




## GEWISS S.p.A.

*Gewiss S.p.A. è una società italiana del settore elettrotecnico che opera nella produzione di soluzioni e prodotti per la domotica, l'energia e l'illuminotecnica per i settori residenziale, terziario e industriale. L'azienda dispone di 6 stabilimenti produttivi (3 in Italia, 1 in Germania, 1 in Portogallo, 1 in Francia), 15 società commerciali/service (Italia, Regno Unito, Francia, Germania, Polonia, Spagna, Turchia, Belgio, Romania, Ungheria, Svizzera, Cile, Emirati Arabi e Cina) e un polo logistico centralizzato in Italia (a Calcinate, Bergamo).*



*"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*

### 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 del partner Microsys e di Società Telefonica Lombarda, che hanno collaborato per le rispettive aree di specializzazione. Microsys per quanto riguarda l'adozione della piattaforma Microsoft Teams, mentre Società Telefonica Lombarda per gli aspetti di integrazione degli ambienti di collaborazione Teams con i centralini e telefoni tradizionali.

### 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 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 Società 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, dove il telefono fisso non poteva essere sostituito dal software anche per requisiti di sicurezza, (vedi reparti produttivi o telefoni di emergenza), sono state lasciate piccole centrali telefoniche integrate direttamente con gli SBC.

In tutti gli altri casi i centralini sono stati abbandonati: anche quelli rimasti, una volta diventati obsoleti, non saranno più riacquistati ma sostituiti da Teams.

## 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.

### **MICROSYS Srl**

Microsys è una società che offre servizi di consulenza informatica per la System Integration e lo sviluppo di applicazioni per rispondere puntualmente alle esigenze dei clienti.

Vanta una lunga esperienza di 30 anni nelle soluzioni e nei servizi di Microsoft per la produttività aziendale, il business, la gestione delle piattaforme IT in ambito Cloud ed on premise.

Non solo, la divisione Education propone corsi di formazione nell'ambito delle tecnologie Microsoft; il gruppo Licensing supporta le aziende nell'ottimizzazione per l'acquisto delle licenze software.

Il team è composto da collaboratori qualificati, scelti per la loro specializzazione e le competenze. Grazie ai numerosi progetti realizzati per aziende di medie e grandi dimensioni, cross-industry, è riconosciuta dal mercato per la capacità di far sì che l'innovazione digitale diventi una leva per la crescita di ogni impresa.

Un partner affidabile, concreto e flessibile, che non ha paura dell'innovazione: un valore non in sé stesso ma un fattore cruciale per la crescita.

Microsys opera sul territorio nazionale attraverso le due sedi di Milano e Torino.

Microsys è presente sul territorio nazionale con una sede legale a Milano ed una operativa a Torino.

Per ulteriori informazioni visitare il sito: [www.msys.it](http://www.msys.it)