

Британская Корпорация повысила конкурентоспособность, используя возможности совместной работы

Пример внедрения



Top Right Group повысила эффективность распределенных сотрудников с помощью Jabber, TelePresence и решений для контакт-центра

ОБЗОР

Имя заказчика: Top Right Group.

Отрасль: СМИ.

Местоположение: Лондон, Англия.

Число сотрудников: 2000.

Задача

- Переместить 1200 сотрудников в четыре новых офиса за три месяца.
- Оптимизировать производительность команды за счет передовых систем совместной работы.
- Снизить затраты на недвижимость и телекоммуникации.

Решение

- Cisco Unified Communications Manager и Cisco Unified Contact Center Express.
- Отдельные приложения для голосовой связи, присутствия и мгновенного обмена сообщениями заменены на Cisco Jabber, который сотрудники могут использовать на ноутбуках Windows и Mac, устройствах iPhone, iPad и Android.
- С помощью Cisco TelePresence обеспечена единая среда совместной работы.

Результаты

- Возможность совместной работы, где бы ни находились сотрудники.
- Снижены требования к пространству помещений, поскольку сотрудники могут работать за любым свободным столом.
- На 50 % сокращено среднее время решения проблемы при обращении в службу технической поддержки.

Задача

Расположенная в Лондоне организация Top Right Group, ранее именуемая Emap International, включает в состав четыре компании. Компания i2i Events организует глобальные мероприятия, которые ежегодно собирают более 250 тысяч продавцов и покупателей. 4C и WGSN Group специализируются на розничных продажах, инфраструктурных и творческих проектах. EMAP владеет медиа-брендами для сообществ B2B в таких отраслях, как торговля, здравоохранение, строительство, архитектура и мода. Lions Festivals проводит мероприятия с целью отметить лучшие творческие работы в сфере коммуникаций. Top Right Group имеет головные офисы в Лондоне, Нью-Йорке, Гонконге, Шанхае, Сан-Паулу и Дубае и около 15 региональных офисов по всей Европе, Америке и Азиатско-Тихоокеанскому региону.

Ранее компания работала как единое целое, и все 1200 лондонских сотрудников трудились в одном офисном здании. «Чтобы оставаться конкурентоспособными, мы должны были убедиться, что каждое бизнес-подразделение получает достаточное для успешной работы количество ресурсов и внимания», — говорит Шон Харли, директор ИТ-департамента Top Right Group. Компания приступила к смелому проекту преобразования бизнеса — разделению компании на четыре независимых бизнес-подразделения. Каждое должно было получить свой головной офис и команду руководителей.

Сотрудники ИТ-службы, которая оставалась централизованной, рассматривали переезд в новые здания как возможность реализации более гибких способов работы. «Мы хотели дать сотрудникам возможность работать откуда угодно, включая любые офисы, кафе, поезд или собственный дом», — говорит Харли. Возможность трудиться на любом свободном рабочем столе должна была снизить затраты на недвижимость. Многие сотрудники часто путешествуют, поэтому обеспечение каждого отдельным рабочим местом — это непродуктивное использование пространства.

Чтобы внедрить систему незакрепленных рабочих мест, компания Top Right Group нуждалась в приложениях для совместной работы, которые были бы совместимы с различными ноутбуками, планшетами и смартфонами. «У нас уже было приложение для мгновенного обмена сообщениями, но работало оно только на Windows и не поддерживало нашу голосовую систему», — рассказывает Харли. В результате пользователи не могли просто щелкнуть мышью для вызова или обмена мгновенными сообщениями с членами команды, которые использовали другие типы устройств.



«Cisco Jabber является единственным решением, которое работает на устройствах Windows, MacOS, iOS и Android. Возможности компании Modern Networks оказались столь же важны, как технологии, поскольку у нас были сжатые сроки переезда в четыре новых офиса».

Шон Харли
Директор ИТ-департамента
Top Right Group

Решение

После оценки трех ведущих решений для унифицированных коммуникаций Top Right Group выбрала Cisco® Unified Communications и Cisco Jabber®, которые предоставляют единый, простой в использовании интерфейс для контроля присутствия, мгновенного обмена сообщениями, передачи голоса и голосовых сообщений. Компания Modern Networks, крупнейший партнер компании Cisco, разработала проект и развернула сервисы. «Cisco Jabber является единственным решением, которое работает на устройствах Windows, MacOS, iOS и Android, – говорит Харли. – Возможности компании Modern Networks оказались столь же важны, как технологии, поскольку у нас были сжатые сроки переезда в четыре новых офиса».

Modern Networks внедрила Cisco Unified Communications Manager централизованно, в двух лондонских ЦОД корпорации Top Right Group. Остальные офисы не нуждаются в оборудовании, кроме маршрутизатора с интегрированными сервисами Cisco ISR. «В пятницу мы съехали со старых офисов, и уже в следующий понедельник сотрудники занимали любые свободные места в своих новых офисах и, выходя в сеть через ноутбуки, начали совершать и принимать звонки и мгновенные сообщения с помощью Cisco Jabber», – рассказывает Харли.

Сегодня лондонские сотрудники Top Right Group могут эффективно работать вместе, где бы они ни находились, используя любые устройства. Для преобразования были использованы следующие решения:

- **Единый интерфейс для всех приложений совместной работы и связи:** все сотрудники используют Cisco Jabber для телефонных разговоров, контроля присутствия и мгновенного обмена сообщениями. В компании есть лишь несколько аппаратных телефонов, большинство – в комнатах руководителей. Примерно 60 % сотрудников используют Cisco Jabber на ноутбуках с Windows, в то время как остальные используют Mac. Некоторые ИТ-специалисты также начали использовать Cisco Jabber на своих устройствах iPhone, iPad и Android, чтобы быть готовыми, если Top Right Group позже введет политику «принеси на работу свое устройство» (bring-your-own-device – BYOD). Главный исполнительный директор Top Right Group уже использует Cisco Jabber на своем iPad.
- **Совместная работа лицом к лицу:** сотрудники трех Лондонских офисов, Нью-Йорка, Гонконга и Шанхая могут наслаждаться возможностями личного общения в конференц-залах, оснащенных системой Cisco TelePresence®. Система внедрена партнером Cisco, компанией Ideal Networks. Сотрудники используют Cisco TelePresence для собеседований, спонтанного общения с товарищами по команде, официальных заседаний группы и презентаций для инвесторов. «Наши команды из индустрии моды Лондона, Гонконга и Нью-Йорка начали заменять аудиоконференции сессиями Cisco TelePresence», – говорит Харли. Персональное общение помогает сделать коммуникации более точными, что способствует принятию более обоснованных решений. Cisco TelePresence также улучшает взаимопонимание между людьми в одной команде, которые раньше никогда друг друга не видели.
- **Эффективность контакт-центра:** примерно 150 людей в четырех отделениях получают огромное количество телефонных звонков, потому что они работают в отделе продаж или службе технической поддержки. Cisco Unified Contact Center Express интеллектуально маршрутизирует входящие звонки первому доступному оператору с подходящей квалификацией. Операторы совершают и принимают звонки в Cisco Jabber. Детальные отчеты отображают активность операторов, мотивируя работать лучше.

Сотрудники быстро преодолели свои первоначальные колебания по поводу использования Cisco Jabber вместо традиционных телефонов. «Все говорят о Jabber и считают, что он помогает работать более продуктивно из любого места, – говорит Харли. – Он стал частью нашей корпоративной лексики; можно сказать, например, «Я просто висел в Jabber, и мы придумывали план».



«Продавец, которому необходимо согласование менеджера для завершения продажи, может использовать систему присутствия, чтобы посмотреть, какой менеджер доступен, а затем просто щелкнуть мышью, чтобы отправить мгновенное сообщение или позвонить. Обеспечивая взаимодействие с нужным человеком в нужное время, Jabber помогает повысить эффективность нашего отдела продаж».

Шон Харли
Директор ИТ-департамента
Top Right Group



Результаты

Cisco Jabber помог корпорации Top Right Group создать независимые бизнес-подразделения за счет упрощения совместной работы и снижения затрат на недвижимость. «Наша внутренняя команда должна была провести множество мероприятий до переезда: подготовить сотрудников к переменам, заменить настольные компьютеры на ноутбуки, развернуть сеть Wi-Fi следующего поколения и открыть новые глобальные офисы, – говорит Харли. – Несмотря на все это, Modern Networks и Cisco выступили в качестве доверенных советников, оказавших содействие в преобразовании бизнеса».

Возможность совместной работы с любого устройства и любого рабочего места

Сегодня все сотрудники, не только пользователи ноутбуков под управлением Windows, могут совместно работать, используя контроль присутствия и мгновенный обмен сообщениями. Возможность трудиться с любого рабочего места также снизила расходы на недвижимость в Лондоне. «Одному из бизнес-подразделений было необходимо предоставить только 301 рабочее место для 365 людей, – говорит Харли. – Замена традиционных телефонов на Cisco Jabber означает, что сотрудники могут работать откуда угодно». На сегодняшний день каждый, кому нужно рабочее место, может легко найти его, потому что некоторые сотрудники уехали к заказчику, работают из дома, находятся в пути, удаленном офисе или просто в отпуске.

Повышение эффективности контакт-центра

«Продавец, которому необходимо согласование менеджера для завершения продажи, может использовать систему присутствия, чтобы посмотреть, какой менеджер доступен, а затем просто щелкнуть мышью, чтобы отправить мгновенное сообщение или позвонить, – рассказывает Харли. – Обеспечивая взаимодействие с нужным человеком в нужное время, Jabber помогает повысить эффективность нашего отдела продаж». Кроме того, руководители отдела продаж Top Right Group могут в любой момент просмотреть детальный отчет Cisco Unified Contact Center Express, чтобы контролировать результативность своей команды. Руководители отдела продаж также могут слушать звонки, чтобы предоставить консультацию, определить возможности для обучения и оказать помощь при продаже.

Сотрудники технической поддержки с помощью Cisco Jabber могут найти специалиста и получить быстрый ответ. Это способствует росту доли обращений, которые может решить персонал первой линии, на 30 % и уменьшает среднее время решения проблемы на 50 %. В результате рейтинг удовлетворенности увеличился на 15 %.

Снижение расходов на передачу голоса в корпоративных масштабах

38 % телефонного трафика компании передается между офисами в разных странах. Теперь, когда Cisco Unified Communications Manager поддерживает SIP-транкинг, международные звонки передаются через сеть MPLS, что снижает затраты. «Мы проанализировали ситуацию и определили, что SIP-транкинг сокращает ежемесячные платежи компании операторам связи почти на 40 %. И это несмотря на подключение четырех офисов вместо одного», – говорит Харли.

Дальнейшие шаги

Продолжая поиски более эффективных способов работы, Top Right Group планирует воспользоваться более широкими возможностями Cisco Jabber.

- Видеозвонки. Сотрудники будут совершать видеовызовы тем же способом, что и голосовые, а также смогут присоединяться к сеансам Cisco TelePresence со своих ноутбуков.
- Интеграция с Salesforce.com. Modern Networks работает над этим. Цель – повысить эффективность за счет возможности определять присутствие сотрудников и совершать звонки внутри Salesforce одним щелчком мыши.
- Мобильность. Компания ожидает, что Cisco Jabber Mobile обеспечит всем сотрудникам возможность использовать их собственные устройства iPad, iPhone и Android.

Кроме того, отдел продаж корпорации Top Right Group планирует внедрить Cisco Unified Contact Center Express. Те, кто хотят увеличить количество исходящих вызовов, планируют использовать функцию, которая подключает к агенту, только если абонент ответил на вызов.

Дополнительная информация

Для получения дополнительной информации об архитектурах и решениях Cisco, описанных в этой публикации, посетите веб-страницу: www.cisco.com/go/collaboration

Перечень продуктов

Унифицированные коммуникации

- Cisco Unified Communications Manager

Приложения для совместной работы

- Cisco Jabber
- Cisco Unity® Voice Mail
- Cisco Unified Contact Center Express

TelePresence

- Cisco Video Communication System Expressway
- Терминальное оборудование Cisco TelePresence серий C20, C40 и MX20



Штаб-квартира в США
Корпорация Cisco Systems
Сан-Хосе, Калифорния

Штаб-квартира в Азиатско-Тихоокеанском регионе
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Сингапур

Штаб-квартира в Европе
Cisco Systems International BV, Амстердам,
Нидерланды

Корпорация Cisco насчитывает более 200 офисов и представительств по всему миру. Адреса, номера телефонов и факсов приведены на веб-сайте Cisco по адресу: www.cisco.com/go/offices.

Cisco и логотип Cisco являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками корпорации Cisco и/или ее дочерних компаний в США и других странах. Чтобы просмотреть список товарных знаков Cisco, перейдите по ссылке: www.cisco.com/go/trademarks. Товарные знаки сторонних организаций, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не предполагает отношений партнерства между Cisco и какой-либо другой компанией. (1110R)