

Comunicazione unificata, la tecnologia è a stretto contatto con il business

Case Study



Una soluzione Cisco messa in campo da Project Informatica riduce le distanze tra sedi e filiali di Faster Spa, consentendo l'abbattimento dei costi di esercizio e l'aumento della collaborazione, a tutto vantaggio della produttività

IN BREVE

Cliente: Faster Spa

Settore: Metalmeccanico

Sede: Italia, con filiali all'estero

Dipendenti: 300

La sfida

- Rinnovare l'intero sistema di comunicazione
- Garantire la connettività in tutte le aree aziendali
- Integrare sede e filiali in un'unica rete voce-dati
- Gestire centralmente l'intera infrastruttura

La soluzione

- Comunicazione Unificata Cisco

I risultati

- Abbattimento dei costi di telefonate internazionali
- Risparmio di tempo e di spese di gestione
- Comunicazioni più efficienti e miglioramento della collaborazione

La sfida

Faster Spa è un'azienda metalmeccanica specializzata nella progettazione e nella produzione di innesti rapidi per applicazioni di oleodinamica in sistemi mobili e per varie applicazioni industriali. Forte di un'esperienza di sessant'anni nell'industria idraulica, l'azienda con sede a Rivolta d'Adda (CR) nell'arco della sua storia ha ideato e realizzato oltre 500 milioni di innesti rapidi, protetti da venti brevetti. Faster si rivolge a clienti e distributori in diversi settori tra cui agricoltura, costruzioni, movimento terra, macchine stradali e refrigerazione, per un fatturato che nel 2012 ha raggiunto gli 80 milioni di Euro. Oltre all'headquarter, che comprende una divisione dedicata alla ricerca e sviluppo, e a una forte presenza in Europa e in Nord America, fanno parte di Faster anche alcune filiali ubicate in Cina, India e Brasile, per un totale di oltre 300 dipendenti.

I numeri raggiunti da Faster confermano la sua posizione di leadership nel proprio settore e i frutti di un incessante sforzo di crescita attraverso la progettazione di prodotti e applicazioni di nuova generazione. Il tutto caratterizzato da una forte propensione all'innovazione tecnologica, una vera e propria attitudine del management dell'azienda che si riflette anche nelle scelte effettuate a supporto dell'operatività e della collaborazione nell'ambiente di lavoro. In questo scenario, Faster Spa si è dotata di una soluzione di comunicazione e collaborazione unificata Cisco per avere a disposizione un'infrastruttura di rete a elevate prestazioni in grado di supportare soluzioni avanzate a vantaggio del business. L'apporto di Project Informatica, partner Cisco specializzato in consulenza in ambito ICT, è stato fondamentale per il raggiungimento di tutti gli obiettivi. A partire da un passo in avanti rispetto all'infrastruttura pre-esistente. "Presso Faster era in funzione un centralino tradizionale a cui erano collegati dispositivi sia digitali che analogici, per i quali era necessaria una rete dedicata", esordisce **Matteo Conti**, IT Specialist presso Faster Spa. "Il nostro obiettivo era di interconnettere la sede centrale e le filiali attraverso un'unica infrastruttura. Utilizzare la telefonia tradizionale su reti separate

risultava sempre più oneroso soprattutto per i contatti con i nostri colleghi all'estero". Solo il passaggio a un sistema di comunicazione su rete IP avrebbe consentito a Faster di non rinunciare ai frequenti contatti tra sedi distanti tra loro per aumentare la collaborazione e, conseguentemente, la produttività.

Ma non è tutto. "Uniformare le infrastrutture di comunicazione, originariamente tutte differenti, sotto lo stesso marchio avrebbe consentito anche il ricorso a un solo referente in caso di problemi e di richieste di supporto", continua Conti. Con la consapevolezza che il passaggio alla tecnologia digitale avrebbe messo a disposizione un'unica rete integrata voce e dati e un conseguente miglioramento della semplicità della gestione. "Passando in carico ai Sistemi Informativi, ogni modifica all'infrastruttura telefonica non avrebbe più reso necessario l'intervento di un tecnico esterno, con una riduzione dei costi associati e una maggiore velocità di intervento nella risoluzione di problemi o nello svolgimento di attività come l'inserimento o la variazione di interni alla rete di gruppo". Un quadro completo di miglioramenti a 360 gradi che avrebbe consentito a Faster una più ampia flessibilità di configurazione della rete e, in generale, un miglioramento dell'operatività



“Le soluzioni di Comunicazione Unificata Cisco hanno semplificato il modo in cui le persone lavorano e collaborano.”

Matteo Conti,
IT Specialist presso Faster Spa

La soluzione

Il progetto di una nuova infrastruttura di rete basata sulle soluzioni di Comunicazione e Collaborazione Unificata Cisco è partito presso l'headquarter e progressivamente è stato esteso al resto delle filiali. Faster era già in contatto con Project Informatica, che aveva già seguito l'implementazione di una rete wireless Cisco. Un'integrazione rivelatasi vincente, tanto che la scelta di tecnologia e partner progettuale è stata confermata. *“La parte di integrazione della rete wireless aveva compreso l'installazione di un Wireless LAN Controller 5508 installato presso la sede di Rivolta”,* afferma **Francesco Ghilardi**, sistemista di Project Informatica. *“Era importante estendere ovunque la connettività, dato che i dipendenti di Faster che operano presso gli uffici centrali hanno in dotazione dispositivi mobili. La superficie in cui si estende l'azienda è ampia, il personale ha bisogno di essere reperibile sempre e ovunque e di poter accedere alle risorse presenti in rete indipendentemente dai loro spostamenti”.*

Ha preso il via così l'installazione della nuova piattaforma integrata voce e dati. *“Project Informatica, al momento in cui è stata interpellata da Faster per fornire anche una risposta ai problemi di obsolescenza dell'infrastruttura di comunicazione su IP, ha pensato subito a una soluzione Cisco”,* continua Ghilardi. *“Il cuore della soluzione comprende Unified Communication Manager, implementato presso la sede centrale con due appliance ridondanti. Presso le sedi all'estero, in cui è attivo un numero inferiore di persone, sono state integrate soluzioni basate sulla piattaforma Unified Communication Manager Express”.*

Alla nuova infrastruttura sono stati connessi i telefoni IP Phone Cisco 7900, che oltre alle funzionalità di telefonia tradizionali uniscono servizi innovativi come la possibilità di utilizzare, tramite il Communication Manager, elenchi e rubriche centralizzate per raggiungere i contatti desiderati più velocemente. La nuova architettura di rete è stata dotata infine di un sistema che consente di effettuare chiamate internazionali al costo locale. La comunicazione è veicolata tramite il VoIP fino al centralino ubicato nella filiale estera e da lì viene indirizzata al numero digitato. *“Si tratta di un servizio funzionante anche con i numeri mobili che ha abbattuto ulteriormente i costi di utilizzo”.* Naturalmente, l'intera infrastruttura è stata pensata per essere gestita presso un'unica sede, e il tutto è stato pensato da Project Informatica in ottica Bring your own device (BYOD), ovvero per consentire l'utilizzo in tutta sicurezza anche di dispositivi mobili personali.

I risultati

L'abbattimento delle voci di spesa per le comunicazioni tra colleghi di sedi diverse è stato il beneficio più evidente e constatato sin dall'attivazione della nuova infrastruttura. *“Le chiamate ora transitano sulla rete dati”,* sottolinea Conti, *“questo ha azzerato i costi delle chiamate internazionali tra le sedi in quanto tutti i telefoni connessi alla rete comunicano tra loro come se fossero interni, indipendentemente dalla loro ubicazione”.* Ma i vantaggi delle soluzioni di comunicazione unificata Cisco si percepiscono su diversi livelli, a partire dal modo in cui migliorano l'ambiente collaborativo delle persone, soprattutto se lavorano distribuite sul territorio e favorire la collaborazione può davvero costituire un valore aggiunto. I contatti tra sede e filiali avvengono in modo più proficuo, a tutto vantaggio della produttività.

La comunicazione unificata ha permesso inoltre l'attivazione di servizi di collaborazione fino ad allora impossibili, come l'integrazione con l'Active Directory. *“L'inserimento di un'unica rubrica sincronizzata consente di trovare i riferimenti dei colleghi velocemente e di contattarli attraverso i numeri brevi degli interni”,* aggiunge Conti. *“Ciò ha semplificato il modo in cui le persone comunicano e collaborano”.* Non solo. *“Aver integrato anche le altre filiali in questa unica base di informazioni comune,*



in cui si ha a disposizione l'intero elenco delle numerazioni di tutte le sedi e gli uffici, ha accorciato le distanze tra i dipendenti delle sedi remote. Questo ha favorito l'aumento delle comunicazioni migliorando notevolmente l'operatività e la produttività stessa.

Un altro vantaggio consiste nella facilità della movimentazione dei dispositivi e delle persone. Gli uffici in Faster non rimangono statici per molto, spesso le persone vengono spostate a causa di riorganizzazioni o cambiamento di ruolo all'interno dei progetti. *"Il fatto che il telefono possa essere associato a una persona o a un reparto e possa essere trasferito con la massima facilità risulta un beneficio senza precedenti," chiarisce Conti. "Prima, con il centralino tradizionale, era impossibile. Faster si trovava ad affrontare tutti i problemi e le scomodità che le operazioni di questo tipo comportano, come dover tracciare tra gli armadi e gli apparati di connessione il doppino in rame per mettere in contatto il numero interno oggetto dello spostamento con l'uscita della porta relativa. Questo inconveniente, grazie ai dispositivi digitali e alla nuova rete Cisco, è stato superato."*

Secondo Conti, la nuova soluzione ha anche portato miglioramenti al modo in cui gli amministratori dei Sistemi IT gestiscono l'infrastruttura. *"Prima non veniva utilizzato un software per la gestione centralizzata, ma era necessario doversi spostare presso l'intervento da eseguire o su cui effettuare le modifiche. Ora è possibile amministrare il sistema in autonomia e in modo semplice senza richiedere l'intervento di tecnici esterni per un cambio di numero, l'associazione di un interno a un gruppo e altre attività di questo tipo".* Si tratta di un vantaggio senza precedenti e un netto passo in avanti per un'organizzazione di livello internazionale come Faster. *"Ora siamo in grado di configurare telefoni ubicati in filiali dall'altra parte del mondo senza il ricorso a trasferte del personale. È sufficiente che un telefono sia collegato alla rete per poter procedere con le modifiche necessarie."* Ma Conti è convinto che i benefici per chi deve amministrare il tutto non finiscono qui. *"La nuova piattaforma è molto intuitiva, oltre che flessibile."*

Ne consegue un giudizio ampiamente positivo sulle soluzioni Cisco, grazie all'affidabilità delle quali non si sono mai verificati problemi rilevanti, e sul ruolo svolto sul campo da Project Informatica. *"Siamo molto soddisfatti sia del loro apporto consulenziale che di tutta la fase di integrazione della nuova piattaforma nel contesto produttivo di Faster e nella quotidianità dei suoi dipendenti,"* conclude Conti. *"Ci siamo rimessi al loro giudizio in fase di scelta, questo ci ha consentito di raggiungere tutti gli obiettivi che ci eravamo posti".*

Per ulteriori informazioni

Comunicazione Unificata Cisco

http://www.cisco.com/web/IT/solutions/unified_communications/unified_index.html

Faster Spa

www.faster.it

Project Informatica

www.project.it

project.it



Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel.: 001 408 526-4000

Italian Headquarters

Cisco Systems Italy
Via Torri Bianche, 8
20871 Vimercate (MB)
www.cisco.com/it
Toll Free: 800 782648
Fax: 039 6295299

Rome Branch Office

Cisco Systems Italy
Via del Serafico, 200
00142 Roma
Toll Free: 800 782648
Fax: 06 51645001

There are more than 200 Cisco branch offices around the world. Their addresses, telephone and fax numbers are available on the Cisco website: www.cisco.com/go/offices.