



SEAT inaugura il campus dell'innovazione

SEAT sceglie un approccio architettuale integrato con il meglio delle soluzioni di collaborazione, mobilità, sicurezza e data center per la nuova sede di Torino. Grazie a Cisco e a Pres, il partner che ha curato il progetto, l'innovazione si conferma fondamentale allo sviluppo del business.

In breve

Azienda

SEAT Pagine Gialle

Settore

Pubblicità direttiva multimediale

Gli obiettivi

- Attivare sistemi di collaborazione e di comunicazione nella nuova sede di Torino, in cui sono stati riuniti tutti gli uffici prima ubicati in sedi diverse
- Fare della rete la piattaforma per servizi a valore aggiunto, in grado di permettere ai dipendenti di lavorare in modo efficace e produttivo
- Favorire la reperibilità dei dipendenti e il loro accesso sicuro alla rete in tutte le aree indoor e outdoor dell'azienda
- Fornire agli agenti che operano da remoto un accesso sicuro e performante agli strumenti aziendali
- Centralizzare i Data Center delle vecchie sedi nel nuovo campus
- Supportare in modo adeguato la crescita esponenziale del traffico video sulla rete aziendale

Le soluzioni Cisco

- Infrastrutture di rete LAN e Wireless LAN
- Unified Communications
- NAC Data Center
- ACE
- WAAS Mobile

I benefici

- Forte aumento della produttività e ottimizzazione del tempo della forza lavoro
- Elevata collaborazione e reperibilità totale dei dipendenti grazie all'integrazione di IP Phone, PC e dispositivi mobili
- Attivazione di policy di sicurezza di rete dettagliate e di alto livello
- Prestazioni e sicurezza di rete da remoto pari a quelle disponibili in sede
- Utilizzo di servizi evoluti di video sulla rete IP

SEAT Pagine Gialle, dopo più di 80 anni di storia, ha conquistato con merito lo status di vero e proprio motore delle relazioni. Oggi, in piena era Internet 2.0, SEAT fornisce una piattaforma multimediale unica in Europa con strumenti di ricerca delle informazioni e di comunicazione integrati fra loro. Si tratta di un valore che fonda le sue radici nell'orientamento all'innovazione dell'azienda, in cui la rete assume un valore strategico per il business, la ricerca e lo sviluppo, a partire da una infrastruttura interna integrata in cui dati, voce, video (e relativi dispositivi) coesistono in una unica piattaforma. Oggi in SEAT la rete è il sistema nevralgico senza confini, grazie al quale gli strumenti di collaborazione e di comunicazione danno vita ad un ambiente di lavoro moderno e avanzato, in cui i concetti di postazione, dispositivi utilizzati e ubicazione stessa hanno assunto un significato senza precedenti. La rete offre servizi senza limiti, sia di potenzialità che geografici, creando nuovi modelli di business basati proprio sulle sue caratteristiche principali di flessibilità, affidabilità, scalabilità, mobilità e sicurezza, per un generale miglioramento della produttività.

Pagine Gialle, la visibilità ha un colore

Il Gruppo SEAT Pagine Gialle è uno dei principali operatori internazionali nel settore della pubblicità direttiva multimediale, con un'offerta diversificata su carta, telefono e Internet, comprensiva di prodotti hi-tech per il web e per la navigazione ortofotometrica e satellitare, e di strumenti complementari di comunicazione come il one-to-one marketing.

Pagine Gialle propone servizi di informazione, strumenti di reperibilità e di comunicazione attraverso uno dei brand più conosciuti da famiglie e imprese, un successo basato su una rete commerciale di oltre 2.000 persone, su una tecnologia in costante evoluzione, su un database di 15 milioni di famiglie e 3,8 milioni di operatori economici e su una vasta gamma di prodotti in grado di garantire la disponibilità di un vero "sistema" integrato di comunicazione a circa 600mila clienti italiani. È sufficiente ricordare i numeri realizzati da SEAT nel corso del 2007: 65 milioni di volumi distribuiti nelle case e negli uffici, 35 milioni

di chiamate directory assistance e oltre 340 milioni di visite sulle directory internet, una vera e propria piattaforma in grado di mettere in contatto persone e aziende, esigenze e soluzioni e favorire gli scambi economici.

SEAT ha recentemente portato a termine un progetto di trasferimento delle cinque sedi torinesi in cui erano distribuiti gli uffici del Gruppo in un unico headquarter, ricavato negli ex stabilimenti delle Officine Savigliano a Torino, oggetto di un riuscito recupero architettonico. Il rifacimento ex novo dell'infrastruttura tecnologica ha spinto SEAT verso l'implementazione di una nuova architettura ICT di tipo campus interamente basata su soluzioni Cisco. Si è trattato di un progetto di ampio respiro, nel quale è stato determinante l'apporto di Pres, il partner Cisco che ha seguito tutte le fasi dell'implementazione. Il risultato è una imponente nuova piattaforma tecnologica ispirata ai principi del Cisco Borderless Network, in grado di supportare sistemi di fonia e collaborazione, mobility, data center e video con elevati livelli di prestazioni, flessibilità e sicurezza, in grado di integrarsi con applicazioni e servizi esistenti, il tutto dimensionato per una struttura composta da 1.300 dipendenti e 2.000 agenti distribuiti sul territorio, uffici ubicati in alcune filiali in altre città italiane, e in uno scenario in cui innovazione e architetture tecnologiche sono un indispensabile abilitatore del core business aziendale. Un progetto di dimensioni uniche in cui le sinergie tra Cisco, Pres e lo staff ICT di SEAT sono state necessariamente protagoniste.



La collaborazione fa l'ambiente di lavoro

Il primo passo è stato ponderare tra la migrazione dell'infrastruttura in dotazione o passare ad una nuova. L'integrazione delle cinque sedi in un unico edificio poteva costituire infatti l'occasione per dismettere gli apparati di palese obsolescenza e realizzare una nuova piattaforma, con obiettivi a lungo termine. Si è trattato soprattutto di una scelta strategica: fare della rete la piattaforma per servizi a valore aggiunto di comunicazione e collaborazione, in grado di offrire ai dipendenti un nuovo modo di lavorare. *“Avevamo già intrapreso un percorso di migrazione dalla telefonia tradizionale verso il VoIP, sostituendo i centralini PABX con il Cisco Unified Call Manager”*, afferma **Fabio Cuneaz**, Responsabile Progetti, Architetture e Sicurezza Tecnologica della Direzione Information technology e Processi – Tecnologie e Infrastrutture di SEAT Pagine Gialle. *“Un percorso che è stato completato mettendo a disposizione del personale una soluzione di Unified Communications Cisco in cui telefoni IP e PC sono perfettamente integrati e complementari”*.

La flessibilità delle soluzioni messe in campo permette infatti ora a circa 900 dipendenti SEAT di utilizzare computer, telefoni fissi e mobili per controllare le chiamate, utilizzare servizi di voice mail, tenere traccia delle chiamate perse e altre innovative funzionalità. *“L'integrazione dell'Unified Communications Cisco ha generato un aumento notevole della produttività e ha permesso l'ottimizzazione del tempo a disposizione dei nostri colleghi”*, aggiunge **Gianfranco Ardissono**, Chief Technology Officer di SEAT Pagine Gialle. *“Ora il personale è reperibile ovunque in azienda, perché integrando computer, le soluzioni Cisco e dispositivi mobili come gli Smartphone sono possibili vantaggi senza limiti, per un livello di collaborazione totale”*.

Non solo. La possibilità di gestire le postazioni telefoniche come dispositivi di rete e l'accesso tramite log-in, ha reso superflua la pianificazione, in fase di trasloco, della disposizione dei dipendenti presso i nuovi uffici. *“Un aspetto che ha fatto la differenza perché ci ha dispensato da attività extra in fase di progetto. È stato sufficiente configurare le credenziali per l'accesso, e ora ogni utente può utilizzare qualsiasi postazione di lavoro indifferentemente”*. I vantaggi sono stati anche colti grazie all'integrazione della soluzione Cisco con gli strumenti già presenti nel parco tecnologico di SEAT.

La strategia di SEAT è ora quella di estendere l'integrazione dell'Unified Communications Cisco sulle 12 sedi periferiche, un progetto che sarà ancora a cura di Pres. *“Oltre a integrare i servizi centralizzati su tutte le nostre filiali, quindi estendendo i vantaggi della collaboration all'intera struttura”*, continua Cuneaz, *“potremmo abbattere i costi di gestione, attivandoci centralmente anziché dover recarci sul posto per svolgere gli interventi di manutenzione”*. I risparmi erano stati comunque colti sin dall'inizio: l'utilizzo di un'unica infrastruttura per voce e dati a gestione centralizzata aveva già permesso un ritorno dell'investimento, generato dalla disattivazione delle vecchie linee telefoniche primarie.

Borderless Network: la rete senza confini grazie alla mobilità sicura

Ormai è un dato di fatto: gli strumenti di “collaboration” uniti alle soluzioni di mobility sono in grado di aumentare esponenzialmente le funzionalità dei servizi e, conseguentemente, i vantaggi per le aziende. Ecco perché il disegno della nuova infrastruttura ICT di SEAT ha conferito alle soluzioni di mobility Cisco un ruolo da protagonista, a partire dal wireless nella nuova sede. Nei sette edifici che



costituiscono il nuovo campus SEAT di Torino, è stata così implementata la tecnologia wireless di Cisco che permette all'azienda di fornire un nuovo livello di libertà e di elevare l'efficienza operativa. *“Abbiamo deciso di investire in una copertura totale di uffici e spazi comuni tramite rete wireless”*, chiarisce Ardissono, *“fondamentale per una struttura a campus come la nostra. Questo permette ai dipendenti e agli ospiti, clienti e consulenti, l'accesso alle risorse di rete e la reperibilità anche con dispositivi voce e dati mobili, sia indoor che outdoor nelle aree di transito”*.

Era importante anche poter disporre di funzionalità di gestione centralizzata, dal momento che SEAT aveva in precedenza una struttura composta da Access Point indipendenti da configurare singolarmente. *“Abbiamo scelto un sistema amministrabile centralmente anche per gli aspetti di gestione dei canali radio, ottimizzati per funzionalità di roaming fluido tra le aree di copertura di ogni singolo Access Point. Questo consente massima affidabilità nell'utilizzo dei Wireless IP phone per ottenere una qualità di comunicazione senza precedenti”*. Gli stessi modelli di Access Point scelti, i Cisco Aironet della serie 1250, certificati 802.11n draft 2.0, sono in grado di gestire traffico pesante come i dati video mantenendo capacità di performance superiori unite ad elevati livelli di sicurezza.

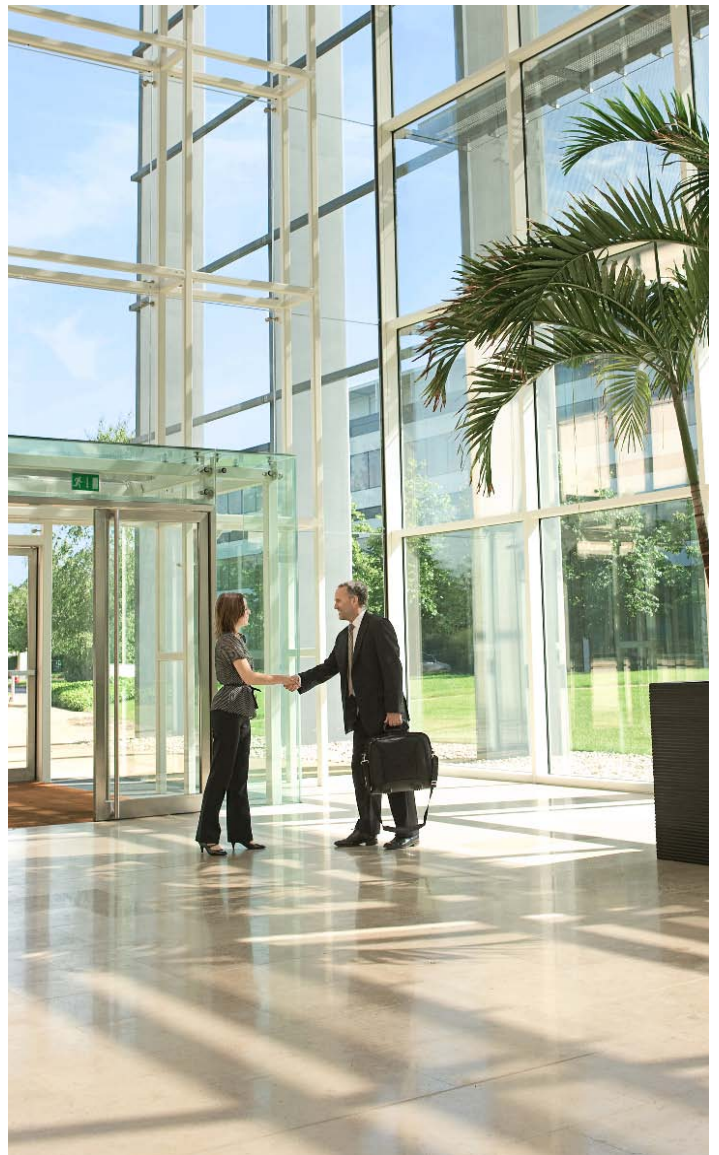
Quando si parla di wireless, infatti, il fattore security fa sempre la differenza, come sottolinea **Matteo Masera**, Direttore Commerciale di Pres. *“L'architettura di rete interna ed esterna al campus di SEAT ha reso indispensabile l'utilizzo di una soluzione di Network Admission Control (NAC) di Cisco. In risposta alle esigenze di mobilità interna e alla forte componente di accessi temporanei, Cisco NAC permette di identificare gli utenti guest, registrarli e indirizzarli in una sezione separata della rete”*. Dalla security all'Advanced Security, quindi: Cisco NAC cambia infatti radicalmente l'approccio alla sicurezza in quanto permette di definire e di adottare policy di sicurezza dettagliate, che possono essere trasformate in regole applicabili in modo sistematico e pervasivo su ogni parte della rete, per un accesso alla rete sicuro in ogni punto, con ogni mezzo, in ogni momento.

Grazie alla rete senza confini, SEAT incrementa la produttività degli agenti remoti del Gruppo. Si tratta di 2.000 risorse distribuite sul territorio nazionale che devono utilizzare applicativi e servizi presenti sulla rete aziendale con affidabilità e prestazioni pari ai dipendenti che lavorano in sede. È Masera di Pres ad entrare nel dettaglio dell'implementazione di una soluzione Wide Area Application Services (WAAS) Cisco. *“SEAT aveva la necessità di distribuire in modo accelerato la componente applicativa sia sulle sedi periferiche che a vantaggio degli agenti che si connettono in remoto. Grazie alla soluzione WAAS mobile di Cisco gli agenti ora hanno a disposizione*

prestazioni più elevate di connessione al Data Center in cui risiedono le informazioni”.

Non a caso, il progetto di WAAS mobile sviluppato in SEAT è fortemente innovativo e rappresenta uno dei più estesi a livello internazionale. *“Da poco è stato rilasciato alla forza vendita un nuovo sistema di CRM molto evoluto”*, aggiunge Cuneaz, *“che consente funzionalità avanzate per tutte le fasi della loro attività, dalla preparazione della visita, alla formulazione dell'offerta, alla gestione ed elaborazione dell'ordine. Si tratta di un sistema completamente on-line che avrebbe generato elevati costi di esercizio con la connessione ADSL con banda garantita in dotazione agli agenti. I risultati sono entusiasmanti, assistiamo a performance in remoto paragonabili a quelle di una rete locale, con latenze ridotte quasi del 90%”*.

Il Gruppo ha migrato così anche la tipologia di connessione, optando per schede UMTS sui PC portatili, fornendo ai propri operatori remoti un sistema affidabile, sicuro e che consente un forte abbattimento dei costi. Questa soluzione è stata così estesa anche a tutti i dipendenti in sede che hanno in dotazione PC portatili, consentendo un rilevante aumento dell'efficienza anche nelle zone di scarsa copertura wireless.



Data Center Cisco, l'innovazione al cuore dei servizi

Ultimo, ma non certo in ordine di importanza, è l'aspetto di migrazione e centralizzazione presso la nuova sede del Data Center, che nel caso di SEAT Pagine Gialle costituisce il cuore di tutta l'infrastruttura ICT. Anche il nuovo Data Center è stato progettato e realizzato con tecnologia Cisco e con il supporto di Pres. *“Abbiamo effettuato un moving graduale partendo dai server di front-end del vecchio Data Center, estendendo la rete LAN verso il nuovo Data Center”, chiarisce Cuneaz. “In questa fase è stato prezioso l'utilizzo degli Switch Cisco 3750 stackable, che ci hanno permesso in circa un mese di completare l'opera”.*

La migrazione ha riguardato ben 710 server e 78 armadi tecnologici, ed è stata portata a termine attraverso lo spostamento dei rack in una logica di 50% del servizio sempre attivo. Per la nuova infrastruttura core sono stati quindi scelti Switch Cisco Catalyst 6500, di cui sono state colte le funzionalità di integrazione di servizi avanzati, dalla security a quelli di wireless LAN alla distribuzione di contenuti in reti convergenti. Gli Switch Catalyst 6500 implementati da SEAT includono il modulo di Application Control Engine (ACE), una soluzione che permette di consolidare il bilanciamento del carico, allocazione delle risorse in base alla partizione e controllo degli accessi basato sul ruolo.

Video su IP, va in onda l'innovazione

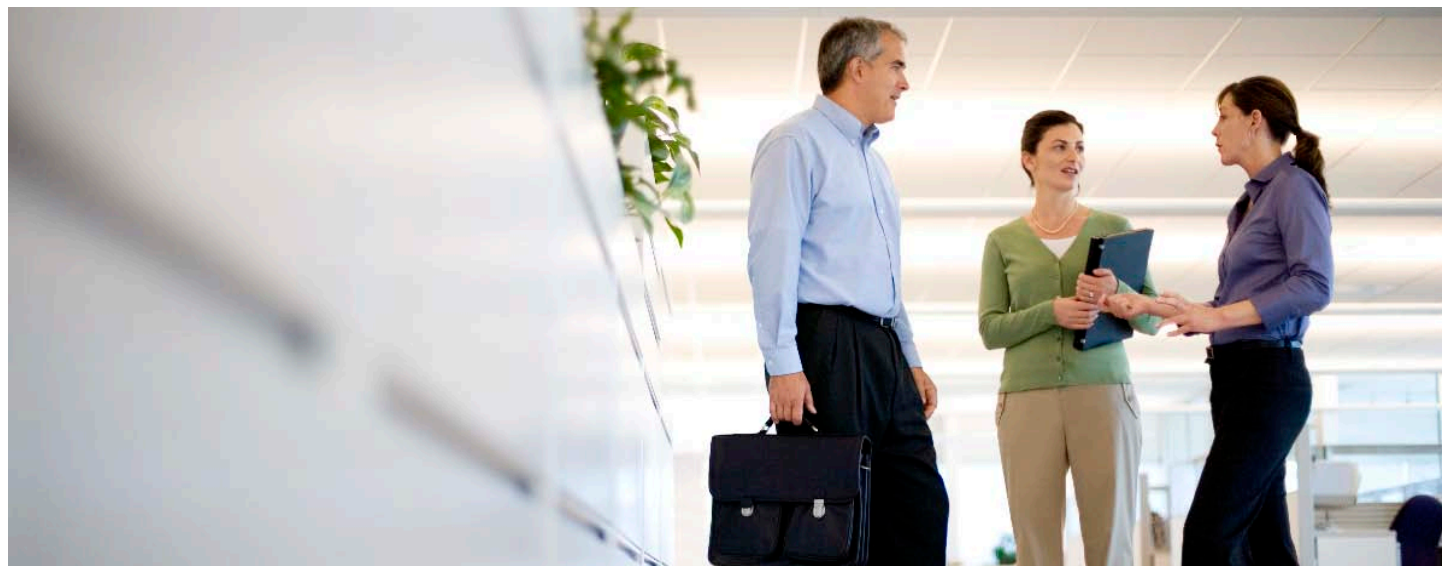
La nuova infrastruttura Cisco, basata sui principali standard di mercato, ha permesso infine l'integrazione di differenti sistemi di distribuzione contenuti video digitali, come sottolinea Ardissono. *“La rete ci consente l'utilizzo di un sistema di Digital Signage per la creazione, gestione e accesso ai contenuti digitali, attraverso funzionalità di broadcasting video dal vivo e on-demand”.* I contenuti video, distribuiti dalla rete IP, sono visualizzati su display LCD ubicati in alcuni punti chiave della nuova sede. Oggi SEAT è quindi in grado di supportare la crescita esponenziale del traffico video grazie alle soluzioni

Cisco, che hanno permesso l'implementazione di nuove applicazioni nella rete aziendale, come la TV satellitare per diffondere notizie di finanza e attualità a 50 senior manager in azienda.

Le potenzialità della rete in ambito video digitale sono sfruttate anche per un sistema di video-sorveglianza: le telecamere digitali, connesse alla rete IP, permettono massima flessibilità ed elevate prestazioni, oltre alla possibilità di gestire centralmente e indipendentemente dalla postazione utilizzata un intero sistema di sicurezza fisica, con un ulteriore abbattimento dei costi.

Cisco e Pres, l'unione fa la differenza

Il livello di soddisfazione sulla tecnologia e sulle competenze messe in campo da Cisco e Pres è elevato, su tutti i fronti. *“Abbiamo sempre svolto comparazioni tra soluzioni diverse, per trovare i valori di performance, di sicurezza e anche di costo più adeguati alle nostre esigenze”, conclude Ardissono. “La scelta è sempre caduta su Cisco, le cui soluzioni si sono distinte nell'offerta di maggiori funzionalità rispetto alle altre, con il miglior rapporto qualità-prezzo. Quando il progetto ha avuto inizio abbiamo dovuto decidere se riutilizzare semplicemente ciò che già avevamo oppure creare una nuova infrastruttura che ci avrebbe supportato per 10 o 15 anni, non solo in termini di tecnologia ma da tutti i punti di vista. Volevamo un'infrastruttura in grado di resistere a lungo e tecnologicamente avanzata”.* L'investimento effettuato da SEAT ha consentito loro di raggiungere livelli di efficienza molto elevati, oltre all'abbattimento dei costi di manutenzione e gestione della nuova infrastruttura. Una valutazione in linea con il giudizio sul partner Pres. *“È un partner tecnologico molto attento alle nostre esigenze e molto puntuale, ed è uno dei fornitori con cui ci rapportiamo meglio”.* Pres ha curato anche l'intera parte di configurazione dei dispositivi, in un progetto che costituisce un caso di successo senza precedenti.



Link utili

Cisco
www.cisco.com/it

SEAT Pagine Gialle
www.seat.it

Pres
www.pres.it

Soluzioni di collaborazione
www.cisco.com/web/IT/solutions/ent/collaboration/index.html

Soluzioni di mobilità
www.cisco.com/web/IT/solutions/mobilita/mobility_index.html

Soluzioni di Data Center
www.cisco.com/web/IT/solutions/data_center/data_index.html

Soluzioni di Business Video
www.cisco.com/web/IT/solutions/video_business/video_business_index.html



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.

© Dicembre 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.