



Banca d'Alba ha messo a punto una **piattaforma collaborativa per ottimizzare l'organizzazione e lo svolgimento delle attività aziendali.**

IN BREVE

Cliente: Banca d'Alba

Settore: Servizi finanziari

Sede: Italia

Dipendenti: 479 dipendenti, 68 filiali

La sfida

- Aumentare l'efficienza operativa e ridurre i tempi/costi di trasferta legati alla struttura ampiamente distribuita sul territorio
- Ottimizzare le fusioni e le acquisizioni, semplificare il supporto IT agli utilizzatori

La soluzione

- Piattaforma collaborativa Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Jabber per la creazione di un ambiente di lavoro unificato
- Cisco WebEx Meeting Center per la realizzazione di teleconferenze e corsi di aggiornamento via web e per supportare l'help desk IT

I risultati

- Miglioramento nelle comunicazioni, nel flusso di informazioni e nella fase decisionale
- Integrazione più rapida di nuove aziende, filiali e utilizzatori all'interno del gruppo, a un costo inferiore
- Corsi di formazione mirati e più efficaci senza ricorrere a trasferte

La sfida

Le Langhe costituiscono senza dubbio uno degli scorci più affascinanti dell'Italia del Nordovest, nel cuore di panorami collinari mozzafiato; ma l'idillio di questi luoghi si accompagna a un'operosità frenetica che con la particolare morfologia del territorio si ritrova spesso a dover fare i conti.

Banca d'Alba, la più diffusa banca cooperativa del territorio, conosce bene le difficoltà appena descritte. I suoi 120.000 clienti, di cui 42.500 Soci (che fanno di Banca d'Alba la più grande banca per compagine sociale in Italia nel Credito Cooperativo), sono infatti dislocati in 250 comuni, anche di piccole dimensioni. Nata nel 1998 dalla fusione di tre banche di credito cooperativo, Banca d'Alba è rapidamente cresciuta, spinta sempre dalla volontà di comprendere e soddisfare le esigenze economiche dei suoi clienti e della comunità. La crescita si è accompagnata alla necessità di sostenere processi importanti con un occhio di riguardo alle peculiarità culturali della comunità locale. Altre priorità della banca riguardano la qualità del servizio offerto ai propri clienti e la possibilità per questi di accedere a prodotti nuovi e innovativi, dall'home banking a soluzioni di credito personalizzate. Fin dalla sua fondazione, la Banca si è servita della tecnologia per semplificare i processi gestionali e per supportare le comunicazioni. Nel 2002 è diventata una delle prime banche del Paese a sfruttare i vantaggi della telefonia IP, adottando Cisco® Unified Communications Manager (UCM) come piattaforma scalabile per supportare la crescita e ridurre i costi operativi a mezzo di integrazioni e modifiche semplici da effettuare.

Alcuni anni fa, inoltre, Banca d'Alba ha iniziato ad utilizzare i servizi di videoconferenza per migliorare la comunicazione tra i dirigenti, installando terminali video Cisco Tandberg nella sede amministrativa ed operativa a 20 km da Alba, ed in altre filiali più lontane.

La soluzione

Di recente, la Banca ha intrapreso un percorso di rinnovamento tecnologico aggiornando i suoi server Cisco UCM e integrando così in una piattaforma unica la gestione di tutta la comunicazione voce, video, mobile e telepresenza.



“L’integrazione delle soluzioni video costituisce una parte importante della nostra strategia IT. Poter vedere l’espressione di una persona mentre si parla è importante tanto quanto ascoltare quello che ha da dire, in particolar modo quando si affrontano questioni delicate.”

Michelino Bonino
Responsabile IT
Banca d’Alba

“L’aggiornamento della piattaforma Cisco Unified Communications Manager ha costituito un momento importante per il salto di qualità del comparto IT, trasformando l’infrastruttura in una vera piattaforma collaborativa” spiega **Michelino Bonino**, Responsabile IT di Banca d’Alba. *“In questo modo abbiamo potuto lavorare sul miglioramento dell’efficienza operativa interna, grazie al supporto fornito da una comunicazione tempestiva e più efficace. Inoltre l’introduzione di soluzioni basate sulla tecnologia video ci ha fornito una concreta alternativa alla necessità di spostarsi fisicamente per partecipare a riunioni e corsi di formazione”*.

La struttura IT della Banca ha poi scelto di adottare Cisco Jabber™. Disponibile per numerosi dispositivi, compresi PC, MAC, tablet e smartphone, il software client Jabber ha permesso di gestire – in modalità integrata – presenza, instant messaging, video ad alta definizione, telefonia, segreteria telefonica, condivisione di file ed applicazioni in completa sinergia con il sistema telefonico e di videocomunicazione IP Cisco.

“L’operatività quotidiana e la strategia di crescita fanno del nostro un ambiente lavorativo davvero dinamico,” sottolinea Bonino. *“Cisco Jabber rende la collaborazione facile per chi lo utilizza, il che rende immediatamente chiari i vantaggi che derivano dalla sua adozione. Riesce a creare un ambiente di lavoro unificato che si fonda su una serie di strumenti davvero semplici da usare. Per esempio, la funzionalità di presenza permette di sapere quando un collega è disponibile, e così contattarlo con un messaggio istantaneo o una telefonata diventa comodissimo”*. Il primo step è consistito nell’installazione di Cisco Jabber su 80 computer, compresi quelli del personale delle filiali e quelli dell’help desk IT. Successivamente, è stato introdotto Cisco WebEx® Meeting Center per abilitare le teleconferenze via computer con condivisione di dati.

Ma la natura stessa della Banca è talmente dinamica da aver introdotto una nuova esigenza, proprio mentre il reparto IT si stava occupando dell’integrazione delle nuove soluzioni. La priorità era diventata quella di integrare una nuova realtà nell’infrastruttura di Banca d’Alba, in conseguenza di una recente acquisizione. Questa struttura si serviva di un mix di centralini telefonici di diversi costruttori. In passato, Banca d’Alba avrebbe dovuto acquistare e installare per ogni filiale dei gateway per la comunicazione vocale e collegarli alla rete tramite linee specifiche. Invece con un po’ di creatività e grazie alla versatilità di Cisco Jabber si è riusciti a risolvere diversamente e velocemente, installando Cisco Jabber sui computer dei nuovi dipendenti e collegandoli alla rete aziendale; in questa maniera è stato possibile anche per loro usufruire dei vantaggi di chiamate a basso costo via rete, accedere alla rubrica aziendale così come alle informazioni sulla loro disponibilità, con la possibilità di contattarli attraverso i servizi di messaggistica istantanea (IM), voce e video.

Inoltre, grazie al Cisco Jabber Software Development Kit (Jabber SDK), il reparto IT è stato in grado di sviluppare una nuova applicazione web che aiutasse ulteriormente l’operatività della nuova banca. In meno di due settimane è stata così implementata sul portale Intranet aziendale la possibilità di ricevere messaggi in pop-up via web a fronte di una chiamata. Questa integrazione di Jabber recupera informazioni dalle chiamate in entrata e compila in automatico i campi della pagina web, fornendo all’help desk informazioni istantanee e migliorando così i tempi di risposta e risoluzione dei problemi. In futuro, questa funzione verrà resa disponibile su altri moduli del portale web della Intranet, contribuendo all’ottimizzazione della produttività e della qualità del servizio per tutti i membri dello staff della Banca che ricevono chiamate da utenti interni, clienti e business partner.

Altra funzionalità in via di studio è l’integrazione direttamente nel portale Intranet delle informazioni sulla disponibilità delle persone, con la possibilità di attivare sessioni di messaggistica istantanea, chiamate audio e video o sessioni di collaborazione Webex direttamente con un click all’interno del browser. In questo modo i dipendenti

“Gli strumenti messi a disposizione da Cisco ci consentono agevolmente di organizzare corsi dagli argomenti mirati e con una frequenza maggiore rispetto al passato. Il nostro personale può essere costantemente formato e aggiornato, consentendoci al contempo di risparmiare sui tempi e sui costi delle trasferte.”

Michelino Bonino
Responsabile IT
Banca d'Alba

saranno in grado di accedere istantaneamente a tutte le funzioni di comunicazione e collaborazione dall'interno della stessa Directory aziendale e delle applicazioni di sportello più utilizzate. Tutti e tre i progetti sono stati portati a termine internamente servendosi di strumenti, documentazione e codici disponibili su www.jabberdeveloper.com. Questo sito, che permette di integrare le soluzioni di Collaboration Cisco in applicazioni web, è accessibile da tutti i partner e clienti Cisco.

I risultati

Sebbene l'istituzione del nuovo ambiente collaborativo sia solo agli inizi, Banca d'Alba sta già riscontrando benefici concreti. Per esempio, essendo stato il primo reparto ad averlo adottato in azienda, il team IT ha toccato con mano i vantaggi del nuovo ambiente di lavoro. *“Fornire supporto IT ai clienti via telefono non è certo una condizione lavorativa ideale, perché spesso si fatica a comprendere i problemi e loro sono in difficoltà a spiegarceli. È dato che avere accesso ai giusti strumenti e risorse IT è una parte fondamentale del lavoro, si ritrovano sotto stress”*, continua Bonino. *“La possibilità di intraprendere una sessione di condivisione utilizzando la funzionalità integrata in Jabber e visualizzare il desktop di chi ci chiede assistenza ci ha aiutati a risolvere più velocemente le criticità e permette alle persone di lavorare meglio”*.

Gli utilizzatori di Cisco Jabber hanno potuto rapidamente apprezzare i nuovi strumenti collaborativi presenti sul proprio computer, in particolare quelli relativi alla disponibilità e alla messaggistica istantanea, che hanno contribuito a ridurre drasticamente il numero di chiamate perse ai colleghi. Per di più, gli IM sono talmente pratici da aver spesso sostituito le telefonate. Questa agilità nella comunicazione ha portato all'ottimizzazione del flusso delle informazioni e ha reso la fase decisionale più rapida e sicura. La produttività ne risentirà in positivo, una volta che tutti i dipendenti potranno avere accesso a queste soluzioni.

In un secondo momento, sempre più persone trarranno giovamento dal posizionamento di webcam sui propri schermi. *“L'integrazione delle soluzioni video costituisce una parte importante della nostra strategia IT”*, dice Bonino. *“Poter vedere l'espressione di una persona mentre si parla è importante tanto quanto ascoltare quello che ha da dire, in particolar modo quando si affrontano questioni delicate”*.

Cisco Jabber da un lato accresce la comunicazione tra le diverse filiali, e dall'altro riduce l'esigenza di dover visitare le altre sedi troppo frequentemente. Oltre alle videochiamate tramite Cisco Jabber, la Banca sta integrando la soluzione con le strutture adibite alla videoconferenza e ha in progetto di estendere le web conference effettuate tramite Cisco WebEx Meeting Center a ogni computer e smartphone aziendale. *“Riteniamo che gli strumenti messi a disposizione da Cisco ci consentano agevolmente di organizzare corsi dagli argomenti mirati e con una frequenza maggiore rispetto al passato. In tal modo il nostro personale può essere costantemente formato e aggiornato, consentendoci al contempo di risparmiare sui tempi e sui costi delle trasferte”*. La possibilità di organizzare e realizzare in tempi brevi corsi di formazione e aggiornamento è stata particolarmente apprezzata dalla Banca a fronte della sua più recente acquisizione; Cisco WebEx è stato infatti impiegato per formare il personale quando gli sportelli erano chiusi al pubblico.

Se l'impatto della soluzione Cisco in ambiti quali produttività e formazione era prevedibile, la flessibilità degli strumenti di collaborazione ha comunque sorpreso il reparto IT. *“La versatilità di Cisco Jabber è incredibile”*, conclude Bonino. *“Siamo in grado di implementare i servizi voce nel giro di pochi giorni. In passato, invece, ci sarebbero volute settimane per ottenere linee temporanee dall'operatore telefonico e avremmo dovuto per di più accollarci le spese dei gateway voce. Essere capaci di fornire ai nostri colleghi un servizio voce e video completo nel giro di un giorno ci ha aiutato a rendere più veloce la fusione delle due strutture”*.



Fasi successive

Nella seconda fase del progetto, Cisco Jabber verrà esteso a tutta la struttura della Banca. L'ulteriore integrazione di Cisco WebEx nell'attuale infrastruttura per la videoconferenza comprenderà la possibilità di aggiungere l'esperienza video immersiva di Cisco TelePresence®. La tecnologia video è considerata un mezzo per rendere immediatamente disponibile a colleghi e clienti la conoscenza e il know-how degli specialisti di settore.

La flessibilità offerta da Cisco Unified Workspace Licensing consentirà l'utilizzo ottimale della soluzione da parte della Banca e permetterà inoltre di esplorare nuove modalità di sviluppo dell'ambiente collaborativo. Un'idea è quella di installare Cisco Jabber sugli iPad, cosicché i dirigenti possano usufruire della medesima esperienza collaborativa non solo sui loro computer aziendali ma anche sui dispositivi mobili.

Per ulteriori informazioni

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

www.cisco.com/go/collaboration

Elenco dei prodotti

Unified Communications

- Cisco Unified Communications Manager 8.6

Collaboration Applications

- Cisco Jabber
- Cisco WebEx Meeting Center

Management

- Cisco Unified Workspace Licensing



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

Italian Headquarters
Cisco Systems Italy
Via Torri Bianche, 8
20871 Vimercate (MB)
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.