



L'informazione giusta al momento giusto

Opera Labori, società di servizi attiva nella consulenza aziendale e nella formazione, individua nell'Unified Communications Cisco la soluzione per coniugare efficienza, innovazione e crescita e trova in Texor, il System Integrator scelto, un vero e proprio partner tecnologico.

In breve

Azienda

Opera Labori

Settore

Consulenza alle aziende, formazione, selezione del personale

La sfida

- Convogliare correttamente le informazioni, per disporre sempre dei dati giusti al momento giusto
- Utilizzare più linee telefoniche contemporaneamente
- Interconnettere il sistema telefonico con l'ambiente CRM Microsoft
- Controllare e gestire i costi interni legati alla telefonia tra le 3 divisioni dell'azienda
- Dotarsi di una infrastruttura facile da trasferire in una nuova sede

Obiettivi raggiunti

- I clienti di Opera Labori hanno la percezione di una azienda altamente efficiente, in grado di rispondere in modo efficace alle loro richieste
- La facilità di gestione ha permesso un forte risparmio dei costi
- La scalabilità della soluzione consente una crescita dell'infrastruttura su misura dell'azienda

Opera Labori è una società di servizi nata nel 2003 a Brescia ed è strutturata in 3 divisioni che operano in modo diversificato. La divisione Consulenza fornisce supporti organizzativi e al management, valutazione e mappatura, engineering dei processi e studio dei miglioramenti. Opera Labori Selezione svolge la sua attività nel campo della ricerca e selezione del personale, attraverso l'accreditamento del Ministero del Lavoro, per ricerche di specialisti, dirigenti e quadri. La divisione Formazione infine fornisce una ampia gamma di servizi, da corsi gratuiti per disoccupati, finanziati da fondi specifici, alla formazione tecnica, dalla formazione on-line fino alla formazione certificata da attestati con valenza internazionale.

Presso Opera Labori lavorano 8 dipendenti e altrettanti liberi professionisti che collaborano in qualità di consulenti: una piccola struttura dai grandi obiettivi che ha saputo imporsi come protagonista nel proprio settore, grazie anche ad un'indole orientata all'innovazione tecnologica, soprattutto in ambito comunicazione e gestione delle informazioni aziendali. **Matteo Manerba**, CEO della società bresciana, chiarisce quanto l'efficienza nel reperimento di dati e documenti abbia un forte impatto non solo sulla produttività. *“Abbiamo sentito la necessità di convogliare correttamente le informazioni, per noi dare un buon servizio significa poter utilizzare i dati utili al momento giusto, per rispondere ai nostri clienti in maniera rapida e soprattutto efficace”*.

Opera Labori ha quindi voluto sviluppare un progetto finalizzato alla possibilità di avere un flusso informativo completo. E se il primo obiettivo consisteva nel poter utilizzare più linee telefoniche con un elevato livello di versatilità, poter contare su una soluzione in grado anche di permettere l'implementazione di servizi evoluti, come la casella vocale e la connessione con il sistema CRM di Microsoft ha fatto la differenza. Poter disporre dei dettagli al momento della chiamata avrebbe conferito a Opera Labori una marcia in più nel rapporto con i propri clienti, a prova del fatto che gli investimenti in infrastruttura sono percepiti non solo dagli addetti ai lavori. *“A seguito di studi e analisi abbiamo capito che tale obiettivo sarebbe stato raggiunto solo integrando su una unica*

piattaforma le informazioni provenienti da supporti differenti: mail, file allegati, fax e voce. Se avessimo considerato una soluzione telefonica con centralino tradizionale, avremmo avuto costi fissi molto elevati e una dipendenza dal carrier telefonico onerosa e troppo vincolante”.

L'integrazione semplifica il business

Opera Labori ha così intrapreso il cammino verso l'Unified Communications, la soluzione che sempre più aziende di ogni settore e dimensione adottano per rispondere ai problemi che derivano dalla gestione di canali di comunicazione differenti. Dati, voce e video su un'unica infrastruttura di rete abbattano i costi di esercizio e permettono l'amministrazione interna dell'infrastruttura, facendo rientrare la telefonia nelle competenze dei Sistemi Informativi. *“Ci siamo così orientati al VoIP”*, conferma Manerba. *“Abbiamo capito che la strada della convergenza tra voce e dati in un'unica infrastruttura di rete multiservizio poteva essere l'unica adeguata alle nostre esigenze”*.

In fase di progettazione e scelta è stato valutato anche l'imminente cambio di sede: Opera Labori, società dinamica e in continua crescita, sta valutando nuovi spazi adeguati. Dotarsi di una infrastruttura basata sulla tecnologia IP avrebbe permesso loro un facile trasloco, almeno per l'architettura ICT. *“Staccheremo i cavi dall'attuale sede, li ricollegheremo nel nuovo edificio e saremo operativi in tempi ridottissimi, una velocità impensabile con la tecnologia tradizionale”*, conferma Manerba.

Ancora una volta, il ruolo determinante di un caso di successo è interpretato dal partner tecnologico che ha curato il progetto, consigliando la soluzione migliore e personalizzandola alle reali esigenze dell'azienda. *“A seguito di un percorso di esplorazione e valutazione delle soluzioni presenti sul mercato, sono state effettuate diverse prove. Abbiamo avuto quindi la fortuna di conoscere Texor, una società che ha la nostra stessa mentalità”*. Le premesse sono state confermate: Opera Labori ha confrontato dubbi e aspettative con le competenze di Texor, ricavandone un progetto su misura.

“Creare una soluzione di Unified Communications ad hoc per una azienda delle dimensioni di Opera Labori fa parte della nostra vision di System Integrator e partner Cisco”, sottolinea **Pierfranco Bandera**, Business Developer and Partner di Texor. *“Le ‘Piccole e Medie Imprese’ (PMI) italiane hanno esigenze e obiettivi differenti rispetto alle ‘Small & Medium Business’ (SMB) del mercato americano, verso le quali i grandi vendor si ispirano nello sviluppare le loro soluzioni. Il nostro compito, che è anche una sfida, è quello di personalizzarle su realtà che numericamente sono più piccole, ma allo stesso tempo hanno lo stesso grande orientamento alle nuove tecnologie e all’innovazione e vedono con lungimiranza i benefici e l’abbattimento dei costi che ne possono ricavare”.*

Il feeling tra le due aziende è stato immediato, a tutto vantaggio del progetto. *“La relazione tra Cisco e i partner che divulgano la nostra tecnologia”,* aggiunge **Giulia Gasparini**, Territory Market Manager di Cisco, *“è tanto più di successo quanto viene sfruttata la sinergia coltivata in anni di collaborazioni. In questa occasione, la nostra soluzione è stata presentata con un linguaggio comprensibile ai non addetti ai lavori, in grado di far emergere i reali benefici dell’utilizzo sul campo delle soluzioni Cisco”*

La comunicazione unificata favorisce il dialogo (con il cliente)

Il progetto sottoposto a Opera Labori ha compreso una soluzione altamente scalabile, in grado di garantire operatività immediata e crescita graduale. La nuova infrastruttura in dotazione presso Opera Labori si basa su un Router Cisco 2811 ISR (Integrated Services Router), su cui è installato il Cisco Unified Communications Manager Express. Alla rete sono connessi Ip Phone Cisco modello 7940, 7941 e 7906 per un totale di una decina di interni. Gli apparati sono alimentati attraverso la rete stessa (Power Over Ethernet), caratteristica che ha costituito un ulteriore punto a favore.

Il personale di Opera Labori ha rapidamente compreso i vantaggi della Comunicazione Unificata rispetto ad un sistema tradizionale, trovandosi a disposizione un insieme di servizi che ha migliorato la loro operatività. *“L’utilizzo degli IP Phone Cisco ha semplificato il nostro modo di lavorare”*, conferma **Francesca Scarsi**, Responsabile Divisione Formazione di Opera Labori. *“Mantenendo inalterate le funzionalità base di un qualsiasi telefono tradizionale, ha facilitato la comunicazione all’interno dell’azienda e ci permette di gestire una quantità di linee superiore”.* La stessa tripartizione in altrettante divisioni interne richiedeva maggior autonomia nei servizi e un sistema di controllo e gestione separata dei costi interni.

“Riusciamo a capire sempre chi ci sta chiamando”, continua Scarsi, *“quindi ad indirizzare la chiamata automaticamente verso l’operatore e alla divisione di competenza, il che trasferisce ai nostri clienti l’idea di maggior efficienza e proattività e semplifica l’attribuzione dei costi di chiamate in uscita”.*

Un punto di vista condiviso da Manerba. *“Sebbene anche prima avessimo un’elevata velocità di risposta, l’automatizzazione di questa fase è sicuramente un enorme vantaggio. Oggi i clienti hanno di noi la percezione di una struttura più completa, un plus conferito da un sistema di gestione delle chiamate più professionale”.* Per una azienda in cui informazione e comunicazione non sono commodity ma elementi vitali, il poter accedere ad applicazioni e il disporre di integrazioni attraverso una soluzione di Unified Communications Cisco con i sistemi di CRM aziendali o di Contact Center costituiscono benefici davvero importanti.

L’innovazione cresce con l’azienda

La flessibilità della soluzione è stata colta anche in ottica di crescita futura, e si sposa appieno con lo sviluppo, modulo dopo modulo, della piena potenzialità del Call Manager. Non a caso la scelta fatta da Opera Labori ha permesso - e i risultati conseguiti lo hanno dimostrato - di individuare anche gli abbattimenti dei costi su scala futura e il ritorno dell’investimento. *“Siamo riusciti a trasmettere, ma Opera Labori aveva gli strumenti e gli skill tecnologici per recepire, il valore di questa soluzione e di un investimento che avrebbe dato loro la possibilità di essere protetto per evoluzioni successive”*, conferma Bandera. La sfida è stata colta da una società in crescita, un trend tuttora in corso che dimostra ulteriormente la validità della soluzione scelta e che avrà una nuova dimostrazione proprio nel momento in cui si dovrà trasferire nella nuova sede. *“La facilità di gestione, anche solo quella che ci permette di spostare dispositivi senza interventi esterni, è un enorme beneficio e permette un risparmio senza precedenti; ora costituisce un approccio ai processi di cui non potremmo più fare a meno”.* Lo spostamento di una postazione o l’aggiunta di un telefono, per Opera Labori, sono diventate procedure semplicissime che, rispetto ai sistemi tradizionali, costituiscono una enorme comodità.

Il progetto ha dato il via ad un ottimo rapporto professionale fra le due aziende protagoniste, in cui Cisco è il comune denominatore. *“C’era feeling, c’era la tecnologia, hanno risposto alle nostre esigenze: non potevamo non scegliere Texor. Al di là delle richieste di intervento per problemi tecnici o per l’acquisto di nuovo materiale, Texor è diventata un’interfaccia importante per la nostra evoluzione grazie alla loro disponibilità, a testimonianza che le società sono fatte di persone”.* La sintonia è corrisposta da Texor. *“Quanto è stato*

fatto corrisponde pienamente al DNA di Texor. Come System Integrator in ambito Networking, lavorando sempre su progetti abbastanza complessi e su tecnologie all'avanguardia, agli albori del VoIP abbiamo iniziato immediatamente la nostra partnership con Cisco. Da allora lo proponiamo ai nostri clienti consapevoli del fatto che è la tecnologia più adatta ad ogni esigenza”.

“Una volta superati i dubbi iniziali sulle dimensioni della soluzione che potevano essere eccessive per una struttura come la nostra” conclude Manerba, “ci siamo accorti che la scelta è stata vincente proprio per la versatilità del sistema. Se dovessi tornare indietro rifarei lo stesso passo”.

Link utili

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

Opera Labori
<http://www.operalabori.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
Tel: 001 408 526-4000

Sede italiana
Cisco Systems Italy
Via Torri Bianche, 7
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.

© Novembre 2008 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.