



# Cisco Unified Communications La Nuova Fase

**Gianluca Ferrè**

**Business Development Manager  
Unified Communications**

**Cisco Systems**  
[gferre@cisco.com](mailto:gferre@cisco.com)



# Un Nuovo Modo di Lavorare

**Ieri:** le persone andavano al lavoro



**Oggi:** il lavoro va alle persone



- Entro il 2007 il “lavoro a distanza” sarà esercitato da oltre 60 milioni di persone
- Più del 66% dei lavoratori utilizzerà mobile & wireless computing

**(Fonte: Gartner Management Update 2004)**

# Comunicare Oggi È Complesso Il Rischio: Inefficienza

## Clienti

Perdita di Fatturato  
Insoddisfazione dei Clienti  
Inefficienza

## Dipendenti

Minore Produttività  
Inefficacia  
Minore Efficienza

## Azienda

Costi Più Alti  
Minore Competitività  
Vincoli Business

Stimmato per Media

# La Complessità Condiziona la Produttività

Gli strumenti di comunicazione e le applicazioni **proliferano...**



6.4 Tipi di strumenti



27% viaggia  
1X mese in media

Impiegati  
**sempre più mobili...**

...non riescono a trovare i colleghi al **primo tentativo...**



52% al giorno

...devono usare **più metodi** per raggiungere i colleghi...



Ogni giorno **36%**

...risultato: **ritardi nei progetti e scadenze non rispettate**



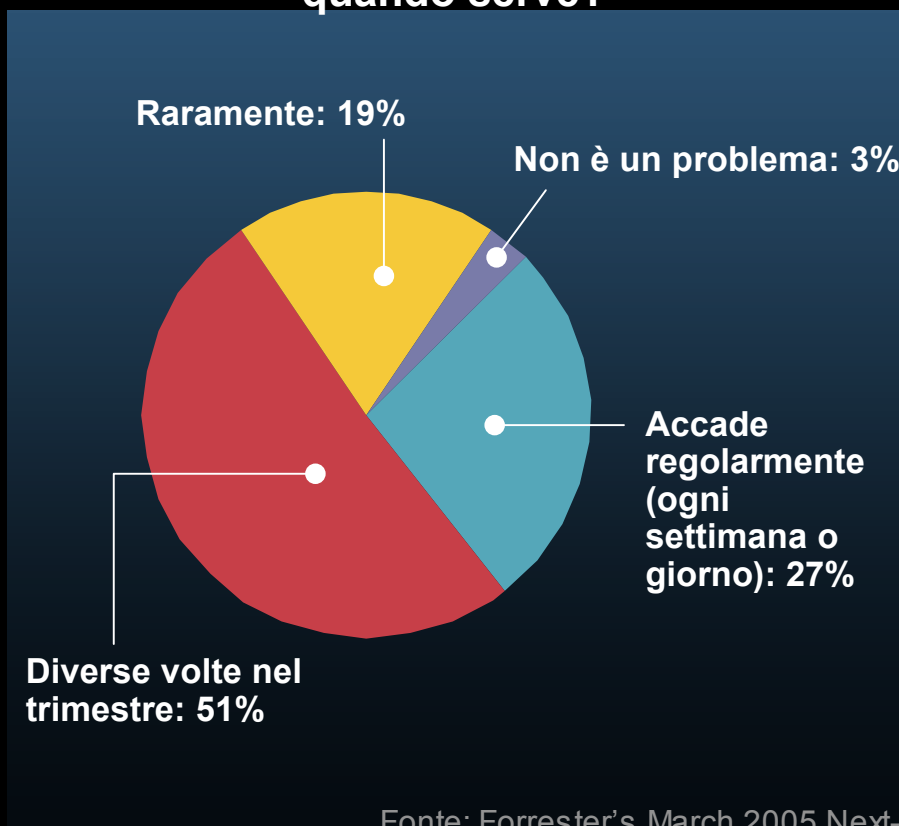
22% al mese

Conseguenze  
**su Fatturato e Utili**

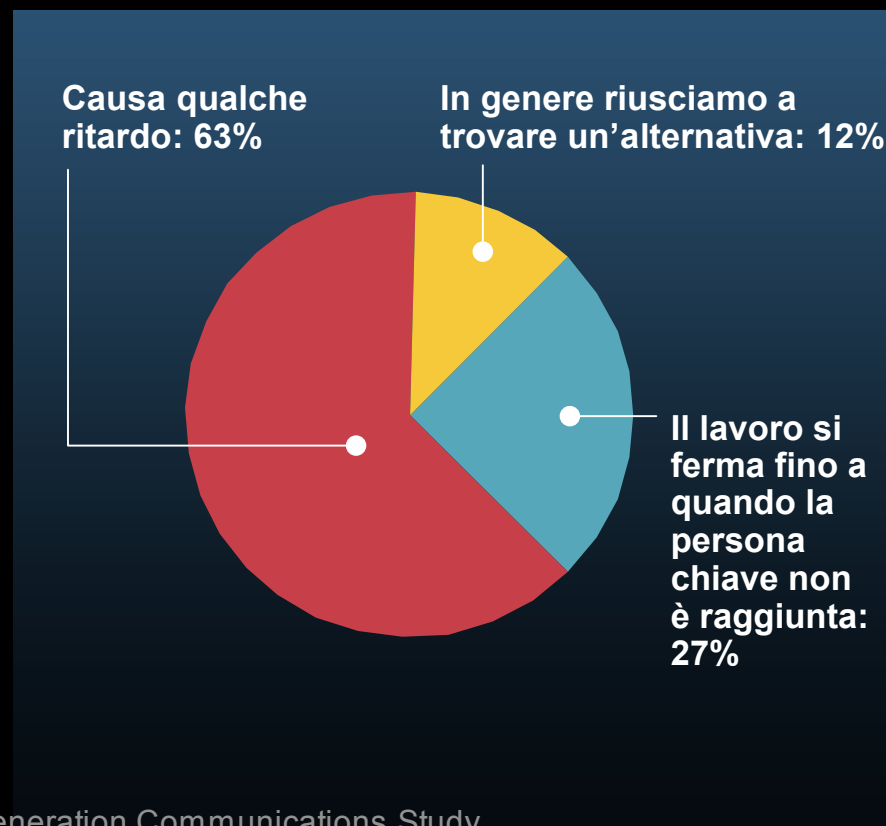
Fonte: Sage Research, 2006

# Le Inefficienze nella Comunicazione Causano Ritardi e Rallentamenti

**“Quanto volte un progetto viene rallentato per la difficoltà di raggiungere chi prende le decisioni quando serve?”**



**“Qual è l’impatto sul business quando si verificano ritardi nel raggiungere le persone chiave per problemi critici?”**



Fonte: Forrester’s March 2005 Next-Generation Communications Study

24 febbraio 2006

# Multitasking



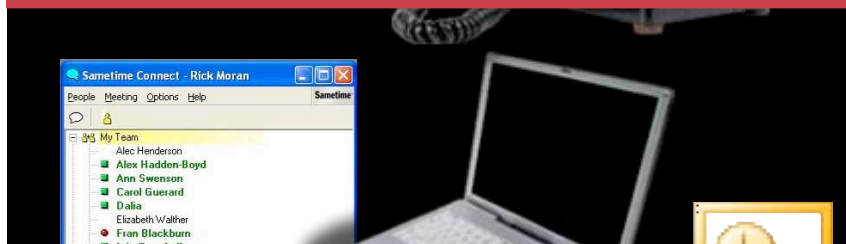
Multitasking, che fatica

**Lavorare hi-tech stanca e rallenta***Invece che facilitare e rendere più veloce il lavoro, le tecnologie fanno perdere tempo. E la produttività diminuisce*

**STATI UNITI** - Computer, internet e tecnologia dovrebbero essere i migliori assistenti dei lavoratori, facilitandone le mansioni e fornendo loro tutti gli strumenti per eseguire qualsiasi compito in modo più semplice e rapido. Ma le cose non stanno esattamente così. Pare infatti che molti impiegati americani siano afflitti da una sorta di «iperattività inefficiente» - chiamiamola così - causata proprio dall'abbondanza di tecnologie messe al loro servizio.

**LO STUDIO** - Una ricerca condotta dalla società americana Day-Timers, specializzata in

chiaro: dieci anni fa in una giornata media l'82 per cento degli impiegati riusciva a portare a termine almeno la metà dei propri impegni lavorativi, oggi la percentuale è scesa al 50 per cento.



**IL PARADOSSO** - Il motivo di questo «inceppamento» risiede nel sovraccarico dato dal «multitasking». Le tecnologie hanno velocizzato ogni cosa, e in pratica non è più possibile concentrarsi su un compito alla volta: bisogna continuamente spostare l'attenzione da un'urgenza all'altra, rispondere subito a chi vuole dati e informazioni, essere elastici e tenere il ritmo. E così, paradossalmente, pur lavorando a ritmi frenetici, la sensazione di chi è preso in questo vortice è di non riuscire mai a portare veramente a termine qualcosa. Basti pensare che nel 1994 l'83 per cento diceva di essere molto produttivo, mentre oggi la sensazione di efficienza è percepita solamente dal 51 per cento dei

**MEGLIO CARTA E PENNA** - Tutta colpa del Pc, dei telefoni cellulari, delle decine e decine di e-mail che ogni giorno riempiono le caselle di posta e dei messenger che rendono sempre più difficile negarci a chi ci vuol distrarre da ciò che stiamo facendo. La tecnologia regala quindi l'illusione di essere più abili, bravi, veloci e «performanti», ma porta anche affanno e stress, che di sicuro bene non fanno alla produttività. Come a dire

«appuntamento per discutere un problema, avere informazioni o prendere una decisione». Insomma, quando era ancora legittimo rispondere «adesso no, ho una cosa da fare».

# I Motivi della Convergenza



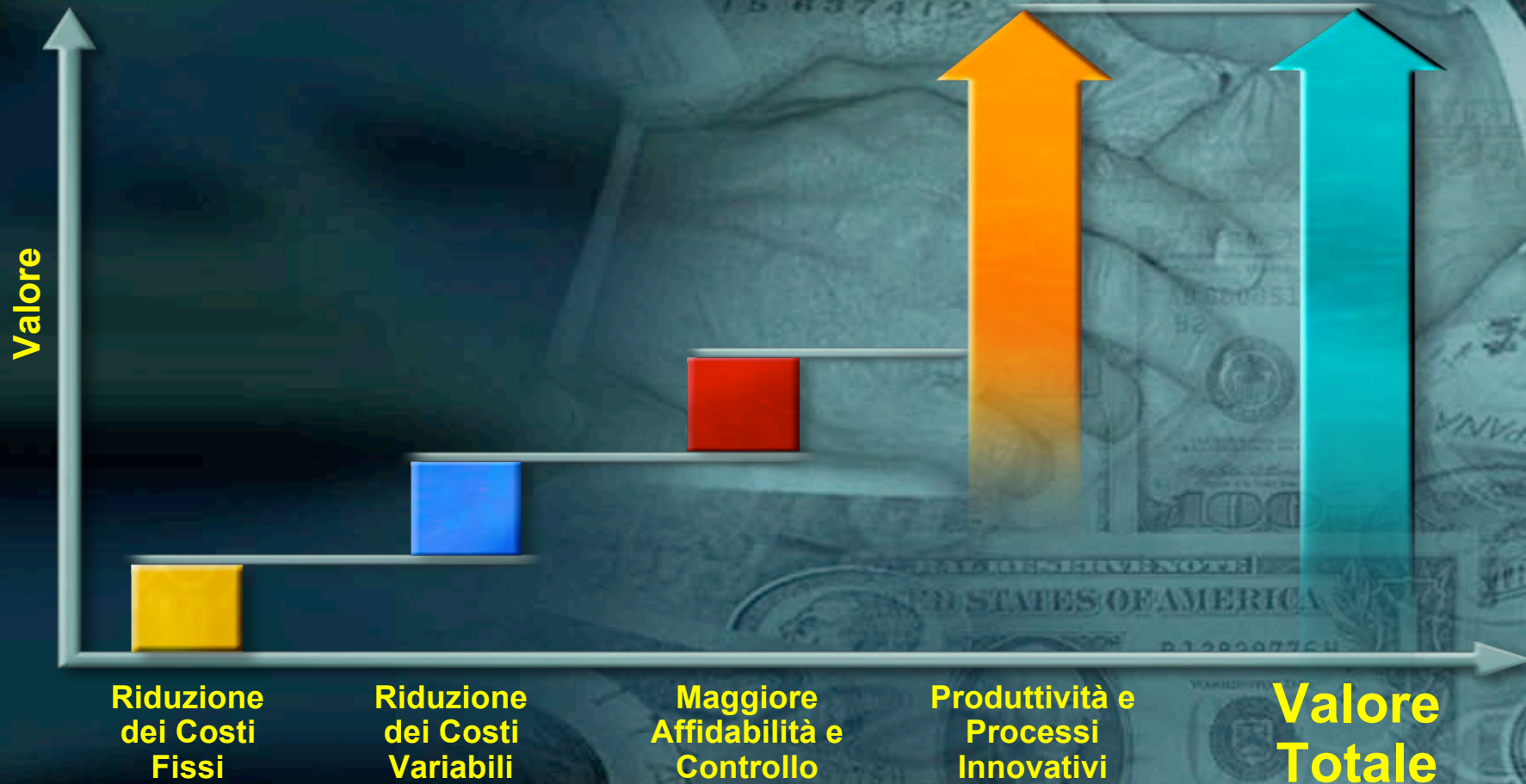
Produttività



Processi Business



Trasformazione Business





**CONVERGENZA  
DEI MEDIA**

**CONVERGENZA  
DEI SERVIZI**

**CONVERGENZA DELLA  
COMUNICAZIONE**



**Nuove Funzionalità**  
Personalizzazione,  
Presenza, Contesto, Rich  
Media

**3 – Applicazioni**



**Semplificazione della Rete**

Call-Control Centralizzato, Sicurezza, Mobilità

**2 – Virtualizzazione**



**Riduzione dei Costi**

Comunicazioni su IP, Cablaggio Integrato, Toll-Bypass

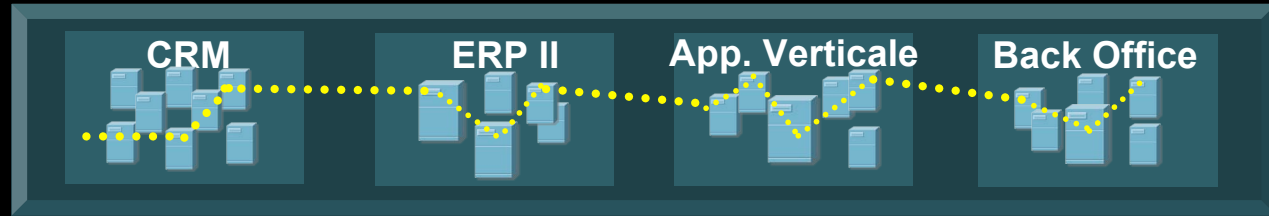
**1 – Movimento**

# Integrazione delle Comunicazioni nei Processi Business

La Visione

Azienda Estesa

Evento Business



2006: Realtà attuale

Evento Business



Prossimo Futuro—Processi Business Fluenti

Evento Business



# Le Persone Devono Essere Integrate con i Processi



Il cliente chiama il commerciale per una domanda prima dell'ordine



Il commerciale risponde al cellulare



Utilizza la Presenza per individuare i responsabili della produzione



Conferenza web, video e audio immediata



Accordo approvato da tutte le parti



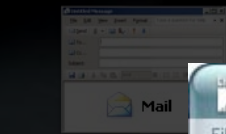
Il commerciale chiama il cliente, risponde alla domanda e riceve l'ordine

## Accelerare le decisioni e semplificare il modo di fare Business

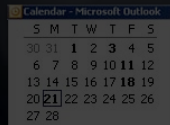
# Virtualizzare ed Integrare le Comunicazioni Attraverso la Rete

Telefonia  
Fissa e Mobile  
Audio/Video  
Conferenza

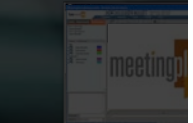
ACCESSO  
MOBILITÀ



E-Mail



Agenda



Applicaz  
Web

Andrea Kelly  
File View Contacts Communication Help  
Available  
Contacts View All  
Robert Frank  
Sales Team  
Houston Group  
Anne Gillman  
Christopher Gilman  
Kim Hansen  
Rosa Estade  
Tammy Caldwell  
Aspen Group  
Recent 1  
Search  
Connected Desk Phone

Aspen Staff Meeting 21:12  
meetingplace  
Click here to sign in  
Mail

VOCE, VIDEO,  
DATI

COLLABORAZIONE



CISCO SYSTEMS



**this changes everything.**

## **Cisco Unified Communications**

**Collaborazione, Apertura, Efficacia**

Il sistema Cisco Unified Communications di prodotti ed applicazioni per la comunicazione voce, video e IP consente alle organizzazioni di tutti i tipi di comunicare con più efficacia, velocizzare i processi business, raggiungere la risorsa giusta al primo tentativo, con un impatto positivo a tutti i livelli. [www.cisco.com/go/unified](http://www.cisco.com/go/unified)

# La Strategia Cisco

## Cisco Unified Communications

Creare soluzioni per consentire comunicazioni più efficaci in grado di influire positivamente sui processi di business a tutti i livelli

### **Efficacia**

Eliminare le complessità nella comunicazione e raggiungere immediatamente la risorsa

### **Collaborazione**

Applicazioni che consentono di migliorare la produttività: ovunque, sempre, con qualsiasi dispositivo

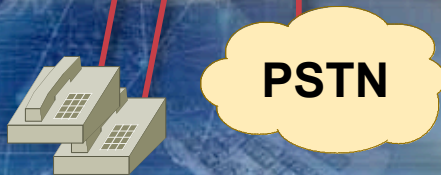
### **Apertura**

Sistemi basati sugli standard, sicuri, integrati nell'Intelligent Information Network

# Verso il Sistema Completo

**Efficacia**  
**Collaborazione**  
**Apertura**

## PBX Digitale



## IP PBX





# Introdurre Cisco Unified Communications System

PIATTAFORME

- Una **piattaforma** aperta ed estendibile per comunicare in tempo reale attraverso una rete intelligente:

Call Processing **CALL**

**APPLICAZIONI**

RETE

Presenza e Localizzazione

**CONTROL**

QoS e Sicurezza

APPLICAZIONI

- **Applicazioni** multimediali di comunicazione

Unificate

Aperte ed estendibili

**INFRASTRUTTURA**

SISTEMA

- **Strumenti** per gestire l'intero portfolio

**TERMINALI**

Un Sistema che Consente di Comunicare  
Efficacemente in Rete



# Cisco e gli Standard

**Efficacia**  
**Collaborazione**  
**Apertura**

**Rimanere “protocol agnostic”  
stimolando e supportando  
l’evoluzione degli standard**

**H.323, SCCP, MGCP, SIP,  
TAPI/JTAPI, Q.SIG, DPNSS,  
AMIS-A, SMDI**

**Massimizzare la protezione degli  
investimenti dei clienti**

**Focus sulle necessità**

- I protocolli sono veicoli dei servizi
- Semplicità di migrazione
- Supporto multiprotocollo
- Interworking fra protocolli

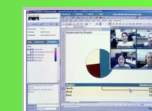
**Proporre applicazioni e prodotti  
innovativi che indirizzino le esigenze  
degli utenti**



7900 Series  
IP Phones

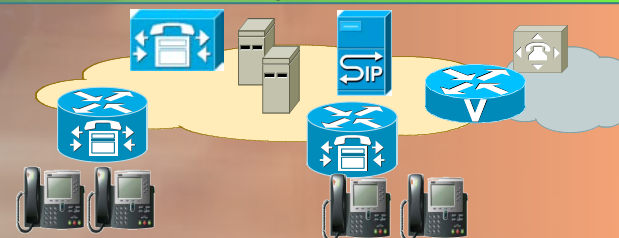


Cisco unified  
Video Advantage



MeetingPlace

**Evolvere gateways, call  
processing, terminali, rete e  
applicazioni verso gli Standard**



# Cisco: Leadership in SIP

**Efficacia**  
**Collaborazione**  
**Apertura**



*Cisco ha costruito le basi con SIP gateway e servizi SIP per service provider.  
Cisco sta ora capitalizzando questa esperienza offrendo SIP IPT fino ai telefoni.*

# Cisco: Leadership in SIP

## CISCO SIP STANDARD LEADERS



- **SIP & SIPPING** WG co-chair:  
Dean Willis
- **IPTTEL** WG co-chair:  
Cullen Jennings
- **ENUM** WG co-chair:  
Patrik Faltstrom
- **MIDCOM** WG co-chair:  
Melinda Shore
- **Speech SC** WG co-chair:  
Dave Oran
- **KINK** WG co-chair:  
Michael Thomas
- **NENA** WG co-chair:  
James Polk
- **IAB (Internet Architecture Board)**:  
Jonathan Rosenberg



# Cisco Unified Communications

## Le Piattaforme per Comunicare in Tempo Reale

### Novità

- Supporto SIP nativo per Unified CallManager, Unified CallManager Express e Unified SRST
- Scelta di modelli di apparato a sistema operativo aperto per Cisco Unified CallManager

### Terminali Cisco

- Cisco 7911G
- Cisco 7941G-GE
- Cisco 7961G-GE
- Supporto SIP esteso per 7911G, 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, 7971G-GE



### Aggiornamenti importanti

- Cisco Unified CallManager 5.0
- Cisco Unified CallManager Express 3.4/4.0
- Cisco Unified SRST 3.4/4.0
- Agent RSVP per riservare la banda in modo intelligente

### Soluzioni Partner

- Nokia Serie E
- Arc Attendant Console
- RIM Blackberry 7270



CALL CONTROL

APPLICAZIONI

INFRASTRUTTURA

TERMINALI

PIATTAFORME

PIATTAFORME



# Cisco Unified Communications

## Le Applicazioni

### Nuove Applicazioni Cisco

- Cisco Unified Personal Communicator
- Cisco Unified Presence Server
- Cisco Unified Customer Interaction Analyzer

### Middleware Cisco

- Microsoft Office Communicator
- IBM Lotus Sametime 7.5
- Citrix Voice Office Suite
- Cisco Unified CRM Connector

### Nuove Versioni

- Cisco IP Communicator
- Cisco Unified Video Advantage
- Cisco Unity
- Cisco Unity Connection
- Cisco Unity Express
- Cisco Unified MeetingPlace Express
- Cisco Unified Contact Center - Enterprise
- Cisco Unified Contact Center - Express



# Comunicazioni Efficaci in UNA Rete



The screenshot displays a software interface for a contact named Andrea Kelly. The contact is shown as 'Available' and is associated with a 'Desk Phone'. Below this, there are icons for various communication methods: voice call, video call, instant message, email, and a grid icon. The interface also features sections for 'Contacts', 'Recent' calls, and 'Events'. A mouse cursor is pointing at the 'Recent' section, which contains a table of call logs.

	Caller ID	Date/Time
+ 📞 !	Darien Jack...	Today 2.30pm
+ 📞	Mike Contre...	Today 1.15pm
+ 📞	415 345 1232	Today 12.13p.
+ 📞 !	Karen Harvey	01/03/05 1.5...

At the bottom of the interface, there is a search bar with the text 'Enter Search Text Here' and a 'Directory' dropdown menu.