

Le modèle SaaS permet la commutation de toute l'entreprise vers le nouveau client de MI

En 45 jours, Cisco a transféré sans problème 90 000 membres de son équipe mondiale vers une solution de MI basée sur une architecture en nuage.

SYNTHESE

DEFI

- Faire passer la totalité de l'équipe mondiale de l'ancienne solution de MI à Cisco WebEx Connect.
- Terminer l'implémentation du système dans l'ensemble de l'entreprise, dans le monde entier et dans le court délai de 45 jours
- Fonder les bases de l'intégration continue des outils de collaboration au sein de Cisco

SOLUTION

- L'outil sur site démontre les riches possibilités de la technologie de collaboration.
- Une application hautement évolutive qui s'adapte facilement au gros volume des nouveaux comptes utilisateurs.
- Une solution facile à utiliser qui ne nécessite qu'une assistance technique minime

RESULTATS

- Une implémentation mondiale réussie, un déploiement de la technologie au niveau de l'entreprise en 45 jours.
- La reconnaissance de la valeur du modèle Software-as-a-service (SaaS) grâce à son implémentation rapide.
- La mise en service de la messagerie instantanée mobile

Le défi

Faisant partie des plus grandes entreprises technologiques au monde, Cisco aide les employés de milliers de sociétés, répartis dans le monde entier, à communiquer plus efficacement tous les jours. De toutes les entreprises qui bénéficient des solutions Cisco®, Cisco elle-même est l'une des entreprises les plus déterminées à adopter sa propre technologie innovante.

En tant que Directeur de la stratégie et de l'architecture pour la communication et la collaboration IT chez Cisco, Bailey Szeto a pour priorité absolue d'implémenter les outils de communication dont les employés de Cisco ont besoin pour réussir à gérer leurs projets et communiquer avec leurs collègues. "Il y a eu un changement radical dans la manière dont les employés souhaitent interagir les uns avec les autres," dit Szeto. "Au lieu d'utiliser différentes applications pour l'échange de courriers électroniques, pour la messagerie instantanée et pour les appels téléphoniques, ils souhaitent utiliser une solution unique pour pouvoir collaborer plus efficacement."

Szeto a imaginé une nouvelle interface de collaboration où les employés de Cisco peuvent commuter entre les modes de communication selon un procédé de "media escalation" (médias progressifs). "Lorsque les employés utilisent la messagerie instantanée (MI), ils décident souvent au milieu de la conversation que le sujet est trop complexe pour être expliqué par écrit: ils s'appelleront donc par téléphone pour en parler plus en détail," dit-il. "Au lieu de perdre en productivité en arrêtant une conversation par MI pour chercher un numéro de téléphone, les employés devraient pouvoir faire basculer leur conversation en cours par MI sur un appel téléphonique en un clic, puis cliquer à nouveau pour démarrer une réunion WebEx."

Pour parvenir à ce niveau de progression média, Szeto et son équipe ont dû continuer le processus d'intégration des outils de collaboration Cisco au sein de l'entreprise. Ceci impliquait donc de passer du client MI existant dans l'entreprise à Cisco WebEx™ Connect afin d'obtenir une collaboration plus expansive dans un espace de travail unique, basé sur internet. "Effectuer la commutation de toute l'entreprise sur WebEx Connect était essentiel pour parvenir à une intégration plus étroite chez Cisco," dit-il. "Mais le plus grand défi était d'effectuer cette commutation en 45 jours."

La solution

Szeto et son équipe n'étaient pas mécontents de leur ancien client de MI, mais ils ont senti qu'avec WebEx Connect l'opportunité leur était donnée d'adopter leur propre technologie tout en accélérant la productivité au sein de l'entreprise. "WebEx Connect IM compte bien plus de fonctionnalités qu'un client de MI standard," dit-il. "C'est aussi une plateforme parfaite pour améliorer l'intégration avec d'autres outils de communication." Bien avant l'implémentation de grande envergure de WebEx Connect IM, la majorité des employés de Cisco avait déjà participé au programme bêta de l'application. "A la fin de la phase de test, 50 000 membres de l'équipe Cisco avaient ouvert un compte WebEx Connect IM," dit Szeto. "Au vu de cela, j'ai

compris que le système était vraiment apte à répondre à nos besoins."

Cependant, Szeto et son équipe s'étaient préparés au cas où des problèmes techniques surviendraient. Ils avaient rassemblé une équipe qui était en mesure de résoudre les problèmes 24H/24, mais l'implémentation mondiale s'est si bien passée qu'aucune assistance supplémentaire n'a été nécessaire. "Dans le cas d'une implémentation classique, nous pourrions nous attendre à ce que 10% des utilisateurs rencontrent des difficultés à adopter la nouvelle technologie," dit Szeto. "Dans le cas présent, nous avons ajouté 40.000 comptes à notre groupe initial de 50.000 utilisateurs bêta en une seule semaine. Sur un total de 90.000 utilisateurs, seulement 1% ont fait appel à l'assistance. WebEx Connect IM est une solution si facile à utiliser et si bien conçue que la grande majorité des employés ont été capables de l'utiliser sans incident, ce qui a été un résultat phénoménal pour nous".

"Le fait que nous ayons pu implémenter la solution au niveau de l'entreprise en un mois et demi démontre la force de l'équipe Cisco WebEx ainsi que la supériorité de la technologie WebEx Connect."

— Bailey Szeto, directeur stratégie et architecture pour la communication et la collaboration IT, Cisco

Les résultats

Au final, Szeto et son équipe ont réussi à respecter le délai qui leur avait été imposé. Ils ont terminé la totalité du processus de déploiement, du planning à l'implémentation, en seulement 45 jours. "Normalement, un projet de cette envergure prendrait 12 mois depuis les étapes de planning jusqu'à son déploiement total," dit-il. "Le fait que nous ayons réussi à implémenter la solution au niveau de l'entreprise en un mois et demi souligne la force de la technologie Cisco WebEx.

Pour Szeto, la vitesse à laquelle le déploiement de WebEx Connect a été réalisé au niveau de l'entreprise prouve également la valeur du modèle Software-as-a-Service (SaaS) pour Cisco. "Parce que WebEx Connect est une technologie s'appuyant sur une architecture en nuage, je n'ai pas eu à me soucier d'ajouter une infrastructure," dit-il. "J'ai été capable de consacrer 100% de mon temps et de mon énergie à vérifier que les membres de l'équipe Cisco avaient connaissance de cette nouvelle application, en créant des documents d'assistance localisés, et à traiter les autres aspects importants de la gestion du changement. Utiliser une solution SaaS a été le facteur-clé qui a permis d'implémenter la nouvelle application en aussi peu de temps."

Les employés peuvent désormais utiliser WebEx Connect pour communiquer avec leurs collègues via MI grâce à une plateforme de collaboration Cisco riche en fonctionnalités. "La Messagerie Instantanée n'est pas une nouvelle technologie, mais intégrer la MI dans un outil de communication unique signifie que les employés ne perdent plus de temps à utiliser différentes solutions," dit Szeto. "Le changement peut paraître minime, mais les gains de temps peuvent s'ajouter à des gains de productivité importants au sein de l'entreprise."

WebEx Connect offre en plus un meilleur accès à la MI mobile. "L'équipe Cisco peut utiliser des appareils mobiles pour envoyer des messages instantanés et ils peuvent inviter des contacts extérieurs sur MI en utilisant la même plateforme," dit Szeto. "WebEx Connect permet aux employés de passer facilement de la communication avec des collègues à l'interaction avec les clients, qu'ils soient à leur bureau ou en voyage n'importe où dans le monde."

Les prochaines étapes

WebEx Connect n'a pas seulement aidé les employés de Cisco à travailler plus efficacement, son implémentation a été un tremplin qui a permis à Szeto et à son équipe de se lancer dans la recherche d'autres moyens de transformer la technologie de collaboration chez Cisco.

"Utiliser WebEx Connect comme MI est la première phase de ce que nous souhaitons accomplir," dit-il. "Nous envisageons également de transformer WebEx Connect en un service de communication universel, englobant le téléphone, la messagerie électronique, la messagerie vocale et bien d'autres fonctionnalités. Grâce à l'implémentation de WebEx Connect, nous avons été en mesure de poser de solides fondations pour que notre vision de ce que sera la collaboration de demain, devienne réalité."

Pour en savoir plus

Pour en savoir plus au sujet de Cisco WebEx™, allez sur la page <http://www.cisco.com/web/products/webex/index.html>.

Liste des Produits

Cisco WebEx Connect IM



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.

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, the Cisco logo, DCE, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn and Cisco Store are service marks; and Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website 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. (0807R)