



L'innovazione stuzzica l'appetito di business

Gruppo Amadori sceglie Cisco e VEM sistemi per dotarsi di una infrastruttura affidabile e performante, sistemi di collaborazione e comunicazione unificata e un moderno sistema di videosorveglianza su rete IP.

In breve

Azienda

Gruppo Amadori

Settore

Agroalimentare

La sfida

- Modernizzare l'infrastruttura TLC e l'architettura di rete, passando al protocollo IP
- Ottimizzarne la gestione
- Dotare i dipendenti di strumenti di comunicazione e collaborazione flessibili
- Adottare un sistema di videosorveglianza efficace e a norma
- Fornire un supporto tecnologico adeguato alla logistica

Obiettivi raggiunti

- Servizi di telefonia evoluti e strumenti irrinunciabili a disposizione dei dipendenti, con un forte aumento della produttività
- Ampia autonomia nella gestione degli spostamenti, attività che prima gravava sull'IT
- Abbattimento dei costi di chiamate esterne e interne
- Sistema di videosorveglianza gestibile via rete
- Processi produttivi e logistici integrati in rete

La rete è la piattaforma. Questo è uno dei paradigmi su cui si basano i rapporti, sempre più stretti, tra i team dedicati ai Sistemi Informativi e le Business Unit, in imprese di ogni dimensione e settore. I manager chiedono strumenti per incrementare la produttività e automatizzare le operazioni di routine, gli amministratori IT non vorrebbero veder aumentare i grattacapi della loro gestione ordinaria. Il punto d'incontro consiste nell'utilizzare un approccio architetturale: l'azienda cresce e con essa i servizi dedicati che sfruttano sempre più Internet e le reti IP. E solo quando la piattaforma è solida ed è in grado di garantire elevate prestazioni, può costituire una leva organizzativa e tecnologica per soddisfare le necessità di tutta l'azienda, fornendo risposte concrete alle esigenze di business. Adottare un approccio architetturale è una necessità imprescindibile per la solidità e la sicurezza di una piattaforma. Chi gestisce la rete può quindi dare per scontato questo substrato su cui mettere a disposizione servizi sempre più evoluti per dipendenti e clienti, ridurre il tempo dedicato alle attività di gestione e addolcire i budget che in precedenza occorreva stanziare. In poche parole, la rete solida è un ottimo punto di partenza per crescere. E nel caso di aziende già "cresciute", come Amadori – brand italiano leader nel settore agroalimentare -, si ricorre ad una piattaforma affidabile e a partner tecnologici di alto profilo per migliorare ancora. Per questo le organizzazioni come Amadori scelgono infrastrutture e soluzioni ICT Cisco e consulenti altamente specializzati, come VEM sistemi.

Affidabilità, l'ingrediente indispensabile

Amadori è una azienda innovativa e punto di riferimento per i piatti a base di carne. Il Gruppo, nato a San Vittore di Cesena quaranta anni fa, oggi comprende circa 6500 dipendenti, suddivisi in 16 stabilimenti industriali e 33 tra filiali e agenzie sul territorio nazionale, per un fatturato che nel 2009 ha superato il miliardo di euro. Gli aspetti chiave che hanno inciso sul successo del Gruppo sono qualità dei prodotti, innovazione e ricerca continua, tempestività nel servire un prodotto fresco nelle case dei consumatori. Un quadro in cui emerge la presenza di un dipartimento focalizzato su sistemi informativi e organizzazione,

composto da 30 professionisti che mettono costantemente al servizio del Gruppo idee e strategie per sfruttare al massimo i vantaggi dell'innovazione tecnologica, ad ogni livello dell'organizzazione. Non sorprende quindi l'interesse dedicato da Amadori alle soluzioni di comunicazione e collaborazione Cisco, un ambito per il quale l'azienda ha avviato progetti dedicati al miglioramento del modo di lavorare dei dipendenti, finalizzato ad una maggiore efficienza operativa generale.

Per raggiungere questo obiettivo, il Gruppo Amadori è partito con un'opera di revisione dell'infrastruttura di telecomunicazione, come chiarisce **Massimiliano Gherardi**, Responsabile Network e Telecomunicazioni del Gruppo Amadori. *"Negli ultimi anni era maturata la necessità di rivedere l'architettura di rete delle sedi principali, ormai obsoleta per poter soddisfare le nuove esigenze in termini di complessità e prestazioni. Il crescente numero di dispositivi in rete quali client, server, telefoni, wi-fi, dispositivi industriali dedicati alla produzione e all'automazione della logistica aveva generato una situazione critica. Le dimensioni raggiunte stavano creando grossi problemi sia nella gestione ordinaria che nelle attività di manutenzione"*.

A ciò si è aggiunta una nuova motivazione: innovare il sistema di comunicazione voce e video, traffico precedentemente veicolato tramite reti dedicate e dispositivi analogici. *"L'infrastruttura che avevamo in dotazione non ci avrebbe garantito l'adeguato supporto per migrare i sistemi di telefonia e di videosorveglianza sulla rete IP"*.

Il punto di partenza è così consistito nell'implementazione di una rete di elevate prestazioni. *"Alcuni progetti che intendevamo avviare, segnatamente virtualizzazione e consolidamento dei server con centralizzazione dell'architettura applicativa, hanno reso fondamentale un cambiamento fisico e logico del network. I server delle filiali periferiche sono stati sostituiti da due Data Center ubicati nella sede centrale ed è in questa fase che abbiamo sostituito tutti gli apparati di rete e in alcuni casi anche il cablaggio di dorsale"*. La nuova infrastruttura fornita da VEM sistemi ha compreso switch Cisco Catalyst 6500 nei Data Center e switch Cisco 35xx nei nodi periferici.

“Una volta completata l’architettura abbiamo attivato le funzionalità Layer 3 per la gestione delle varie VLAN e altri protocolli per gestire al meglio il traffico multicast generato da alcuni applicativi”.

Grazie a questo potenziamento, secondo Gherardi ora la rete non costituisce più una preoccupazione: le caratteristiche di performance, flessibilità e affidabilità consentono ai Sistemi Informativi di Amadori di concentrarsi sull’ideazione e adozione di nuove applicazioni e servizi, senza doversi chiedere, ogni volta, se la rete sia in grado di supportarli. *“I problemi sulla piattaforma ricadevano principalmente sullo strato applicativo di superficie. Ora non ho più la preoccupazione di giustificare o trovare soluzioni per l’indisponibilità dei servizi che eroghiamo. Dal punto di vista dell’utente, più la rete è invisibile e trasparente all’operatività quotidiana, maggiore è la certezza che il network è affidabile”.* Amadori, che da tempo si avvale dei servizi di network management erogati da VEM sistemi in modalità SaaS, con la nuova piattaforma di rete può ora beneficiare anche delle loro feature più avanzate. *“Aver attivato una serie di funzionalità di controllo del traffico di rete ci permette di limitare e, in alcuni casi, di anticipare i problemi oltre a fornirci importanti elementi di pianificazione”.*

L’architettura di Collaboration e Comunicazione Unificata: il piatto forte

Ma qual è il motivo che spinge sempre più realtà alle soluzioni di collaboration e comunicazione unificata? *“L’obiettivo principale che muove ogni nostro nuovo progetto consiste nel voler garantire al Gruppo il miglior servizio possibile”*, aggiunge Gherardi. *“Solo l’evoluzione del sistema telefonico verso la comunicazione e collaborazione unificata, integrata con gli applicativi di messaggistica, ci avrebbe permesso di soddisfare al meglio le esigenze di mobilità del nostro personale”.*

In una realtà come Amadori i dipendenti devono essere sempre raggiungibili dai colleghi e le figure commerciali non possono correre il rischio di perdere chiamate di clienti o lasciarsi sfuggire nuove opportunità. Non solo: sfruttare l’integrazione multicanale tra telefono e sistemi di messaggistica consente vantaggi ancora più elevati. *“Partendo dalla nuova piattaforma abbiamo dato il via a un nuovo progetto di aggiornamento del sistema di Messaging e Collaboration di Amadori. L’obiettivo era quello di attivare il processo di Move to Lotus di IBM per più di 1000 utenti attivando, oltre al servizio Mail di Lotus Domino e Notes, le funzionalità di Instant Messaging e web collaboration di Lotus Sametime e Quickr. In questa fase abbiamo identificato circa 100 utenti ai quali attivare anche*

la telefonia VoIP di Cisco”. Sono stati quindi implementati nella rete: Cisco Unified Communications Manager, il centralino software per la gestione delle chiamate, Cisco Unity, l’operatore automatico, e Cisco Presence Server, il sistema che consente di avere sotto controllo la disponibilità dei colleghi.

Grazie alla facilità di integrazione delle soluzioni Cisco in qualsiasi ambiente applicativo e della loro totale interoperabilità, Amadori si è dotata di una piattaforma di comunicazione che, oltre a fornire servizi di telefonia evoluti, offre agli utenti servizi ora irrinunciabili. *“Funzioni quali il Click to Call e la gestione di rubriche centralizzate hanno permesso di migliorare l’operatività quotidiana degli uffici che usano il telefono come principale strumento di contatto con clienti e fornitori”.* Effettuare una chiamata telefonica da una pagina web o vedere se i propri colleghi sono al telefono o meno, il tutto integrato con la posta e gli strumenti di chat, permette maggior efficienza nelle comunicazioni. Non solo. *“Nell’area commerciale si è ridotta drasticamente la percentuale di chiamate dei clienti perse grazie a una configurazione ottimale degli instradamenti telefonici e dei gruppi di risposta che ha dato ottimi risultati ancor prima di adottare soluzioni di call center”.* Un dato di fatto: la tecnologia è al servizio del business. *“Per chi usa il telefono in modo intensivo, poter vedere chi sta chiamando, rispondere dal PC, passare alla voice mail la chiamata se è occupato, non chiamare un collega perché si vede dal PC che è indisponibile, sono funzionalità di cui i miei colleghi ora non possono più fare a meno e, nel complesso, possiamo affermare di aver conseguito un consistente miglioramento dei rapporti dell’azienda con i nostri partner e fornitori”.*

Gli utenti, inoltre, possono ora contare su una ampia autonomia nella gestione degli spostamenti, attività che prima gravava molto sull’IT. *“È sufficiente immettere i propri dati di log-in e password in un qualsiasi telefono IP Cisco connesso alla rete, e chiunque può essere raggiungibile senza dover rimanere fisso alla propria postazione. Inoltre, grazie all’IP Communicator Cisco, un ‘telefono software’ installato sul PC, abbiamo la totale integrazione tra i dispositivi”.* Ma è importante sottolineare anche l’abbattimento dei costi che ha accelerato il ritorno dell’investimento. *“Le chiamate a clienti e fornitori ci costano di meno, questo è una chiave di lettura molto importante per l’azienda. Un valore tangibile che va sommato al 5% di aumento della produttività alla voce vantaggi economici ottenuti grazie alla soluzione Cisco”.*

Videosorveglianza (e benefici) di contorno

Amadori ha infine scelto un sistema di videosorveglianza che sfrutta la rete IP per avere a disposizione la massima flessibilità di gestione. Le telecamere sono alimentate tramite la funzionalità Power Over Ethernet (PoE) per avere la totale libertà di posizionamento, indipendentemente dalla presenza di prese elettriche e per avere anche il controllo

completo del loro funzionamento, da remoto e in modo centralizzato. Ma l'esigenza di Amadori era ancora più particolare: rispondere ai criteri di privacy e allo statuto dei lavoratori in materia di controllo dei dipendenti. *"Era importante garantire la certezza al nostro personale che il sistema di videocamere installato presso i nostri stabilimenti – circa 40 dispositivi connessi alla rete IP – funzionasse solo al di fuori dell'orario di lavoro"*, sottolinea Gherardi, "e che non si trattasse quindi un apparato di controllo, in contrasto con le normative vigenti".

VEM sistemi ha consigliato ad Amadori l'integrazione del software Cisco Energywise, grazie al quale è possibile definire le policy di accensione e spegnimento via rete IP delle videocamere. *"Energywise ci permette di impostare la programmazione centralizzata delle porte che alimentano le telecamere, configurandola direttamente sugli switch di accesso delle famiglie Cisco 3560 e 4507 che forniscono l'alimentazione"*. Le fasce orarie sono descritte come riga di comando e si basano sull'orario dello switch, acquisito da un server NTP. Niente a che vedere, in quanto a comodità, con un qualsiasi sistema di interruttori elettrici on/off manuali. *"Dovevamo fornire una garanzia aggiuntiva disattivando o meno l'alimentazione delle telecamere negli orari prestabiliti. Le persone che lavorano negli stabilimenti vedono i led delle videocamere spenti e hanno la certezza che le immagini non vengano registrate. Privacy dei dipendenti e responsabilità dell'azienda sono quindi al sicuro"*. Se la tendenza di organizzazioni di ogni settore e dimensione è quella di migrare sulla rete IP più servizi e funzionalità possibili, Cisco Energywise si conferma lo strumento più adatto per ridurre i consumi e, nel caso di Amadori, per sfruttare la gestione intelligente dei dispositivi ad essa collegati.

Tecnologia per palati fini

Sulla base del successo del progetto pilota, Gherardi prevede l'estensione a nuovi utenti del sistema di comunicazione e collaborazione unificata delle sedi centrali e degli uffici remoti. Si stanno inoltre valutando progetti anche in ambito security, con un occhio di riguardo alle soluzioni NAC di Cisco per il controllo degli accessi alla rete. Nessun dubbio quindi sulla conferma degli attori, ovvero VEM sistemi e Cisco. *"VEM sistemi si è dimostrata negli anni un partner competente, affidabile e sempre all'avanguardia nel proporre le soluzioni di cui avevamo bisogno, caratteristiche molto importanti per una azienda come il Gruppo Amadori, che fa della qualità e dell'efficienza i propri tratti distintivi"*. E, in conclusione, Gherardi indica nei

vantaggi ottenuti il perché di una scelta: *"Puntare su Cisco significa dotarsi di prodotti di qualità, che permettono di preservare gli investimenti del passato assicurando la continuità tecnologica e di know-how. Dal punto di vista dell'innovazione cercavamo la garanzia di poter contare su una tecnologia all'avanguardia, abilitante per tutte le implementazioni e le funzionalità necessarie ai progetti di oggi e del futuro"*.

Un supporto alla logistica

Maurizio Linari è Direttore della funzione Logistica distributiva del Gruppo Amadori: un team composto da più di 700 collaboratori. Ogni giorno la divisione gestisce 25.000 quintali di prodotto e quindi 270.000 casse stoccate e trasportate su tutto il territorio nazionale. I processi per arrivare a questi numeri vanno dalla gestione fisica del magazzino dei prodotti freschi e surgelati alla preparazione e consegna degli ordini dei clienti. Sono quindi le attività di Picking, prezzatura, pallettizzazione, fatturazione e, ovviamente, organizzazione dei trasporti che richiedono prestazioni e alta affidabilità della rete. *"Un punto di forza della nostra azienda"*, spiega Linari, *"è la consegna del prodotto fresco entro le 24 ore. Per raggiungere questo obiettivo dobbiamo avere anche la garanzia di una rete che supporti le nostre attività 365 giorni l'anno. Con gli ultimi progetti tecnologici abbiamo elevato il grado di affidabilità del trasporto dell'informazione in rete e possiamo quindi guardare avanti ai progetti di ampliamento delle piattaforme distributive delle sedi principali"*.

Stefano Scopone è il direttore vendite del Canale Grande Distribuzione e distribuzione organizzata (GDO) del Gruppo Amadori. Il team di lavoro è composto da 63 collaboratori, dei quali 37 costituiscono il gruppo di Call Center di sede, mentre gli altri presidiano il territorio nazionale. Parlando di numeri, spiega Scopone, la GDO gestisce circa 7.100 ordini settimanali, per un totale di circa 1.600.000 tonnellate di prodotti. *"Con le nuove tecnologie di Comunicazione Unificata proposte dai Sistemi Informativi, siamo riusciti finalmente a riorganizzare il processo di presa ordini telefonica, integrandola all'operatività quotidiana di gestione degli ordini mediante Mail, Fax, Web. Abbiamo praticamente azzerato i vecchi problemi telefonici e i miei collaboratori beneficiano ora di comode funzionalità alle quali non potremmo più rinunciare"*.

Link utili

Cisco

www.cisco.com/it

Gruppo Amadori

www.amadori.it

VEM sistemi

www.vem.com



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.

© 2011 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati. Il logo Cisco è un marchio registrato di Cisco Systems, Inc. negli Stati Uniti e in determinati altri paesi. Tutti gli altri marchi o marchi registrati citati in questo documento o sul sito Web di Cisco sono proprietà delle rispettive aziende.