Comment réussir avec la mobilité

Les technologies mobiles révolutionnent notre façon de vivre, de travailler, d'apprendre et de nous divertir. Si les entreprises reconnaissent que la mobilité peut avoir un impact au moins aussi important que le web, elles sont nombreuses à se demander comment l'aborder.

Or, vous avez la possibilité aujourd'hui d'augmenter votre productivité et de créer des opportunités de revenus grâce à des solutions de mobilité pour vos employés et pour vos clients. La mobilité transforme tous les modes de travail en offrant plus de flexibilité et en améliorant les interactions avec les clients.

Voici quelques cas de clients qui illustrent ce que vous pourriez réaliser dès aujourd'hui dans votre entreprise. Découvrez comment ces entreprises créent de la valeur ajoutée grâce à la mobilité :

Darmstadtium

Le centre de congrès s'est imposé face à la concurrence en passant à la norme 802.11ac

« Nous nous efforçons de toujours rester à la pointe de l'innovation et de répondre constamment à l'évolution des besoins de nos clients. Nous voulions mettre en œuvre une stratégie de BYOD et préparer notre réseau à la gestion de pics de demandes et à l'utilisation de divers types d'appareils. »

Patrick Graussmann – Responsable du projet de réseau sans fil

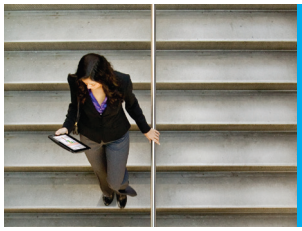
C&S

L'entreprise de services de construction utilise une solution basée sur le cloud pour fournir un accès sécurisé aux terminaux mobiles dans ses succursales

« Les économies réalisées avec Cisco Meraki valaient à elles seules l'investissement. La configuration en tant que telle nous a laissés sans voix. Si je dis que ça a pris 5 minutes, c'est encore en dessous de la vérité. Et maintenant, tous ceux qui ont besoin d'une connexion Wi-Fi peuvent l'avoir sans problème. »

Jim Harter – Administrateur réseau

Bondgenoten



Le syndicat permet à ses employés de travailler sur leur appareil favori, partout, à tout moment et comme ils l'entendent.

« Les meilleurs collaborateurs ont besoin de liberté. Ils veulent utiliser leur appareil favori et travailler partout, à tout moment et comme ils l'entendent. Avec les solutions de collaboration Cisco telles que Jabber sur les iPad, nous avons créé un environnement de travail moderne qui nous permet de recruter les personnes les plus performantes. »

Joris Sterk – Consultant

Rijksmuseum

Le musée permet aux visiteurs d'apprécier l'art et l'histoire de manière plus interactive

« L'ancien bâtiment ne disposait d'aucune infrastructure informatique en dehors des bureaux. La rénovation a fourni l'opportunité d'installer discrètement de nouvelles technologies pour améliorer l'expérience des visiteurs. »

Rob Hendriks – Directeur informatique

Hôpital de Trondheim

L'hôpital a permis aux patients et aux visiteurs de trouver leur chemin plus facilement

« Nous sommes contents de proposer ce service de localisation par le biais de notre partenariat avec MazeMap et Cisco. Il est utilisé chaque jour par nos patients et nos visiteurs qui profitent ainsi de la meilleure expérience possible au sein de l'hôpital universitaire. »

Professeur Stig Slørdahl – Doyen de la Faculté de médecin de la NTNU

Le Darmstadtium devance ses concurrents grâce à la gestion unifiée du réseau, à la sécurité et à l'expérience Wi-Fi délivrées par Cisco

Le challenge

Le Darmstadtium est un centre de congrès high-tech étroitement lié aux milieux professionnels et universitaires de la ville. Son design audacieux, aux lignes asymétriques, abrite un espace de réunion d'une superficie totale de 18 000 m^2, principalement fréquenté par des acteurs du secteur bancaire, des entreprises spécialisées dans les technologies de l'information et de la communication et des représentants de l'université technique de la ville.

Le Darmstadtium est en concurrence avec de nombreux autres centres de congrès. Ce marché hautement concurrentiel est en pleine mutation en raison de la demande croissante de connectivité BYOD. Il n'est pas rare d'accueillir des visiteurs équipés de trois appareils. Patrick Gaussmann, Responsable du projet Réseau mobile au Darmstadtium : « La montée en puissance du BYOD que nous observons depuis sept ans change radicalement la donne. »

Pour se démarquer de la concurrence, le Darmstadtium voulait offrir une expérience sans fil supérieure assurant une vitesse et une fiabilité de connexion inégalées.

La solution

Déjà équipé d'un réseau WLAN Cisco protégé par des pare-feu et les solutions de sécurisation de la messagerie et du web, le centre a opté pour la plate-forme Cisco® Unified Access qui allie transparence de l'intégration et facilité de gestion. Le Darmstadtium a particulièrement été séduit par la base solide qu'apporte la plate-forme pour prendre en charge le BYOD avec une gestion unifiée et des performances sans fil optimisées. La rapidité des délais de commercialisation avec le nouveau standard Wi-Fi 802.11ac a également joué un rôle. Ce standard offre une fréquence de 5 GHz pour un débit de données maximal.

La solution, dont l'installation et l'assistance sont assurées par SWS Computersysteme, comprend un accès sans fil 802.11ac, un composant clé de Cisco Unified Access, qui repose sur 100 points d'accès sans fil Cisco Aironet® 3600 et 2 contrôleurs LAN sans fil Cisco 5500. Cette infrastructure robuste assure des performances sans fil exceptionnelles en termes de densité, de qualité et de vitesse. La technologie Cisco CleanAir® contribue en outre à garantir la stabilité de l'accès et l'absence d'interférences sur le réseau.

Les résultats

Après quatre mois d'utilisation, le Darmstadtium a constaté une nette amélioration de la satisfaction des clients. Avant la mise en œuvre du nouveau réseau, sa note se situait entre 1,5 et 2 sur un barème de 6, où 1 est la meilleure note. Elle se maintient désormais au niveau optimal de 1.

Grâce à la connectivité sans fil ultrarapide, le Darmstadtium a également pu redéfinir son offre commerciale, par exemple en provisionnant des réseaux LAN virtuels à un tarif inférieur de 90 % à celui du concurrent le plus proche. « Nous sommes convaincus que l'adoption de notre nouvelle solution Cisco de mobilité sans fil représente une amélioration significative de notre infrastructure IT. Elle nous permet en effet de proposer un point de vente unique, ce que d'autres centres de congrès en Allemagne ne font pas. Les autres centres ne disposent simplement pas de systèmes aussi performants » explique Ullrich Kordt, Directeur technique du Darmstadtium.

© 2014 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés. Ceci est un document public de Cisco.

C&S Companies déploie dans ses succursales un réseau Wi-Fi sécurisé géré via le cloud pour un contrôle centralisé et une régulation intégrée du trafic

Le challenge

« Les employés apportaient leurs propres appareils et voulaient pouvoir se connecter », explique Jim Harter, Administrateur réseau chez C&S Companies. « Et nous avions aussi beaucoup de fournisseurs qui apportaient leur propre équipement. Nous nous sommes aperçus qu'ils se connectaient à notre réseau, ce qui va à l'encontre de notre politique de sécurité. Notre environnement est plutôt ouvert, je voulais donc que tout le monde puisse disposer d'un accès. » Cependant, compte tenu des règles de sécurité strictes chez C&S, il était primordial que le réseau sans fil soit complètement séparé du réseau local de l'entreprise.

Il a envisagé plusieurs options, notamment l'installation d'une connexion Internet distincte sur chaque site. Jim Harter a bien évalué les solutions sans fil traditionnelles, basées sur des contrôleurs, mais la gestion à l'échelle des 10 sites lui paraissait compliquée pour sa petite équipe informatique. « Nous voulions une gestion centralisée », explique-t-il. « Chez C&S, nous faisons les choses correctement ou nous ne les faisons pas du tout, on ne bricole pas une solution. »

La solution

Puis Jim Harter a entendu parler de la solution Cisco Meraki de gestion de réseau via le cloud par l'ACEC (American Council of Engineering Companies). La solution lui avait été recommandée par une entreprise de Pennsylvanie qui utilisait également des appareils Cisco Meraki.

Pour le prix d'une solution classique dans les locaux de Syracuse uniquement, C&S pouvait déployer la solution Cisco Meraki sur tous ses sites et gérer le réseau via Internet, sans avoir besoin de personnel spécialement formé.

Le déploiement était simple pour l'équipe de Jim Harter : il lui suffisait d'expédier un point d'accès à chaque succursale, de demander à un employé sur place de le brancher et le point d'accès téléchargeait ensuite ses paramètres réseau à partir du cloud, puis apparaissait sur le tableau de bord Meraki de C&S. « La configuration en tant que telle nous a laissés sans voix. Si je dis que ça a pris 5 minutes, c'est encore en dessous de la vérité », se rappelle Jim Harter. « Nous nous sommes regardés et puis nous nous sommes dit " C'est tout ? Vraiment ? C'est tellement simple ! »

Les résultats

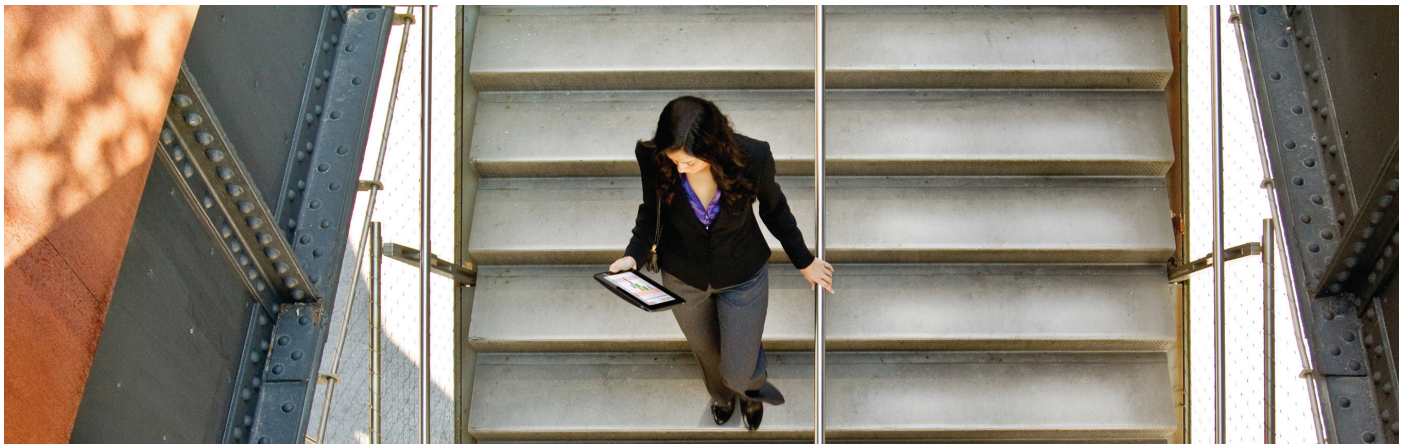
Avec le réseau sans fil sécurisé pour invités Cisco Meraki, Jim Harter a l'esprit tranquille et a pu implanter le BYOD, tant pour les employés que pour les fournisseurs. « Les points d'accès Meraki comprennent un pare-feu intégré, qui isole de manière sécurisée les appareils invités, afin qu'ils ne puissent pas toucher à notre réseau », explique M. Harter. « Maintenant, tous ceux qui ont besoin d'une connexion Wi-Fi peuvent l'avoir sans problème. » Et avec un réseau invité fiable, le réseau local est plus sûr, car les fournisseurs ne s'y connectent plus.

Jim Harter gère centralement tous les sites depuis Syracuse et apprécie de pouvoir procéder, même à distance, à une modification sur le réseau pour l'un ou l'autre des bureaux, via le tableau de bord cloud. « Le tableau de bord Cisco Meraki me donne un aperçu de ce qui se passe sur le réseau en temps réel », poursuit-il.

Par exemple, Jim Harter apprécie le fait que Cisco Meraki offre une fonction de restriction intégrée des applications, car les connexions Internet des succursales sont des ressources partagées et tous les fichiers de la société se trouvent à Syracuse, au siège social. De ce fait, si un utilisateur regarde une vidéo en streaming, cela limite la bande passante disponible aux autres utilisateurs. « Maintenant, je peux voir qui consomme beaucoup de bande passante et en parler aux intéressés », explique Jim Harter.

© 2014 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés. Ceci est un document public de Cisco.

Bondgenoten réalise des économies et augmente son efficacité grâce à de nouvelles technologies réseau et collaboratives



Le challenge

FNV Bondgenoten est le plus grand syndicat des Pays-Bas. Il regroupe 470 000 membres dans les secteurs de la distribution, des services, de l'industrie, de la métallurgie, de l'agriculture, du transport et du domaine technique. En décidant de mettre à niveau son équipement réseau vieillissant, FNV Bondgenoten voulait introduire des capacités de réseau sans fil et de vidéoconférence permettant des modes de travail plus flexibles. Le syndicat espérait ainsi également réduire les coûts de déplacement et immobiliers, accroître sa productivité et élargir ses possibilités de recrutement.

« La majeure partie de nos équipements Cisco avaient entre 6 et 10 ans d'ancienneté. Même s'ils fonctionnaient toujours, nous voulions les mettre à niveau car plus une infrastructure vieillit, plus le risque de panne augmente » explique Joris Sterk, consultant pour l'infrastructure technique de FNV Bondgenoten. « Par ailleurs, une grande partie de nos collaborateurs passent la plupart de leur temps en déplacement. C'est pourquoi nous avons introduit un nouveau concept leur permettant de travailler partout et à tout moment. »

La solution

C'est donc en collaboration avec son conseiller de confiance AVIT Systems, partenaire de Cisco, que FNV Bondgenoten a mis à niveau son réseau LAN avec un ensemble de 4 commutateurs Cisco Nexus® 5000 et 8 commutateurs Nexus 2000. Ces commutateurs sont répartis à parts égales entre deux data centers, créant une solution entièrement redondante qui préserve la haute disponibilité. La connexion supplémentaire de 54 commutateurs Cisco Catalyst® 3750X en périphérie assure la connectivité avec le réseau LAN sans fil. Cette capacité s'est avérée particulièrement précieuse au siège de FNV Bondgenoten, installé dans un vieil immeuble comportant de nombreuses structures en acier, au sein d'une zone d'activité sans fil intense.

Les routeurs à services intégrés Cisco 2800 assurent la connectivité avec le WAN et sont dotés de pare-feu qui préservent la sécurité du réseau, tandis que les commutateurs Cisco Catalyst 3750X prennent en charge les LAN dans les bureaux locaux.

FNV Bondgenoten prévoit par ailleurs d'utiliser Jabber pour la mise en œuvre de capacités de vidéoconférence. Cette technologie sera particulièrement utile au syndicat dont les nombreuses réunions contraignent pour le moment ses effectifs à se déplacer des bureaux locaux jusqu'au siège. Le recours à la vidéoconférence comme moyen de collaboration commencera avec une session pilote de Cisco TelePresence®.

Les résultats

L'introduction de la mobilité sans fil a permis au syndicat FNV Bondgenoten d'atteindre l'un de ses principaux objectifs : réduire les coûts. « L'argument commercial avancé par Cisco répondait parfaitement à notre projet de transformation de l'environnement de travail », indique Joris Sterk. « Le coût de location des bureaux est élevé, alors que la plupart de nos effectifs passent beaucoup de temps en déplacement. Il nous paraissait donc logique d'essayer de réduire les frais de location et d'électricité. D'après nos estimations, nous économisons au moins 4 millions d'euros par an. »

L'introduction de nouvelles méthodes de travail est également l'occasion pour FNV Bondgenoten d'attirer des personnes hautement compétentes. Le syndicat a compris que l'environnement de travail est un critère de plus en plus essentiel pour les jeunes recrues, au même titre que le salaire, lorsqu'elles choisissent une entreprise. « Les meilleurs collaborateurs ont besoin de liberté », explique Joris Sterk. « Ils veulent utiliser leur appareil favori et travailler partout, à tout moment et comme ils l'entendent. Avec les solutions de collaboration Cisco telles que Jabber sur les iPad, nous avons créé un environnement de travail moderne qui nous permet de recruter les personnes les plus performantes. Par ailleurs, en tant que syndicat, nous avons le devoir d'offrir les meilleures conditions à nos employés. »

© 2014 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés. Ceci est un document public de Cisco.

La technologie Cisco Unified Access permet aux visiteurs du Rijksmuseum d'apprécier l'art et l'histoire de manière plus interactive

Le challenge

Le Rijksmuseum est l'un des 10 plus grands musées mondiaux consacrés aux beaux-arts et à l'histoire. Fondé en 1800 et situé au cœur d'Amsterdam, il est le musée national des Pays-Bas et l'un des sites les plus visités du pays. Il a pour ambition de proposer aux visiteurs une expérience en termes d'esthétique et d'histoire prenant également en compte le contexte dans lequel les œuvres d'art ont été créées.

Le musée a cependant été fermé entre 2003 et avril 2013 afin d'être intégralement rénové. Ces 10 ans de rénovation ont coûté 375 millions d'euros. L'idée était non seulement de rafraîchir le musée dans son ensemble, mais également de le rendre plus attractif aux yeux des visiteurs par rapport aux autres sites touristiques. Comme bien d'autres institutions culturelles, le Rijksmuseum se doit de satisfaire les attentes d'un public toujours plus connecté et féru de multimédia.

L'une de ses préoccupations majeures était donc de tirer parti des avancées en matière de mobilité survenues pendant sa fermeture, tout en intégrant la technologie de manière aussi discrète que possible pour ne pas faire d'ombre aux œuvres exposées. Le bâtiment a été restauré dans l'esprit de sa construction d'origine de 1885. Pour cela, il a fallu installer des technologies avancées de sécurité, de contrôle de la température et d'infrastructure informatique de la manière la plus discrète possible, sans que les boîtiers, les câbles ou les lumières clignotantes soient visibles.

La solution

Le musée a déployé un nouveau réseau dans tout le bâtiment. Le choix s'est porté sur un réseau ouvert, filaire et sans fil Cisco® Unified Access capable de prendre en charge les exigences du BYOD, la téléphonie IP d'entreprise et les nouveaux services à venir. Imtech, partenaire de Cisco et fournisseur des technologies du Rijksmuseum, a installé le réseau et le gère depuis.

Le choix des points d'accès était important pour le musée car ils devaient être placés hors de vue du public, dans des endroits peu habituels : au-dessus des plafonds, derrière les murs ou sous le sol. Les points d'accès Aironet 3700 ont permis de relever ce défi majeur. Ils sont équipés d'un chipset innovant conçu spécifiquement pour cette configuration et sont pourvus d'une architecture RF optimale adaptée aux réseaux d'entreprise hautes performances.

Les applications mobiles, qui permettent aux visiteurs de se promener dans le musée avec un guide virtuel, sont prises en charge par la technologie sans fil. Les visiteurs peuvent accéder aux informations à l'aide de leurs propres appareils ou d'iPad qu'ils peuvent louer dans le musée.

Les résultats

L'expérience des visiteurs commence désormais bien avant qu'ils franchissent les portes du bâtiment. Le musée met à leur disposition un grand nombre de photos d'œuvres d'art en haute résolution qu'ils peuvent télécharger depuis le site web, pour les partager ou les utiliser à des fins personnelles.

« La technologie nous permet d'attirer davantage de monde dans le musée. Nous partageons les œuvres d'art en ligne, en haute résolution, pour que les visiteurs veuillent ensuite les voir en vrai dans le musée », explique M. Hendriks.

Grâce au réseau Cisco, une fois à l'intérieur, les visiteurs ont accès aux informations et aux notes des guides tout au long de leur visite. Ils peuvent également accéder via le réseau sans fil à une mine d'informations complémentaires, directement sur leurs tablettes ou sur leurs smartphones personnels. Le site web du Rijksmuseum constitue une source d'information majeure, tant pour les visiteurs à l'intérieur du musée que pour ceux à l'extérieur.

© 2014 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés. Ceci est un document public de Cisco.

Le complexe universitaire de soin, de recherche et d'enseignement de Trondheim s'appuie sur une application de localisation mobile pour transformer l'expérience hospitalière

Le challenge

L'hôpital Saint-Olaf, l'hôpital universitaire de Trondheim et la Faculté de médecine de la NTNU (Norwegian University of Science and Technology) de Trondheim, en Norvège, forment le premier groupe hospitalier universitaire du pays. Il réunit à la fois les soins aux patients, la recherche médicale et l'enseignement. Avec ses 1 008 lits et ses 7 centres médicaux, l'hôpital soigne chaque année 131 547 patients hospitalisés et 554 083 patients en ambulatoire.

S'étant fixé pour objectif d'être l'hôpital le plus avancé technologiquement en Europe du Nord, Saint-Olaf met actuellement la touche finale à 10 années de reconstruction massive de son site. Chaque bâtiment a été transformé pour rafraîchir entièrement les structures vieillissantes, numériser les systèmes et intégrer les soins aux patients, la recherche médicale et l'enseignement. L'objectif était de développer les capacités de soin et de diagnostic en rendant plus efficace la collaboration entre les membres du personnel clinique, de recherche et d'enseignement.

Ce campus gigantesque s'étend sur près de 25 hectares au cœur de Trondheim avec plusieurs bâtiments à étages qui intègrent les locaux dédiés aux soins, à l'enseignement et à la recherche. Selon le professeur Stig Slørdahl, doyen de la Faculté de Médecine de la NTNU : « Le nouvel hôpital universitaire est construit dans une zone étendue comportant de nombreux centres, ce qui ne facilite pas les déplacements et les repérages. Nous avons choisi de déployer MazeMap pour aider les étudiants, les visiteurs, les patients et leurs familles à se repérer facilement dans cette zone. »

La solution

Avec MazeMap, les utilisateurs mobiles peuvent utiliser leurs smartphones, tablettes ou ordinateurs portables personnels pour retrouver leur chemin parmi les bâtiments imposants difficiles à distinguer comme les hôpitaux et les campus universitaires.

La solution logicielle Cisco MSE avec Cisco CMX (Connected Mobile Experiences) installée dans le data center localise l'utilisateur en temps réel à partir de milliers de points d'accès Cisco Aironet® placés à divers endroits du campus. CMX récupère des informations détaillées sur le réseau en collectant et en assemblant des données clés telles que l'emplacement des terminaux en temps réel et les zones d'inclusion et d'exclusion utilisées par MazeMap pour fournir ses services de navigation intérieure.

Les résultats

Au cours des trois premiers mois du déploiement initial dans 10 bâtiments, plus de 10 000 patients, étudiants et employés ont bénéficié du côté pratique et du gain de temps de l'application MazeMap prise en charge par la solution Cisco CMX. En fait, l'application est si populaire auprès des employés de Saint-Olaf que le service est déjà en train d'être étendu à un autre bâtiment.

« Nous sommes contents de proposer ce service de localisation par le biais de notre partenariat avec MazeMap et Cisco. Il est utilisé chaque jour par nos patients et nos visiteurs qui profitent ainsi de la meilleure expérience possible à l'hôpital universitaire », indique le Professeur Slørdahl. Il remarque aussi que ce service améliore notablement l'expérience du client en facilitant sa circulation parmi les bâtiments et que cela crée des bénéfices tangibles :

- La réduction du stress des visiteurs et des employés grâce à une meilleure prévisibilité
- La réduction de la charge de travail au niveau de l'accueil
- Une meilleure productivité, puisque les patients arrivent à l'heure à leurs rendez-vous

Il ajoute : « Je pense que nous sommes plus conscients des possibilités aujourd'hui qu'au moment où le système a été installé. Nous sommes impatients d'explorer toutes les autres opportunités et de collaborer à des développements supplémentaires. »

© 2014 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés. Ceci est un document public de Cisco.

Siège social aux États-Unis
Cisco Systems, Inc.
San Jose. CA

Siège social en Asie-Pacifique
Cisco Systems (États-Unis) Pte. Ltd.
Singapour

Siège social en Europe
Cisco Systems International BV Amsterdam.
Pays-Bas

Cisco compte plus de 200 agences à travers le monde. Les adresses, numéros de téléphone et de fax sont répertoriés sur le site Web de Cisco, à l'adresse : **www.cisco.com/go/offices**.

Cisco et le logo Cisco sont des marques commerciales ou des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour consulter la liste des marques commerciales Cisco, visitez le site : www.cisco.com/go/trademarks. Les autres marques mentionnées dans les présentes sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique pas de relation de partenariat commercial entre Cisco et d'autres entreprises. (1110R)

© 2014 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés. Ceci est un document public de Cisco.

rotl/17985/08-14