



«Oggi i tempi di reazione sono ridotti e grazie a un buon servizio i clienti si godono perfettamente le vacanze invernali.»

Gian Marco Menzli
Titolare Menzli Sport

Menzli Sport: Smart Business Connect e Business Network Solutions

Collegamento a sport e filiali

Menzli Sport è un'azienda familiare con una sede principale a Ilanz e diverse filiali nell'Oberland grigionese. A seconda della stagione sono impiegati da 25 a 50 collaboratori. In inverno c'è gran fermento per gli sport invernali e d'estate si lavora prevalentemente per i biker e gli appassionati degli sport di montagna.

La sfida:

crescenti aspettative verso il servizio clienti

I servizi di Menzli Sport vengono forniti indipendentemente dalla sede. È possibile ad esempio noleggiare un paio di sci a Vella e di sera restituirli a Obersaxen, sull'altro versante della montagna. «Uno dei limiti della precedente situazione era il fatto che i dati non sempre erano puntualmente disponibili nell'altra sede. La sincronizzazione richiedeva troppo tempo», spiega Gian Marco Menzli.

In passato Menzli Sport aveva diversi interlocutori per il proprio sistema informatico e di telefonia e le competenze non erano sempre chiare. L'infrastruttura si basava su diversi sistemi, ed era difficile stimare i costi d'esercizio: una situazione assolutamente insostenibile. In occasione della sostituzione di un sistema centrale, l'azienda a conduzione familiare ha deciso di rinnovare l'intero sistema informatico e di telecomunicazione.

La soluzione e il risultato:

tempi di reazione ridotti e più tempo per i clienti

Le sedi dovevano essere collegate in una rete aziendale comune e tutte le filiali alla stessa soluzione di

comunicazione. Per la parte informatica si è passati al cloud attraverso il quale Gian Marco Menzli punta a informazioni sempre aggiornate e disponibili per i collaboratori di tutte le sedi. I requisiti della nuova infrastruttura sono stati elaborati dallo stesso Menzli in collaborazione con il suo partner IT locale. «Ho la possibilità di collaborare con il partner locale affermato e allo stesso tempo usufruire dell'infrastruttura di Swisscom», spiega il direttore. Per la comunicazione tra le filiali, il negozio di articoli sportivi utilizza non solo il telefono, ma anche Unified Communications and Collaboration (UCC), una soluzione di comunicazione che riunisce diversi canali quali telefonia, riunione online, condivisione dello schermo, chat e scambio di dati.

«La nuova soluzione di comunicazione ci aiuta a reagire più rapidamente alle richieste, un aspetto importante soprattutto nelle situazioni frenetiche. Se il sistema informatico funziona, il personale ha più tempo da dedicare ai clienti», conclude Gian Marco Menzli. La nuova infrastruttura inoltre presenta vantaggi economici tangibili. «Abbiamo una panoramica chiara dei costi», afferma Menzli. Anziché l'incertezza per i costi d'esercizio di un proprio sistema, l'azienda ha dei costi fissi mensili.

Per ulteriori informazioni

www.swisscom.ch/pmi