

# Telepresence e collaboration, una video-esperienza a tutto vantaggio del business



Seminari, formazione, riunioni e comunicazione individuale. Le soluzioni Cisco cambiano i modelli operativi, migliorano la produttività e abbattano i costi soprattutto in contesti aziendali distribuiti sul territorio, come banche e filiali.

## IN BREVE

**Cliente:** Federazione delle Banche di Credito Cooperativo dell'Emilia Romagna

**Settore:** Bancario

**Sede:** Italia

**Dipendenti:** 3.000

### La sfida

- Allestire un sistema di comunicazione video per la formazione interna
- Aumentare la collaborazione tra banche e filiali
- Migliorare l'efficienza operativa mettendo in contatto le persone più facilmente

### La soluzione

- Cisco IP Telephony
- Cisco WebEx
- Cisco Jabber
- Cisco Telepresence

### I risultati

- Abbattimento dei costi di trasferta e di viaggio e minore impatto sull'ambiente
- Ottimizzazione dei flussi di comunicazione e dei processi decisionali
- Miglioramento della collaborazione tra banche e business partner

## La sfida

La Federazione delle Banche di Credito Cooperativo dell'Emilia Romagna è un organismo che raccoglie 22 banche distribuite sul territorio regionale volto a promuovere la costituzione di istituti di credito cooperativi nell'area di competenza. Si tratta di un modello focalizzato sulla valorizzazione del tessuto economico e sociale delle comunità locali di cui le banche sono espressione, finalizzato al suo sviluppo attraverso l'erogazione di attività e servizi di interesse comune. La Federazione, attiva dal 1970 e con sede a Bologna, comprende le Banche di Credito Cooperativo dell'Emilia Romagna e della Repubblica di San Marino.

A partire dal 2009, per l'esigenza di ottimizzare il sistema di formazione dei dipendenti e partner, la Federazione ha avviato e portato a termine l'ambizioso progetto di integrare in un'unica architettura di comunicazione e collaborazione tutte le sedi e le filiali bancarie. Una vera e propria tappa evolutiva mossa dal duplice obiettivo di abbattere i costi derivanti dall'organizzazione dei numerosi training interni e di rendere più accessibile e fruibile la condivisione delle competenze professionali, agevolandone il trasferimento attraverso un'efficace infrastruttura tecnologica. È facile infatti calcolare l'impatto economico di centinaia di giornate dedicate alla formazione per le quali venivano mobilitate, complessivamente nell'arco dell'anno, migliaia di persone, considerando le spese di trasferta, il tempo sottratto alla produttività e l'onere dell'allestimento delle aule.

D'altro canto era fondamentale poter offrire un'alternativa valida alle lezioni dal vivo, tale da garantire un livello di coinvolgimento, se non identico, sufficientemente immersivo per sfruttare la forza del linguaggio fisico e mantenere la stessa attenzione dei partecipanti a garanzia dell'apprendimento.



“Con la Collaboration si aiutano le persone a cambiare il loro modus operandi e i processi, la tecnologia Cisco consente di fare le stesse cose di prima in un modo diverso e più efficiente.”

Andrea Clementi,  
Responsabile del servizio  
Organizzazione e Innovazione  
Federazione delle BCC Emilia Romagna

## La soluzione

L'unica strada da percorrere era l'utilizzo di un sistema di videoconferenza di alta qualità, per ottenere prestazioni superiori dei flussi video e rispondere a tutte le esigenze. Ciò ha portato la Federazione a scegliere la soluzione di collaborazione e comunicazione unificata Cisco comprensiva di sistemi di Telepresence e di applicativi quali Cisco WebEx e Cisco Jabber che permettono di godere dei vantaggi della videocomunicazione da remoto su qualunque dispositivo desktop o mobile connesso alla rete e in dotazione. Si tratta di un progetto esteso e capillare che, oltre a rispondere alle necessità originarie, ha dato vita a una vera e propria piattaforma collaborativa che ha cambiato il modo di comunicare e di lavorare e che è stato preso a modello da numerose altre Federazioni a livello nazionale.

Poiché inoltre le banche e le filiali parte della Federazione dell'Emilia Romagna erano già interconnesse da una infrastruttura di telefonia IP Cisco, è stato possibile passare ad un livello ancora più alto di efficienza operativa. *“Il progetto si presentava complesso,”* afferma **Andrea Clementi**, Responsabile del servizio Organizzazione e Innovazione della Federazione delle BCC dell'Emilia Romagna. *“Quando si parla di videoconferenza la qualità dev'essere uniformemente distribuita e servono dispositivi validi per prestazioni oltre una soglia minima, al di sotto della quale non è conveniente effettuare la spesa. Investire in strumenti di bassa qualità inadeguati a supportare un traffico di questo tipo costituirebbe uno spreco di soldi perché la comunicazione video non potrebbe assicurare gli obiettivi per i quali le aziende investono.”* La scelta di soluzioni leader di settore come Cisco Telepresence per le comunicazioni e conferenze video permette infatti esperienze senza confronti, altamente immersive e adatte a sopperire alla comunicazione vis-a-vis quando esigenze aziendali o distanze geografiche sono di ostacolo. La portabilità di questi sistemi su dispositivi anche personali, come i PC, tablet e smartphone tramite Jabber e WebEx consente quindi la massima flessibilità di utilizzo e la totale libertà di partecipare a conferenze, seminari o semplici conversazioni individuali ovunque ci si trovi, oltre a numerose funzionalità di condivisione contenuti e di interazione. Il tutto in sicurezza e con prestazioni elevatissime. Ciò su cui la Federazione ha puntato è stato quindi una piattaforma completa comprensiva di video, telefonia IP e applicativi di collaborazione in cui tutte le componenti sono state integrate tra di loro per consentire la massima flessibilità di utilizzo e la stessa esperienza d'uso indipendentemente dallo strumento adottato. La Federazione utilizza anche un sistema di streaming di contenuti per consentire la visione on demand e in differita delle sessioni di training erogate via video-conferenza.

## I risultati

Ma sono i numeri a parlare chiaro. A dimostrazione dell'efficacia dell'investimento effettuato, Clementi porta i risultati di una misurazione effettuata nel corso dei primi sei mesi. *“A fronte di ogni evento organizzato tramite Telepresence e videoconferenza, abbiamo misurato le implicazioni riguardanti la trasferta evitata da ogni partecipante, considerando il costo in relazione alla sua qualifica e al tempo che vi avrebbe dedicato, calcolando così il valore dell'iniziativa. In sei mesi l'investimento per l'intera infrastruttura è stato completamente ripagato”.* Un esempio? ‘Cooperare al presente’ è un evento organizzato dalla Federazione BCC Emilia Romagna insieme alla Federazione nazionale, Federcasse e Iccrea Holding, sulle tematiche dei social media in contesto aziendale al quale sono state invitate numerose realtà collegate, tenutosi il dicembre scorso. Al seminario hanno partecipato un centinaio di Banche di Credito Cooperativo, di cui un quarto via WebEx, e 26 altre realtà, per un totale di circa 200 partecipanti da remoto su 400 iscritti. *“È indubbio che il valore economico di un seminario di questo tipo è dato dalla somma dei costi di trasferta, dal valore del tempo di viaggio moltiplicato per la retribuzione oraria di chi partecipa e dalle diarie emesse”*,

**“Risparmiare su viaggi e trasferte riduce le emissioni di carbonio. Grazie a Cisco possiamo dare il nostro apporto ed estendere la sensibilità su queste tematiche mettendo a disposizione delle organizzazioni con cui abbiamo contatti le nostre strutture di Telepresence, che sono certificate e in grado di ospitare eventi per i partner e le aziende con cui collaboriamo”**

Andrea Clementi,  
Responsabile del servizio  
Organizzazione e Innovazione  
Federazione delle BCC Emilia Romagna

sostiene Clementi. E infatti la partecipazione in video-conferenza ha fatto sì che questi costi si trasformassero in risparmio. In occasione di uno degli eventi più importanti tra quelli organizzati, che ha visto la partecipazione a distanza di oltre 200 persone, il valore generato dall'utilizzo dei sistemi di videoconferenza è stato di oltre € 90 mila, considerando in media € 450 a persona (€ 100 di viaggio, € 300 per ore di viaggio non lavorate e € 50 di diaria). Facile immaginare il valore di tutte le attività annuali di questo tipo, senza contare che su queste basi è più spontanea l'organizzazione e l'adesione alle stesse, visto il minor impatto economico e organizzativo.

A ulteriore conferma del successo dell'iniziativa intervengono due fattori. Sull'esperienza delle esigenze di training e formazione interna, la nuova architettura è stata integrata anche con tutti gli altri ambienti ICT esistenti, aperta ai sistemi standard e messa a disposizione delle realtà consociate per consentirne l'utilizzo anche per altri scopi altrettanto quantificabili economicamente. Ogni Banca può per esempio organizzare meeting virtuali con le proprie filiali aperti a circa 20 impiegati di primo livello e capiufficio distribuiti su un territorio del raggio di 50 km. Coinvolgendo 20 persone, il risparmio è di circa € 1.400 tra viaggio e tempo di trasferta. Salendo verso l'alto dell'organigramma aziendale, i Responsabili di Servizio delle Banche cooperanti possono incontrarsi via Telepresence con la sede centrale di Bologna in riunioni che riguardano un'area di 150 km intorno al capoluogo. In questo caso, il risparmio ottenuto per 20 persone con qualifica di quadro direttivo è di € 5.000. Ci sono infine gli eventi su scala nazionale. Per 20 Direttori ubicati in Emilia Romagna che necessitano di incontrarsi con funzionari a Roma si può evitare il loro spostamento e pernottato per un valore generato di € 15/20 mila.

Chiude il quadro dei benefici un aspetto altrettanto di rilievo come l'aumento generalizzato della produttività, ovvero le occasioni di collaborazione tra team remoti, la creazione di gruppi di lavoro, i servizi di corporate TV per comunicazioni interne. Senza contare poi la grande spinta sulla operatività. *“Con la Collaboration si aiutano le persone a cambiare il loro modus operandi e i processi”, aggiunge Clementi, “la tecnologia Cisco consente loro di fare le stesse cose di prima in un modo diverso e più efficiente”.* Per alcuni profili è stata offerta anche la possibilità di telelavorare sfruttando la disponibilità degli strumenti e delle risorse sui più comuni dispositivi in dotazione.

Il tutto per un livello di gradimento notevole su tutti i fronti. *“I vantaggi si percepiscono da chi utilizza i sistemi Cisco quotidianamente”, sottolinea Clementi. “Il riscontro è talmente elevato che in alcune occasioni dobbiamo limitare la partecipazione agli eventi tramite videoconferenza perché altrimenti rischiamo di invitare ospiti di rilievo a parlare in una sala vuota”.*

Senza contare l'importanza dei sistemi di collaborazione da un punto di vista dell'impatto ambientale. *“Risparmiare su viaggi e trasferte riduce al contempo le emissioni di carbonio”, conclude Clementi. “Grazie a Cisco possiamo dare il nostro apporto ed estendere la sensibilità su queste tematiche all'ambiente produttivo del territorio con cui stiamo facendo sistema, mettendo a disposizione delle organizzazioni con cui abbiamo contatti le nostre strutture di Telepresence, che sono certificate e in grado di ospitare eventi per i partner e le aziende con cui collaboriamo”.*





### Per ulteriori informazioni

Maggiori informazioni sull'architettura, soluzioni e servizi Cisco si possono trovare all'indirizzo:

[www.cisco.com/go/collaboration](http://www.cisco.com/go/collaboration)

### Elenco dei prodotti

#### Soluzioni Video Infrastruttura

- VCS control
- VCS Expressway
- MCU4220
- TCS
- TMS

#### Soluzioni Video Endpoint

- Codec MXP in sale con impianto di domotica e 5 telecamere sincronizzate con i microfoni
- Tandberg 770 MXP
- EDGE75
- SX20
- T1000
- Cisco Jabber Video for TelePresence
- Cisco Jabber Video for Apple iPad
- Streaming video tramite MCU 4220
- Streaming video tramite TCS

#### Soluzione Ip Phone

- CUCM
- Cisco IP Phone con Cisco Unified Video Advantage

#### Webex in SAS



#### 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

#### Italian Headquarters

Cisco Systems Italy  
Via Torri Bianche, 8  
20871 Vimercate (MB)  
[www.cisco.com/it](http://www.cisco.com/it)  
Toll Free: 800 782648  
Fax: 039 6295299

#### Rome Branch Office

Cisco Systems Italy  
Via del Serafico, 200  
00142 Roma  
Toll Free: 800 782648  
Fax: 06 51645001

There are more than 200 Cisco branch offices around the world. Their addresses, telephone and fax numbers are available on the Cisco website: [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).