



## Con Cisco il business ha una marcia in più

Anche le concessionarie di auto scoprono l'impatto che la tecnologia può avere sul business. Con Unified Communications e wireless Cisco, implementati dal partner QualiSystem, Nuova Trebicar sorpassa la concorrenza.

## In breve

### Azienda

Nuova Trebicar

### Settore

Concessionaria BMW

### La sfida

- Permettere una comunicazione funzionale tra la nuova sede e l'officina
- Abbattere i costi delle chiamate interne
- Gestire le chiamate tra le sedi con un unico centralino
- Poter comunicare in mobilità sfruttando una tecnologia alternativa ai telefoni dect/cordless

### Obiettivi raggiunti

- La soluzione di Unified Communications è stata implementata a copertura integrale di entrambe le sedi, il che permette di sfruttare a pieno le potenzialità della comunicazione tra gli uffici e l'officina
- La gestione automatica delle chiamate in arrivo permette una maggior efficienza nello svolgimento quotidiano delle attività
- Le telefonate sono smistate direttamente ai destinatari, con un più alta soddisfazione di clienti e fornitori che hanno la percezione di parlare con una azienda più vicina alle loro esigenze

Nuova Trebicar è una concessionaria per i marchi BMW e MINI attiva da 35 anni a Varese, che si occupa prevalentemente di vendita e assistenza di automobili.

Recentemente Nuova Trebicar ha abbandonato la sede storica, in cui l'azienda è rimasta sin dalla sua nascita, per spostarsi in una nuova location ubicata in una zona strategica dal punto di vista commerciale, situata a soli 2 km dal centro cittadino. Si tratta di una modernissima struttura di tre piani, un vero e proprio show room che si estende su una superficie di 9200 metri quadrati, di cui 6100 coperti. La nuova sede comprende anche un'area espositiva di vetture usate e una parte dedicata alla preparazione delle vetture per la consegna. Presso Nuova Trebicar lavorano circa 35 dipendenti, suddivisi tra i vari reparti.

A seguito dell'apertura della nuova sede, l'azienda ha preferito mantenere l'officina in un edificio separato, pur volendo mantenere un costante contatto con la sede principale. Una delle prime necessità a cui Nuova Trebicar ha dovuto far fronte è stata proprio il collegamento tra le due sedi attraverso una rete unica, in grado di trasmettere sia il traffico dati che la telefonia.

Secondo **Caterina Corrao**, Responsabile Marketing di Nuova Trebicar, una unica rete integrata avrebbe permesso un abbattimento dei costi di chiamate tra le due sedi e non solo. *“Volevamo ottenere una maggior facilità di gestione per entrambe le componenti dati-voce”,* un obiettivo raggiungibile solo grazie alla possibilità di configurare e amministrare tutti i dispositivi connessi, pc o telefoni, come client di un'unica rete integrata. *“Dovevamo affrontare un importante passo in avanti rispetto all'architettura che avevamo in dotazione, basata su due differenti centralini analogici collegati tra loro via radio, che peraltro non ci consentivano la portabilità delle linee”.*

Nuova Trebicar si è confrontata con QualiSystem, partner Cisco già attivo sul territorio, focalizzato nel fornire soluzioni tecnologiche di forte impatto sul business, che ha proposto alla concessionaria di voltare pagina, passando dalla telefonia tradizionale al VoIP. *“Abbiamo percepito l'idea di QualiSystem come l'unica vera risposta*

*alla nostra esigenza”,* conferma Caterina Corrao. *“QualiSystem ha scelto per noi una soluzione di Unified Communications Cisco, disegnandola su misura per la nostra azienda”.*

L'analisi del partner Cisco è stata infatti puntuale e si è rivelata più che adeguata. *“L'azienda necessitava di una nuova infrastruttura telefonica che garantisse affidabilità, flessibilità, qualità del servizio e una comunicazione semplice e veloce tra i collaboratori”,* sottolinea **Luca Ercoli**, Project & Sales Manager di QualiSystem, *“partendo da un centralino unico per le due sedi aziendali al fine di migliorare le comunicazioni fra gli utenti interni e quelli itineranti. Inoltre era necessaria una struttura che permettesse il trasloco del personale senza creare disservizio al cliente finale. Uno scenario perfetto per una soluzione di Unified Communications Cisco”.*

### La tecnologia accelera la produttività

Nel settore dell'automotive, l'informatizzazione e il networking sono fondamentali e costituiscono la base di tutte le attività, a partire dalla configurazione e diagnosi delle autovetture, effettuate tramite applicativi che risiedono nella rete interna delle concessionarie. A questo si aggiungono le normali necessità di networking e le comunicazioni con la casa madre. *“Attraverso particolari dispositivi, ad esempio, i dati raccolti durante i controlli sulle autovetture sono automaticamente trasmessi alla corporate che ci comunica gli eventuali interventi di aggiornamento”,* aggiunge Caterina Corrao. *“La nostra produttività dipende dall'affidabilità della rete, e il nostro orientamento alla tecnologia ci ha reso molto ricettivi su quanto la rete e i servizi basati su di essa possano costituire un importante strumento di business”.*

Un fattore su cui Cisco basa la propria vision per le aziende strutturate come Nuova Trebicar. *“Utilizzare Internet come strumento di business è uno dei principali valori che vogliamo trasmettere, nel momento in cui una azienda sceglie di basare tutte le fasi della propria attività produttiva su reti intelligenti, fisse e mobili e collegare i loro utenti e le loro filiali in maniera sicura”,* conferma **Giulia Gasparini**, Territorial Market Manager di Cisco.

*“Ogni realtà, e non conta settore e dimensione, può così estendere i benefici della comunicazione in tempo reale a tutto il proprio ecosistema di clienti e partner”.* I sistemi di Unified Communication Cisco nascono infatti con l’idea di permettere alle aziende di collaborare in maniera innovativa e competitiva usando Internet, e le reti che usano il protocollo di Internet, come principale strumento di comunicazione e non solo.

Ma entriamo nel dettaglio del progetto. La soluzione di Unified Communications è stata implementata a copertura integrale di entrambe le sedi, il che permette di sfruttare a pieno le sue potenzialità, a partire da un unico centralino IP che gestisce l’intero traffico telefonico e semplifica lo smistamento delle chiamate, in maniera automatica, più semplice e immediata per chi ha necessità di contattare Nuova Trebicar. *“Abbiamo proposto a Nuova Trebicar una soluzione di Unified Communications che unifica l’accesso a tutte le forme di comunicazione al di là di tutti i confini mediatici, basata su un Voice Gateway centrale Cisco con software Unified Communication Express”*, chiarisce Luca Ercoli. *“I modelli degli apparecchi prescelti sono costituiti da IP Phone, dalla serie 7921 alla serie 7945 a seconda della destinazione di livello manageriale o più operativa. In più abbiamo proposto l’integrazione con i cellulari dual mode della Nokia con a bordo il Nokia sccp client e con un gateway GSM della Quescom, il modello 200, per ottimizzare il costo delle chiamate verso i numeri mobili”.*

La gestione automatica delle chiamate in arrivo permette a Nuova Trebicar una maggior efficienza nello svolgimento quotidiano delle attività. Le telefonate sono smistate direttamente ai destinatari, con un più alta soddisfazione di clienti e fornitori che hanno che la percezione di parlare con una azienda più vicina alle loro esigenze. *“Abbiamo anche riscontrato un forte abbattimento dei costi delle comunicazioni interne”*, aggiunge Caterina Corrao. *“Le due sedi, pur essendo distanti, utilizzano la rete IP per le comunicazioni telefoniche. Le chiamate tra gli uffici e l’officina sono quindi chiamate interne, quindi a costo zero perché sfruttano la connessione alla rete. Questo è un fattore importante, ci permette di utilizzare il telefono senza remore per i costi di comunicazione aziendali, il che ha anche un impatto positivo sulla produttività”.*

#### **Una corsia preferenziale per la collaborazione**

L’architettura telefonica che Nuova Trebicar aveva in dotazione comprendeva una fondamentale componente di apparecchi cordless. *“Ci spostiamo frequentemente tra uffici, officina e show-room e rimanere costantemente a disposizione di chi ci cerca al telefono, colleghi o clienti, è determinante. Non volevamo che questo aspetto fosse sottovalutato*

*nella nuova infrastruttura: oltre alla possibilità di avere servizi innovativi, dovevano essere garantite le funzionalità tipiche della telefonia tradizionale”.* Anche in questo caso l’Information Technology e le soluzioni Cisco hanno permesso di risolvere il problema. Avere la telefonia integrata nella rete dati significa che, dotando la rete di Access Point per la connettività wi-fi, anche i dispositivi telefonici possono essere connessi alla stessa infrastruttura. La tecnologia wireless, realizzata con gli Access Point Cisco della famiglia 500 e 1200, ha permesso la connettività senza fili in tutta sicurezza e ad alte prestazioni in ambienti come il Service della concessionaria, frequentati sia dal cliente che dagli utenti mobili dell’azienda, sia per i dati che per la voce.

*“Una struttura come la nostra in cui operano molte figure dedicate alle attività commerciali, l’uso del telefono cellulare per i contatti da remoto con la sede è imprescindibile. La possibilità di usare un telefono cellulare sia per le funzionalità di telefonia cordless all’interno della sede, che per l’utilizzo tradizionale fuori sede è una grande comodità, e costituisce un ulteriore elemento di risparmio”.* L’integrazione dei cellulari Nokia E-Series con il software Cisco IP Communicator consente ai commerciali di Nuova Trebicar di essere maggiormente reattivi e produttivi, con un accesso altamente sicuro ad un ricco insieme di applicazioni di collaborazione. Attraverso il cellulare si rendono possibili funzionalità di telefonia disponibili sul software di Cisco CallManager, come la deviazione intelligente delle chiamate, l’unified messaging, l’agenda, i numeri brevi, il controllo di linee multiple, e la conferenza, con la garanzia di poter accedere con la massima sicurezza ad email e intranet aziendale. Il commerciale non deve più preoccuparsi di dov’è perché è sempre raggiungibile sul suo telefono Nokia, all’esterno e all’interno dell’azienda. Non deve nemmeno preoccuparsi di quale tecnologia utilizzare per le telefonate, perché, in automatico, il telefono gli mette a disposizione la linea disponibile (GSM o Wireless). Un fattore testimoniato da **Lisa Gnocchi**, addetta alle vendite. *“Finalmente posso utilizzare lo stesso apparecchio telefonico fuori e dentro le sedi. Dove c’è la rete IP aziendale, il telefono si connette automaticamente e le chiamate interne sono a costo zero, posso fare e ricevere telefonate ovunque, senza dovermi spostare alla mia postazione e preoccuparmi di dove mi trovo in quel momento. Il cellulare è inoltre più pratico e più piccolo di un qualsiasi cordless. All’esterno delle sedi di Nuova Trebicar, il cellulare funziona normalmente, si connette automaticamente alla rete dell’operatore telefonico senza rendere necessaria alcuna ri-configurazione”.*

#### **Wireless Cisco, la sicurezza è a bordo**

Ma non è tutto. Estendere la rete tramite la connettività wireless permette al personale di Nuova Trebicar l’utilizzo di computer portatili ovunque, negli uffici,

presso lo show-room e l'officina. *“Dovevamo peraltro rispondere anche ad una richiesta della casa madre”, sottolinea Caterina Corrao, “ovvero permettere l'accesso alla rete Internet ai clienti durante le attese in officina concedendo loro un canale verso l'esterno”.* Grazie al controllo degli accessi e alla facilità con cui è possibile gestire la componente wireless, è facile abilitare l'accesso alla rete di utenti autenticati, senza problemi di configurazione, fornendo un hotspot. *“I nostri clienti in attesa, ospitati in una zona dedicata presso la sede Service, possono utilizzare internet collegandosi senza problemi di sicurezza e rispettando le attuali normative previste dalla legge”.*

L'esperienza di Nuova Trebicar è la prova di quanto le aziende vogliono operare in un ambiente agile, in

cui i dipendenti possano muoversi tra uffici, sedi remote e all'esterno dell'azienda senza rinunciare alle risorse e alle applicazioni aziendali e, soprattutto, alla loro reperibilità. Questo tipo di flessibilità è diventato un bisogno irrinunciabile per fornire a clienti e colleghi risposte in tempo reale.

Gli strumenti Cisco dedicati alla condivisione delle informazioni e alle comunicazioni possono essere integrati in soluzioni sicure, affidabili e ad alta qualità che sfruttano la connettività wireless e di telefonia mobile. Dotare di una componente wireless una rete cablata consente di sfruttare le competenze e le infrastrutture già disponibili per vantaggi senza precedenti. L'integrazione garantisce l'erogazione dei medesimi servizi e funzionalità ai dipendenti a prescindere dal dispositivo utilizzato per l'accesso alla rete.

## Link utili

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

**QualiSystem**  
<http://www.qualisystem.ch>

**Nuova Trebicar**  
<http://www.trebicar.bmw.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.