



## Con le reti integrate le imprese dormono sonni tranquilli

B&T Spa, proprietaria del marchio Dorelan e tra le aziende leader nella produzione di materassi, letti e complementi per il bedding, sceglie l'Unified Communications Cisco e un partner, Mediaphone, in grado di adattare la tecnologia ad ogni esigenza di business.

## In breve

### Azienda

B&T Spa - Dorelan

### Settore

Manifatturiero

### La sfida

- Utilizzare un sistema telefonico in grado di crescere con l'azienda e facile da riconfigurare in caso di trasloco della sede
- Migliorare i processi di distribuzione delle chiamate
- Interconnettere la sede con i punti vendita
- Dotare l'azienda di una rete voce/dati più facile da gestire
- Portare la connettività voce/dati nel magazzino

### Obiettivi raggiunti

- L'azienda può facilmente aggiungere nuovi telefoni
- L'instradamento delle chiamate è stato automatizzato tramite Cisco IVR
- Le chiamate tra sede e punti vendita sono interne
- La rete IP permette di utilizzare sistemi di videoconferenza tra le filiali, sfruttata soprattutto per attività di formazione del personale
- Rete telefonica più facile da gestire: ora la telefonia fa parte dei sistemi informativi
- Aumento di skill dello staff tecnico in ambito ICT
- Possibilità di utilizzare PC e telefoni in magazzino grazie alla rete wireless, che in futuro potrà essere utilizzata per applicazioni di gestione e stoccaggio
- In caso di trasloco, l'infrastruttura è facilmente trasportabile nella nuova sede, senza particolari problemi di riconfigurazione
- Diminuzione dei costi di utilizzo e gestione dei sistemi telefonici

L'evoluzione dei sistemi di comunicazione (telefonia e dati) mette sempre più la tecnologia e l'informatizzazione dei processi al centro del business di aziende di ogni settore e dimensione. Gli imprenditori colgono le opportunità di contenimento dei costi, flessibilità di utilizzo e ottimizzazione che le soluzioni Cisco di Unified Communications sono in grado di offrire. In questo scenario, anche chi è chiamato a gestire infrastrutture di rete e sistemi informativi, può, come si dice, unire l'utile al dilettevole, trovandosi ad amministrare un sistema di comunicazione integrato su rete IP, in grado di supportare servizi a valore aggiunto, oltre le funzionalità di telefonia tradizionale, come risposta a qualsiasi esigenza di reparti produttivi eterogenei. Anche B&T Spa, una delle realtà leader nella produzione di materassi, letti e complementi per il bedding – suo è il marchio Dorelan – ha introdotto una piattaforma Cisco come base tecnologica per una crescita aziendale, in cui l'innovazione può costituire una marcia in più.

### I produttori di materassi scelgono la tecnologia più confortevole

B&T Spa nasce nel 1968 da un'idea imprenditoriale dei soci fondatori, Diano Tura e Pietro Paolo Bergamaschi, due operai specializzati nella produzione di materassi spinti dal desiderio di avviare un proprio business. Il tempo ha dato loro ragione: in 41 anni di attività la società si è sviluppata affermandosi in uno dei principali produttori di materassi e letti nazionali, grazie ad uno sforzo continuo nella ricerca e sviluppo di prodotti innovativi e ad una rete commerciale capillare che ha reso il marchio Dorelan uno dei più conosciuti in Italia e all'estero. Dorelan comprende una sede centrale, 43 punti vendita in franchising ubicati sul territorio e, grazie ad un trend in continua crescita, sta procedendo ad un ulteriore ampliamento del network in franchising in virtù di una programmazione basata su 20 aperture annuali per i prossimi 5 anni.

*“La produzione Dorelan contiene in sé tutta la qualità dei prodotti fabbricati in Italia”*, chiarisce **Cristian Bergamaschi**, co-proprietario di B&T S.p.A. e “rappresentante” della seconda generazione di imprenditori dell'azienda congiuntamente

a Riccardo Tura, Luca Tura e William Bergamaschi: *“Curiamo l'ideazione, i materiali, tutti i cicli di lavorazione fino al prodotto finito con personale specializzato. Una qualità tutta italiana quindi, che si rispecchia nell'attenzione che Dorelan pone nei particolari, nella cura dei dettagli, nelle rifiniture di ogni singolo prodotto. La tutela, la salvaguardia degli aspetti etici, il costante sviluppo, la sicurezza e la qualità, sono tutti aspetti legati alla produzione italiana e simbolo della nostra identità culturale. È dunque un modo diverso di prendersi cura delle esigenze del consumatore e dell'ambiente”*. Oltre all'innovazione intesa come ricerca e sviluppo, B&T ha un occhio di riguardo al supporto che le tecnologie all'avanguardia possono garantire a business e produttività. Non a caso, dotarsi di un moderno sistema di comunicazione telefonica e dati era considerato un passo fondamentale per accompagnare l'espansione di cui B&T si stava rendendo protagonista, come sottolinea **Andrea Macrelli**, a capo dei Servizi Informativi di B&T S.p.A. *“La capacità dell'infrastruttura telefonica di cui eravamo dotati era ormai insufficiente ad assolvere le operazioni quotidiane, tantomeno a garantire il supporto tecnologico della fase di espansione che stavamo attraversando”*. Il centralino tradizionale non era più all'altezza della situazione: oltre ad essere arrivato alla saturazione, non permetteva di aggiungere altri interni. *“In poco tempo l'azienda ha quasi raddoppiato il numero di dipendenti, tanto da determinare una forte necessità di cambiamento, per affrontare la quale si è deciso di puntare sulle soluzioni di Unified Communications Cisco, una scelta che ci avrebbe aperto enormi prospettive”*.

B&T si è rivolta a Mediaphone, partner Cisco con sede a Forlì specializzato in Unified Communications che ha messo in campo la propria esperienza fornendo un progetto su misura. *“Gli obiettivi che l'azienda si era proposta non lasciavano dubbi”*, aggiunge **Massimo Monti**, Sales account manager di Mediaphone. *“Solo integrando la voce nella rete dati sarebbe stato possibile mettere a loro disposizione una infrastruttura telefonica adatta, in grado di soddisfare le esigenze del momento e di non porre limiti alla aggiunta di nuove sedi in un'unica rete di comunicazione”*. E in

fase di analisi del progetto, non c'è stato dubbio su quale potesse essere la scelta, come conferma Macrelli. *“Mediaphone ci ha proposto la soluzione Cisco e alcune alternative. Le caratteristiche e le funzionalità dell'Unified Communications Cisco hanno però fatto la differenza”*.

#### **Dati, voce e video su IP:**

##### **B&T sperimenta la rete a tre piazze**

Il progetto è stato caratterizzato, nella fase iniziale, da una rete multiservizio VoIP che ha interconnesso gli uffici e i magazzini. All'infrastruttura della sede sono stati allacciati anche alcuni negozi monomarca remoti, che potranno sfruttare la connettività su IP per chiamare la sede come se fosse un numero interno (e viceversa). La struttura di Dorelan è stata ovviamente determinante nella fase di scelta e di progetto. *“Avere una sede centrale e diverse filiali, nel nostro caso punti vendita, distribuite sul territorio genera esigenze (e relativi costi) di comunicazione”*, continua Macrelli. *“Utilizzare la telefonia su IP attraverso le soluzioni Cisco ci avrebbe permesso un forte abbattimento delle spese, da questo punto di vista. Le chiamate tra sede e negozi ora sono infatti interne, a costo zero”*. Anche la scalabilità in fase di implementazione, ha costituito un fattore determinante della scelta. *“Degli attuali 43 negozi Dorelan, attualmente ne sono stati interconnessi 10, alla nuova infrastruttura attraverso una rete VPN IPsec, in totale sicurezza. Questo ci ha permesso di affrontare solo l'investimento commisurato alle nostre attuali capacità, ma non ci ha precluso la possibilità di estendere in futuro la nuova rete anche agli altri negozi, quelli già operativi o a quelli che apriremo”*.

Allo stesso tempo Monti sottolinea quanto sia importante il duplice risparmio che una rete multiservizio permette. *“Oltre ai costi azzerati per le chiamate interne, che viaggiano sulla stessa linea del collegamento Internet, la gestione centralizzata dell'intera infrastruttura permette di configurare e amministrare una rete telefonica da remoto, attraverso la postazione di un unico team dedicato, che è lo stesso che gestisce la rete dati, anziché ricorrere all'intervento dei tecnici di telefonia anche solo per l'inserimento di un nuovo apparecchio telefonico”*. Non solo. Secondo Macrelli la soluzione Cisco non ha alcun impatto negativo nell'utilizzo, perché permette la facilità d'uso soprattutto nelle funzionalità tradizionali di un qualsiasi altro dispositivo analogico. *“I nostri utenti non hanno colto la differenza, e questo è un fatto positivo. Abbiamo messo a loro disposizione apparecchi che, oltre ad assolvere alle normali funzioni di un qualsiasi telefono, permettono l'utilizzo di servizi più sofisticati. Ma questo non ha impattato sull'usabilità, questo è importante”*. La differenza però si sente, in positivo, nelle attività di ordinaria

amministrazione. *“La gestione centralizzata è molto comoda: da una console posso creare utenti o spostarli dove voglio. Unified Communications ha anche costituito una sfida per i Sistemi Informativi di B&T, uno stimolo e allo stesso tempo un fattore di crescita per noi”*.

Ma l'Unified Communications è, soprattutto, collaborazione. *“Possiamo utilizzare Meeting Place, un sistema che mette in contatto anche video la sede e i nostri negozi monomarca, uno strumento davvero utile sia per la normale comunicazione quotidiana che per attività quali formazione, monitoraggio del lancio di nuovi materiali o prodotti, valutazione andamenti o statistiche di vendita”*. Con Cisco Meeting Place, webcam e IP Phone B&T ha abbattuto anche le distanze tra le parti remote dell'azienda, una testimonianza di quanto le possibilità che l'Unified Communications offrano alle aziende siano davvero illimitate, e, secondo **Barbara Giannini**, Territory Market Manager di Cisco, *“si conferma il ruolo che Internet è in grado di ricoprire, ovvero un fondamentale strumento di Business. Le aziende come Dorelan che hanno la capacità di comprendere l'importanza della tecnologia riescono a cogliere questo aspetto e possono godere di benefici a catena anche in altri ambiti che, in fase di progetto, non erano emersi”*.

##### **Infrastruttura flessibile per aziende in crescita**

E i vantaggi non finiscono qui. Il centralino software, ubicato nella sede centrale, permette l'instradamento automatico a tutti gli apparecchi tramite la funzionalità di IVR (Interactive Voice Response) di cui la soluzione Cisco è dotata, che permette la distribuzione automatizzata delle chiamate. *“Abbiamo percepito immediatamente un forte miglioramento”*, conferma Macrelli. *“L'infrastruttura è più flessibile e snellisce i processi di comunicazione dall'esterno e dall'interno. La facilità di configurazione e gestione dell'intero sistema ci ha permesso un livello di personalizzazione del sistema altrimenti inimmaginabile, con la creazione di regole e procedure di cascata su misura secondo le esigenze di presenza e gli spostamenti dei nostri dipendenti”*.

Inoltre la rete dati è stata estesa anche nel magazzino, con l'attivazione di Access Point, che permettono l'utilizzo di un PC in un'area che prima non poteva essere raggiunta dalla rete dati. *“La componente WiFi sarà in grado di permettere ad aziende come Dorelan anche una gestione innovativa del magazzino”*, aggiunge Monti, *“attraverso l'utilizzo di sistemi di lettura codici a barre e trasmissione dati RFID dal magazzino alle applicazioni in rete utilizzate in azienda”*.

B&T Spa si è affermata nel proprio settore, un fattore che si legge soprattutto nei numeri dell'azienda. *“Abbiamo raggiunto quota 140 dipendenti in poco*

tempo, e proprio in questo periodo stiamo seguendo la progettazione di 10 nuovi negozi. La soluzione Cisco di Mediaphone, in questo caso, è doppiamente vincente, perché ci ha permesso di creare un'unica piattaforma omnicomprendensiva – rete dati, telefonia, video, sicurezza integrata - che consideriamo la base di partenza per tutti i nostri progetti futuri. C'è la volontà di crescere, e abbiamo riconosciuto in Mediaphone e in Cisco i partner ideali". Proprio a causa di questa ulteriore espansione B&T traslocherà a breve in una nuova sede. "La scelta di Cisco è stata fatta anche in questa

funzione: la flessibilità in caso di trasloco", conferma Monti. "L'architettura di rete che abbiamo disegnato è facilmente replicabile indipendentemente dall'edificio in cui è ubicata. Sarà sufficiente scollegare gli apparati e spostarli nella nuova sede, mantenendo gli stessi interni e le stesse funzionalità".

Al cliente va sempre l'ultima parola. "I feedback che abbiamo ottenuto, internamente ed esternamente sono molto positivi", conclude Macrelli. "Pensiamo che aver abbracciato interamente la tecnologia Cisco, dagli apparati di sicurezza al VoIP, sia stata una scelta davvero vincente".

## Link utili

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

**Mediaphone**  
<http://www.mediaphonetlc.it>

**B&T Spa - Dorelan**  
<http://www.dorelan.it>

**Soluzioni Cisco per le 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).

© Giugno 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.