

Came Group, la collaborazione apre nuove opportunità al business

Case Study



La società leader nel settore delle automazioni per la sicurezza e il controllo degli ambienti sceglie tecnologia Cisco e si affida alla consulenza di Dimension Data per interconnettere sedi e filiali a livello internazionale, tramite una architettura di comunicazione e collaborazione dati, voce e video integrata.

IN BREVE

Cliente: Came Group Spa

Settore: Automazioni per ingressi, parcheggi, controllo accessi, dissuasori, videocitofonia, domotica

Sede: Treviso

Dipendenti: 1.000

La sfida

- Integrare un'unica architettura ICT a livello globale
- Centralizzare gestione, processi e servizi
- Ridurre tempi e spese associate alle trasferte intersede

La soluzione

- Comunicazione e Collaborazione Unificata Cisco
- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco TelePresence
- Cisco Jabber

I risultati

- Aumento della produttività grazie alla facilità di contattare le persone
- Maggior efficienza operativa
- Abbattimento dei costi di comunicazione
- Risparmio dei costi di trasferta
- Facilità di integrare in rete nuove sedi e filiali

La sfida

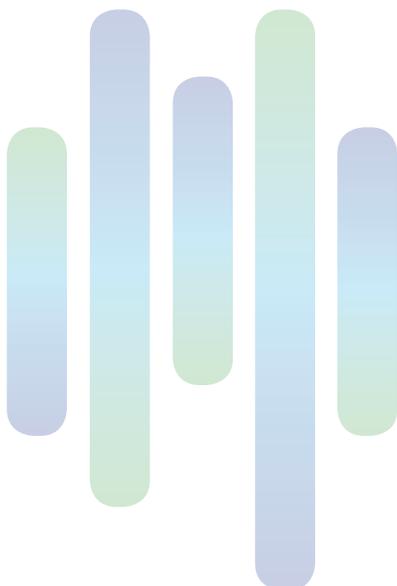
Came Cancelli Automatici è la società principale di Came Group, una delle più importanti realtà a livello internazionale nel settore delle automazioni per la sicurezza e il controllo degli ambienti. La sede di Dossan di Casier (Treviso) comprende il polo produttivo in cui prende vita la più ampia gamma di automazioni per cancelli scorrevoli e a battente, porte garage, barriere stradali, chiusure industriali, porte automatiche e sistemi per il controllo degli accessi. Came comprende circa 250 dipendenti ed è presente sul mercato con 254 tra filiali e distributori esclusivi in 107 Paesi. Il Gruppo Came comprende altre società produttive come Urbaco, azienda francese che realizza dissuasori automatici e fissi per un'ampia gamma di applicazioni, e Jolly Motor, attiva nello sviluppo di motori e automatismi per tapparelle, tende da sole, screen e veneziane per abitazioni e usi commerciali. In totale, il Gruppo è presente sul mercato con 480 tra filiali e distributori esclusivi in 118 paesi nel mondo per un totale di 1000 dipendenti.

Per le società come Came, così articolate e distribuite sul territorio, entrano in gioco due fattori chiave apparentemente contrastanti. Da una parte diventa fondamentale avere a disposizione una infrastruttura di comunicazione e di collaborazione capillare tale da consentire un livello di operatività e di contatti tra dipendenti e manager volto a favorire la produttività e i processi decisionali stessi. È altresì importante che un'architettura di questo tipo sia facilmente gestibile da un unico team centralizzato. Il rischio è che i vantaggi derivanti da un sistema distribuito siano azzerati da una complessità di controllo e da una oggettiva anti-economicità di attività quali l'implementazione, la configurazione e l'assistenza agli utenti. In questo scenario fanno la differenza le soluzioni più flessibili e affidabili che consentono di produrre benefici a breve giro senza pesare sull'organizzazione aziendale, oltre ai partner tecnologici che sanno indirizzare e assistere le imprese nel loro percorso verso l'innovazione. Come ha così trovato in Dimension Data e in una architettura di collaborazione e comunicazione unificata Cisco la risposta all'esigenza di riunire, in un'unica infrastruttura centralizzata, tutte le sedi esistenti e di poter contare su una piattaforma flessibile in grado di integrare, in modo semplice e veloce, le nuove acquisizioni a livello mondiale, presenti e future.



“L’utilizzo di Jabber sui personal computer consente anche di effettuare videoconferenza sugli endpoint. I dipendenti sono così contattabili tramite la rete di videocomunicazione indipendentemente dalla loro ubicazione e dagli strumenti a disposizione.”

Massimiliano Tesser
CIO di CameGroup



La soluzione

Negli ultimi tre anni il Gruppo Came si è reso protagonista di un processo di integrazione di una unica architettura di ICT a livello globale a partire dalla interconnessione di tutte le sedi, che fino ad allora avevano utilizzato sistemi diversi e separati. L’operazione ha compreso una fase di consolidamento della componente server centralizzata con la creazione di due Data Center in Italia, completi di architetture in ottica business continuity con collegamento in fibra necessarie a supportare la mole di servizi e risorse che il nuovo ordine di grandezza stava rendendo sempre più necessaria. Il tutto in linea con la strategia aziendale che riconosce nel consolidamento della parte IT il mezzo per ottenere un miglioramento delle procedure, lo snellimento dei processi e l’abbattimento dei costi di gestione. Questa prima fase ha compreso anche una migrazione dei sistemi di ERP verso una soluzione unica e centralizzata.

Il passo successivo è consistito nell’uniformare anche la componente di comunicazione per tutte le sedi con l’implementazione di una soluzione basata su Cisco Unified Communications Manager. L’obiettivo era integrare tutto nell’ottica della collaboration e della mobility con soluzioni Cisco. “*Gli spostamenti intersele di alcuni dipendenti sono piuttosto frequenti*”, chiarisce **Massimiliano Tesser**, CIO di CameGroup, “*quindi era importante mettere a disposizione strumenti di comunicazione per ridurre il più possibile le trasferte e interagire da remoto*”. Laddove gli spostamenti sono indispensabili, l’obiettivo era fornire la massima praticità e facilità di utilizzo dei dispositivi di comunicazione mobili con le stesse funzionalità e la stessa esperienza d’uso, favorendo l’accesso alle risorse aziendali e la stessa reperibilità per gli utenti usando un unico numero ovunque. Con conseguenti risparmi dei costi di viaggio, di comunicazione interna e vantaggi nell’accessibilità ubiqua ai tool aziendali.

Su questa infrastruttura è stato implementato un sistema di Cisco TelePresence e video-conferenza. Ogni filiale ha in dotazione almeno una sala di dedicata in HD con doppio monitor a 60 pollici. Un sistema standardizzato con un livello qualitativo talmente elevato da consentire a Came Group numerose attività da remoto, non ultima lo svolgimento dei CDA in TelePresence. Su questa base, per estendere le nuove funzionalità in chiave mobile ai nuovi servizi e la loro portabilità, grazie all’ausilio di Dimension Data è stato ancora aumentato il livello di collaborazione e comunicazione unificata implementando tutta la videotelefonata e i sistemi di comunicazione integrata tramite Cisco Jabber. Jabber è l’applicazione che rende disponibili tutti i vantaggi della collaboration sui più innovativi dispositivi aziendali e personali come smartphone e tablet, introducendo funzionalità quali la comunicazione dello stato di presenza, la deviazione della chiamata, la possibilità di utilizzare un unico numero sia sul telefono fisso che sul mobile. “*L’utilizzo di Jabber sui personal computer consente anche di effettuare videoconferenza sugli endpoint*”, conferma Tesser. “*I dipendenti sono così contattabili tramite la rete di videocomunicazione indipendentemente dalla loro ubicazione e dagli strumenti a disposizione*”. Per favorire la connettività all’interno delle aree e degli stabilimenti produttivi, Came si è dotata di una infrastruttura wireless, anch’essa basata su soluzioni di Borderless Network Cisco. Ogni dipendente può essere così raggiunto tramite rete wi-fi in tutte le sedi del gruppo con il proprio dispositivo mobile, mantenendo il proprio interno.

I risultati

Dall’implementazione della soluzione Cisco, la comunicazione interna voce e video tra gli uffici del Gruppo è a costo zero. Le sedi sono collegate dallo stesso Unified Communications Manager, quindi le telefonate sono trasmesse come chiamate interne senza nessun costo aggiuntivo. Sono diminuiti i viaggi e di conseguenza i costi

“L’utilizzo della videoconferenza è stato fondamentale nel caso del nostro nuovo Logistic Store che sta nascendo a Parigi, un centro strategico per tutto il gruppo. Tutta la gestione e la direzione dei lavori viene fatta con riunioni settimanali in videoconferenza. La soluzione Cisco ha ridotto drasticamente il numero di viaggi e di persone coinvolte.”

Massimiliano Tesser
CIO di CameGroup

di trasferta grazie alla possibilità di utilizzare TelePresence e video-conferenza sia con gli apparati statici presso le sale apposite, sia con l’utilizzo del telefono, del laptop e di tutti i dispositivi mobili come tablet e smartphone. Il personale è in grado di partecipare a riunioni da ovunque e indipendentemente dal dispositivo che ha in dotazione. “Si tratta di sistemi che hanno introdotto la versatilità e la velocità della comunicazione”, chiarisce Tesser, “quindi lo snellimento delle procedure e la tempestività con cui le decisioni possono essere prese, a tutto vantaggio dell’operatività”. Gli stessi uffici IT sono stati centralizzati in modo da concorrere nella stessa direzione. Il team IT è stato notevolmente ampliato e ora gestisce, oltre ai Sistemi Informativi tradizionali e l’ERP, anche tutta la parte di comunicazione e collaborazione di tutto il gruppo.

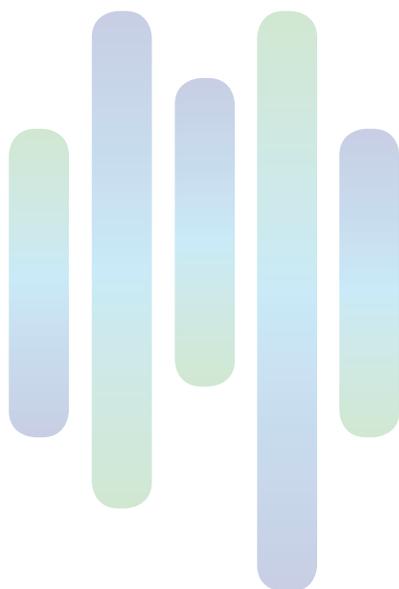
Ma i vantaggi sono stati verificati sul campo. “L’utilizzo della videoconferenza è stato fondamentale nel caso del nostro nuovo Logistic Store che sta nascendo a Parigi”, aggiunge Tesser. “Si tratta di un centro strategico per tutto il gruppo. Tutta la gestione e la direzione dei lavori viene fatta con riunioni settimanali in videoconferenza. La soluzione Cisco ha ridotto drasticamente il numero di viaggi e il numero di persone coinvolte, un risparmio che oltre ai costi vivi comprende il tempo perso e le ore uomo delle persone coinvolte, che possono dedicare più tempo al netto di quanto avrebbero impiegato con la presenza sul posto”. Came è anche coinvolta in progetti con altri partner in tutto il mondo: grazie alla TelePresence i manager possono tenere contatti con più assiduità senza scendere a compromessi in qualità dell’esperienza.

Non solo. “La nostra rete commerciale comprende partner Gold che, in caso di problemi in fase di installazione di nuovi prodotti o a causa di particolari difficoltà ambientali, grazie alla TelePresence possono entrare in contatto con gli ingegneri della casa madre coinvolti nell’R&D per avere assistenza da remoto”. Gli installatori si collegano con il dispositivo in dotazione come utenti remoti alla rete Cisco per ottenere supporto e superare i problemi in fase d’opera.

Cisco Jabber è stato fornito in dotazione ai dipendenti mobili che devono recarsi presso le filiali in tutto il mondo. “Indipendentemente dalla sede in cui si trovano, i nostri colleghi attivano Jabber con il proprio pc o il proprio tablet rendendosi così raggiungibili con il proprio numero interno diretto”, aggiunge Tesser. “Jabber permette loro di sfruttare una comunicazione rapida e integrata con il resto del gruppo da qualunque posizione si trovino. All’interno della filiale, dove è presente la copertura di rete attraverso il wireless centralizzato a livello di Gruppo in ciascuna delle oltre 30 sedi nel mondo. In aree non coperte invece si possono connettere attraverso un tunnel criptato su Internet rendendosi così raggiungibili”. Grazie alla VPN integrata, ogni dipendente con il proprio PC riesce ad avere il proprio interno da qualsiasi ubicazione. Da casa, in viaggio, presso filiali o in visita ai clienti è possibile così avere accesso in modo sicuro alle risorse presenti nella rete aziendale. Questo consente di effettuare anche operazioni di marketing presso i clienti o sessioni di training da remoto. “Abbiamo a disposizione un sistema che consente un elevato livello di collaborazione e la massima reperibilità dell’utente”.

Tesser sottolinea l’impegno che il team si era preposto per giungere a un ambiente architettonico il più possibile omogeneo, comprensivo anche dell’integrazione del sistema di Collaboration con quello di messaggistica e di posta, per dare vita a uno standard di uniformità dei servizi distribuiti. “Abbiamo ottenuto un livello ottimale. Senza contare che, trattandosi di una tecnologia all’avanguardia, l’esserne pionieri ci sprona a mettere a punto sul campo nuove funzionalità per testarne le performance”.

Tra gli obiettivi futuri, Came Group procederà al consolidamento di quanto installato, oltre all’integrazione nella infrastruttura esistente delle nuove aziende e delle filiali oggetto di acquisizioni. “In precedenza trasferire servizi esistenti in piattaforme diverse non era un’operazione conveniente. Ma è stata proprio la facilità di integrazione con il resto dei servizi e con altri ambienti che ha fatto propendere la scelta per Cisco, oltre a funzionalità quali la mobilità, la centralizzazione di sistemi come il wireless a livello



mondiale e la sicurezza integrata nel sistema". È in corso inoltre la realizzazione di un sistema sofisticato e personalizzato di Contact Center su IP, basato anch'esso sulla stessa infrastruttura su cui poggia la soluzione di Collaboration.

Un giudizio altamente positivo che riguarda anche Dimension Data. *"Non abbiamo mai avuto partner così professionali come il team che ci ha seguito", conclude Tesser. "Lavorare con Dimension Data ci ha consentito di verificare con mano i vantaggi di un unico riferimento per una così vasta gamma di soluzioni e servizi e un unico consulente tecnologico".*

Per ulteriori informazioni

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

www.cisco.com/go/collaboration



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.