



La comunicazione vis-à-vis migliora il servizio clienti di Came Group, aumentando la produttività e abbattendo i costi.

## IN BREVE

**Cliente:** Came Group

**Settore:** Manifatturiero

**Sede:** Italia

**Dipendenti:** 1400

### La sfida

- Risolvere i problemi sul campo più velocemente e accelerare i processi decisionali
- Migliorare la soddisfazione del cliente
- Abbattere i costi di trasferta

### La soluzione

- Cisco Collaboration Meeting Room Hybrid Hybrid

### I risultati

- Accesso immediato e vis-à-vis con gli esperti per la risoluzione dei problemi al primo contatto
- Estensione della TelePresence a chiunque, ovunque e sul dispositivo preferito
- Risparmio delle spese per 100 riunioni di persona di due giorni, per migliaia di persone, ogni anno

## La sfida

In Came Group sono bravi a non far entrare nessuno. Le tre aziende del Gruppo sono infatti leader in prodotti come porte automatiche, cancelli e dissuasori. Ma il loro business si basa invece sulla capacità di includere persone, come le migliaia di installatori di terze parti distribuiti in tutto il mondo. Il Gruppo infatti deve garantire ai partner la massima disponibilità del proprio personale esperto.

Prima questa attività veniva svolta al telefono. Ma risolvere un problema con una chiamata non è semplice come farlo di persona. Questo a volte significava per i clienti lunghi tempi di attesa prima di ottenere l'intervento di un esperto di Came Group.

Il telefono non indirizzava le attività di training ed eventi commerciali e l'azienda doveva quindi sostenere i costi di partecipazione degli installatori. Almeno un paio di meeting all'anno per ciascuna delle 50 sedi in tutto il mondo, ovvero 100 eventi per migliaia di persone. Ma innanzitutto per Came Group era fondamentale trovare un modo per accelerare i processi decisionali.

## La soluzione

Came Group utilizzava già Cisco® TelePresence® per le riunioni all'interno dell'azienda. Estendere l'uso della comunicazione video poteva rappresentare un'opportunità. La sfida consisteva nel trovare un modo per sfruttare ogni endpoint e dispositivi mobili come smartphone e iPad. Per questo l'azienda ha scelto Cisco Collaboration Meeting Rooms (CMR) Hybrid che consiste in una soluzione in grado di estendere le sessioni di Cisco TelePresence permettendo di includere gli utenti esterni tramite Cisco WebEx® Meeting Center. La soluzione CMR Hybrid è abilitata da una gamma di elementi che comprende Cisco TelePresence Server e Cisco TelePresence Management Suite, sistemi che in Came Group sono basati sui server Cisco Unified

Computing System™ (UCS®). A questo si aggiunge il servizio Cisco WebEx Meeting Center. La soluzione è stata implementata con l'apporto di Dimension Data. "Abbiamo scelto Cisco in quanto CMR Hybrid è un sistema enterprise in grado di offrire stabilità, qualità video e funzionalità aggiuntive", sottolinea **Cristiano Bedin**, Infrastructure Manager. "Inoltre si integra bene con le altre applicazioni come Microsoft Exchange e Outlook".



**“Risolviamo i problemi più velocemente consentendo agli installatori di portare a termine più interventi. I nostri clienti sono più soddisfatti quindi più propensi ad acquistare ancora da noi.”**

Massimiliano Tesser  
CIO  
Came Group

## I risultati

Oggi, se gli installatori hanno un problema, devono solo video-chiamare l'ufficio di Came Group più vicino. Possono farlo con qualunque dispositivo mobile, come uno smartphone o un laptop. Spesso il consulente è in grado di trovare la soluzione in prima battuta. In caso contrario può passare la video-chiamata a un esperto. Il risultato consiste in un miglioramento su tutti i fronti: dalla reputazione dell'azienda alla relazione e la fidelizzazione dei propri clienti. *“Risolviamo i problemi più velocemente consentendo agli installatori di portare a termine più interventi”*, aggiunge **Massimiliano Tesser**, CIO. *“I nostri clienti sono più soddisfatti quindi più propensi ad acquistare ancora da noi”*. Il personale può dare supporto senza spese di trasferta, con il conseguente risparmio per l'azienda. La soluzione CMR Hybrid elimina inoltre la necessità per gli installatori di viaggiare per partecipare a eventi di formazione, risparmiando tempo e denaro. Inoltre i manager di Came Group hanno aumentato la produttività; l'Amministratore Delegato, per esempio, riesce a partecipare alle riunioni del consiglio di amministrazione in video mentre si sta recando in visita ai clienti.

*“Da un punto di vista marketing, l'uso di strumenti come questo dà la percezione di Came Group di una azienda moderna”*, chiarisce Tesser. *“Un aspetto che aggiunge valore al nostro brand, anche se abbiamo più di 40 anni di storia”*. Per ottenere ancora più benefici dalla tecnologia implementata, Came Group ha intenzione di aggiornare la sua infrastruttura di switch e integrare Cisco Meraki®, la soluzione di wi-fi gestito tramite cloud.

## Per ulteriori informazioni

Ulteriori informazioni sulle soluzioni Cisco trattate in questo case study sono disponibili alla pagina [www.cisco.com/go/collaboration](http://www.cisco.com/go/collaboration)

## Elenco dei prodotti

### Collaboration

- Cisco WebEx
- Cisco Collaboration Meeting Rooms Hybrid
- Cisco TelePresence Video Communication Server Expressway
- Cisco TelePresence Server
- Cisco TelePresence Management Suite
- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Unified Presence Server
- Cisco Jabber® for Windows
- Cisco Jabber Guest



**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  
20871 Vimercate (MB)  
[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).