

Internet est l'un des moyens les plus efficaces pour toucher et impliquer les étudiants. D'ailleurs, la société Shodor, avec un effectif de 12 employés, était l'une des toutes premières ressources éducatives à s'en servir. En 1995, cet organisme à but non lucratif a commencé à proposer des outils de sciences computationnelles afin de promouvoir l'enseignement des mathématiques et des sciences, en utilisant une infrastructure basique : un routeur/un commutateur.

Alors que la popularité de ses outils de modélisation et de simulation ne cessait de croître, Shodor a mis à niveau son réseau en y ajoutant de nouveaux commutateurs et un routeur plus puissant. Avec son nouveau réseau optimisé, Shodor diffuse aujourd'hui davantage de supports, propose des applications de vidéo, de données et de voix-sur-IP et reçoit, chaque mois, près de 3,5 millions de visiteurs du monde entier.

## Connexion entre employés et bureaux

Le recours à des technologies réseau avancées pour relier vos employés leur permettra de travailler n'importe où et vous permettra de réduire vos coûts et d'accroître la flexibilité de vos opérations.

Les employés du concessionnaire Parkway Volkswagen : et ceux de sa filiale située à 40 km de là, sont désormais joignables où qu'ils se trouvent, sur l'un ou l'autre site, grâce à la technologie des communications unifiées Cisco. Un seul et même centre d'appels gère l'ensemble des appels entrants, des demandes de pièces et des rendez-vous de révisions pour les deux concessionnaires, via Internet.

« Quel que soit le site sur lequel vous vous trouvez, le téléphone sans fil s'enregistre sur le réseau et vos numéros de poste s'y rattachent automatiquement », explique Sean Booth, administrateur délégué. « Le système est tellement transparent que même les personnes qui appellent en interne ne savent jamais où vous vous trouvez. Elles pensent que vous êtes dans la pièce d'à côté. »

## Productivité accrue

Vous aimeriez être plus productif avec moins d'employés ? L'efficacité est l'un des principaux atouts de la technologie.

Le concessionnaire Parkway Volkswagen et sa filiale utilisent leur réseau Cisco pour consolider leurs opérations back-office. Ceci permet de réduire les coûts en éliminant les équipements et le personnel redondants et offre les avantages de productivité de ce que Sean Booth appelle la « standardisation des processus ». « Si deux de vos sites effectuent les mêmes tâches, avec le temps ils finissent en fait par les faire différemment. En gérant l'ensemble des activités de façon collective à partir d'un seul site, vous aurez toujours un processus standardisé. »

À l'avant, les techniciens-réviseurs du concessionnaire portent des téléphones IP dans leur poche. Nigel Evans, chef d'atelier, souligne que, pour lui seul déjà, ce système lui fait gagner une heure par jour dans les nombreuses tentatives de communications avec les techniciens. « Avec les téléphones Cisco, un chef d'atelier ou un client peut parler au technicien alors même qu'il réalise le diagnostic du véhicule. C'est si simple. C'est génial. »

Un réseau plus efficace peut être génial pour votre entreprise aussi.

« Avant d'installer notre nouveau réseau, je ne savais même pas que Cisco travaillait avec les petites entreprises », reconnaît Claire Evans, propriétaire d'amaZulu. « Maintenant, je regarde les autres PME et j'aimerais leur dire qu'elles doivent absolument adopter ce système. »

## Étapes suivantes

[En savoir plus sur les solutions Cisco](#) pour les PME.

[Trouver un partenaire certifié Cisco](#) pour vous aider à concevoir, mettre en œuvre et/ou gérer votre réseau d'entreprise.