

## Distributore di ortaggi migliora le comunicazioni interne

Kettle Produce ha implementato Business Edition 3000 per unificare le due sedi operative e raggiungere meglio i dipendenti mobili.

RIEPILOGO ESECUTIVO
Kettle Produce, Ltd. Produzione di ortaggi Fife, Scozia 750 dipendenti a tempo pieno
<b>PROBLEMA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Migliorare le comunicazioni aziendali tra le due sedi lavorative</li> <li>Aumentare la soddisfazione dei clienti</li> <li>Semplificare la gestione dell'IT</li> </ul>
<b>SOLUZIONE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sostituzione dei sistemi telefonici separati delle due sedi con Cisco Business Edition 3000</li> <li>Utilizzo della funzionalità Unified Mobility per l'invio delle chiamate ai telefoni cellulari dei rappresentanti di vendita</li> </ul>
<b>RISULTATI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Maggiore semplicità nel raggiungere i dipendenti sia in sede che fuori sede</li> <li>Riduzione delle perdite di profitti, dovute alla sovrapproduzione o sottoproduzione delle confezioni di ortaggi</li> <li>Eliminazione dei costi e dei ritardi dovuti alle modifiche, alle aggiunte e agli spostamenti degli interni telefonici</li> </ul>

### Problema

Fondata negli anni 70 da due famiglie di agricoltori, Kettle Produce Ltd. è oggi uno dei fornitori più importanti del Regno Unito di ortaggi freschi per supermercati e rivenditori al dettaglio. L'azienda conta 750 dipendenti a tempo pieno e fino a 400 dipendenti stagionali durante i periodi di maggiore produttività. Kettle Produce opera in due sedi di produzione poste a circa 5 Km di distanza l'una dall'altra.

L'azienda aveva bisogno di migliorare le modalità di comunicazione tra le due sedi. "Nella produzione di ortaggi, la velocità è essenziale", dichiara Alan Berry, responsabile del reparto IT di Kettle Produce. "Se un cliente effettua una variazione all'ordine e noi non siamo in grado di contattare il personale della produzione, rischiamo di non soddisfare la richiesta con una conseguente sovrapproduzione o sottoproduzione. Per noi, entrambe hanno un costo".

In precedenza, in entrambe le sedi l'azienda disponeva di sistemi telefonici separati e obsoleti. Per raggiungere il personale nell'altra sede, i dipendenti dovevano chiamare il

numero principale e attendere che qualcuno indossasse gli indumenti di protezione per accedere all'area di produzione e cercare la persona desiderata. I telefoni cellulari non sempre erano un'opzione affidabile a causa della scarsa ricezione.

"Avevamo aggiornato il nostro sistema e-mail, ma per le comunicazioni urgenti l'unica alternativa valida è un sistema vocale affidabile", afferma Berry.

"Se si verifica un problema con il sistema telefonico dell'altra sede, non dobbiamo più spostarci in macchina, indossare gli indumenti di protezione e metterci alla ricerca della persona desiderata. Ora siamo in grado di controllare tutto da un portale di amministrazione centrale".

— Alan Berry, responsabile del reparto IT di Kettle Produce, Ltd.

## Soluzione

Kettle Produce ha trovato una soluzione efficiente per le comunicazioni aziendali grazie a Cisco® Business Edition 3000, un sistema telefonico IP a un prezzo conveniente, progettato per le aziende di medie dimensioni. Kettle ha dovuto implementare solo un dispositivo, poiché il prodotto è in grado di collegare in rete fino a 10 sedi. "Business Edition 3000 offre le funzionalità di cui abbiamo bisogno, è semplice da configurare e utilizzare, ha un ciclo di vita molto lungo e consente ai dipendenti di spostare i propri telefoni in un nuovo ufficio senza la necessità di ricablare tutto", continua Berry.

IPCell, partner locale di Cisco, ha lavorato a stretto contatto con il team IT di Kettle per garantire che il passaggio dal sistema telefonico precedente a Cisco Business Edition 3000 procedesse senza problemi e interruzioni operative. Prima di procedere con la migrazione, Kettle ha fornito a IPCell l'elenco dei dipendenti con i rispettivi numeri telefonici. Una volta disponibili i telefoni IP Cisco Unified, IPCell è riuscita a mettere in produzione il sistema in meno di tre giorni. "Abbiamo verificato che gli interni fossero esatti e che ciascun telefono fosse configurato correttamente, dopodiché abbiamo attivato il sistema", dichiara Iain Howard, Infrastructure Manager di Kettle Produce.

**"Non devo più preoccuparmi del fatto che un dipendente sia in ufficio o in viaggio, perché posso raggiungerlo ovunque attraverso l'interno dell'ufficio".**

— Iain Howard, responsabile infrastruttura di Kettle Produce, Ltd.

Kettle Produce ha iniziato utilizzando le stesse funzionalità alle quali i dipendenti erano abituati, per poi introdurre con il tempo nuove funzionalità come la conferenza telefonica, la creazione di rubriche e l'utilizzo del PC come softphone. Inoltre, gli addetti alle vendite utilizzano la funzionalità Unified Mobility per inoltrare le chiamate dal numero di telefono dell'ufficio al telefono cellulare ed essere raggiunti con più facilità da clienti e colleghi. "Non devo più preoccuparmi del fatto che un dipendente sia in ufficio o in viaggio, perché posso raggiungerlo ovunque attraverso l'interno dell'ufficio", afferma Howard.

Per raggiungere i dipendenti che lavorano in entrambe le sedi, l'azienda ha configurato Cisco Business Edition 3000 in modo che il loro telefono squilli in ambedue le sedi, evitando a chi chiama di effettuare due chiamate distinte".

## Risultati

### Comunicazioni interne più efficienti

La comunicazione tra le sedi è stata semplificata grazie alla possibilità di utilizzare numeri di interni a quattro cifre. Questa funzionalità rende più facile comunicare tempestivamente le variazioni agli ordini dei clienti, evitando perdite di profitti, dovute all'impossibilità di produrre ordini completi, e gli sprechi nell'imballaggio dei prodotti che il cliente non accetterà.

L'azienda apprezza anche il fatto di poter offrire le stesse funzionalità telefoniche a tutti i dipendenti. "Esistevano delle discrepanze tra i dipendenti, in quanto alcuni disponevano di telefoni base e altri di telefoni con funzionalità avanzate come l'ID chiamante", sostiene Berry. "Con Business Edition 3000 e i telefoni Cisco Unified IP, tutti dispongono di un ID chiamante, della possibilità di mettere le chiamate in attesa, di trasferirle e molto altro ancora".

## ELENCO DEI PRODOTTI

### Unified Communications

- Cisco Business Edition 3000
- Cisco Unified IP Phone serie 6900
- Cisco VG224 Analog Voice Gateway

### Gestione semplificata

IPCell ha mostrato al team IT come gestire in modo rapido Cisco Business Edition 3000. "L'interfaccia di gestione è molto semplice", dichiara Howard. "Basta configurare un nuovo utente, un nuovo telefono e quindi effettuare il collegamento tra i due. È intuitiva".

La gestione centralizzata delle chiamate vocali consente al team IT di risparmiare tempo prezioso. "Se si verifica un problema con il sistema telefonico dell'altra sede, non dobbiamo più spostarci in macchina, indossare gli indumenti di protezione e metterci alla ricerca della persona desiderata", afferma Berry. "Siamo in grado di controllare tutto da un portale di amministrazione centrale".

Gli spostamenti, le aggiunte e le modifiche agli interni telefonici sono più semplici. In precedenza, per l'azienda il costo di un addetto allo spostamento di telefoni da un ufficio all'altro era di 100 dollari all'ora. Il processo includeva il controllo delle porte alle quali il telefono era collegato e lo spostamento dei cavi nel pannello di permutazione. "In passato, quando venivamo informati che una persona doveva spostarsi di ufficio, per noi era un problema perché significava perdere una giornata intera in lavori di cablaggio", sostiene Berry. "Ora, basta semplicemente scollegare il telefono nel vecchio ufficio e ricollegarlo nel nuovo, e funziona". In questo modo, non solo l'azienda è in grado di ridurre i costi, ma i dipendenti possono anche iniziare a utilizzare il telefono da subito, invece di attendere l'intervento del provider di servizi.

### Esperienza cliente migliorata

I supermercati e i rivenditori al dettaglio che desiderano effettuare un ordine non devono più provare a contattare il rappresentante di vendita sul numero telefonico dell'ufficio e del telefono cellulare. Ora, effettuando la chiamata sul numero dell'ufficio, squilla anche il telefono cellulare.

L'azienda ha configurato il sistema in modo che, se chiamando il centralino non si riceve risposta dopo due squilli, automaticamente squillano tutti gli altri telefoni. Questa configurazione assicura una risposta rapida a tutte le chiamate dei clienti.

### Fasi successive

Kettle Produce ha in progetto di utilizzare altre funzionalità di Cisco Business Edition 3000, ad esempio effettuare una chiamata video con la stessa facilità di una chiamata vocale. Le chiamate video potrebbero sostituire alcune riunioni di persona, ad esempio con un partner commerciale in Spagna che produce broccoli durante i mesi invernali, consentendo di risparmiare tempo e costi di viaggio.

### Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni su Cisco Business Edition 3000, visitare <http://www.cisco.com/en/US/products/ps11370/index.html>

Per ulteriori informazioni su Cisco Collaboration, visitare <http://www.cisco.com/go/collaboration>.

Per partecipare alle conversazioni e condividere le best practice sulla collaborazione, visitare <http://www.cisco.com/go/joinconversation>.




---

**Sede centrale Americhe**  
Cisco Systems Inc.  
San Jose, California

**Sede centrale Asia e Pacifico**  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Singapore

**Sede centrale Europa**  
Cisco Systems International BV Amsterdam,  
Paesi Bassi

Le sedi Cisco nel mondo sono oltre 200. Gli indirizzi, i numeri di telefono e di fax sono disponibili sul sito web Cisco all'indirizzo [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

 Cisco e il logo Cisco sono marchi o marchi registrati di Cisco e/o dei relativi affiliati negli Stati Uniti e in altri paesi. Per un elenco dei marchi Cisco, visitare il sito Web: [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). I marchi commerciali di terze parti citati sono proprietà dei rispettivi titolari. L'uso del termine partner non implica una relazione di partnership tra Cisco ed eventuali altre aziende. (1110R)