

Caso Opera Labori

UNIFICARE L'INFRASTRUTTURA DI COMUNICAZIONE PER MIGLIORARE LA COLLABORAZIONE AZIENDALE

Opera Labori, società di servizi nata nel 2003 a Brescia, è strutturata in 3 divisioni: Consulenza, Selezione e Formazione. La divisione Consulenza fornisce supporto organizzativo al management delle imprese clienti. La divisione Selezione svolge la sua attività nel campo della ricerca e selezione del personale, attraverso l'accreditamento del Ministero del Lavoro, per ricerche di specialisti, dirigenti e quadri. La divisione Formazione eroga un'ampia gamma di servizi che comprendono corsi gratuiti per disoccupati, finanziati da fondi specifici, formazione tecnica, formazione online e formazione certificata da attestati con valenza internazionale. Il sistema di Management di Opera Labori è certificato in base allo standard ISO 9001:2008 per le società di servizi professionali d'impresa e di servizi d'istruzione. Presso Opera Labori lavorano 8 dipendenti e altrettanti liberi professionisti che collaborano in qualità di consulenti. Attualmente l'azienda sta trasferendo la propria sede in un nuovo edificio e ha in progetto di estendere la propria presenza sul territorio attraverso l'apertura di un'altra sede al di fuori della provincia.

L'applicazione

Le attività svolte all'interno di Opera Labori richiedono una forte collaborazione da parte dei membri dell'organizzazione e da altri esterni, attraverso l'uso intensivo di telefono, connessione Internet e posta elettronica. Staff e Project Manager lavorano spesso trasversalmente alle diverse aree, utilizzando in modo flessibile gli spazi all'interno della sede.

In un contesto in cui la collaborazione è un fattore chiave per il business, l'azienda ha intrapreso un progetto di Unified Communications con Texor, business partner di Cisco. Opera Labori dispone ora di un'unica rete voce e dati all'interno della propria sede. Ciascun dipendente è stato dotato di un telefono IP personale che può collegare a qualsiasi presa della rete aziendale. Questa scelta tecnologica ha permesso di associare il numero di telefono direttamente all'apparecchio e non più alla presa telefonica. In occasione di una chiamata in ingresso, il router è ora in grado di rintracciare il telefono corretto, indipendentemente dalla postazione occupata dal ricevente. Inoltre, per l'attivazione di una nuova utenza non è più necessario predisporre una presa telefonica in un punto preciso della sede, ma è sufficiente disporre di un apparecchio aggiuntivo e comunicare la decisione al provider del servizio, che si occupa dell'abilitazione da remoto.

La nuova infrastruttura di rete apre possibilità di implementazione di ulteriori servizi. In particolare, Opera Labori sta sperimentando l'integrazione tra centralino telefonico e CRM aziendale. Ora il numero di telefono delle chiamate in ingresso abilitate all'identificazione viene confrontato con i numeri presenti nel CRM; se il numero è presente nel database, il sistema riconosce il chiamante e invia un messaggio video sul computer del destinatario. Sono infine allo studio soluzioni per la videocomunicazione, per la ricezione dei fax in formato digitale e per la videosorveglianza della sede.

I benefici

L'utilizzo della nuova infrastruttura di Unified Communications ha consentito una notevole riduzione dei costi legati al traffico telefonico. Le conversazioni vengono ora trasmesse attraverso la rete dati ad alta velocità permettendo di ridurre il costo della telefonia dai precedenti circa 800 € mensili (circa 600 € dovuti al noleggio dell'hardware per le 8 linee ISDN e al canone fisso imposto dalla compagnia telefonica) a circa 220 € mensili dovuti al solo traffico telefonico. Considerando il solo risparmio di costi telefonici, il progetto ha registrato un tempo di payback dell'investimento inferiore ad un anno.

Inoltre, la soluzione ha consentito di rendere più efficace la collaborazione tra i gruppi di lavoro, potendo utilizzare in modo flessibile lo spazio della sede aziendale. Per la preparazione della propria postazione dotata di connessione Internet e voce, è ora sufficiente avere con sé il proprio notebook ed il proprio telefono IP fisso occupando lo spazio aziendale provvisto di prese di rete più adatto alle proprie esigenze di lavoro. Il

nuovo sistema ha migliorato l'immagine aziendale nei confronti dei clienti, poiché indirizza automaticamente le chiamate ricevute all'apparecchio corretto e, attraverso l'identificazione del chiamante, permette ai dipendenti di essere preparati al momento della risposta.

Infine, in vista del prossimo trasferimento nella nuova sede, la nuova infrastruttura di comunicazione permette di gestire la configurazione degli spazi più velocemente ed in modo semplice. Una volta cablato il nuovo edificio, verrà collegato l'hardware di rete attivando in breve tempo tutti i servizi dati e voce.

CISCO SYSTEMS

Le soluzioni di Unified Communications (UC) Cisco semplificano la comunicazione aziendale

Secondo Cisco è la semplicità il vero elemento di differenziazione nel campo della Comunicazione Unificata, fattore che si estende a tutti i livelli: dall'interfaccia utente alla progettazione e gestione delle risorse IT, e che si accompagna, naturalmente, all'efficacia operativa ed alla sicurezza. Le applicazioni UC snelliscono le comunicazioni, permettono ai dipendenti di lavorare in modo più intelligente, rapido e sicuro, e si integrano in modo trasparente con gli strumenti quotidiani quali le eMail, i calendari e le directory, semplificando la condivisione di informazioni e contatti all'interno dell'azienda. L'integrazione delle applicazioni UC coinvolge anche le applicazioni a supporto dei database, del flusso di lavoro e dei sistemi CRM, con lo scopo di ottimizzare la produttività e la soddisfazione del cliente. È possibile inoltre impostare le preferenze per la gestione delle chiamate, inviandole a dispositivi di propria scelta, migliorare i tempi di risposta al cliente e ridurre le chiamate perse. Ogni tipo di messaggio può essere controllato attraverso la propria casella postale, il browser o attraverso qualsiasi dispositivo mobile. In altre parole le soluzioni di Unified Communications Cisco consentono:

- la creazione di aree di lavoro di alta qualità, protette e adattive all'interno delle aziende;
- la velocità e la correttezza nella gestione dell'informazione, attraverso sofisticate funzionalità, in modo tale che raggiungano le persone giuste in tempi brevi e consentano un'accelerazione dei tempi decisionali;
- l'innovazione della catena del valore ottenuta incorporando tali funzionalità nelle applicazioni aziendali. In questo modo le aziende sono in grado di trasformare i processi aziendali e di godere di nuovi livelli di innovazione e soddisfazione dei clienti;
- l'integrazione con altre applicazioni leader nel settore e con una vasta gamma di endpoint per consentire agli utenti di collaborare in tempo reale, utilizzando gli strumenti e le applicazioni scelti.