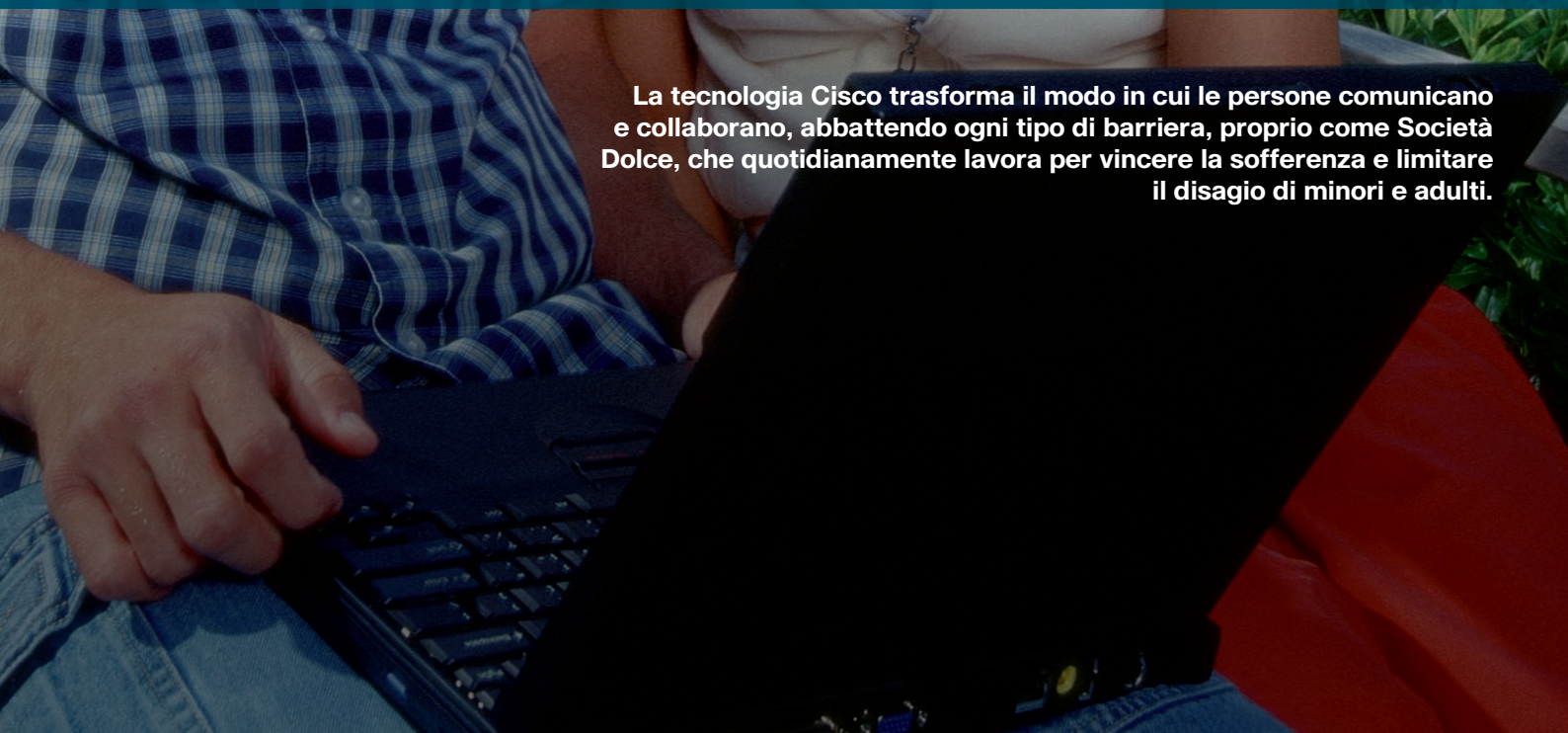




L'innovazione è primaria anche per il terzo settore

La tecnologia Cisco trasforma il modo in cui le persone comunicano e collaborano, abbattendo ogni tipo di barriera, proprio come Società Dolce, che quotidianamente lavora per vincere la sofferenza e limitare il disagio di minori e adulti.



In breve

Azienda

Cooperativa Sociale
Società Dolce

Settore

Terzo Settore

La sfida

- Ottenere una comunicazione interna efficiente tra gli operatori ubicati nelle sedi distribuite sul territorio
- Liberare il centralino dalle chiamate interne per rendere disponibile la linea ai clienti e utenti esterni
- Abbattere i costi telefonici intersede
- Rendere disponibili ovunque applicazioni e servizi per permettere ai dipendenti di lavorare da sedi differenti come se si trovassero in un unico ufficio
- Effettuare un investimento in tecnologia graduale

Obiettivi raggiunti

- Grazie all'Unified Communications non è percepita alcuna differenza tra lavorare nella stessa sede o tra sedi diverse: strumenti, risorse e persone sono sempre raggiungibili
- Gli operatori non perdono più tempo nel cercare di raggiungere telefonicamente i propri colleghi di altre sedi passando attraverso il centralino
- La drastica diminuzione delle chiamate interne via centralino permette linee sempre libere per clienti e fornitori, grazie anche alla possibilità di avere 3 posti operatore anziché uno solo
- Le chiamate interne sono ora a costo zero perché sfruttano la rete dati, con un forte risparmio sui costi di comunicazione

La tecnologia non solo può favorire i processi produttivi, ma può essere un veicolo di responsabilità etica e sociale. Infatti anche le organizzazioni che operano nel terzo settore, grazie all'innovazione, possono facilitare le interazioni umane e migliorare la produttività e la vita delle persone, scegliendo strumenti di collaborazione e comunicazione in grado di far lavorare meglio i propri dipendenti. Un esempio? Persone che lavorano in sedi differenti possono collaborare in un ambiente di lavoro virtuale comune, che permette l'immediatezza nel flusso delle comunicazioni e la condivisione di strumenti di lavoro. Questo è quanto rende possibile l'utilizzo di una piattaforma di Unified Communications Cisco, che introduce un nuovo modo di lavorare, permettendo ai dipendenti di essere sempre e comunque raggiungibili, di accedere alla Intranet aziendale ovunque e non solo con il telefono cellulare, di verificare la presenza dei propri colleghi in ufficio e contattarli in tempo reale con un unico numero di telefono valido per tutti i dispositivi mobili e non in loro possesso.

La collaborazione per Cisco significa interagire in tempo reale condividendo le informazioni, indipendentemente dalla ubicazione e dal dispositivo utilizzato. E l'interazione in tempo reale è stata una delle principali esigenze che ha spinto la Cooperativa Sociale Società Dolce a dotarsi di una completa piattaforma di Unified Communications Cisco, fornita da VEM Sistemi. Anche per le organizzazioni del terzo settore, l'integrazione di dati e voce in un'unica infrastruttura di rete IP può tradursi in maggior efficienza volta a garantire servizi migliori a clienti e utenti finali.

La tecnologia migliora i servizi

Società Dolce è una organizzazione che opera in vari ambiti della cooperazione sociale e dei servizi alla persona. Dall'assistenza agli anziani, con l'assistenza a domicilio e la gestione di case di riposo, all'assistenza ai disabili, sia in ambito scolastico che in strutture di accoglienza, alla gestione di asili nido per l'infanzia. Società Dolce fornisce anche assistenza a adulti disagiati e ai minori, rivolgendosi a bambini e adolescenti con difficoltà comportamentali e sociali. Fondata nel 1988, Società Dolce ad oggi comprende

circa 2.000 soci lavoratori e, oltre alle due sedi di Bologna, una di direzione e una di produzione, numerosi presidi distribuiti sul territorio che hanno la funzione di coordinare i servizi forniti nelle aree di competenza: Cremona, Cesena, San Pietro in Casale (BO), Brescia e Parma. A breve sarà attiva una sede anche in Friuli.

La crescita di Società Dolce ha fatto emergere una forte esigenza di comunicazione veloce ed economica tra le sedi, per rispondere alla quale i tradizionali sistemi telefonici risultavano poco adeguati. *“I nostri collaboratori ubicati nelle sedi esterne avevano difficoltà nel mettersi in contatto tra loro e con i colleghi della sede centrale”*, chiarisce **Anselmo Aldovrandi**, Responsabile Sistemi Informativi di Società Dolce. *“Dovevano infatti chiamare il centralino della società con il costo di una chiamata interurbana, aspettare in coda in attesa e occupare una linea, rendendo quindi difficoltoso l'eventuale contatto da parte di utenti finali o clienti. A questo si aggiunge la perdita di tempo nell'attesa del proprio turno di risposta per farsi passare un collega e magari trovarlo occupato, quindi senza riuscire a parlare e a risolvere il problema per il quale stava chiamando”*. Una problematica sempre più urgente da risolvere. D'altronde, la collaborazione è un fattore vincente per ogni azienda moderna. Dipendenti e collaboratori esterni, fornitori e clienti devono poter essere messi in contatto facilmente con ogni mezzo di comunicazione indipendentemente dalla loro ubicazione. *“La nostra Società è cresciuta molto, anche piuttosto velocemente e con numeri importanti negli ultimi anni, e ha sempre considerato la comunicazione un fattore chiave per il proprio sviluppo”*. La mancanza di una infrastruttura in grado di permettere contatti diretti tra gli operatori delle sedi sparsi sul territorio avrebbe potuto costituire un forte ostacolo.

Anche in questo caso è stato determinante l'apporto del partner Cisco, VEM Sistemi, che ha saputo aiutare Società Dolce nella scelte tecnologiche più adeguata. *“L'esigenza di Dolce era facilmente risolvibile passando da una architettura telefonica tradizionale ad un sistema multiservizio basato sulla rete IP”*, aggiunge **Alessandro Gencarelli**, Sales

Manager di VEM Sistemi. *“L’integrazione di dati, voce e video è in forte crescita presso le aziende di ogni settore e dimensione, che vedono, oltre ai risparmi economici, anche i vantaggi di una razionalizzazione di diversi sistemi di comunicazione in una unica piattaforma. VEM è specializzata nell’aiutare le aziende a trarre il massimo profitto da questo genere di soluzioni, attraverso la personalizzazione di ogni tipo di soluzione alle esigenze pratiche”*. Grazie all’apporto di VEM, è stata messa a punto una soluzione composta da un centralino software, l’Unified Communications Manager Cisco, posto all’interno della sede direzionale e una architettura di telefonia integrata nella rete dati, ovvero Voice Over IP, ad interconnettere le sedi principali (Cremona, Parma, Cesena, San Pietro in Casale e Brescia). Il collegamento tra le sedi sfrutta la tecnologia MPLS.

“Il nostro obiettivo era riuscire a lavorare in sedi differenti come se ci si trovasse nello stesso edificio”, conferma Aldovrandi. *“Un fattore che è diventato ancora più necessario nel momento in cui abbiamo diviso la sede centrale di Bologna tra due edifici differenti e distanti tra loro, scorporando la produzione dalla direzione”*. Dolce puntava molto sul riuscire ad aumentare la collaborazione tra i propri operatori sparsi tra le varie sedi. E solo attraverso una soluzione di Unified Communications Cisco sembrava possibile creare una piattaforma di comunicazione trasversale in una tipica struttura sede e filiali, in cui la comunicazione intersede sfrutta la rete dati, risultando interna a tutti gli effetti, anche e soprattutto a livello di costo. L’impatto della latenza delle comunicazioni nell’attività quotidiana degli operatori di Società Dolce poteva infatti essere critico, come puntualizza **Claudio Cantù**, Coordinatore Gestionale dei Servizi per Disabili. *“Gestendo un servizio trasporto persone disabili, è fondamentale garantire uno standard di qualità elevato. Per ottenerlo, l’informazione deve viaggiare il più direttamente possibile, ovvero avere sempre un contatto diretto con l’utenza e con un contatto operativo con i gruppi di lavoro”*.

Innovare non fa rima con complicare. Anzi.

Gli operatori di Società Dolce hanno sperimentato in prima persona i vantaggi dell’Unified Communications Cisco, senza subire alcun disagio nell’imparare ad utilizzare i nuovi dispositivi. Secondo Aldovrandi *“avere la possibilità di sapere chi è il chiamante, assente sul centralino tradizionale, poter introdurre i gruppi di pick-up e la possibilità di prendere le telefonate di un collega che non è in ufficio, e mettere la deviazione delle chiamate su un altro interno hanno aiutato molto e sono state viste da tutti come migliorie importanti”*. Le soluzioni Cisco hanno infatti l’impagabile vantaggio di far risparmiare tempo a chi

le utilizza, come dichiara **Barbara Giannini**, Territory Market Manager di Cisco. *“Semplificano numerose operazioni, permettono l’integrazione tra differenti canali di comunicazione – telefono, web, videoconferenza – a tutto vantaggio di chi quotidianamente si scontra con la difficoltà di reperire dati perché memorizzati su dispositivi diversi”*.

La facilità con cui ora i collaboratori di Società Dolce riescono a mettersi in contatto permette loro di risparmiare tempo e ha determinato un aumento delle comunicazioni intersede, con un conseguente aumento della produttività. Non solo. Anche i clienti, chi usufruisce dei servizi della cooperativa, hanno avvertito il miglioramento, riuscendo a raggiungere gli interni desiderati più facilmente. *“Abbiamo alleggerito il centralino di tutte le chiamate tra colleghi che arrivavano dalle altre sedi”*, continua Aldovrandi, *“circa 250 telefonate che dovevano essere smistate dal centralino, lasciando linea e operatori liberi e disponibili per clienti e utenti finali. Avere 3 posti operatore anziché uno e smistare così tante chiamate in meno ci permette di migliorare notevolmente i tempi di risposta”*.

Il risultato ottenuto da Dolce è un valido esempio di come la tecnologia sia in grado di cambiare radicalmente il modo di lavorare, che non significa necessariamente aumentare la difficoltà di utilizzo degli strumenti di lavoro. Non significa nemmeno lavorare più freneticamente, piuttosto lavorare meglio. La produttività aumenta perché aumenta la facilità con cui i problemi quotidiani possono essere risolti attraverso la tecnologia. *“Abbiamo avuto anche un forte abbattimento dei costi in termini di telefonate, grazie alla possibilità di chiamare numeri con prefisso extraurbano utilizzando, in uscita, la nostra sede territoriale dello stesso distretto. Se da Bologna chiamo un numero che ha il prefisso di Cremona, la telefonata viene inviata attraverso la linea di Cremona con il costo di una chiamata urbana”*.

La prima implementazione è stata effettuata rapidamente. *“Abbiamo sostituito il centralino analogico che era presente nella sede centrale”*, conferma Aldovrandi, *“e, in un paio di giorni, installato e configurato il router e il Call Manager senza fermare le attività telefoniche della sede. Le linee sono state quindi spostate dal vecchio centralino a quello nuovo e i telefoni hanno iniziato a funzionare perfettamente”*. Ma la scalabilità delle soluzioni Cisco è stata determinante in fase di scelta, come testimonia Gencarelli. *“Dolce non ha scelto subito la migrazione totale. Questo è un dato importante, è possibile passare alla telefonia su IP in modo graduale, integrando anche dispositivi analogici, sfruttando le apparecchiature esistenti o, nel caso di Cisco, le cui soluzioni si basano su standard aperti, l’integrazione con tecnologie di altri vendor”*.

Dopo le sedi di Bologna, sono stati attivati gli uffici di Cremona, Parma e Cesena, mentre per Brescia e San Pietro in Casale i lavori sono in corso. In cantiere è stato messo anche il trasloco della sede direzionale di Bologna in un nuovo edificio. *“A parte la facilità con cui riusciremo a spostare l'intera infrastruttura ICT”,* chiarisce Aldovrandi, *“implementeremo nella nuova sede la rete wireless, attraverso una serie di Access Point Cisco collocati in ogni piano del nuovo edificio, sfruttando la gestione sincronizzata e automatica della connettività tra un Access Point e l'altro senza la perdita del segnale”.* La componente wireless dell'infrastruttura è già sfruttata anche nei Centri Diurni di accoglienza e nelle altre strutture in cui la mobilità dei PC permette di effettuare attività didattiche senza essere legati alla postazione.

Completano il quadro altre numerose funzionalità di cui Società Dolce potrà disporre grazie all'Unified Communications Cisco. *“Sfrutteremo la flessibilità della nuova rete anche per servizi meno ortodossi, come il videocitofono dell'edificio e l'interfono per la diffusione simultanea dei messaggi, questo ancora con l'obiettivo di aumentare la pervasività e l'efficienza della comunicazione interna e dell'aumento della produttività”.* L'integrazione dell'Unified Communications Cisco con servizi di terze parti,

come quelli proposti da Stonevoice, un set di applicazioni integrate che aggiungono valore e funzionalità alla Telefonia IP Cisco, permette davvero di utilizzare la propria rete dati per numerose funzionalità, altrimenti impossibili. Non solo. Poter gestire l'apertura delle porte di ingresso attraverso il proprio telefono, anche mobile, consente di non perdere tempo e non rimanere costretti alla propria postazione per questo genere di operazioni.

“Stiamo puntando e investendo molto sulla comunicazione per poter offrire il miglior servizio possibile ai nostri clienti. A questo proposito abbiamo anche implementato una soluzione di Contact Center su IP Cisco, un innovativo modo di concepire il contact center basato sulla stessa piattaforma di Unified Communications”. Diversamente dai prodotti tradizionali per i Call Center, l'IPCC non lega gli operatori a una localizzazione geografica particolare. Crea invece un Contact Center virtuale i cui gli addetti possono trovarsi in una struttura dedicata, in una filiale o addirittura a casa.

“È stato un progetto molto produttivo e soprattutto migliorativo rispetto a quello che avevamo prima, sicuramente frutto di una ottima collaborazione con VEM”, conclude Aldovrandi. *“Per noi costituisce un motivo di soddisfazione e orgoglio che portiamo anche all'esterno della nostra cooperativa”.*

Link utili

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

VEM Sistemi
<http://www.vem.com>

Cooperativa Sociale Società Dolce
<http://www.societadolce.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, 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.

© 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.