

# Creare nuove relazioni col pubblico in diretta

Customer Case Study



## Un'emittente italiana aumenta il livello di coinvolgimento del pubblico integrando Cisco WebEx con la TV in streaming via Internet

### EXECUTIVE SUMMARY

**Cliente:** Radio Televisione Italiana

**Settore:** Media

**Luogo:** Italia

**Dimensioni:** 10,000

#### Sfida

- Costruire una relazione e aumentare l'audience
- Creare un'esperienza che il pubblico ricorda inducendolo a seguire il programma regolarmente

#### Soluzione

- Cisco WebEx Meeting Center offre ai telespettatori la possibilità di interagire in diretta con il programma TV Ribelle tramite chat audio, video e web

#### Risultati

- La partecipazione del pubblico è più ricca, scalabile ed economica
- Maggiore familiarità e interazione che aiuta a far crescere l'audience
- Modello replicabile con altri programmi televisivi e social media

#### Sfida

Il settore dei media sta trovando nuovi modi per affrontare il rapido cambiamento che ne contraddistingue l'evoluzione: approfitta dei vantaggi in termini di costo offerti dalla distribuzione dei contenuti sulle reti IP, raggiunge un pubblico nuovo attraverso lo streaming via Internet e ottimizza l'efficienza di produzione mediante strumenti di collaborazione.

All'avanguardia in questo percorso innovativo vi è Radio Televisione Italiana (RAI). L'emittente italiana bilancia le sue attività commerciali e di servizio pubblico offrendo una notevole quantità di contenuti di qualità erogati tramite 14 canali televisivi, 6 canali radiofonici e dozzine di portali web. Queste attività sono supportate dai quattro siti di produzione principali situati a Roma, Milano, Napoli e Torino, affiancati da una capillare presenza di sedi locali distribuite in tutto il territorio italiano.

Diversi anni fa la RAI installò un sistema di comunicazione voice-over-IP a Saxa Rubra, uno dei suoi principali campus di produzione a Roma dedicati ai programmi di informazione. Attualmente dispone di oltre 7000 telefoni Cisco® Unified IP. Più di recente, la RAI ha installato una vasta gamma di soluzioni di collaborazione Cisco, tra cui Unified Customer Center Enterprise, Unified Customer Voice Portal, Jabber® e TelePresence®.

“Originariamente abbiamo investito negli strumenti di collaborazione per migliorare la produttività dei dipendenti e per migliorare la qualità del lavoro,” afferma Angelo Maria Caso, IP e SAN engineering manager della Direzione ICT di RAI. “Abbiamo messo a disposizione le comunicazioni audio e video sia tramite PC negli uffici e nelle redazioni, sia durante gli spostamenti all'esterno tramite terminali mobili.”

La più recente aggiunta a questa suite di strumenti di collaborazione, Cisco WebEx® Meeting Center, ha fatto scaturire un'idea brillante per rendere più divertente e incoraggiare la partecipazione del pubblico ad alcuni programmi. Caso racconta: “Ci rendemmo conto della possibilità di sperimentare l'utilizzo congiunto delle applicazioni di collaborazione e dei social network per costruire nuove relazioni con il pubblico, che così può interagire in diretta con le trasmissioni.”



## “Offrendo un programma in diretta streaming, ci siamo avvicinati al linguaggio dei teenager.”

Angelo Maria Caso  
IP and SAN Engineering Manager – Direzione ICT  
Radio Televisione Italiana

### Soluzione

Per sperimentare l'idea, la RAI decise di espandere l'offerta di TV Ribelle, un noto programma televisivo per ragazzi, affiancandole un seguito settimanale trasmesso via Internet. Il programma trasmesso via web contiene una piattaforma per gestire discussioni e dibattiti in diretta tra il pubblico, composto prevalentemente dai teenager, sfruttando le ricche funzionalità di Cisco WebEx Meeting Center.

Prima dell'inizio del programma, i ragazzi che navigano sul sito web della RAI possono compilare un modulo di richiesta per partecipare attivamente alla trasmissione. E' richiesto il consenso dei genitori. Successivamente, i ragazzi ricevono un email contenente il link per collegarsi tramite WebEx. Durante la trasmissione, i conduttori utilizzano un PC in studio per avviare le sessioni audio, chat o video, ad esempio con gli spettatori connessi tramite una webcam.

Erogata come un servizio cloud, questa soluzione tecnologica è stata installata e ottimizzata per supportare lo streaming TV in diretta dal partner di riferimento Italtel.

### Risultati

L'utilizzo innovativo di Cisco WebEx Meeting Center, una novità per il settore dei media in Italia, e probabilmente nel mondo, ha dato la possibilità alla RAI di interagire con gli spettatori in tempo reale in modo più ricco, scalabile ed economico. Questa funzionalità ha offerto agli spettatori di TV Ribelle un'esperienza che ricorderanno più facilmente e la possibilità di contribuire direttamente alla trasmissione, tutte ragioni che rappresentano uno stimolo in più per continuare a seguire il programma.

“Le funzioni di web e video chat intuitive della piattaforma WebEx sono il complemento ideale dei social media,” afferma Caso “Offrendo un programma in diretta streaming, ci siamo avvicinati al linguaggio dei teenager.”

Infatti, la RAI ha così apprezzato la sperimentazione effettuata che sta valutando di introdurre la stessa tecnica per favorire la partecipazione del pubblico anche in altre trasmissioni e canali. Un'altra possibilità in corso di valutazione è il passaggio ad un soluzione WebEx installata direttamente in sede, che potenzialmente potrebbe contribuire a ridurre i costi integrando ancora più strettamente i servizi di condivisione dei contenuti, telefonia e videoconferenza.

### For More Information

Per saperne di più sulle architetture e le soluzioni Cisco descritte in questo caso applicativo, visitate il sito: [www.cisco.com/go/collaboration](http://www.cisco.com/go/collaboration)

### Product List

#### Collaborazione

- Cisco WebEx Meeting Center
- Cisco Jabber
- Cisco TelePresence C90 e SX20 Quick Set
- Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Cisco Unified Customer Voice Portal
- Cisco Unified Communications Manager (Version 9.1)
- Cisco Unified IP Phones (Serie 7900, 8945, 8961 e 9971)



**Americas Headquarters**  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose, CA

**Asia Pacific Headquarters**  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Singapore

**Europe Headquarters**  
Cisco Systems International BV Amsterdam,  
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)