

Azienda della distribuzione cambia il modo di lavorare

Customer Case Study



La comunicazione “Anytime, anywhere, any media” aiuta Emmelibri a migliorare la produttività insieme alla flessibilità e al livello dei servizi offerti.

EXECUTIVE SUMMARY

Nome Cliente: Emmelibri S.p.A.

Settore: Distribuzione Libreria

Posizione geografica: Italia

Numero dipendenti: 350

Sfida

- Reagire velocemente per cogliere le opportunità offerte dai cambiamenti di mercato
- Migliorare l'efficienza operativa attraverso una più stretta collaborazione fra colleghi e partners

Soluzione

Una soluzione pervasiva che incorporasse tecnologie di comunicazione Cisco sia video che voce, tra cui:

- Cisco Jabber IM per BlackBerry
- Cisco Jabber per iPhone e iPad
- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco TelePresence System EX90 personal endpoint

Risultato

- Aumento della produttività grazie ad una comunicazione interna più efficiente
- Dipendenti sempre connessi e raggiungibili grazie all'impiego di soluzioni collaboration per dispositivi portatili
- Riduzione significativa dei costi di viaggio
- Decisioni più rapide e risposte più veloci alle necessità dei clienti

La Sfida

Parte del gruppo Messaggerie, Emmelibri è uno dei leader di mercato della distribuzione libraria in Italia. L'azienda distribuisce all'ingrosso e a catene di librerie, così come a singole librerie e a punti vendita discount. Ha una forte presenza online attraverso varie compagnie che vendono direttamente attraverso internet.

Come ovunque nel mondo, il settore della distribuzione libraria in Italia è competitivo e si evolve rapidamente e la concorrenza è costantemente in competizione per rifornire i rivenditori con i libri più richiesti. Per rimanere al vertice in questo contesto è essenziale operare in modo efficiente e agile così da rispondere velocemente alle opportunità nel momento stesso in cui si manifestano.

Tuttavia, operando in un network molto vasto di aziende sussidiarie, Emmelibri aveva difficoltà a ottenere un lavoro di squadra coeso, necessario per fornire un servizio di distribuzione efficiente e tagliato su misura per il cliente.

Emmelibri si è resa conto che per incrementare significativamente le sue performance avrebbe dovuto migliorare la comunicazione fra il suo network di aziende, aiutando i suoi impiegati e i suoi partner esterni a collaborare in modo più stretto. “Per migliorare l'efficienza, era mission-critical raggiungere la persona giusta velocemente, nel momento esatto in cui era necessaria” dice Luca Paleari, direttore tecnico di Emmelibri. “Noi volevamo che i nostri impiegati e i nostri partners fossero connessi costantemente e in qualunque luogo si trovassero, in modo tale da poter risolvere ogni problema velocemente e servire i nostri clienti in modo più veloce.”

Soluzione

Lo staff IT di Emmelibri ha lavorato a fianco di un partner Cisco per identificare situazioni, come riunioni su nuove iniziative editoriali, dove impiegati e partners hanno necessità di collaborare per indirizzare le necessità dei clienti. Il team che seguiva il progetto Cisco ha quindi sviluppato un'architettura che integrasse una vasta gamma di tecnologie voce e di video comunicazione. Queste tecnologie avrebbero funzionato in modo pervasivo su tutta la struttura di Emmelibri e avrebbero permesso a tutti di lavorare insieme più da vicino.



“Noi volevamo che i nostri dipendenti e partner fossero in grado di connettersi sempre e da qualsiasi luogo, per poter risolvere ogni problema rapidamente e servire i nostri clienti in modo più veloce.”

Luca Paleari
Chief Technology Officer, Emmelibri

Per Emmelibri, una delle principali preoccupazioni era quella di assicurare una transizione fluida dal vecchio modo di comunicare al nuovo sistema: “La soluzione implementata doveva funzionare perfettamente fin dal primissimo momento” dice Paleari. “Se non fosse stato così, dal punto di vista dell’utente finale (l’impiegato medio) sarebbe stata vista come una soluzione troppo complicata da usare e la sua adozione sarebbe stata inevitabilmente rallentata.”

Emmelibri non ha mai avuto dubbi sul fornitore di tecnologie che avrebbe permesso di soddisfare queste aspettative così importanti.

“Il rapporto con Cisco è di lunga data e avevamo grande fiducia nel fatto che il suo staff ci avrebbe aiutato ad assicurare la perfetta riuscita del progetto” dice Paleari.

La soluzione Cisco include l’installazione di Cisco® Jabber™ IM per BlackBerry e Cisco Jabber per iPhone ed iPad.

Queste tecnologie permettono ai dipendenti di essere connessi costantemente grazie alla possibilità di accedere a tutto il loro network di contatti e di rispondere alle chiamate anche quando sono lontani dalla scrivania.

Inoltre, è stato installato Cisco® Unified Communications Manager per gestire tutto il traffico voce, video e messaggistica attraverso l’intero network aziendale.

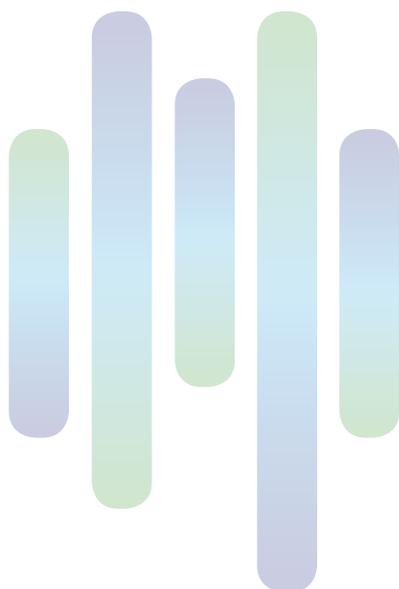
In aggiunta a questo, Emmelibri ha implementato un Cisco® Unified Contact Center Express, una soluzione di gestione del traffico voce che indirizza direttamente le chiamate alla persona appropriata all’interno del network Emmelibri. Questa soluzione permette di contattare direttamente la persona desiderata all’interno di un network esteso, assicurando che i clienti contattino direttamente e velocemente la persona desiderata così da ottenere in modo rapido l’assistenza di cui hanno bisogno.

Il software Cisco® Jabber installato sui desktop degli impiegati, fornisce informazioni sulla disponibilità dei colleghi e un accesso istantaneo a tutte le loro comunicazioni in entrata ed uscita, sia che si tratti di messaggi vocali, istantanei, telefonate o chiamate video. I sistemi da tavolo Cisco TelePresence® System EX90 permettono al personale in ufficio di iniziare una video chiamata semplicemente premendo un bottone

Un programma di addestramento globale e un sito intranet aziendale con tutti i manuali di riferimento ha fornito ai dipendenti il supporto di cui avevano bisogno durante la transizione dal vecchio al nuovo sistema di comunicazione. “I prodotti Cisco sono davvero user-friendly e il partner Cisco era sempre raggiungibile per ogni richiesta di assistenza.” dice Luca Paleari.

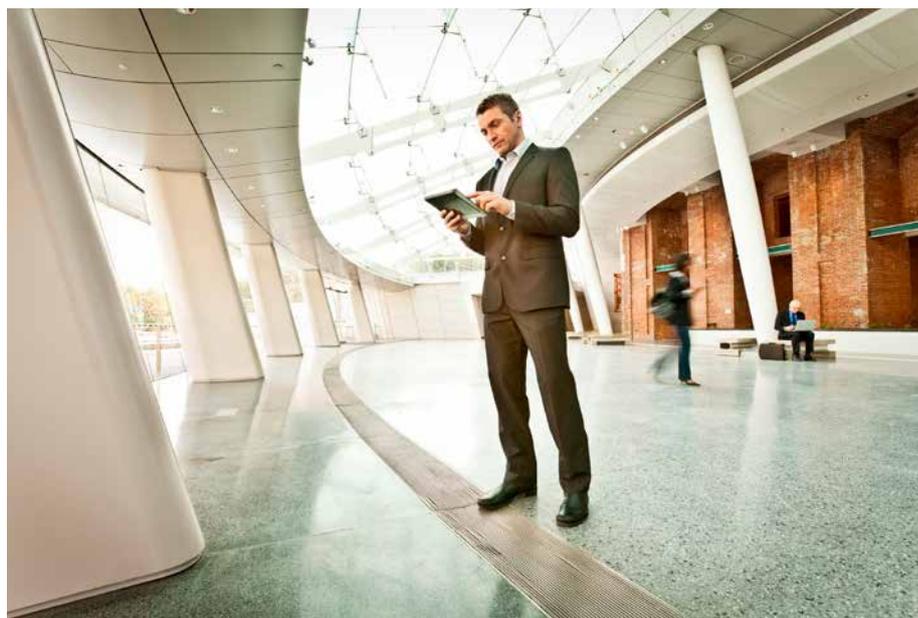
Estendere la comunicazione voce, video, la messaggistica vocale e quella istantanea attraverso tutta l’organizzazione aziendale ha incrementato la qualità e la quantità della collaborazione, rendendola più efficace. I dipendenti devono semplicemente premere un pulsante e, immediatamente, possono parlare uno con l’altro o con un fornitore esterno faccia a faccia.

“Fa una grandissima differenza vedere come una persona reagisce e osservare le sue espressioni mentre parli. Specialmente in situazioni dove si affronta un problema che deve essere risolto con tatto” dice Paleari. “In una azienda come la nostra, che fa molto affidamento sull’outsourcing, ha moltissima importanza l’efficacia della comunicazione video.”



“Con persone in grado di essere in contatto fra loro attraverso vari canali di comunicazione, possiamo essere in contatto e lavorare in modo molto più coeso.”

Luca Paleari
Chief Technology Officer, Emmelibri



Comunicazioni più efficienti hanno prodotto un flusso di lavoro più snello ed efficace attraverso tutto il network di aziende.

Un esempio di tutto questo è la gestione del supporto IT. “Senza la soluzione Cisco, poteva passare anche mezz’ora prima che la risposta giungesse alla persona che aveva richiesto assistenza tecnica” dice Paleari. “Ora, possiamo chattare con Jabber o usare una video chiamata per risolvere il problema il più velocemente possibile.”

Funzionalità come l’Extension Mobility, grazie alla quale si possono re-indirizzare chiamate al proprio cellulare quando si è lontani dalla scrivania, permettono ai dipendenti di essere produttivi anche quando si trovano lontani dall’ufficio.

“La soluzione Cisco ha davvero cambiato in meglio il modo in cui lavoriamo” dice Paleari.

“Con persone in grado di collaborare attraverso vari canali di comunicazione, possiamo essere in contatto e lavorare in modo molto più coeso.”

La possibilità di essere vicini ai colleghi anche se in diversi luoghi geografici è particolarmente apprezzata da Tommaso Giorgi, CIO di Fastbook S.p.a, un distributore all’ingrosso controllato da Emmelibri. “Io lavoro dalla nostra sede di Roma, ma tutte le mie relazioni di lavoro gravitano attorno alla sede di Milano. Strumenti come la video chiamata, il media sharing e l’extended mobility sono diventati rapidamente parte della mia vita quotidiana, facendo diventare irrilevante la mia posizione geografica.”

Grazie a questa soluzione, anche il processo di training e aggiornamento del personale che promuove sul campo le nuove iniziative editoriali, è stato trasformato e reso più efficiente. “Ora usiamo Cisco WebEx® per aiutarci a organizzare sessioni di training senza che le persone coinvolte debbano viaggiare fisicamente per tutto il paese.” dice Giorgi. “Questo ci permette di aggiornare costantemente i nostri promoters, in modo tale che possano informare gli acquirenti nel momento stesso in cui nuovi titoli sono disponibili. Possiamo anticipare che questo ci permette di risparmiare fino al 25 per cento sui costi di viaggio.”

L'approccio architetturale di Emmelibri ha permesso un modo di lavorare «anytime, anywhere, any media» e le Soluzioni Collaboration Cisco sono state finora condivise con tutte le aziende controllate da Emmelibri. Paleari anticipa che queste soluzioni saranno estese ad ogni ulteriore acquisizione futura.

“La soluzione Cisco ci sta aiutando a collaborare più da vicino, non solo al nostro interno ma anche con il nostro vasto ecosistema di partner e affiliati” dice Paleari. “Questo ci aiuta ad assicurare che ciascuno stia lavorando assieme agli altri sugli stessi obiettivi, con il risultato di operazioni più efficienti e dal maggior profitto.”

Per Maggiori Informazioni

Per saperne di più su Cisco Collaboration, visita www.cisco.com/go/collaboration

Lista dei prodotti forniti

Applicazioni collaboration

- Cisco Jabber
- Cisco Jabber IM for BlackBerry
- Cisco Jabber for iPhone and iPad

Unified Communications

- Cisco Unified Communications Manager

Customer Collaboration

- Cisco Unified Contact Center Express

Telepresence

- Cisco TelePresence System EX90 personal endpoints



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV Amsterdam,
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco and the Cisco Logo are trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and other countries. A listing of Cisco's trademarks can be found at www.cisco.com/go/trademarks. Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1005R)