



## Comunicazione unificata: Innowatio attiva una linea diretta con il business

Grazie alle soluzioni Cisco e all'apporto di Project Informatica, gli energy trader di Innowatio hanno la certezza di non perdere le chiamate delle controparti (e le nuove opportunità di profitto).

## In breve

## Azienda

Innowatio

## Settore

Energia

## La sfida

- Attivare una soluzione di comunicazione integrata per essere in contatto con il mercato senza interruzione
- Condividere la gestione telefonate in arrivo tra i trader operanti con le stesse controparti
- Evitare la perdita di chiamate in caso di indisponibilità del trader alla propria postazione

## Obiettivi raggiunti

- Abbattimento del numero di chiamate delle controparti perse
- Integrazione dei telefoni cellulari alla rete IP
- Possibilità di registrare le telefonate nel massimo rispetto della privacy
- Elevato livello di mobilità per i trader all'interno degli uffici
- Accesso alla rete e alle risorse aziendali da remoto via VPN, in totale sicurezza

Le imprese moderne hanno bisogno di sistemi di comunicazione veloci ed efficienti. Quando il contatto con clienti e partner richiede tempestività e scambi rapidi di informazioni, i dipendenti devono garantire la massima reperibilità: nessuna azienda può permettersi tempi lenti di risposta, o addirittura chiamate perse. Il business non può aspettare, tantomeno essere messo in attesa al telefono. Se la comunicazione è ormai un elemento centrale delle attività che le aziende svolgono quotidianamente, nel settore del trading – anche di energia – è addirittura mission critical. È il caso di Innowatio, impresa il cui nome non lascia alcun dubbio: tutta l'energia dell'innovazione per la massima operatività. Oggi questo è possibile anche grazie alla soluzione di comunicazione e collaborazione unificata Cisco fornita da Project Informatica, System Integrator che da vent'anni supporta con successo le aziende con soluzioni e servizi IT all'avanguardia per rispondere in modo efficace alle loro esigenze e garantire il massimo ritorno dell'investimento.

Costituita nel 2008, Innowatio si è già affermata in Italia fra i protagonisti del mercato libero dell'energia con servizi d'avanguardia per la gestione del portafoglio energetico e l'ottimizzazione dei consumi (elettricità, gas, energia prodotta da fonti tradizionali e rinnovabile). Le sue attività si rivolgono ai grandi consumatori d'energia. Vanno dalla contrattazione continua sui mercati nazionali ed internazionali delle forniture per conto della clientela, ai servizi di efficientamento energetico, con la presa in carico anche dei più diversi adempimenti normativi e fiscali. Non si tratta dunque solo di fornitura tradizionale, ma di intermediazione e servizio ad alto valore aggiunto. Innowatio, fondata e guidata da un team di manager con una riconosciuta esperienza internazionale nel settore, ha sede a Bergamo, presso il Parco Scientifico e Tecnologico Kilometro Rosso e annovera nella sua squadra più di 30 specialisti che operano in due società: Youtrade SpA, dedicata ai servizi di Energy Portfolio Management e Demand Side Management, e Yousave SpA, operante nel settore dell'efficientamento energetico.

*“Per esercitare la nostra attività abbiamo allestito un vero e proprio trading desk”,* chiarisce **Mattia De Vecchi**, Consigliere di Amministrazione di Innowatio, *“un'area*

*dell'azienda presidiata dai nostri operatori impegnati nel continuo monitoraggio dei vari mercati di acquisto e vendita di energia e prodotti collaterali, pronti a intervenire per chiudere operazioni e in contatto continuo con le nostre controparti”*. La base operativa di Innowatio è suddivisa in isole, ovvero gruppi di trader che condividono controparti e operazioni, un ambiente di lavoro in cui era fondamentale attivare una soluzione integrata per essere in contatto con il mercato senza interruzione. Stiamo parlando di un settore in cui la maggior parte delle transazioni viene ancora chiusa al telefono, e nel quale sono richieste sempre più funzionalità all'infrastruttura voce, a cui solo la comunicazione unificata, o Voice over IP, può rispondere efficacemente.

*“La struttura a isole ha reso necessaria la possibilità di condividere la gestione telefonate in arrivo tra i trader dello stesso gruppo. Inoltre era determinante fornire loro la funzionalità di registrare on demand le chiamate, ovviamente con il consenso della controparte”*. Gli operatori di Innowatio chiudono transazioni di grande valore economico, tenere traccia delle fasi di contrattazione è fondamentale. E, soprattutto, devono garantire la reperibilità continua ai propri interlocutori: solo la totale integrazione tra telefonia fissa e mobile poteva garantire risposte immediate ai clienti. *“Cercavamo una soluzione che ci consentisse di trasferire tutte le funzionalità dei dispositivi fissi anche sui cellulari, per dare ai trader la certezza di non perdere chiamate importanti anche nei momenti in cui non sono presenti alla loro postazione”*.

Sulla base di questi requisiti, è stata Project Informatica ([www.project.it](http://www.project.it)) a fornire a Innowatio la risposta più adatta: una infrastruttura basata su una soluzione di comunicazione e collaborazione unificata Cisco, completa della componente wireless. Si tratta di una tecnologia che sfrutta la rete IP per convogliare il traffico dati, voce e video in un'unica infrastruttura, consentendo vantaggi quali la gestione unica e centralizzata di diversi canali di comunicazione, la massima flessibilità nella configurazione dell'architettura e degli apparati, affidabilità e prestazioni senza confronti e la possibilità di sfruttare la rete IP per numerosi servizi a valore aggiunto. La nuova rete di Innowatio, dotata

di Access Point che estendono la connettività a tutta l'area aziendale, permette ora ai dipendenti di utilizzare risorse e strumenti di lavoro ubicati sulla rete IP ovunque, indipendentemente dal dispositivo utilizzato.

*"Innowatio ha condiviso con noi la sua principale esigenza, ovvero fornire agli utenti la mobilità, intesa sia dal punto di vista voce che dati"*, chiarisce **Alberto Ghisleni**, Amministratore e fondatore di Project Informatica. *"La reperibilità e la flessibilità delle persone raggiunte dal servizio sono quindi i drivers che hanno guidato questa scelta, mentre la partnership tra Innowatio e Project e la solidità della soluzione Cisco hanno fatto il resto"*. Competenza sulla tecnologia, esperienza nel saper adattare su misura le soluzioni a seconda dei requisiti, capacità di far capire alle imprese il valore dell'investimento in innovazione, che può andar oltre la necessità contingente e abilitare vantaggi al servizio del business: il ruolo di un partner tecnologico non può limitarsi alla fornitura di macchine e servizi. *"Con Innowatio il feeling è stato immediato, come noi si tratta di una azienda che ha l'innovazione nel proprio DNA, questo ci ha portato a lavorare in partnership per considerare ogni servizio IT a 360 gradi. Ci siamo subito resi conto che l'integrazione tra i vari ambienti e la richiesta di mobilità delle persone coinvolte stava creando non poche difficoltà in un'azienda in cui la reperibilità dei trader senza interruzioni è fondamentale"*.

Ma vediamo da vicino tutti i dettagli a partire da una caratteristica, la flessibilità, che ha colpito De Vecchi in fase di valutazione. *"È molto semplice allestire*

*e modificare la composizione delle isole operative, formate da gruppi di IP Phone Cisco che rispondono ai numeri interni. Ogni chiamata raggiunge un telefono dell'isola di riferimento. In caso di indisponibilità dell'operatore principale, la telefonata viene smistata in cascata agli altri dispositivi del gruppo"*.

Non solo. È stato possibile integrare i telefoni cellulari Nokia Serie E, già in dotazione presso i trader di Innowatio, alla rete IP. All'interno della copertura wireless, i telefoni mobili fanno le veci dei vecchi apparecchi cordless, ma integrano tutte le funzionalità dei dispositivi desktop e consentono di mantenerne lo stesso numero. *"Questo ci permette di non perdere nessuna chiamata. I nostri colleghi possono muoversi in tutta libertà per l'area coperta e, portando con sé il cellulare, sanno che potranno rispondere a qualsiasi telefonata proveniente dall'interno o dall'esterno, indirizzata al loro telefono fisso"*. Un ulteriore vantaggio impagabile conferito da questa funzionalità è la maggiore serenità dei trader. *"Lavoriamo in finestre di tempo brevissime: un'operazione per una partita di energia può essere lanciata sul mercato e chiusa in pochissimi minuti. Per i nostri operatori è fondamentale tenere tutto sotto controllo e avere la certezza di non veder sfumare alcuna occasione di business"*. La tranquillità per i dipendenti di Innowatio è data anche dall'estrema facilità nel registrare le telefonate nel massimo rispetto della privacy, il che tutela l'azienda stessa e l'operato dei trader, vista l'entità delle transazioni gestite.

Il nuovo sistema ha conferito a Innowatio un elevato livello di affidabilità ed efficienza, pienamente percepito dalle controparti che riescono a mettersi in contatto



facilmente con le persone desiderate, senza essere messe in attesa o dover fare i conti con l'indisponibilità temporanea dell'operatore. Il beneficio di Innowatio è speculare: grazie alle funzionalità che la telefonia su IP consente, per esempio la rubrica condivisa dei contatti (facilmente aggiornabile) che aumenta la facilità nel reperire i dati, è diventato più semplice il modo di lavorare dei trader, ed è aumentata al tempo stesso la produttività. Non solo. La soluzione Cisco installata da Project Informatica ha compreso l'attivazione di connessioni via Virtual Private Network (VPN), ovvero la possibilità di connettersi da remoto alla rete aziendale per avere a disposizione i dati condivisi in qualsiasi luogo e in ogni momento, fondamentale per portare a termine, per esempio, operazioni che devono essere eseguite anche al di fuori dei tradizionali orari di ufficio. Il tutto in totale sicurezza, grazie alla presenza di Cisco ASA, una piattaforma onnicomprensiva di servizi di protezione dell'ambiente IT e delle aziende stesse.

*"È stata un'esperienza positiva da ogni punto di vista",*

conclude **De Vecchi**. *"Cisco è una delle aziende più all'avanguardia del settore, che progetta sempre soluzioni allo stato dell'arte in ambito ICT pur mantenendo standard aperti e offrendo possibilità di integrazione molto spinte".* Questo ha permesso a Innowatio di preservare gli investimenti in infrastrutture di routing e switching di altri costruttori, già presenti. Le soluzioni Cisco possono essere infatti integrate in qualsiasi ambiente IT esistente. E la competenza di chi ha curato il progetto è stata altrettanto determinante. *"Siamo molto in sintonia con Project Informatica, che come noi è una realtà molto dinamica e innovativa; è stata in grado di comprendere le nostre esigenze e di adattare la tecnologia alle nostre richieste, fornendo sempre soluzioni con il giusto equilibrio tra costi e opportunità".*

## Link utili

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

**Innowatio**  
[www.innowatio.it](http://www.innowatio.it)

**Project Informatica**  
[www.project.it](http://www.project.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, 7  
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).

© Ottobre 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.

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.