



Unified Communications Cisco: la piccola impresa pensa in grande.

Xmatica, partner Cisco specializzato nella fornitura di soluzioni per medie e piccole aziende, porta la testimonianza di studi e realtà con pochissimi dipendenti che hanno scelto l'Unified Communications Cisco, a dimostrazione che non serve essere una grande azienda per utilizzare il meglio della tecnologia sul mercato.

In breve

Aziende

Xmatica
Art Work Multimedia
Ecotre
Insurance & Consulting

La sfida

· Xmatica, Partner Cisco, ha dovuto disegnare soluzioni di Unified Communications su misura per aziende di piccole dimensioni, con l'obiettivo di adattare una tecnologia con funzionalità da grande azienda alle esigenze di realtà con pochi dipendenti.

Obiettivi raggiunti

· Art Work Multimedia, Ecotre e Insurance & Consulting sono tre aziende di settori differenti che hanno colto nell'Unified Communications Cisco benefici quali semplicità di utilizzo e gestione, miglioramento della produttività, integrazione con applicativi di terze parti e ritorno sia funzionale che economico.

Sono sempre più numerosi e appartengono ai settori più disparati. Sono i piccoli studi professionali che, malgrado la loro dimensione, non vogliono rinunciare alla tecnologia "da grandi". Se l'Unified Communications costituisce una occasione tutta da prendere per vincere le sfide di un mercato in continua evoluzione, Cisco ha consentito anche alle aziende con pochi dipendenti di godere di tutti i vantaggi di una rete integrata in cui dati, voce e video sono distribuiti in totale affidabilità, flessibilità e sicurezza. La soluzione Cisco UC500, per esempio, è stata studiata su misura per aziende e studi di questo tipo, a dimostrazione che i risparmi sui costi di gestione e utilizzo, la possibilità di sfruttare e valorizzare al meglio la tecnologia esistente, la capacità di integrare applicazioni aziendali con gli apparati tradizionalmente dedicati alla comunicazione telefonica e dati costituiscono un importante valore aggiunto che fa la differenza, nell'uso quotidiano e nell'ottica di sviluppi futuri.

Ancor più decisivo è, in questi casi, il ruolo del partner, chiamato a consigliare e a personalizzare nei dettagli la scelta tecnologica più appropriata. Da una parte, quindi, la flessibilità delle soluzioni Cisco, e dall'altra la professionalità dei System Integrator, in questo caso **Xmatica** di Brescia, che confeziona soluzioni innovative di ICT su misura, in grado di rispondere perfettamente alle esigenze del cliente, facili da utilizzare e da gestire.

Il fattore X...matica

"Siamo nati come fornitori di soluzioni CAD", chiarisce **Marco Rosa**, Cisco Network Engineer & Chief Information Officer (CIO) di Xmatica, "ma negli anni abbiamo acquisito skill diversi per proporci come vero System Integrator, cercando la partnership pochi vendor di alto livello, grazie ai quali assembliamo le risposte migliori per fornire valore aggiunto ai nostri clienti. Ma prima di studiare una soluzione, proviamo la tecnologia al nostro interno, in alcuni casi diventando utenti di quello che proponiamo". È il caso di Cisco Unified Communicator 500, la soluzione ad hoc per aziende con meno di 500 dipendenti. "Il Call Manager Express è dedicato al target a cui ci rivolgiamo, ma allo stesso tempo è perfetto per noi che rientriamo nella medesima tipologia di azienda. Provandolo sulla nostra infrastruttura di rete abbiamo potuto simulare tutti gli scenari e tutti i possibili servizi che la macchina è in grado di offrire, questo ci permette di poter studiare le sue applicazioni. Puntiamo sulle

funzionalità che possono calzare a pennello alle esigenze di ogni singolo in cliente, oltre a garantire le prestazioni base di una soluzione di telefonia tradizionale". Xmatica ha attivato alla nuova rete una decina di utenze interne, dotandole di caselle vocali integrate con Microsoft Exchange e con il sistema di CRM, per poter contare una unica banca dati di contatti integrata. "Ci siamo strutturati al meglio per ridurre i costi di telefonia e per aumentare la nostra produttività, grazie a strumenti operativi utilizzabili anche da remoto".

L'esperienza in prima persona ha permesso a Xmatica di proporre la stessa soluzione ad alcuni propri clienti e di trarne gli stessi vantaggi. "Avendo provato le funzionalità internamente", aggiunge Rosa, "possiamo trasmettere meglio le nostre esperienze al cliente che si accorge del reale valore della tecnologia, in grado di migliorare molti aspetti della propria attività. Cerchiamo di trasferire alle aziende la cultura per cui, al di là della spesa, c'è un ritorno sia funzionale che economico. Da una parte, con l'Unified Communications si ha un risparmio, dall'altra si ha un miglioramento della produttività, in quanto le persone sono maggiormente reperibili e non vi è perdita di informazioni in caso di assenza dalla sede". Un elemento in più a conferma di quanto l'Unified Communications Cisco sia in grado di adattarsi ad ogni contesto. "Gli Ip Phone sono stati progettati sia per l'ufficio più curato che per ambienti esposti a polvere e sporco. Costituiscono il miglior connubio tra facilità di gestione, praticità e versatilità di utilizzo, in operazioni che vanno dalla semplice telefonata al recupero della chiamata persa all'integrazione con altri sistemi Cisco o di terze parti".

Ormai è un dato di fatto: Cisco è presente in settori che vanno dal manifatturiero alle società di servizi, dagli studi di commercialisti alle assicurazioni fino a realtà produttive dove la tendenza all'innovazione tecnologica è molto meno rilevante e, apparentemente, non fa la differenza, come sottolinea Rosa: "La tecnologia Cisco ha alimentato la curiosità tecnologica dei nostri clienti. Mentre prima il telefono era considerato un semplice dispositivo, oggi la migliore fruibilità e la sua integrazione con l'ambiente dati stanno generando un forte interesse da parte delle aziende". Soluzioni come Cisco Unity permettono infatti servizi evoluti di IVR: per esempio, oltre a ricevere il messaggio vocale in posta elettronica la casella chiama l'utente e gli mette a disposizione il messaggio, con

una forte rapidità di recupero delle informazioni. “Molti clienti si stupiscono della semplicità dell’utilizzo e della gestione del sistema, che permette illimitate funzionalità, oltre a quelle di base già presenti nei sistemi telefonici tradizionali”. Ma vediamo da vicino alcuni esempi di realtà di piccole dimensioni che, grazie a Xmatica, hanno scelto la via dell’innovazione tecnologica con Cisco UC500.

Affidabilità è sinonimo di migliore reperibilità

Art Work Multimedia è una versatile società bresciana che svolge la doppia attività di studio di commercialisti per pratiche in ambito fiscale e di consulenza del lavoro, oltre a produzioni multimediali e attività varie connesse a questo settore. L’attività si svolge in stretto contatto con i clienti, la reperibilità telefonica impone una affidabilità al top. “Siamo convinti che i primi guadagni siano i risparmi che si riescono a fare sui costi di gestione delle infrastrutture”, sostiene **Mario Pietri**, CIO di Art Work Multimedia. “Questo ci ha fatto avvicinare al mondo del VoIP alcuni anni fa, scegliendo purtroppo una soluzione inadatta”. Grazie alla consulenza di Xmatica, l’azienda ha concesso una seconda opportunità alla comunicazione unificata e ha scelto Cisco, questa volta con successo. E come sottolinea ancora Rosa, Art Work Multimedia ben si configurava all’utilizzo dell’UC500 per la necessità di dotarsi di una soluzione all in one che disponesse di Power over Ethernet integrato, caselle vocali, messaggistica unificata, funzionalità di fonia tradizionali, wireless integrato e sicuro. Oltre ai risparmi che la telefonia su IP consente, Art Work Multimedia ha avuto un abbattimento del 30% dei costi, e ha potuto riscontrare una notevole semplicità di utilizzo, che unita alla migliore qualità di trasmissione e alla facilità di gestione hanno permesso il raggiungimento degli obiettivi.

Telefonia su IP: anche l’occhio vuole la sua parte

Appartiene invece al settore industriale **Ecotre**, una agenzia di rappresentanza di tecnologie di avanguardia – Ecotre è distributore unico nazionale di impianti sottovuoto FONDAREX e del simulatore di colata ProCAST -, automazione SIR e trattamento delle superfici TECNOFIRMA. “Siamo una piccola realtà”, afferma **Lorenzo Valente**, CIO di Ecotre, “che però, per il tipo di prodotto e servizio ad alto impatto tecnico e tecnologico, ha la necessità di dotarsi di strumenti di livello, in ambito ICT e non solo, anche per accattivare la stima dei nostri clienti”. A seguito di un primo contatto con Xmatica per acquisire una soluzione di Security Cisco (nel settore, la riservatezza dei dati e la protezione delle informazioni sensibili sono aspetti più che mission critical), si è posto anche il problema di rinnovare l’infrastruttura telefonica. “Abbiamo chiesto una soluzione che rispondesse alle esigenze dell’immediato ma che fosse anche in grado di adattarsi agli sviluppi, tecnologici e aziendali nel medio e lungo termine, in un mercato in continua evoluzione. Qualcosa che potesse anticipare i tempi”. Si è aperto anche per Ecotre il mondo delle soluzioni di Unified Communications Cisco dedicate alle piccole aziende, che ha fatto la differenza. “Abbiamo implementato una piattaforma che è perfettamente

interconnessa con il resto del sistema informativo aziendale. La possibilità di avere un sistema totalmente integrato tra telefonia e CRM ci permette di gestire le chiamate dei clienti al meglio da ogni postazione, aspetto che per noi è un elemento fondamentale. Inoltre il centralino Cisco permette una personalizzazione via software, non hardware, quindi con grande flessibilità. Abbiamo avuto immediatamente l’impressione di un nuovo modo di pensare la tecnologia, un piccolo grande computer all’interno del telefono integrato con il resto dei dispositivi IT. Il tutto con l’opportunità di fornire, anche a personale poco avvezzo alla tecnologia, dispositivi molto semplici nell’uso quotidiano. Per non parlare di funzionalità quali le audio-conferenze e le caselle vocali, a complemento di una qualità audio superlativa”. Ma non è tutto, a detta di Rosa. “Ecotre aveva anche esigenze estetiche da soddisfare; Cisco è l’unico ad aver messo in commercio dispositivi che soddisfano anche questo requisito”. Esigenza confermata da Valente. “Nei dispositivi Cisco il design è a completamento di affidabilità e flessibilità. L’IP Phone Cisco 7991, per esempio, ha un fantastico visore a colori, un particolare che non sfugge ai nostri clienti. Le grandi aziende, che utilizzano Cisco al loro interno, notano con piacere che, pur essendo una piccola realtà, abbiamo scelto il top della tecnologia, e colgono il nostro sforzo di unire alla proposta di tecnologie ad alto impatto un orientamento all’innovazione”. Chiude il cerchio ancora Rosa di Xmatica: “La nostra attività con Ecotre è un continuo work in progress, noi li mettiamo al corrente delle novità, loro ci comunicano le loro esigenze che, dinamicamente, scaturiscono con l’evoluzione delle attività lavorative e dei rapporti con clienti e fornitori. Cisco ci permette di rispondere al meglio ad ogni tipo di necessità”.

I vantaggi sono assicurati

Può sorprendere, infine che tra i sostenitori dei benefici della tecnologia Cisco ci sia una agenzia assicurativa di Milano, **Insurance & Consulting** appartenente al Gruppo SAI Fondiaria. “Ho una struttura che comprende 2 impiegati e altrettanti collaboratori”, esordisce **Antonio Loiacono**, CIO dell’agenzia. “Il nostro lavoro impone l’uso continuo di telefono e Internet, dovevo per forza di cose ricorrere ad una soluzione che ci permettesse di contenere i costi. Un conoscente mi ha consigliato la telefonia su IP con dispositivi Cisco, e mi sono rivolto a Xmatica che mi ha fornito una soluzione perfettamente dimensionata alla mia struttura, grazie alla quale ho ottenuto un notevole risparmio in costi di gestione e utilizzo e una elevata affidabilità di una infrastruttura unica per fonia e dati”. È importante sottolineare che Insurance & Consulting ha a disposizione un unico IP Phone, il modello Cisco 7931, particolarmente utile perché permette all’utente di avere il controllo dello stato degli interni e non solo. Xmatica ha anche fornito un sistema di apertura porte sulla stessa rete IP, a dimostrazione della estrema flessibilità della tecnologia Cisco. “Per me è importante poter configurare l’intero sistema in autonomia attraverso il PC, e l’integrazione con programmi di posta potrà generare una forte impennata nella nostra produttività”.

Link utili

Cisco

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

Xmatica

<http://www.xmatica.biz>

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, 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.

© 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.