

GEWISS



"Molte persone oggi, grazie allo smart working, sono in sede GEWISS solo alcuni giorni alla settimana: con questa soluzione di Comunicazione Unificata, pur operando da remoto, è come se fossero in ufficio"

Fausto Duca, Responsabile Infrastruttura e Telecomunicazioni GEWISS SPA

Guidata dai valori dell'integrità, della cultura dell'eccellenza e della sostenibilità, GEWISS è una realtà italiana che opera a livello internazionale per offrire soluzioni innovative e scalabili per edifici, industrie e infrastrutture, in grado di connettere persone e cose e migliorare la sicurezza e la qualità della vita.

I costanti investimenti finalizzati alla ricerca e sviluppo, alla formazione di tutto il personale e al potenziamento delle strutture produttive hanno permesso a GEWISS di affermarsi come interlocutore di riferimento per la home & building automation, la protezione e la distribuzione dell'energia, la mobilità elettrica e l'illuminazione intelligente.

Con oltre 1.600 dipendenti, Il Gruppo si presenta oggi come una realtà internazionale, con siti industriali e filiali commerciali in 16 paesi, ed agenzie/distributori in più di 100 paesi nel mondo.

LA SFIDA DA INTRAPRENDERE

Il progetto di Comunicazione Unificata in GEWISS, che comprende l'integrazione tra la piattaforma di Microsoft Teams e la telefonia tradizionale, è stato dettato dalla volontà di dotare la forza lavoro di una moderna soluzione di comunicazione aziendale integrata, per favorire una tendenza di mobilità e flessibilità che si è consolidata negli ultimi anni come conseguenza della pandemia da Covid19.

La scelta della soluzione Unified Communications (UC) di Microsoft ha portato nel giro di alcuni mesi, a partire dal dicembre 2020, a dotare il personale delle sedi italiane di soluzioni avanzate di messaggistica e fonia integrata.

Questo grazie anche al supporto di Telefonica Lombarda e di Microsys, che hanno collaborato per le rispettive aree di specializzazione. Telefonica Lombarda per gli aspetti di integrazione degli ambienti di collaborazione Teams con i centralini e telefoni tradizionali. Microsys per quanto riguarda l'adozione della piattaforma Microsoft Teams.

L'intento comune era quello di unire il meglio della telefonia tradizionale con il meglio dell'UC di Microsoft nell'ottica di garantire all'utente un'esperienza fruibile e gratificante attraverso la quale potesse massimizzare il proprio lavoro.

Il risultato è stato ottimale: una piattaforma unica, efficiente e di semplice manutenzione.

IL PROGETTO

Il progetto è iniziato da alcune sedi più piccole di Gewiss per poi estendersi a tutta l'azienda. Il dipartimento IT ha guidato e iniziato l'adozione aziendale, sponsorizzata anche dalla società stessa consapevole che l'impatto avrebbe portato una importante evoluzione sulla modalità di comunicazione e collaborazione aziendale su ogni singolo utente.

A novembre 2020 sono stati installati da Telefonica Lombarda i primi Session Border Controller (SBC) e ad aprile 2021 è stata migrata tutta la GEWISS ITALIA alla nuova soluzione.

L'implementazione della Comunicazione Unificata, comprensiva di collaborazione e integrazione delle chiamate interne ed esterne dell'azienda in un'unica piattaforma UC, è stata basata su un'analisi iniziale delle logiche di ottimizzazione delle chiamate.

"Un primo spartiacque è stato capire cosa sarebbe cambiato per chi era dotato di smartphone aziendale rispetto a chi no - ha commentato Fausto Duca, Responsabile Infrastruttura e Telecomunicazioni di GEWISS - Chi è già dotato di telefono cellulare, non ha più bisogno oggi del telefono sulla scrivania, utilizza solo Teams per fare e ricevere le chiamate, da PC o da telefono cellulare. Il singolo utente può decidere in autonomia se fare e ricevere telefonate da linea UMTS o da Teams. Chi invece non è dotato di smartphone aziendale, utilizza per le chiamate e la messaggistica solo la piattaforma Teams, integrata con la soluzione di telefonia aziendale (sostanzialmente, associando al singolo utente una licenza Windows Phone di Teams), in modo da poter fare o ricevere anche chiamate su linea pubblica".

Questo ha abilitato per tutti gli utenti modalità di comunicare innovative rispetto al passato. *"Molte persone oggi, grazie allo smart working, sono in sede GEWISS solo alcuni giorni alla settimana: con questa soluzione di Comunicazione Unificata, pur operando da remoto, è come se fossero in ufficio"* ha aggiunto Fausto Duca.

Con riferimento alla parte telefonica, l'integrazione con Teams ha visto anche l'abilitazione della comunicazione a due vie. *"Il futuro della telefonia aziendale prevede l'integrazione di nuove forme di comunicazione, soprattutto dove la mobilità è un fattore importante - ha detto Giovanni Volpi, Account Manager di Telefonica Lombarda.*

"Oggi le aziende hanno la possibilità di utilizzare appieno le funzionalità di Teams congiunte al sistema telefonico tradizionale, integrare Teams con le chiamate vocali abilita il vero lavoro smart. La posizione fisica delle persone diventa trasparente a chi chiama", aggiunge Paolo Bodini Sales Account manager di Microsys.

In alcune situazioni, ad esempio, le guardiole, l'infermeria, sono stati introdotti telefoni Teams Audiocodes, con funzioni UC preinstallate.

In altri casi, laddove i requisiti di sicurezza, (vedi reparti produttivi o telefoni di emergenza), richiedevano l'utilizzo di apparecchi fisici, sono state lasciate centrali telefoniche tradizionali, collegate direttamente agli SBC mediante interfacciamento SIP.

I BENEFICI OTTENUTI

Tra i vantaggi offerti dalla soluzione UC, il principale è una grande semplificazione della gestione delle telefonate, che possono oggi essere ricevute in modo diretto dai singoli interessati, aumentando così la reperibilità delle persone, evitando perdite di tempo e giri complicati con coinvolgimento di più colleghi.

Con la Comunicazione Unificata sono state anche ridotte le chiamate in ingresso: vari gruppi di risposta sono stati infatti pubblicati verso l'esterno, è stato realizzato per il numero verde dell'assistenza tecnica un menu con 12 opzioni per convogliare le chiamate verso le aree richieste con un sistema interattivo vocale (IVR).

La soluzione, inoltre, si sposa bene con la domanda di flessibilità comunicativa degli utenti, che negli ultimi anni hanno aumentato moltissimo il ricorso a nuove modalità, pensiamo ad esempio alla videoconferenza, avendone compresi i vantaggi.

Per ottenere l'ingaggio delle persone, è stato scelto un approccio graduale: oggi possono essere utilizzate varie funzionalità della soluzione UC, ma è sempre il singolo utente a sceglierle. *"Quello che abbiamo osservato è che ogni persona organizza a modo suo il lavoro, alcuni hanno più difficoltà di altri ad abbandonare modalità*

tradizionali – ha detto Fausto Duca - Con una soluzione di questo tipo però ci sono vantaggi evidenti, ad esempio, hai visibilità completa sui colleghi e sul loro stato, chi è presente e disponibile, occupato o non collegato'.

L'ottimizzazione dei flussi è poi un processo in continuo progresso: ogni mese viene ripetuta l'analisi delle chiamate in ingresso e dei tempi di risposta al fine di ridisegnare i percorsi. I telefoni sono già stati tolti dalle scrivanie, ma la soluzione può essere continuamente ottimizzata, anche grazie agli strumenti a disposizione che aiutano a modificarla.