



## Innovazione ed efficienza, nuova energia per il settore delle utilities.

AES Torino sceglie la comunicazione e collaborazione unificata e migra i propri servizi su rete IP. Grazie a Cisco e Pres, i benefici della tecnologia si percepiscono ad ogni livello del business.

## In breve

## Azienda

AES Torino

## Settore

Energia e utility

## La sfida

- Rinnovare la componente telefonica
- Abilitare nuovi servizi per gli utenti
- Migliorare la produttività e il modo di lavorare degli operatori
- Definire policy di sicurezza di accesso al traffico telefonico

## Obiettivi raggiunti

- Diminuzione dei costi di gestione e risparmi in caso di spostamento delle postazioni all'interno della sede
- Aumento della collaborazione tra i dipendenti
- Risparmio di tempo nelle comunicazioni e nelle operazioni di invio/ricezione fax
- Comunicazioni più efficienti e veloci con l'esterno

Adottare sistemi di comunicazione unificata significa integrare persone, processi e infrastrutture in una unica piattaforma tecnologica. Le organizzazioni che scelgono la migrazione verso le reti multiservizio, ovvero in grado di trasportare il traffico dati, voce e video su rete IP e che abilitano l'utilizzo di dispositivi diversi (telefoni, mobile, fax e PC) sulla stessa architettura, si dotano di una tecnologia che permette di migliorare le prestazioni, essere più efficienti e, come nel caso delle realtà del settore delle utilities, abilitare nuovi servizi per fornire risposte più rapide ai propri interlocutori. Non solo. Scegliere una soluzione di comunicazione e collaborazione unificata Cisco, e scegliere il consulente ICT giusto, consente alle aziende di dotarsi di una vera e propria piattaforma, una base affidabile da utilizzare per servizi e funzionalità senza limiti, rispondendo allo stesso tempo alle necessità di modernizzazione del centralino e dei dispositivi telefonici.

È il caso di Azienda Energia e Servizi Torino S.p.A. (AES Torino), la società che gestisce il servizio di distribuzione del gas naturale nel territorio del Comune di Torino e del calore da teleriscaldamento nei Comuni di Torino e Moncalieri. AES è nata da AEM Torino, oggi Iride, e Italgas, in attuazione di un progetto dell'Amministrazione Comunale per la gestione integrata dei servizi pubblici. La società, che comprende circa 350 dipendenti, al momento della sua fondazione non disponeva di un centralino telefonico proprio, ma utilizzava l'infrastruttura di una delle realtà costituenti. *"L'infrastruttura di partenza determinava l'impossibilità di definire al nostro interno delle policy di sicurezza di accesso al traffico telefonico, per le quali dovevamo richiedere continue abilitazioni specifiche"*, chiarisce **Augusto Cauduro**, Responsabile Organizzazione e Sistemi di AES Torino. Non ultimo, AES si era posta l'obiettivo di avere a disposizione un sistema in cui lo spostamento delle risorse all'interno della sede diventasse una procedura semplice, senza dover riconfigurare ogni volta il centralino e attivare o disattivare prese di rete per spostare un computer.

Sulla base di questi requisiti è stato decisivo l'apporto di Pres, azienda torinese partner Cisco specializzata nell'integrazione di soluzioni e di servizi ad alto valore basati

sulle nuove tecnologie ICT. Tutti i limiti della telefonia tradizionale sono stati superati grazie alla proposta di una soluzione di comunicazione e collaborazione unificata Cisco: di fronte a una esigenza di innovazione del centralino, estesa anche alla componente di Contact Center, solo la telefonia su IP poteva fornire risposte adeguate, come sottolinea **Cosimo Rizzo**, Sales Engineering Manager di Pres. *"Abbiamo suggerito ad AES di sposare la visione di una singola piattaforma di comunicazione aperta per il trasporto di voce, video e dati, l'unica in grado di abilitare e semplificare le interazioni tra singoli utenti e organizzazioni, indipendentemente dagli strumenti utilizzati o dal luogo in cui ci si trovi"*. Una soluzione che garantisse allo stesso tempo elevate prestazioni, efficienza, scalabilità e affidabilità, in totale sicurezza.

L'infrastruttura messa in campo ha compreso l'installazione iniziale di componenti aggiuntive di routing e switching Cisco, volte a potenziare la piattaforma di rete. Il nuovo sistema telefonico è stato predisposto partendo da Cisco Unified Communications Manager, il centralino software che consente di coordinare la distribuzione delle chiamate lungo l'intera rete verso i telefoni IP Phone Cisco, che AES ha fornito in dotazione ai dipendenti. I vantaggi della convergenza dati e voce in una unica infrastruttura di rete sono numerosi, a partire dalla diminuzione dei costi di gestione: la componente telefonica è ora infatti parte dell'architettura di rete dati e rientra nelle competenze del team dedicato ai Sistemi Informativi.

Ma non è tutto. *"La nuova infrastruttura ci consente risparmi nel caso in cui occorra spostare risorse all'interno della nostra sede"*, conferma Cauduro. *"Con le reti separate si rendevano necessari due interventi, ovvero la riconfigurazione della rete dati per il pc dell'utente e del centralino per l'assegnazione del nuovo interno. Ora avviene tutto in modo molto più semplice: ogni utente può infatti utilizzare qualsiasi telefono connesso alla rete, una volta inseriti i propri dati di accesso viene automaticamente riconosciuto dal sistema e può mantenere il suo interno ovunque. Il tutto senza dover ricorrere ai tecnici che gestivano la componente telefonica, con spese annesse"*.

Un abbattimento dei costi non indifferente, a cui si è aggiunto il risparmio generato dall'integrazione di un GSM Gateway, un appliance che si integra con il Communications Manager attraverso la rete IP che esercita le funzioni di back-up sulla linea. Inoltre AES aveva richiesto a Pres anche uno strumento che consentisse di tenere traccia delle chiamate verso l'esterno, per definire le spese telefoniche di ogni centro di costo. Ora, un software dedicato registra automaticamente questi dati e consente all'amministrazione di gestire al meglio le voci legate alle spese telefoniche di ogni singolo dipartimento aziendale. Inoltre è possibile definire centralmente i privilegi dei gruppi chiamanti, in modo da impedire l'accesso a numeri e servizi al di fuori della competenza di ogni utente.

AES ha constatato un miglioramento della collaborazione tra i dipendenti, che ora riescono a comunicare con maggior efficacia proprio grazie al nuovo centralino IP e alla facilità con cui riescono a raggiungere i colleghi, per un generale risparmio di tempo che AES può re-investire in maggiore produttività del proprio personale. E i vantaggi non finiscono qui. L'integrazione del Fax Server nella rete IP consente di gestire l'invio e la ricezione dei fax dal proprio personal computer, attività che in una azienda in cui molta documentazione (come la contrattualistica) viene trasmessa attraverso questo sistema occupa percentuali di tempo considerevoli. *"I fax ora possono essere gestiti come le e-mail",* aggiunge Rizzo, *"quindi l'utente non è più costretto a stampare il documento, portarsi al dispositivo di invio, attendere la conferma dell'avvenuta ricezione. Il tempo risparmiato per singolo utente, moltiplicato sul totale dei dipendenti, non è da sottovalutare".*

I benefici sono percepiti anche da chi chiama dall'esterno, grazie alla funzionalità di Interactive Voice Response (IVR), ovvero il sistema di risposta automatica che guida la persona chiamante verso l'interno desiderato e che consente una maggior proattività nella risposta agli interlocutori di AES, che operano in società di vendita di energia.

La persona che telefona viene guidata nella scelta degli interni a cui è indirizzato a seconda della tipologia della sua richiesta, attività che in precedenza veniva svolta da un centralinista ubicato presso il fornitore del servizio, che smistava la chiamata all'interno. *"Ora possiamo contare su una maggiore velocità nella risposta a chi chiama, un numero più elevato di richieste evase e una migliore qualità della risposta fornita, dato che riusciamo a far rispondere l'operatore più adeguato a seconda della necessità".*

Tutto questo grazie alla possibilità di mettere in contatto Cisco Unified Communications Manager con gli applicativi di Customer Relationship Management (CRM) o altre soluzioni che, mettendo in relazione il numero chiamante con i dati di clienti e fornitori – per esempio – consentono di smistare automaticamente la chiamata all'interno più adatto a rispondere, rendendo disponibili tutte le informazioni utili per fornire risposte efficaci. E gli utenti stessi di AES sfruttano servizi quali le rubriche integrate nei telefoni IP Cisco, riuscendo a reperire contatti e numeri più velocemente.

La soddisfazione di AES riguarda anche i protagonisti che hanno contribuito alla riuscita del progetto. *"L'apporto di Pres è stato determinante per il ruolo di consulenza in fase di avvio",* conclude Cauduro, *"è riuscita a disegnare una architettura su misura per le nostre esigenze e anche in fase di assistenza post-vendita ha dimostrato il proprio valore".* Analogo giudizio per Cisco.

*"La tecnologia doveva essere standard per potersi integrare con la base già installata e consentirci di crescere aggiungendo tutti i servizi di cui avevamo bisogno".*

AES ha aumentato così il proprio valore competitivo, e ora ha a disposizione una infrastruttura evoluta che sarà in grado di supportare sempre nuovi strumenti di comunicazione, come il video o l'interazione multicanale con gli utenti, strumenti per i quali la piattaforma di networking Cisco costituisce la base più affidabile e flessibile.



## Link utili

### Cisco

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

### Pres

[www.pres.it](http://www.pres.it)

### AES Torino

[www.aes.torino.it](http://www.aes.torino.it)



**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).

© Novembre 2010 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.