

IP COMMUNICATION: LA TECNOLOGIA MOSTRA I MUSCOLI

“Grazie a Cisco Systems abbiamo implementato una infrastruttura IT in grado di crescere con noi”
Enrico Andrini, Responsabile sistemi informativi di Technogym

WELLNESS MADE IN ITALY

L'AZIENDA LEADER DELLA PRODUZIONE DI ATTREZZATURE E SERVIZI PER IL WELLNESS HA SCELTO UNA SOLUZIONE DI IP COMMUNICATION CISCO SYSTEMS PER LA CONVERGENZA FONIA-DATI IN UN'UNICA RETE IP.

I vantaggi derivanti dall'adozione di soluzioni Cisco Systems di IP Communication, l'innovativa tecnologia che permette la convergenza di voce e dati, si stanno sempre più consolidando e diffondendo: l'esperienza di aziende di ogni dimensione e settore di appartenenza conferma che non solo le caratteristiche di flessibilità e scalabilità dell'IP Communication garantiscono un ROI in tempi brevi. Oltre questi aspetti, spesso alla base degli investimenti in innovative soluzioni per l'ICT, hanno assunto importanza strategica le numerose applicazioni a valore aggiunto basate sulla tecnologia VoIP (Voice over IP) in grado di ottimizzare i sistemi informativi a supporto della produttività aziendale e del miglioramento dei flussi di comunicazione. In molti casi il poter disporre di una infrastruttura di rete basata sull'IP Communication rappresenta infatti il punto di partenza per nuovi (e illimitati) utilizzi del networking.

Technogym, in attività dal 1983, è un'azienda italiana leader nella produzione di attrezzature e servizi per il Wellness e la riabilitazione biomedicale. Presente in tutto il mondo con le proprie filiali (9 dislocate in Usa, Inghilterra, Francia, Germania, Benelux, Brasile, Giappone, Svizzera e Spagna) e tramite 60 distributori, l'azienda è stata fornitore per 30.000 centri wellness in tutto il mondo. Ricerca & Sviluppo, Innovazione a 360 gradi (nel prodotto, finanza, processi, comunicazione), forte attenzione alla valorizzazione delle risorse umane (nel 2003 ha vinto il Great Place to Work), impegno sociale sono concetti chiave nella mission e nella vision di Technogym, ai quali corrisponde un forte orientamento all'innovazione tecnologica. Non a caso già due filiali europee dell'azienda (Svizzera e Olanda) sono già interamente dotate di soluzioni di IP Communication Cisco Systems. Grazie a Cisco, ora l'infrastruttura IT di Technogym è in forma smagliante!



IP COMMUNICATION: MOLTO PIÙ CHE UN TREND

L'IMPLEMENTAZIONE DI CISCO CALLMANAGER È STATO IL PRIMO PASSO DELLA MIGRAZIONE VERSO LA CONVERGENZA DI VOCE E DATI IN UN'UNICA INFRASTRUTTURA DI RETE.

Cisco Systems è sempre stata l'azienda di riferimento di Technogym per il networking; dopo aver risolto con successo le problematiche di Network Infrastructure, Technogym ne ha richiesto la consulenza anche per l'implementazione di un nuovo centralino telefonico. *"Il centralino PBX di cui disponevamo era ormai saturo"* afferma **Enrico Andrini**, Responsabile sistemi informativi di Technogym, *"e un investimento sulla tecnologia esistente ci sembrava inappropriato. Eravamo consapevoli che la telefonia IP rappresentasse qualcosa in più che un trend del mercato IT, previsione confermata dal fatto che oggi la si può considerare l'evoluzione della telefonia tradizionale."*

Il primo passo è stato affiancare al centralino tradizionale un CallManager Cisco, il software che operando su uno o più server (di Cisco o di terze parti) offre tutte le funzionalità svolte dai centralini tradizionali e consente l'utilizzo di applicazioni a valore aggiunto. Da allora l'IP Communication ha assunto il significato di obiettivo strategico per Technogym, da conseguire sia nella sede e negli stabilimenti italiani, che in un progetto di connessione telefonica tra le sedi internazionali.

"All'inizio la decisione di migrare verso l'IP Communication è stata valutata non solo per la convergenza fonio-dati ma per la sua facilità di integrazione con la soluzione SAP di CRM in nostro possesso, senza software aggiuntivi". Ma le potenzialità dell'innovativa tecnologia lasciavano presupporre utilizzazioni ben più ampie.

"Technogym aveva la necessità di razionalizzare i costi sostenuti per le telefonate tra le sue 6 filiali europee, in particolare tra Technogym International, la filiale svizzera cui fanno riferimento tutti i distributori, e la sede italiana. Disponendo già di una rete WAN, utilizzata per il traffico dati, l'implementazione di telefonia IP si è rivelata ancor più vincente, dal momento che ha permesso di abbattere i costi di comunicazione con la sede centrale".

A seguito dell'esperienza positiva, è stata colta al volo l'occasione offerta dalla filiale olandese, in procinto di traslocare in un nuovo edificio di Rotterdam. *"I nostri colleghi olandesi avrebbero dovuto cambiare il centralino"* sottolinea Andrini, *"abbiamo proposto così anche a loro l'implementazione della Telefonia IP Cisco Systems; in breve tempo la nuova rete dati-voce era funzionante e in grado di garantire tutti i vantaggi per cui era stata scelta"*.



VANTAGGI CONVERGENTI

PRESTO TUTTE LE SEDI EUROPEE DI TECHNOGYM FARANNO PARTE DI UN UNICO NETWORK VOIP.

Naturalmente, l'obiettivo è di estendere l'IP Communication a tutti gli uffici e stabilimenti Technogym, italiani ed europei. *"Il primo step sarà integrare nella nuova rete il servizio di assistenza tecnica; questa operazione ci fornirà la possibilità di sperimentare, attraverso il CallManager, oltre all'ICD (IP Integrated Contact Distribution), ovvero sia l'applicazione che svolge la funzione di distribuzione automatica delle chiamate (ACD, Automatic Call Distributor) e che abbiamo utilizzato per il nostro call center, anche il voice mailing con il server Cisco Unity".* Cisco Unity permette infatti l'invio di e-mail, messaggi vocali e fax con un'unica casella di posta e consente l'uso della messaggistica vocale con funzionalità avanzate. *"Entro il prossimo semestre anche le filiali inglese, tedesca, spagnola e francese potranno godere dei vantaggi dell'IP Communication e sfruttare gli strumenti che CallManager offre, quali la messaggistica unificata e l'IVR (Interactive Voice Response). È importante sottolineare anche la componente di reportistica che Cisco CallManager offre: informazioni quali numero delle chiamate ricevute e perse, durata media delle telefonate, carichi di lavoro sugli operatori oggi sono disponibili e facilmente consultabili dai responsabili del call center".*

Con questi presupposti, il progetto di trasferimento di Technogym Italia in una nuova sede consentirà di completare la rete anche su scala nazionale, dal momento che, per il nuovo headquarter, sarà sufficiente un unico cablaggio, comune per fonia e dati.

Ai vantaggi dell'operatività e all'ottimizzazione delle comunicazioni si aggiungono enormi benefici in ottica business. *"Connettendo tramite la telefonia IP tutte le nostre filiali estere, l'abbattimento dei costi di comunicazione è significativo al punto di rendere il ritorno valutabile nell'ordine dei 12/18 mesi",* sostiene Andrini. *"La previsione di cost saving è stata una delle leve principali che ha guidato l'investimento e riguarda anche la gestione dell'infrastruttura. Mentre la configurazione della telefonia tradizionale richiede l'intervento di tecnici e tempi di risposta non sempre compatibili con le esigenze e il dinamismo del business, la manutenzione dell'architettura Cisco può essere eseguita anche da personale interno. E il supporto del partner Cisco che ha curato l'implementazione, Gencom, si attiva alle nostre richieste di intervento straordinarie in tempi ridotti".*



INNOVAZIONE SENZA LIMITI

L'IP COMMUNICATION CISCO SYSTEMS È IN PERFETTA SINTONIA CON L'ORIENTAMENTO ALL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA DI TECHNOGYM.

La consapevolezza di aver adottato una soluzione in grado di crescere con Technogym è forte, tanto che si guarda ben oltre l'immediato futuro. *"Abbiamo in cantiere altri progetti con Cisco Systems; dalle applicazioni IP per la videoconferenza in streaming, che per una realtà distribuita sul territorio è una occasione non indifferente per limitare le trasferte, alla sperimentazione del WiFi, che ci*

permetterà di avere connettività wireless sia per i dati che per le applicazioni di fonia". Per un'azienda in forte espansione come Technogym, Cisco Systems rappresenta la migliore garanzia per soddisfare con innovative soluzioni di networking ogni necessità critica e per rispondere, grazie a infrastrutture IT all'altezza, a tutte le sfide del mercato in continua evoluzione.

LINK UTILI

Cisco Systems PowerNow

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

Technogym

<http://www.technogym.it>

IP Communication

http://www.cisco.com/global/IT/solutions/ent/avvid_solutions/iptel_home.shtml



Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
Tel: 001 408 526-4000
001 800 553-NETS (6387)
Fax: 001 408 526-4100
Sito World Wide Web:
<http://www.cisco.com>

Sede europea

Cisco Systems Europe
11 rue Camille Desmoulins
92782 Issy-les-Moulineaux
Cedex 9, France
Tel: 0033 1 58 04 60 00
Fax: 0033 1 58 04 61 00

Sede italiana

Cisco Systems Italy
Via Torri Bianche, 7
20059 Vimercate (MI)
Tel: 039 6295 1
Fax: 039 6295 299
Sito World Wide Web:
<http://www.cisco.com/it>

Filiale di Roma

Cisco Systems Italy
Via del Serafico, 200
00142 Roma
Tel: 06 516451
Fax: 06 51645001

Le filiali Cisco Systems nel mondo sono oltre 200. Gli indirizzi e i numeri di telefono e fax sono disponibili sul sito Cisco Connection Online all'indirizzo <http://www.cisco.com/go/offices>

Arabia Saudita • Argentina • Australia • Austria • Belgio • Brasile • Bulgaria • Canada • Cile • Cina • Colombia • Corea • Costarica • Croazia • Danimarca • Emirati Arabi • Filippine • Finlandia • Francia • Germania • Giappone • Gran Bretagna • Grecia • Hong Kong • India • Indonesia • Irlanda • Israele • Italia • Lussemburgo • Malesia • Messico • Norvegia • Nuova Zelanda • Olanda • Perù • Polonia • Portogallo • Portorico • Romania • Repubblica Ceca • Russia • Scozia • Singapore • Slovacchia • Slovenia • Spagna • Stati Uniti • Sud Africa • Svezia • Svizzera • Tailandia • Taiwan • Turchia • Ucraina • Ungheria • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe

Copyright © Aprile 2004 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati. Cisco, Cisco Systems e il logo Cisco Systems sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc. negli Stati Uniti e in determinati altri paesi. Tutti gli altri marchi o marchi registrati sono proprietà delle rispettive aziende.