



# Unified Communications



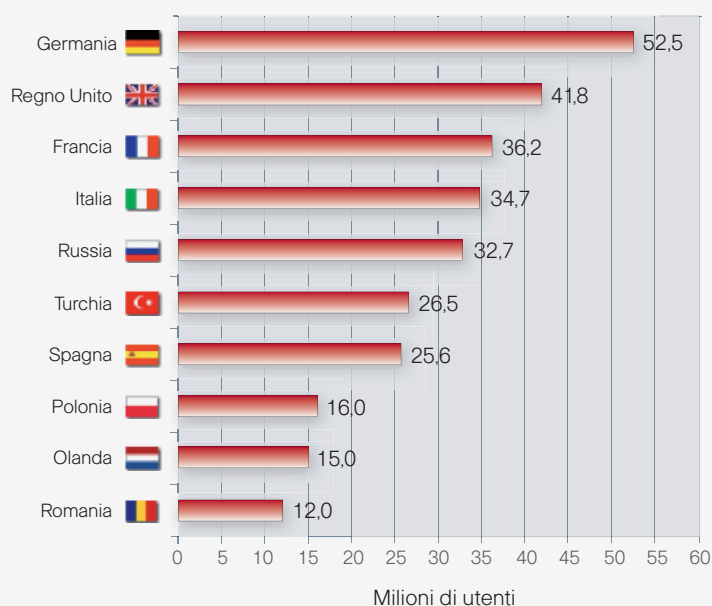


## Comunicazione Unificata Cisco: Internet come strumento di business per far crescere la tua azienda

Internet può aiutare le aziende di tutte le dimensioni a diventare più competitive, a posizionare in maniera innovativa il proprio brand, a servire nuovi clienti, a coinvolgere il proprio ecosistema nei cicli di innovazione. Il numero di utenti attivi su Internet nel mondo ha raggiunto la cifra di un miliardo e mezzo, mentre nella sola Italia i dati parlano di circa 34 milioni di persone.

Queste persone hanno delle caratteristiche nuove. Sono consumatori con un livello di istruzione superiore, principalmente in una fascia d'età compresa tra i 15 e i 39 anni e soprattutto "informati". Con consumatore "informato" intendiamo descrivere un nuovo tipo di consumatore che cerca in maniera proattiva le informazioni, si documenta e condivide opinioni e pareri con altri utenti.

### Utilizzo di Internet in Europa



Fonte: Internet World Stats - [www.internetworldstats.com](http://www.internetworldstats.com)  
Base: 1.463.632.361 utenti Internet su scala mondiale a Giugno 2008  
Copyright © 2008, Miniwatts Marketing Group

Portali tematici, blog e forum sono piazze virtuali dove i contributi spontanei degli utenti contribuiscono alla costruzione di percezioni relative a prodotti, servizi, brand. Sono consumatori difficilmente influenzabili con campagne di comunicazione generica. Prima di acquistare un bene od un servizio questi consumatori si informano usando Internet e le opinioni di altri utenti.

Secondo una ricerca Nielsen Net Ratings, il 41% degli utenti Internet italiani è disposto a cambiare opinione su un brand dopo essersi documentato su Internet! Tutte le aziende possono trarre vantaggio dalla fase di transizione che stiamo vivendo.

Indirizzare questi nuovi consumatori pur continuando a mantenere vive le proprie strategie di presenza geografica è la nuova sfida che le aziende di tutte le dimensioni dovranno affrontare.

Allo stesso modo Internet può costituire una marcia in più rispetto ai tuoi concorrenti. In questa fase di cambiamento, in cui la presenza sul territorio non sempre fa la differenza, avranno sempre maggiori opportunità quelle aziende che sapranno soddisfare la domanda dei consumatori "vecchi" e nuovi con servizi e prodotti sempre più personalizzati e ritagliati sulle loro esigenze.

## Cisco, il tuo partner per Internet

In Cisco abbiamo sin dagli albori sviluppato le tecnologie ed i sistemi che fanno funzionare Internet. Oggi sviluppiamo le tecnologie che possono permetterti di usare Internet come strumento di business.

Possiamo aiutarti a costruire una rete intelligente aziendale fissa e mobile, per collegare tutti gli utenti e le filiali in maniera sicura. A queste reti potrai poi collegare i sistemi di comunicazione unificata Cisco più evoluti che ti permetteranno di estendere i benefici della comunicazione in tempo reale a tutto il tuo ecosistema di clienti, fornitori e partner.

Infatti i sistemi di Unified Communications Cisco nascono con l'idea di permettere alle aziende di collaborare in maniera innovativa e competitiva usando Internet e le reti che utilizzano il protocollo di Internet come strumento di comunicazione.

## Cisco Unified Communications: il vantaggio competitivo della tua azienda

Quando in Cisco usiamo la definizione "Unified Communications" ci riferiamo ad una serie di servizi che ti permettono di interagire con colleghi, partner e clienti in maniera nuova, più semplice e soprattutto in mobilità. Nello specifico ci riferiamo a:

- una *rete intelligente* capace di riconoscere il tipo di informazioni che la attraversano per evitare congestioni e dare priorità e sicurezza alle informazioni più importanti
- dispositivi che ti permettono di parlare, vedere e comunicare con la massima flessibilità ed efficacia (telefoni IP hardware e software, telecamere IP, videotelefoni, sistemi di telepresenza)
- sistemi di presenza, che sono in grado di dirti chi è disponibile, come e quando
- sistemi di collaborazione, che ti permettono di condividere informazioni e contenuti dal tuo personal computer o telefono mobile di ultima generazione
- applicazioni, che una volta messe in rete aggiungeranno servizi per interagire con i clienti in maniera uniforme a prescindere dal canale preferito (web, email, telefono, fax, e altri)

Questi strumenti ti permettono di espandere le competenze della tua azienda oltre i propri confini e di mettere la collaborazione di massa al tuo servizio, per ottenere il massimo vantaggio competitivo. Guarda questi esempi.

### Comunicazione Telefonica con tutti i vantaggi di mobilità di Internet

Una rete di Comunicazione Unificata Cisco ti permette di continuare ad usare tutti i servizi telefonici ai quali sei abituato. A questi aggiunge la possibilità di usare servizi di presenza per conoscere lo stato di occupato/libero dei tuoi colleghi. Servizi di videocomunicazione e collaborazione. E soprattutto accesso remoto attraverso Internet da parte di tutti i dipendenti che potranno così lavorare da qualunque luogo abbiano accesso alla rete. Tutto questo grazie all'utilizzo della gamma più ricca e performante di telefoni IP (telefoni hardware e/o software che si collegano alla rete dati, facendoti risparmiare sui costi di cablaggio).

Inoltre la pervasività del protocollo IP ti permette di collegare tutte le filiali e gli uffici remoti attraverso un'unica rete per erogare servizi uniformi a gestione centralizzata.

Essendo poi i telefoni IP collegati alla stessa rete alla quale sono collegati i tuoi PC, questi ultimi saranno in grado di dialogare e pilotare i tuoi telefoni per farti risparmiare tempo ogni qualvolta vorrai contattare qualcuno.



### Video

### Comunicazione per aiutarti a collaborare con la potenza del "body language"

Usare il video per comunicare può aiutarti ad aumentare la produttività della tua azienda così come a ridurre i costi di viaggio. Ogni telefono IP Cisco può essere associato ad una telecamera USB collegata al PC. Ogni volta che due utenti

con una telecamera si chiamano oltre alla conversazione voce si instaura anche una sessione video.



Oppure se hai già dei sistemi di videoconferenza, potrai

collegarli alla tua rete di Comunicazione Unificata Cisco, interagire con i telefoni IP in audio e video, e continuare a videocomunicare risparmiando sui costi di collegamento. Se invece vuoi portare tutta la forza del body language in un meeting remoto e vuoi guardare negli occhi i tuoi interlocutori come se foste tutti nella stessa stanza, la soluzione Cisco più indicata si chiama Telepresence.



## Collaborazione a portata di clic con MeetingPlace e Cisco WebEx

Con Cisco MeetingPlace Express (MPE) e Cisco WebEx puoi aggiungere potenti servizi di collaborazione alla tua rete di comunicazione.

MPE e WebEx ti permettono di creare sessioni di audio/video collaborazione nelle quali più utenti si collegano ad un sito Web e sono in grado di condividere ogni genere di contenuto presente sul proprio PC.

Questa applicazione è particolarmente indicata per:

- organizzare formazione via Internet ricreando l'ambiente di una sala corsi in cui le persone possono interagire come dal vivo
- organizzare eventi con un numero variabile di utenti che possono partecipare collegandosi ad Internet
- organizzare dimostrazioni via Web dei tuoi prodotti
- organizzare meeting con i tuoi dipendenti, partner e clienti usando il Web come mezzo di comunicazione



## Customer Contact per gestire il flusso di contatti con i clienti attraverso qualsiasi media: telefono, e-mail, Web, Skype

Riuscire ad intercettare tutte le richieste di contatto dei tuoi clienti, indipendentemente dal canale di comunicazione da essi preferito: telefono, fax, email, chat o video. Questo è ciò che offre una soluzione di Customer Contact Cisco.

Cisco Unified Contact Center Express permette di aggiungere alla tua rete Cisco le funzionalità di instradamento intelligente delle richieste di contatto. I tuoi operatori potranno interagire con i clienti usando tutti i mezzi a loro disposizione. Instant Messaging, Voce, Video e altri ancora.

Tutte queste informazioni possono poi essere sincronizzate con i tuoi sistemi di Customer Relationship Management per aiutarti a migliorare il servizio offerto.

## Telefoni mobili integrati con la tua struttura di comunicazione

Il tuo telefono cellulare di ultima generazione può diventare anche il tuo interno della rete di Comunicazione Unificata Cisco. Potrai abilitare un unico numero di telefono al quale essere contattato e fare in modo che i tuoi telefoni, fisso e cellulare, squillino contemporaneamente dandoti la possibilità di rispondere dal dispositivo in quel momento più comodo.

È possibile anche usare il tuo telefonino dual-mode (ovvero che supporta sia connessioni WiFi che GSM o UMTS) come telefono interno in grado di usare la tua rete WiFi per comunicare quando sei in ufficio, piuttosto che la rete GSM quando sei altrove.



Questa modalità offre un'ottima opportunità per risparmiare sui costi telefonici delle chiamate fisso-mobile.

## Un mondo di applicazioni per una soluzione aperta

Attraverso standard aperti supportati da Cisco, potrai accedere ai servizi ed alle applicazioni realizzate da una vasta rete di aziende partner, che consentono ad esempio di:

- gestire la contabilizzazione degli addebiti video telefonici
- integrare i servizi di rete Skype
- gestire centralmente fax ed email
- monitorare e registrare le telefonate

e tantissime altre ancora che potrai trovare sul sito:

[www.cisco.com/it/uc/](http://www.cisco.com/it/uc/)



## Vantaggi per tutte le aziende

L'utilizzo di questi sistemi può aiutare la tua azienda a:

- contenere i costi di comunicazione usando Internet per i tuoi collegamenti
- migliorare il servizio offerto ai tuoi clienti riuscendo ad interagire con loro usando ogni mezzo oggi a disposizione
- risparmiare sui tuoi budget di viaggio usando la potenza della videocomunicazione Cisco
- incrementare la produttività dei tuoi dipendenti facendoli collaborare e lavorare insieme come se fossero tutti nello stesso ufficio senza doversi spostare fisicamente
- risparmiare risorse per integrare applicazioni di terze parti, attraverso standard aperti supportati da Cisco



## Tutta la garanzia dell'azienda leader nella sicurezza dei sistemi informativi

Usare Internet per comunicare offre diversi vantaggi. Ma allo stesso tempo espone ai rischi di una rete aperta.

Cisco è il leader della sicurezza di rete in Internet. Questa sicurezza è integrata in tutti i nostri sistemi di comunicazione. I nostri sistemi ti proteggono da:

- accessi non autorizzati alla tua rete fissa o WiFi
- occhi ed orecchie indiscrete che potrebbero intercettare conversazioni telefoniche ed e-mail
- virus e spam che potrebbero compromettere le prestazioni delle tue comunicazioni
- attacchi provenienti dall'interno della tua rete

Pertanto considera molto attentamente anche questi aspetti al momento della scelta della soluzione più idonea per te.

## La scelta dei leader

Le tecnologie innovative Cisco sono state già scelte da migliaia di clienti in tutto il mondo. In Italia aziende leader del proprio settore come Masi Agricola, Badifarm, Dorelan e tante altre accedono già oggi ai vantaggi della Comunicazione Unificata Cisco.

Per saperne di più e conoscere meglio chi ha già scelto Cisco vieni sul nostro sito web all'indirizzo: [www.cisco.com/web/IT/local\\_offices/case\\_history/index.html](http://www.cisco.com/web/IT/local_offices/case_history/index.html)

## Il tuo partner Cisco: la competenza al tuo servizio

In Cisco operiamo sul mercato in maniera indiretta. Ci appoggiamo ad una rete di partner che sono vicini ai nostri clienti su base quotidiana e che possono aiutarti a fare le scelte migliori per il tuo business di oggi e di domani. La nostra rete è tra le più ricche e qualificate. Più di 400 aziende competenti e distribuite sul territorio italiano potranno aiutarti ad ottenere una soluzione costruita su misura a seconda delle esigenze del tuo business. Inoltre la capillarità della nostra rete ti dà la garanzia di:

- scegliere il partner più vicino
- ricevere assistenza in ogni caso
- scegliere l'interlocutore più adatto alle tue esigenze

La rete di partner Cisco è la tua migliore garanzia. Per trovare il partner più vicino visita il nostro sito web all'indirizzo: [www.cisco.com/web/IT/ordering/index.html](http://www.cisco.com/web/IT/ordering/index.html)

## Per ulteriori informazioni

[www.cisco.com/it/pmi](http://www.cisco.com/it/pmi)



**Headquarters**  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)  
Tel.: 001 408 526-4000

**Sede italiana**  
Cisco Systems Italy  
Via Torri Bianche, 8  
20059 Vimercate (MI)  
[www.cisco.com/it](http://www.cisco.com/it)  
Numero verde: 800 782648  
Fax: 039 6295299

**Filiale di Roma**  
Cisco Systems Italy  
Via del Serafico, 200  
00142 Roma  
Numero verde: 800 782648  
Fax: 06 51645001

Le filiali Cisco nel mondo sono oltre 200. Gli indirizzi, i numeri di telefono e di fax sono disponibili sul sito Cisco all'indirizzo: [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

© Marzo 2009 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati. Il logo Cisco e Welcome to the Human Network sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn è un service mark di Cisco Systems, Inc.; e Access Registrar, Aironet, Catalyst, CCDA, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, il logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, il logo Cisco Systems, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, il logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PIX, ProConnect, ScriptShare, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, e TransPath sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc. e/o di società partner negli Stati Uniti e in determinati altri paesi.

Tutti gli altri marchi o marchi registrati in questo documento o sul sito Web sono proprietà delle rispettive aziende. L'utilizzo della parola partner non implica una relazione di partnership tra Cisco e qualsiasi altra azienda.