

A photograph of a modern office interior. In the foreground, two women are walking and talking. In the background, a woman in a black dress is leaning over a man in a suit who is sitting on a green sofa and working on a laptop. Large windows are visible in the background, letting in bright light.

Unified Communications, anche il business viaggia su rete IP

MetaSystem, gruppo Leader europeo nella progettazione e produzione di elettronica applicata ai sistemi di sicurezza, adotta l'Unified Communications Cisco per ridurre i costi di comunicazione tra le sedi italiane e internazionali e dotarsi di una soluzione sicura, flessibile e in grado di garantire elevati livelli di performance.

In breve

Azienda

Gruppo MetaSystem

Settore

Elettronica

La sfida

· Rispondere a problemi di obsolescenza di materiale, esigenze di performance, flessibilità e sicurezza degli apparati di telefonia, e volontà di abbattere i costi di comunicazione tra le sedi italiane e internazionali.

Obiettivi raggiunti

· La soluzione Cisco Unified Communications, fornita dal partner Xanten, interconnette le sedi MetaSystem e consente una risposta alle esigenze di affidabilità, facilità di gestione e contenimento dei costi.

Il destino dei centralini tradizionali PABX è diventare oggetti di antiquariato, per le aziende strutturate in sede e filiali sul territorio. I benefici garantiti dalla tecnologia innovativa che si sta diffondendo come standard - l'Unified Communications, ovvero dati, voce e video in un'unica infrastruttura di rete IP - non fa certo rimpiangere la difficoltà di gestione, le limitate funzionalità e, soprattutto, i costi di una rete telefonica a sé stante. Non più chiamate a tecnici specializzati e relativi tempi lunghi di intervento, non più limiti di linee disponibili, non più bollette da capogiro. Infatti, quando la telefonia condivide con il traffico dati la rete IP, rientra nella competenza dei Sistemi Informativi aziendali, il centralino è un software che dirige le chiamate in modo intelligente, le telefonate tra gli uffici già interconnessi attraverso la rete dati sono a costo zero. E cresce a vista d'occhio il numero delle aziende di ogni dimensione e settore che ha scelto, con successo, le soluzioni Cisco di Unified Communications.

MetaSystem, gruppo leader europeo nella progettazione e produzione di elettronica applicata ai sistemi di sicurezza, ha saputo cogliere nell'innovativa tecnologia Cisco la risposta a problemi di obsolescenza di materiale, esigenze di performance, flessibilità e sicurezza degli apparati di telefonia, e volontà di abbattere i costi di comunicazione tra le sedi italiane e internazionali. MetaSystem ha scelto così soluzioni di Unified Communications Cisco, attraverso la professionalità di Xanten - il partner Cisco che ha sviluppato il progetto.

Tecnologia da esportazione.

Il Gruppo MetaSystem è presente in Italia con numerose sedi, tra cui quella della Capogruppo, e distribuisce i propri prodotti attraverso una rete vendita capillare a livello nazionale. Il Gruppo è analogamente presente sui mercati esteri con proprie filiali in Gran Bretagna, Francia, Spagna, nonché importatori e distributori in tutto il mondo. Tutti i prodotti MetaSystem sono progettati e realizzati negli stabilimenti italiani, e l'azienda dispone delle certificazioni

UNI EN ISO 9001:2000, ISO/TS 16949 per il settore Automotive e ISO 14001. L'elevato know-how, le sofisticate tecnologie impiegate e l'affidabilità dei prodotti, sono frutto di una lunga esperienza nel campo dell'elettronica professionale, attestata anche dall'elevato numero di brevetti detenuti. L'attività del Gruppo si articola in diverse aree: dalla Ricerca e Sviluppo a ciclo completo alla progettazione e produzione di apparati in Alta Frequenza; dall'elettronica di consumo, il punto di forza dell'azienda a cui il mercato riconosce un elevato standard qualitativo, all'elettronica di potenza, sviluppata principalmente nei sistemi di alimentazione.

La massima espressione della tecnologia aziendale è rappresentata dai sistemi di Automotive & Aftermarket Car Alarm Security che concentrano l'ideazione del prodotto, la realizzazione delle linee produttive e i controlli di processo per poter garantire una qualità di prodotto assoluta anche applicata a prodotti destinati all'AfterMarket: allarmi tradizionali, satellitari, sensori di parcheggio, chiudiporte. Non ultima, la telematica applicata all'automotive consente di recuperare informazioni utili alla gestione del mezzo meccanico e in grado di semplificare tutti i servizi ad esso connessi. Una società del Gruppo, la OCTOTelematics, fornisce servizi telematici ad uso di automobilisti, compagnie assicurative e industrie automobilistiche. Attraverso una Centrale Multiservizi, OCTOTelematics gestisce decine di migliaia di clienti, attraverso la quale eroga servizi telematici standard, come antifurto satellitare e gestione flotte, e servizi avanzati (gestione del crash, statistiche sulle percorrenze, pay as you drive).

L'orientamento all'innovazione tecnologica insito nella mission stessa di MetaSystem, e la struttura complessa del Gruppo, hanno costituito la base per un fondamentale passo in avanti in ambito ICT. **Corrado Azzaloni**, Responsabile Sistemi Informativi, individua sfide, obiettivi e fasi del progetto che ha avuto co-protagonisti Cisco e il partner Xanten. "MetaSystem è composta da diverse

sedi, le cui infrastrutture telefoniche originariamente erano di tipo tradizionale e basate su un centralino PABX. Con il tempo, le diverse sedi sono state interconnesse anche per il traffico dati e ciò stava generando una gestione complessa e articolata dell'architettura IT, che comprendeva una rete in fibra ottica tra i quattro poli all'interno dello stesso distretto telefonico di Reggio Emilia. Per la realizzazione della rete IP, il Gruppo aveva già implementato dispositivi di networking Cisco, il che aveva permesso un elevato livello di skill interni su queste tecnologie”.

L'acquisizione di una società ubicata a Varese ha posto un ulteriore problema di costi di comunicazione. “La gestione dell'intero sistema stava diventando sempre più onerosa” sottolinea Azzaloni, “rendendo più evidenti i limiti dell'infrastruttura di fonia, obsoleta e non più in grado di assolvere alle nuove esigenze che si presentavano. Era necessario implementare un sistema con nuove funzionalità e maggiore tempestività di integrazione nella nostra realtà. Peraltro, la nuova sede di Varese aveva un proprio sistema telefonico, molto datato e impossibile da integrare con il resto della rete”.

Cisco, Xanten e MetaSystem: vantaggi in partnership.

In questa fase, determinante è stato l'apporto di Xanten, l'azienda Partner Cisco specializzata in telefonia su IP, la cui competenza in vecchie e nuove tecnologie permette di supportare i propri clienti per incrementarne il business. Xanten si pone nei confronti della propria clientela come "Solution Provider" per tutto ciò che concerne l'area sistemistica informatica, erogando servizi di consulenza tramite il suo staff tecnico con pluriennale esperienza. Xanten ha sviluppato per MetaSystem un primo progetto di sperimentazione della Unified Communications, implementando il CallManager Cisco proprio sulla sede di Varese, temporaneamente in parallelo al sistema esistente.

Azzaloni evidenzia gli obiettivi della scelta. In primis, la sostituzione dei centralini obsoleti. “Presso gli uffici di Varese non c'era la possibilità di gestire le comunicazioni telefoniche interne, mentre a Reggio Emilia il numero esiguo di linee imponeva un forte limite alle chiamate tra le sedi. Occorreva quindi integrare la sede remota con le altre e dotarla di una numerazione interna”. Inoltre la manutenzione del sistema esistente era per forza di cose affidata totalmente a un fornitore esterno con conseguenti ritardi nelle tempistiche di intervento e risoluzione dei problemi, specie in caso di trasferimento di personale da una sede all'altra o di integrazione di nuovi dipendenti (2/3 giorni lavorativi).

A completamento del quadro, la forte necessità di ridurre la complessità del sistema, superando la gestione separata della linea telefonica da quella dati.

“La prima implementazione pilota ha richiesto due settimane di intervento”, continua Azzaloni. “Successivamente, in un mese anche la sede di Reggio Emilia è stata interconnessa nel nuovo sistema, prima in parallelo e poi, pian piano, in sostituzione. Su ogni sede sono stati implementati i Voice Gateway, a garanzia di servizio anche in assenza di collegamento di rete geografico, con l'obiettivo di fornire una soluzione di disaster recovery”. Al primo CallManager ne è stato aggiunto un secondo, mentre la rete si è arricchita della componente Wi-Fi con l'installazione di Access Point Cisco, per permettere la continuità operativa del personale che si sposta costantemente da una sede all'altra del network. “In questo modo gli operatori sono sempre raggiungibili ovunque all'interno delle sedi e possono mantenere lo stesso numero di interno indipendentemente dalla loro ubicazione”. Il progetto proposto da Xanten si è connotato quindi di una dimensione internazionale. Visti gli esiti positivi, la rete multiservizio ha raggiunto anche le sedi europee MetaSystem in Francia e Inghilterra. Sono stati installati circa 20 IP Phone Cisco connessi alla rete aziendale attraverso una Virtual Private Network (VPN). Infine, anche l'infrastruttura della sede romana, che adotta tuttora tecnologia differente, è stata integrata nella nuova architettura in totale interoperabilità, per un totale di 400 telefoni connessi alla rete.

Il futuro? È già cominciato...

La conferma della scelta di Xanten, già fornitore per la componente dati, e l'adozione della Unified Communications Cisco ha dato immediatamente i suoi frutti. “Cercavamo una soluzione da tempo e l'abbiamo trovata in questo sistema”, conclude Azzaloni. “Abbiamo infatti ottenuto un forte abbattimento dei costi sulle chiamate nazionali e internazionali, che va ad aggiungersi ai risparmi di una gestione centralizzata interna, dal momento che anche la telefonia ora fa parte dei Sistemi Informativi”. Ma i benefici sono percepiti anche nella facilità della manutenzione dell'intera infrastruttura e nella velocità di risoluzione delle problematiche ad essa connesse, soprattutto in ottica di sviluppi futuri. “L'integrazione di fonia e dati in un'unica infrastruttura di rete IP ha garantito da subito l'elevato livello di performance, e la tecnologia Cisco permetterà a MetaSystem di godere di servizi a valore aggiunto, come la soluzione di Contact Center Cisco sulla rete multiservizio”.

Link utili

Cisco Systems

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

Cisco Unified Communications

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

Gruppo MetaSystem

<http://www.metasystem.it>

Xanten

<http://www.xanten.it>



Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 001 408 526-4000
Fax: 001 408 526-4100

Sede italiana

Cisco Systems Italy
Via Torri Bianche, 7
20059 Vimercate (MI)
<http://www.cisco.com/it>
Numero verde: 800 787854
Fax: 039 6295 299

Filiale di Roma

Cisco Systems Italy
Via del Serafico, 200
00142 Roma
Numero verde: 800 787854
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.

©2007 Maggio Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati. CCVP, il logo Cisco, and il logo Cisco Square Bridge sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn è un service mark di Cisco Systems, Inc.; Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, 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, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, il logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, 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.