

A man in a dark suit and a woman in a grey patterned top and black pants are shaking hands in a modern, brightly lit lobby. The lobby features large glass windows and a glass entrance. A large potted palm tree is visible on the right side. The floor is polished and reflects the light.

Quando la tecnologia è alle fondamenta del business.

Una infrastruttura completa Cisco per la nuova sede di Avalon, una delle principali realtà finanziarie italiane. Grazie alla competenza di un partner tecnologico come FasterNet, rete e business non sono mai off-line.

In breve

Azienda

Avalon

Settore

Servizi finanziari

La sfida

- Dotare il nuovo headquarter di una unica infrastruttura di rete dati, in grado di garantire all'azienda prestazioni all'altezza delle esigenze e tecnologia innovativa.
- Scegliere una soluzione in grado di crescere con l'azienda e di dare vita ad una piattaforma abilitante per evoluzione future.
- Ridurre al minimo l'impatto per gli utenti con dispositivi innovativi.

Obiettivi raggiunti

- Tempi ridottissimi di attivazione della nuova sede.
- Costi inferiori di gestione di una unica infrastruttura rispetto alle reti dati e fonia tradizionali.
- Elevato livello di interazione tra PC e telefono, gli operatori risparmiano tempo nell'utilizzo dei dispositivi.
- Integrazione tra wireless e telefoni mobili per una maggiore reperibilità dei dipendenti.
- La flessibilità della piattaforma non pone limiti di crescita all'azienda.

Probabilmente si tratta di uno dei sogni segreti di ogni responsabile Sistemi Informativi: progettare una rete, da zero, per la sede della propria azienda. Mettere su carta il meglio della tecnologia e assistere alla nascita del proprio progetto, in cui l'infrastruttura di rete è già integrata in un nuovo edificio, a immagine e somiglianza delle esigenze di servizi, produttività e business. Da questo punto di vista, Avalon può essere considerata l'habitat ideale di ogni IT Manager: in un headquarter, nuovo di zecca, in grado di garantire performance elevate, innovazione nell'immediato e possibilità di espansione a seconda della crescita del business.

La rete dell'innovazione

Avalon è una società operante nel settore dell'intermediazione finanziaria ed in particolare nella gestione e soluzione di tutte le esigenze di credito delle famiglie (dal mutuo immobiliare, ai prestiti personali, cessione del quinto, coperture assicurative ecc..) e delle attività di comunicazione a supporto delle attività svolte e dei clienti tra cui circa 30.000 famiglie e 7.000 agenzie immobiliari, con l'obiettivo di affermare l'immagine anche attraverso attività complementari e funzionali alle attività di core business.

Avalon attualmente opera attraverso una rete commerciale costituita da circa 250 agenti monomandatari in 60 uffici distribuiti sul territorio nazionale, focalizzata principalmente sul Nord e Centro Italia. A supporto della rete di vendita, operano presso la nuova sede centrale di Grassobbio (BG) circa 70 dipendenti. L'azienda bergamasca si è dotata di una rete multiservizio Cisco. Un progetto che ha visto protagonista anche la professionalità di FasterNet, il partner tecnologico bresciano che ha avuto il ruolo di implementare l'infrastruttura e, come vedremo, quello di deus ex machina nell'ideazione di un intelligente sistema per assicurare la connettività – e quindi il business - ad Avalon. Ne parliamo con il Responsabile dei Sistemi Informativi di Avalon.

“Il nuovo headquarter di Grassobbio è composto da un edificio di 7 piani e contiene diverse unità di cui Avalon è composta. Ho avuto la possibilità di scegliere una soluzione che integrasse dati e fonia in un'unica infrastruttura di rete, in grado di garantire all'azienda prestazioni all'altezza delle esigenze e una tecnologia innovativa”. La nuova rete doveva essere in grado anche di crescere con l'azienda e di dare vita ad una piattaforma abilitante per le evoluzioni future della tecnologia stessa. “Abbiamo

risposto a tutte le nostre esigenze con le soluzioni Cisco, realizzando una rete basata interamente su dispositivi di alto livello sia per il routing e switching che per le componenti di Unified Communications, cablate e wireless”.

Avalon ha conferito l'opportunità di progettare tutto da zero, e non ha avuto dubbi sulla tipologia di soluzioni da adottare. *“È stata naturale anche la scelta di FasterNet come partner tecnologico, dal momento che lavora al nostro fianco da sempre e conosce da vicino le nostre esigenze”.*

FasterNet opera nel mondo dell'ICT dal 1995, fornendo servizi strategici ad alto valore aggiunto di progettazione, consulenza, implementazione, assistenza e formazione. *“Abbiamo presentato ad Avalon una soluzione integrata a 360 gradi”, conferma Valter Franzoni, Responsabile Clienti di Fasternet, “ovvero comprensiva di tutti gli aspetti legati alla rete LAN sicurezza, gestione centralizzata dei sistemi wireless, autenticazione degli utenti in rete. La tecnologia Cisco è in linea con le tendenze architetturali e di mercato e può essere perfettamente adattata alle singole esigenze di ogni cliente. Solo proponendo Cisco possiamo disegnare reti complete di un solo brand, permettendo ai nostri clienti uniformità di prodotto e facilità di gestione”.*

Cisco, un fattore di crescita

Avalon aveva soprattutto una forte esigenza di ristrutturare la componente telefonica, migrando da una tecnologia tradizionale PABX a una soluzione su rete IP. *“La gestione separata delle reti dati e voce era onerosa e problematica”. “Oggi, grazie alla nuova infrastruttura, assegnare un interno, configurarlo e monitorarlo, sono attività che comportano solo qualche minuto di ordinaria amministrazione. Abbiamo ottenuto una forte diminuzione delle complessità di gestione e un conseguente abbattimento dei costi, generando vantaggi a catena che hanno portato benefici economici e operativi all'azienda”.*

Un evidente miglioramento delle modalità con cui i dipendenti di Avalon lavorano è stato riscontrato nell'Area Crediti. Gli operatori sono stati dotati di SoftPhone, la versione software dell'IP Phone che funziona su PC attraverso cuffie e microfono. *“60 persone si sono trovate ad operare in modo decisamente diverso, ma l'impatto è stato comunque ridotto al minimo perché la facilità di utilizzo è stata immediatamente recepita. I nostri operatori necessitavano di una interazione tra telefono e PC molto elevata, ora possono contare su uno strumento innovativo che*

si integra con le applicazioni che loro utilizzano quotidianamente, come la rubrica e gli altri sistemi di gestione dati dei nostri clienti, ora interconnessi grazie alla nuova piattaforma". Non solo. "Fare telefonate via PC permette di avere le mani libere, aumenta la qualità della comunicazione e diminuisce il livello di rumore e disturbo nell'ambiente".

Naturalmente, la sede è stata dotata anche di copertura wireless, il che consente la reperibilità dei dipendenti, dotati di apparecchi cordless, che si spostano tra gli uffici. Ma le innovazioni, in ambito telefonia mobile, non si sono limitate a questo. *"Abbiamo integrato la piattaforma Cisco con la soluzione Rete Unica Vodafone"* sottolinea il responsabile dei sistemi informativi di Avalon spa, *"il che ci permetterà la convergenza totale tra fisso e mobile. Saremo tra i primi in Italia a godere dei benefici dell'integrazione a 360 gradi"*.

E Franzoni conferma tutti i vantaggi di un'unica rete multiservizio. *"La soluzione consente di associare ad un interno telefonico il telefono fisso e il portatile, aumentando il livello di reperibilità: la chiamata raggiunge il telefono alla postazione, il portatile tramite la rete wi-fi se l'utente si trova all'interno dell'azienda, il cellulare se è fuori azienda. È il sistema che, in automatico, riconosce dove indirizzare la telefonata"*.

Quando il partner fa la differenza

Gli skill messi in campo da FasterNet hanno permesso di far partire il progetto con il piede giusto. La pianificazione precedente alla implementazione è stata affrontata in modo molto minuzioso, visti i tempi ridottissimi in cui lo spostamento al nuovo edificio doveva essere portato a termine. *"Il trasloco della sede è avvenuto in un fine settimana"*, aggiunge il responsabile dei sistemi informativi di Avalon spa, *"non potevamo permetterci ritardi o indisponibilità di servizio: siamo comunque riusciti a rispettare al minuto la tabella di marcia"*. Gli impianti sono stati spenti il venerdì, e il lunedì mattina gli operatori non si sono accorti di nulla, sia livello di operatività - pc, trasmissione dati - sia a livello di fonìa a partire dalla numerazione interna invariata. *"È stato davvero un successo, non è la prima volta che vivo situazioni di questo tipo, posso garantire che non è così normale che tutto vada così liscio. Anche questa fase è stata svolta con FasterNet; c'è stato un lavoro in partnership fin dall'inizio, abbiamo iniziato a pensare il progetto ancor prima di sapere come sarebbe stata la distribuzione del personale sui piani del nuovo edificio, valutando quali potevano essere i modelli più corretti da applicare"*. Un successo che dura nel tempo: *"Possiamo contare su una infrastruttura molto potente, molto flessibile e che ci dà garanzie di crescita, di diversificare esigenze e servizi. Siamo molto soddisfatti: fino ad ora non abbiamo avuto alcun tipo di ritorno negativo"*.

Ma non è mancato il brivido dell'imprevisto, e solo la proattività di un partner all'altezza come FasterNet ha permesso di trasformare una criticità

in un punto di forza. Il carrier telefonico aveva infatti manifestato problemi di saturazione nella centrale di zona: la connettività di Avalon era a rischio proprio nell'avvio della nuova sede. *"Abbiamo quindi attivato un connessione ad internet nella nuova sede mediante ponte radio con frequenza licenziata e nella sede vecchia grazie ad un router Cisco messo a disposizione da FasterNet, vengono intercettate le telefonate in arrivo sul vecchio PABX e, tramite una VPN ben definita, vengono veicolate via Internet sulla nuova rete e gestite dal sistema Cisco Unified Communication"*. Un sistema che non ha mai causato disservizi o indisponibilità di connessione. *"Trattandosi di una società finanziaria con una sede centrale e uffici gestiti da franchiser e agenti, la mancanza di Internet avrebbe impedito la ricezione di ordini e transazioni dagli uffici remoti. L'espediente ha funzionato perfettamente, e resterà attivo come linea di backup"*. La soddisfazione è doppia, quindi: Avalon, oltre ad avere una soluzione funzionante e innovativa, ha ottenuto un servizio in più da una situazione che poteva risultare critica. *"Questo fa parte della vision di FasterNet"*: continua Franzoni *"non siamo solo fornitori di tecnologia, ma ci proponiamo come partner in grado di offrire soluzioni e consulenza al servizio del business"*. Il feeling è pienamente condiviso da responsabile Avalon. *"Fasternet è diventata una estensione del nostro staff IT. Abbiamo condiviso, rivisto e ricalibrato qualsiasi decisione insieme, si sono dimostrati più che all'altezza in fase di progetto che in caso di emergenza. Per noi costituiscono un supporto fondamentale"*.

Conclude il Responsabile dei Sistemi Informativi.

"Gli strumenti che abbiamo a disposizione ci consentono una enorme flessibilità nell'applicare soluzioni diverse, a seconda delle esigenze".



Link utili

Cisco

<http://www.cisco.com/it>

Fasternet

<http://www.fasternet.it>



Headquarters

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

Sede italiana

Cisco Systems Italy
Via Torri Bianche, 8
20059 Vimercate (MI)
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.

© Aprile 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.