



Wireless e Collaboration, ecco le nuove attrazioni per le imprese dell'edutainment

Anche l'industria turistica e culturale sceglie affidabilità ed efficienza e mette al servizio di dipendenti e clienti il meglio dell'innovazione in ambito ICT. Da Cisco e Maticmind, soluzioni di comunicazione e collaborazione unite a una solida infrastruttura di networking cablata e wireless contribuiscono ai successi di Costa Edutainment Spa e dell'Acquario di Genova.

In breve

Azienda

Costa Edutainment -
Acquario di Genova

Settore

Edutainment

La sfida

- Unificare telefonia, contact center e rete dati
- Utilizzare strumenti wireless per il controllo degli impianti
- Integrare nuovi servizi IT senza aumentare il carico di lavoro per gli amministratori
- Migliorare la produttività dei dipendenti

Obiettivi raggiunti

- Abbattimento dei costi di chiamate esterne e interne, con un unico centralino per tutte le sedi
- Libertà di movimento dei dipendenti grazie all'affidabilità della rete wireless
- Tecnici e biologi muniti di tablet PC wireless possono controllare vasche e impianti sul posto
- Maggiore produttività e collaborazione più efficiente tra colleghi
- Facilità di gestione, aumento dei livelli di servizio dell'infrastruttura, abbattimento dei costi di intervento
- Massima flessibilità nella gestione del Contact Center

Nel 2009 ha tagliato il traguardo dei 20 milioni di visitatori, con una media annua di 1.250.000 presenze, e nel 2008 ha raggiunto il sesto posto dei siti e musei più visitati in Italia (fonte: Centro Studi Touring Club Italiano). I risultati ottenuti dall'Acquario di Genova sono il risultato della strategia integrata attuata da Costa Edutainment Spa, la società che, forte di un'esperienza decennale nel settore, oggi si attesta leader in Italia nella gestione di siti e grandi strutture pubbliche e private dedicate ad attività ricreative, culturali, didattiche e di ricerca scientifica. Oltre all'Acquario di Genova, l'azienda genovese ha in gestione altre realtà del capoluogo ligure che sono entrate a far parte del mondo AcquarioVillage: il Galata Museo del Mare.

La città dei bambini e dei ragazzi, la Biosfera e l'ascensore panoramico Bigo, per un totale di 1,7 milioni di visitatori l'anno. Dal 2004 fa parte dell'ente organizzatore del Festival della Scienza, e dal 2008 è socia della Fondazione per la Cultura Genova Palazzo Ducale, l'istituzione creata per la valorizzazione del patrimonio culturale locale. Costa Edutainment ha portato la sua competenza anche al di fuori del territorio ligure, curando il processo di trasformazione del vecchio Giardino Zoologico di Roma, culminato nel 2004 con la nascita della Fondazione Bioparco. Fanno parte del DNA di Costa Edutainment lo spirito imprenditoriale, una forte missione educativa, lo stretto legame con il territorio, una spiccata tendenza all'innovazione tecnologica e la metodologia edutainment che consente di unire il divertimento all'educazione proponendo al pubblico un nuovo modo di fare cultura.

La gestione di una struttura complessa come l'Acquario di Genova ha spinto Costa Edutainment verso continui investimenti volti a raggiungere la massima efficacia e affidabilità, partendo dagli impianti dell'edificio, introducendo un sistema di gestione computerizzata e centralizzata, uno scenario in cui informatizzazione e reti sono protagoniste.

Non solo: per garantire il funzionamento di una "macchina" così efficiente, l'azienda stessa si è dotata di una infrastruttura di networking, cablata e wireless, e soluzioni di comunicazione e collaborazione Cisco estese alla sede centrale e a tutte le strutture di pertinenza.

Costa Edutainment comprende circa 200 persone, tra dipendenti e personale dedicato alle attività, affidate in outsourcing, presso le varie strutture gestite. Stiamo parlando di un totale di 6 sedi distribuite sul territorio urbano che sono state cablate in un'unica infrastruttura di rete IP, gestita interamente da 3 persone dedicate ai Sistemi Informativi. *"Cooperiamo a 360 gradi su tutto ciò che è informatica e ICT", esordisce Filippo Costa, ICT Corporate Advisor di Costa Edutainment Spa, "spaziando dai sistemi multimediali e interattivi come la sala 3d realizzato presso l'Acquario di Genova e le installazioni presenti a La città dei bambini e dei ragazzi e al Galata Museo del Mare, fino alla gestione ordinaria degli applicativi interni – amministrazione, CRM – e attività più specifiche per il nostro settore, che riguardano la gestione della vendita on line di biglietti e servizi o la Building Automation, per il controllo delle vasche e il monitoraggio di tutti i parametri chimico-fisici per il benessere degli animali".*

A tutto questo, ora si aggiunge la gestione degli apparati di telefonia e comunicazione su rete IP Cisco, che rientrano nelle competenze dei sistemi informativi. Un carico eccessivo per un team di 3 professionisti? *"Nel tempo siamo riusciti a integrare nuovi servizi e ottimizzare i sistemi con soluzioni facili da gestire, che, una volta installate, ci permettono di non dedicare troppo tempo al loro funzionamento", aggiunge Costa. "Questo è il principale requisito che valutiamo in ogni scelta. L'aggiunta di un nuovo componente o l'aggiornamento di un sistema esistente deve avere il minor impatto possibile nell'infrastruttura. L'integrazione con i nostri sistemi deve essere immediata, facilmente gestibile e affidabile, il che ci permette un numero ridotto di personale, meno problemi di ordinaria manutenzione da risolvere e massima concentrazione sulle attività core business".*

Grazie alle soluzioni Cisco e alla consulenza ICT di Maticmind, Partner tecnologico specializzato nella fornitura di soluzioni di comunicazione evolute al servizio del business, questo è stato il lieto fine di un investimento riuscito e, con ogni probabilità, il sogno di ogni imprenditore.

È interessante però capire tutte le fasi di un progetto che ha permesso a Costa Edutainment di migliorare la produttività e di dotarsi di una piattaforma ICT affidabile e ad elevate prestazioni, da usare come base senza limiti per futuri servizi a valore aggiunto.

L'azienda genovese aveva in dotazione una infrastruttura ibrida, formata da un centralino tradizionale analogico, da una rete di telefoni fissi e da una rete di apparecchi Dect, in dotazione a tecnici, biologi e manutentori a garanzia della loro reperibilità. Su questa architettura si appoggiava anche un sistema telefonico su IP dedicato al Contact Center, un servizio che però doveva essere traslocato in un'altra sede, generando il problema della sua connessione con l'infrastruttura principale. *"Abbiamo deciso di valutare una soluzione che integrasse dati e voce sulla rete IP, per creare una infrastruttura telefonica uniforme per tutte le sedi - Contact Center compreso - facile da gestire e che ci consentisse di sfruttare i collegamenti già esistenti"*. La componente Dect, attraverso una soluzione di comunicazione unificata, poteva essere sostituita da un sistema di copertura wireless. *"Estendere la connettività attraverso una rete wi-fi poteva introdurre l'uso di telefoni wireless e, nel contempo, costituire un ampliamento infrastrutturale per numerosi servizi aggiuntivi"*.

Dalla valutazione di alcune soluzioni presenti sul mercato, sono emersi fattori quali il valore del brand Cisco e la conferma del partner a cui affidare il progetto di implementazione, ovvero Maticmind. *"La nostra era una esigenza di grande affidabilità unita a semplicità di gestione, oltre alla possibilità di integrazione fluida con la soluzione che utilizziamo per la gestione del Contact Center"*, chiarisce Costa. *"Senza contare la criticità di una infrastruttura wireless in un ambiente di acquario, che rende problematica la diffusione delle onde radio. La soluzione wireless di Cisco, comprensiva del Wireless Lan Controller per la gestione unificata degli Access Point, è risultata essere la migliore per garantire massime prestazioni di servizio"*. Allo stesso tempo è stata introdotta una soluzione di comunicazione unificata Cisco, con un doppio Cisco Unified Call Manager a cui fanno capo le 60 linee interne. Oltre all'introduzione di telefoni IP Phone Cisco, sia da tavolo che wireless, è stata migrata su rete IP anche la gestione dei fax ed è stato integrato l'applicativo a supporto del Contact Center, chiamato a gestire gli oltre 300 mila contatti annuali dei visitatori dell'Acquario e delle altre strutture. L'integrazione tra gli IP Phone e i personal computer degli utenti consente ora di gestire la chiamate dal PC. *"Non si è trattato di sostituire solamente l'apparecchio sulla scrivania, ma abbiamo fornito alle persone che lavorano uno strumento nuovo e più performante"*.



E proprio dalla comunicazione unificata inizia il lungo elenco di benefici ottenuti da Costa Edutainment. Il controllo diretto sul centralino ha abbattuto i costi di gestione telefonica: per configurare, modificare o aggiungere nuovi dispositivi non occorre più rivolgersi all'operatore telefonico, procedura che richiedeva tempi e costi non indifferenti. *“Se un collega si sposta a una nuova postazione, può mantenere lo stesso numero di interno, in quanto è sufficiente inserire i propri dati di accesso su qualunque IP Phone ed essere riconosciuti dal sistema ovunque. Un nuovo telefono è facilmente inseribile in cascata al PC, questo ci consente di sfruttare le prese di rete esistenti, con un risparmio non indifferente”*. Per non parlare dell'aumento dei livelli di servizio e della semplicità di sostituzione di un apparato eventualmente guasto, che può essere riconfigurato nel giro di qualche minuto con le stesse impostazioni dell'utente. *“E in caso di modifiche alla configurazione, utilizziamo l'interfaccia Web di gestione. Gli interventi possono essere quindi svolti da remoto, il che è utile in quanto la nostra assistenza è h24 e il personale reperibile può risolvere problemi con minimi tempi di intervento”*. Oltre ai risparmi sulle spese di gestione, Costa conferma un altro importante vantaggio che ha diminuito la voce costi fissi dai bilanci aziendali. *“Le telefonate interne, tra tutte le sedi aziendali, ora transitano sulla rete IP sfruttando la connessione Internet, quindi a costo zero. Siamo passati da 4 linee separate con relativi contratti di assistenza e manutenzione e bollette telefoniche, a un unico sistema dipendente da un unico centralino”*.

Secondo Giuseppe Tantarò, Account Manager di Maticmind, il risparmio nei costi di esercizio è uno degli aspetti a cui imprese di ogni settore e dimensione sono sempre più sensibili. *“È fondamentale, nella nostra attività di consulenza, far emergere l'impatto che le soluzioni che proponiamo possono avere su tutto il business dell'azienda, al di là dei miglioramenti tecnologici. Gli amministratori di rete possono così convincere più facilmente manager e imprenditori che puntare su strumenti di collaborazione e comunicazione evoluti migliora non solo l'efficienza dell'infrastruttura, ma cambia – in meglio – il modo di lavorare delle persone e, di conseguenza, la produttività dell'azienda”*.

Non a caso, oggi per i dipendenti di Costa Edutainment è molto più veloce e semplice raggiungere telefonicamente i colleghi tra sedi diverse, chiamando direttamente l'interno desiderato senza dover passare dal centralino, gli operatori del quale hanno così meno chiamate interne da evadere e possono rispondere più velocemente alle telefonate esterne.

Questo significa maggiore collaborazione e tempi di risposta più rapida a partner e clienti. Avere un'unica infrastruttura telefonica su IP consente inoltre di estendere alle sedi periferiche la possibilità di sfruttare

le funzioni del Contact Center per gestire numeri informativi o di contatto con il pubblico.

“Abbiamo dato la possibilità a più sedi di utilizzare i servizi di risponditore e di contact center, senza dover cambiare le numerazioni o impostare deviazioni di chiamata con conseguenti costi di trasferimento”. Inoltre è possibile aggiungere operatori al Contact Center in postazioni temporanee in qualunque sede raggiunta dalla rete in maniera molto flessibile, vantaggio che l'azienda sfrutta in particolari periodi di picco turistico. Su questa piattaforma saranno sviluppati anche strumenti evoluti di collaborazione, come la video conferenza per aumentare i contatti tra le nuove strutture sul territorio nazionale che Costa Edutainment sta per rilevare, e ridurre così le spese di trasferta.

Ma non è tutto. Alla rete wireless Cisco è stato allacciato il sistema di controller industriali collegati ai sensori presenti presso le sale dell'Acquario, per la gestione centralizzata della Building Automation. Inoltre i tecnici e i biologi dedicati alla manutenzione delle vasche e alla cura degli animali possono utilizzare tablet PC e terminali palmari per monitorare le apparecchiature, avviarle, arrestarne il funzionamento o procedere a interventi di manutenzione senza dover stare fissi in sala controllo, avendo lo stato dell'impianto sempre disponibile e dati sempre aggiornati.

“Pensata principalmente per l'uso telefonico, la rete wi-fi si è rivelata un investimento sorprendente alla luce di tutti i servizi per i quali ora viene utilizzata. Senza contare la facilità con cui possiamo gestire postazioni momentanee e utenti ospiti e il vantaggio complessivo di poter spostarsi e usare le risorse e gli strumenti aziendali anche in aree in cui non era stata prevista una postazione cablata”. Tutto tempo risparmiato, che, secondo **Paolo De Seta**, Territory Business Manager di Cisco, *“va a formare un capitale di risorse importante per una realtà come Costa Edutainment, da usare come base per ricerca, miglioramento dei propri servizi al cliente ed efficienza. L'azienda è percepita anche per la qualità delle proprie infrastrutture, aspetto che, unito alla leadership che ha conseguito nel proprio settore, costituisce un vanto anche per noi. Possiamo quindi considerarla una vera e propria vetrina per l'affidabilità delle nostre soluzioni”*. In conclusione, il bilancio è positivo da ogni punto di vista. *“L'affidabilità delle soluzioni Cisco è confermata dal fatto che, una volta installata, quasi ci siamo dimenticati di averla, che è la speranza di ogni amministratore IT ad ogni novità nel proprio parco tecnologico”*. Analoga soddisfazione sull'apporto di Maticmind. *“Forti del supporto dei tecnici e dei presales di Maticmind abbiamo portato a termine un lungo lavoro di analisi delle esigenze, verifica del progetto, individuazione dei dispositivi più adatti e configurazione definitiva degli apparati. Abbiamo quindi iniziato la fase di migrazione dei sistemi esistenti, che non ha richiesto interruzioni alla continuità di servizio e il tutto ha funzionato, grazie alla loro esperienza in ambito ICT”*.

Link utili

Cisco

www.cisco.com/it

Maticmind

www.maticmind.it

Costa Edutainment

www.acquariodigenova.it



Headquarters

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

Sede italiana

Cisco Systems Italy
Via Torri Bianche, 8
20059 Vimercate (MI)
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.

© Novembre 2010 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati. Il logo Cisco e Welcome to the Human Network sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn è un service mark di Cisco Systems, Inc.; e Access Registrar, Aironet, Catalyst, CCDA, 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, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, il logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PIX, ProConnect, ScriptShare, 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.