

La Telepresence riduce le distanze ed estende la collaborazione anche per la GDO

Case Study



Penny Market, uno dei principali operatori della Grande Distribuzione, adotta una soluzione di Cisco TelePresence per assicurare la collaborazione tra le sedi e le filiali sul territorio e abbattere i costi di trasferta.

IN BREVE

Cliente: Penny Market Italia

Settore: Grande Distribuzione

Sede: Italia

Dipendenti: 2.500

La sfida

- Fornire soluzioni di videoconferenza alla portata di tutti
- Raggiungere l'obiettivo di "meno viaggi, più vantaggi"
- Comunicare a 360 gradi
- Voce, video e dati su un'unica rete

La soluzione

- Cisco TelePresence System Codec C40
- Cisco TelePresence SX20 Quick Set

I risultati

- Oltre 600 mila KM risparmiati in 6 mesi
- Ampio utilizzo a tutti i livelli aziendali grazie alla facilità di utilizzo
- Comunicazioni più efficienti e miglioramento della collaborazione
- Utilizzo efficace anche per formazione e recruiting

La sfida

Penny Market, parte del gruppo REWE, è una delle più note catene di discount alimentari diffuse sul territorio nazionale, oltre a essere uno dei principali operatori della Grande Distribuzione a livello internazionale, presente in Europa con oltre 2.800 punti vendita. Il marchio ha fatto ingresso nel mercato italiano nel 1994 con l'obiettivo di sviluppare il discount alimentare nel nostro paese, puntando su aspetti quali varietà di assortimento, qualità dei prodotti e affidabilità delle marche per sfatare il luogo comune che avvicina i consumatori a questa fascia di supermercati attirati solo dai prezzi. Dalla sua fondazione, Penny Market ha consolidato la presenza su quasi tutto il territorio italiano, tanto che ad oggi conta 310 punti vendita distribuiti in 17 regioni e serviti da 6 centri di distribuzione, vere e proprie piattaforme logistiche ubicate tra Piemonte, Lombardia, Toscana e Puglia, per un totale di oltre 2.800 dipendenti. Si tratta di numeri destinati ad aumentare, visto il trend positivo del fatturato, che per punto vendita risulta superiore alla media di categoria.

Tra gli obiettivi di Penny Market il completamento dell'espansione su tutto il territorio nazionale e l'attestarsi tra i primi posti nel proprio settore costituiscono le priorità. Non a caso nel corso del 2012 l'azienda ha continuato a sviluppare il proprio business anche in Sicilia, regione su cui l'azienda sta concentrando i propri sforzi di crescita. Ma distribuire capillarmente la propria presenza genera la necessità di mantenere elevato il livello di collaborazione tra sedi e dipartimenti, creando un unico ambiente di lavoro in cui le distanze tra centro e periferia siano superate grazie all'innovazione e in cui sia semplice integrare nuovi uffici.

Non è un caso che Penny Market abbia scelto da oltre dieci anni di dotarsi di un sistema Cisco di comunicazione e collaborazione unificata su rete IP, che consente a tutte le filiali remote di mantenere alti standard di integrazione con la sede centrale, oltre a un forte abbattimento dei costi di comunicazione di gestione. A ciò si è aggiunta la volontà di un investimento volto all'implementazione di un sistema di videocomunicazione. Offrire la possibilità a tutti i dipartimenti di sfruttare il video ad alta risoluzione per esperienze di comunicazione senza precedenti avrebbe reso superflui gli spostamenti del personale tra

le sedi, abbattendo i costi di trasferta e aumentando la collaborazione tra colleghi. Senza contare il minor impatto sull'ambiente, grazie alla riduzione delle emissioni di CO2. Grazie a un progetto messo a punto da Ayno, società partner Cisco a elevata specializzazione in videocomunicazione, Penny Market si è dotata così di una soluzione di TelePresence Cisco centrando pienamente i propri obiettivi.



“Utilizziamo Cisco TelePresence ogni giorno, per incontri tra colleghi, riunioni ufficiali e corsi di formazione. È uno strumento che ci permette di essere più celeri. Le trasferte si sono ridotte e risparmiamo molto tempo rispetto a prima. Siamo certi che con questo nuovo strumento di lavoro abbiamo aperto una piccola finestra sul mondo.”

Sandro Bambi,
Executive Sales Manager
Penny Market



La soluzione

Alla base della scelta operata da Penny Market c'era la necessità di garantire qualità e disponibilità di interrelazione tra sedi e filiali tagliando i costi di trasferta e di utilizzo, senza gravare sulle prestazioni di rete con il trasporto delle comunicazioni video a scapito di voce e dati. *“Volevamo una soluzione di videocomunicazione di elevata qualità, tale da stimolare l'utilizzo il più possibile presso i nostri colleghi”*, chiarisce **Marco Ruffinoni**, ICT Manager di Penny Market. *“Puntare sull'allestimento di sale ad hoc per il video ad alta risoluzione poteva essere un fattore decisivo, solo così avremmo potuto diffondere l'idea che vedersi di persona in video consente un'esperienza di contatto virtuale estremamente efficace dal punto di vista comunicativo”*. In prima istanza occorre trovare un partner tecnologico in grado di proporre la migliore soluzione. Penny Market si è rivolta così ad Ayno, azienda partner Cisco che della videocomunicazione e della Telepresence ha fatto il suo core business. *“Ayno ci ha dimostrato che passare a un sistema di comunicazione video in alta risoluzione ci avrebbe permesso un ritorno dell'investimento in tempi brevi, e in effetti ciò è stato possibile in sei mesi”*.

Con questi presupposti, Ayno ha allestito una soluzione completa di TelePresence Cisco comprensiva del rifacimento delle sale da dedicare ai meeting a distanza, in grado di ospitare i dispositivi necessari. *“La continua espansione di Penny Market sul territorio nazionale e il conseguente aumento delle distanze tra le nostre sedi, unito alla necessità di incontrarsi sempre di più per condividere conoscenze e realizzare progetti comuni, ha confermato questa esigenza”*, aggiunge Ruffinoni. Il progetto ha incluso anche il miglioramento della rete IP in modo da garantire adeguate prestazioni senza rinunciare all'affidabilità dei servizi. *“Per i nostri obiettivi di espansione sul territorio l'aver a disposizione una banda performante, affidabile e adeguata al trasporto delle comunicazioni video doveva essere un passaggio imprescindibile”*.

Un ulteriore elemento che ha fatto la differenza in fase di valutazione è stato la facilità di gestione del nuovo sistema, per due ragioni. *“Da una parte era fondamentale mettere a disposizione dei dipendenti una soluzione semplice da gestire”*, conferma **Mirko De Dominicis**, Telecommunication and Security Manager di Penny Market, nonché Project Manager del progetto Telepresence. *“Se l'utente non percepisce la tecnologia come user-friendly, il progetto in sé è perdente anche se l'azienda ha preso il meglio sul mercato e ha effettuato un investimento consistente”*. Senza contare l'importanza di non gravare sull'attività del team dedicato ai Sistemi Informativi, i cui manager siedono sempre più spesso ai tavoli decisionali delle aziende, considerando l'importanza dell'ICT a supporto del business. *“Abbiamo valutato il progetto considerando il fatto di non avere persone a supporto dei sistemi informativi in periferia. Non potevamo permetterci ulteriori complessità, per cui disporre della massima facilità di utilizzo da parte dell'utente è stato un fattore decisivo”*. Un programma di addestramento globale e un sito intranet aziendale con tutti i manuali di riferimento ha quindi fornito ai dipendenti il supporto di cui avevano bisogno durante l'attivazione e la messa in produzione del nuovo sistema di comunicazione.

La soluzione scelta da Penny Market ha compreso l'allestimento di 10 sale di Conference, l'installazione nelle periferie di Cisco TelePresence Codec, modelli Cisco TelePresence SX20 Quick Set e Cisco TelePresence System Codec C40, nella sede centrale sono state previste la suite TelePresence Management Suite (TMS), che offre visibilità e controllo centralizzato dei sistemi remoti, una Multipoint Control Unit (MCU) che svolge le funzioni di controllo del sistema di Telepresence e consente la trasmissione di 12 sessioni di videoconferenza ad alta definizione in contemporanea, due apparati per la gestione delle funzionalità di controllo della chiamata Cisco Video Communication Server (VCS) che permette e per le funzionalità di firewall traversal ed un VCS Expressway. Quest'ultimo permette di fare da ponte con le reti di altre aziende in cui esistono anche sistemi di altri vendor.



“Questa funzionalità ci consente di effettuare videoconferenze non solo tra le nostre sedi, ma anche con altre realtà che utilizzano soluzioni di questo tipo”, conferma De Dominicis.

Ai fini della collaborazione unificata in azienda, l'integrazione di Video Communication Server con i sistemi Cisco già esistenti di Contact Center e di Unified Communication (CallManager), per il controllo e la gestione delle chiamate VoIP, ha permesso di portare tutte le comunicazioni – dati, voce, video – su un'unica rete IP, progettata per consentire ai dipendenti di collaborare meglio ed essere più produttivi ovunque si trovino. *“Il sistema telefonico esistente utilizza i numeri di telefono per specificare chi chiamare, questa funzionalità è estesa al sistema video, in modo che tutti gli endpoint video e telefonici possano comunicare tra loro attraverso una rete unificata”,* dichiara De Dominicis.

I risultati

L'infrastruttura di Telepresence allestita da Ayno presso Penny Market è attiva da giugno 2012, e il motto con cui l'iniziativa è stata comunicata all'interno, *“Meno viaggi più vantaggi”,* la dice lunga sull'entusiasmo che è stato recepito trasversalmente. E i numeri parlano chiaro. *“Dal momento della sua installazione, abbiamo già effettuato 500 riunioni in 6 mesi, per oltre 600 mila chilometri risparmiati”,* dichiara De Dominicis. Un risparmio di costi di trasferta e mezzi di trasporto facilmente quantificabile, e un risparmio in tempo e qualità della vita dei dipendenti, che possono incontrarsi e collaborare da remoto senza doversi più mettere in viaggio, il cui valore è inestimabile. Come quanto previsto nel corso della fase pilota, la facilità di utilizzo ha convinto pienamente il personale di Penny Market. *“Considerare l'utente finale come parte del progetto lo ha reso vincente”,* sottolinea De Dominicis. *“La semplicità di utilizzo, a partire dal processo di prenotazione della sala, è tale per cui l'utente trova già il sistema acceso con il collega dall'altra parte. Il telecomando non dev'essere nemmeno utilizzato se non per alzare il volume o muovere le telecamere”.*

E i riscontri positivi non si sono fatti attendere. *“Utilizziamo la Telepresence quotidianamente, per incontri tra colleghi, riunioni ufficiali e corsi di formazione”,* dichiara **Sandro Bambi**, Executive Sales Manager. *“È uno strumento che ci permette di essere più celeri, conoscere di più le persone, come se fossero dalla parte opposta della scrivania e riusciamo a trasmettere più velocemente i processi aziendali. Le trasferte si sono ridotte e risparmiamo molto tempo rispetto a prima. Per non parlare dell'organizzazione del nostro lavoro giornaliero. Ora siamo molto curiosi sulle possibilità ulteriori che la Telepresence ci potrà offrire. Siamo certi che con questo nuovo strumento di lavoro abbiamo aperto una piccola finestra sul mondo”.*

E il livello di gradimento ha consentito la diffusione dell'utilizzo, e i suoi benefici, presso tutti i dipartimenti, con risvolti che non erano nemmeno stati presi in considerazione. *“All'iniziale utilizzo più immediato per incontri e riunioni si è presto aggiunto anche l'utilizzo per sessioni di formazione”,* sottolinea **Lorenzo Merlini Manzoni**, Human Resources Manager. La Telepresence ha vinto persino la sfida in ambito recruiting a distanza, un utilizzo che era stato proprio testato durante la fase pilota, durante il quale erano stati coinvolti i responsabili dei vari dipartimenti in modo tale che provassero l'efficacia del sistema e superassero lo scetticismo nei confronti della video-comunicazione, che in alta qualità consente una alternativa credibile agli incontri di persona. *“Il sistema è altamente efficace per la selezione del personale da remoto e per gli assessment di valutazione, con un valore aggiunto in termini di employer brand che va ad aggiungersi al risparmio dei costi di trasferta. Gli stessi processi di Company Induction dei nuovi assunti oggi sono possibili contemporaneamente e standardizzati, in tutte le sedi e a intervalli regolari”.*



Merlini Manzoni aggiunge anche un'osservazione circa la facilità con cui il personale ha preso confidenza con il nuovo sistema. *“La qualità e semplicità di fruizione hanno permesso agli utenti di apprezzarne la potenzialità già dalla prima partecipazione in test, riducendo a pochi giorni il tempo necessario alla divulgazione dell'utilizzo. In un paio di settimane tutti gli utenti, non soltanto i key users, hanno dimostrato assoluta padronanza e dimestichezza della soluzione, evidenziando la assoluta rilevanza per questo tipo di strumento della qualità tecnologica e estrema semplicità di utilizzo”.*

Ruffinoni conclude con un giudizio positivo su tutti i fronti verso il partner che ha permesso di centrare un caso di successo. *“Ayno ci ha supportato in tutta la fase di progetto fino all'allestimento delle sale. Il rapporto con loro è stato proficuo e gli obiettivi raggiunti sono stati possibili anche grazie alla loro competenza e professionalità”.*

Per ulteriori informazioni

Cisco TelePresence

www.cisco.com/web/IT/products/telepresence/

Penny Market Italia

www.pennymarket.it



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.