



INTER-SERVICE.NET

Trovo che il BlackBerry® sia uno strumento di lavoro utile ed efficiente.

 **BlackBerry®**

L'IMPLEMENTAZIONE DELLA SOLUZIONE BLACKBERRY

L'AZIENDA

INTER-Service.net è un'azienda di servizi di consulenza IT fondata nel 1998, che opera come fornitore di grandi e medie imprese situate principalmente nel Triveneto. Negli ultimi tre anni ha incrementato in modo costante il proprio fatturato, in media nell'ordine del 10% ogni anno, e ha iniziato a collaborare con alcuni importanti enti pubblici. Il business di INTER-Service.net si suddivide in maniera equa in tre ambiti principali: sicurezza dei sistemi, gestione hardware e software, implementazione e gestione di reti. La strategia dell'azienda si basa su un approccio consulenziale, ovvero su un'attenzione costante al cliente, che si è dimostrata vincente rispetto alla concorrenza.

L'offerta di soluzioni ritagliate sulle esigenze specifiche di ciascun cliente è poi completata da un servizio di assistenza efficiente, composto da un team di tecnici qualificati e costantemente aggiornati.

LA SFIDA

INTER-Service.net aveva l'esigenza di implementare una piattaforma che permettesse la comunicazione in modalità wireless tra personale tecnico impegnato sul campo, sede centrale e clienti. In particolare, il personale tecnico e quello di vendita desideravano mantenere un alto livello di comunicazione con i clienti e con la sede aziendale anche quando si trovavano lontani dal proprio ufficio. Una delle necessità maggiori era quella di potersi scambiare e-mail in modalità wireless e, soprattutto, di poter ricevere allegati, per disporre di informazioni dettagliate e aggiornate su prezzi e soluzioni nel corso degli incontri con i clienti.

INTER-Service.net aveva inoltre la necessità di poter implementare sulla piattaforma prescelta tutti i software ritenuti strategici per l'attività aziendale, come Idokorro Mobile SSH, che permette al personale tecnico di controllare a distanza gli apparati di rete, e Idokorro Mobile Admin, per poter monitorare da remoto i server aziendali. Il responsabile dei Sistemi Informativi di INTER-Service.net si proponeva infine di trovare una nuova piattaforma che supportasse Archidò®, un'applicazione per la gestione e la consultazione da remoto della documentazione presente sulla Intranet aziendale.

RENDERE WIRELESS LA POSTA ELETTRONICA E LE APPLICAZIONI AZIENDALI

INTER-Service.net aveva sperimentato nel corso degli anni diverse strade per offrire ai propri dipendenti una tecnologia che permettesse di accedere, da qualsiasi luogo, alla posta elettronica, a Internet e alla documentazione aziendale, oltre a mantenerli in contatto tra di loro.

Tutte le tecnologie provate non avevano però suscitato il favore degli utenti, in alcuni casi per la difficoltà di utilizzo, in altri per la lentezza nella gestione della posta elettronica. Su consiglio dell'operatore di telefonia mobile con cui collabora, Inter-service.net ha infine incontrato il responsabile commerciale di Research in Motion e insieme a lui ha individuato in BlackBerry® Enterprise Solution la soluzione più idonea a soddisfare le proprie esigenze.

L'intuitività dell'utilizzo dei terminali è stata subito accolta con entusiasmo dai dipendenti e la possibilità di integrazione di BlackBerry Enterprise Server con l'infrastruttura tecnologica esistente, oltre ai suoi alti standard di sicurezza, sono stati i motivi chiave per i quali INTER-Service.net ha scelto la soluzione BlackBerry.

"Trovo che il BlackBerry sia uno strumento di lavoro utile ed efficiente. Mi consente di essere sempre aggiornata su quello che succede in azienda e di essere costantemente in contatto con i miei colleghi, anche se mi trovo fuori ufficio, oltre a permettermi di fare ricerche in rete in qualsiasi momento. L'agenda settimanale è poi utilissima per il mio lavoro e poterla avere sempre a disposizione per consultarla o aggiornarla è davvero di grande aiuto."

Floriana Pirone, Responsabile amministrazione e Order Entry INTER-Service.net

L'IMPLEMENTAZIONE DELLA SOLUZIONE BLACKBERRY

Il periodo di prova è stato ridottissimo e INTER-Service.net è passata da BlackBerry® Internet Service a BlackBerry® Enterprise Server dopo un solo mese di test. I dipendenti hanno immediatamente apprezzato la semplicità di utilizzo dei terminali, in particolare l'ampio display e il procedimento familiare di inserimento dei dati, grazie alla tastiera QWERTY completa; oggi quasi tutti i dipendenti di INTER-Service.net, dal responsabile amministrativo ai tecnici, sono dotati di uno smartphone BlackBerry, che viene frequentemente utilizzato per ricevere e-mail in modalità 'push' e per rimanere in contatto con i colleghi e con i clienti.

E' stato inoltre implementato BlackBerry® Messenger, per garantire la funzione di instant messaging, oltre ad alcune applicazioni di terze parti: Mobile SSH di Idokorro, che permette il controllo a distanza degli apparati di rete, Mobile Admin - sempre di Idokorro -, che rende possibile la gestione da remoto dei server aziendali, Archidò, per la consultazione in modalità wireless dei documenti aziendali, ed eOffice™ di DynoPlex™, per l'elaborazione di documenti di testo e fogli di calcolo compatibili con l'ambiente Microsoft®*.

Recentemente, gli smartphone BlackBerry® 7290 sono stati sostituiti con gli smartphone BlackBerry® 8707v, per garantire una navigazione del Web più fluida grazie alla tecnologia UMTS (Universal Mobile Telecommunications System). Il BlackBerry 8707v può essere utilizzato anche come modem UMTS, collegandolo al computer portatile.

PROGRAMMI FUTURI

Il prossimo passo che l'azienda desidera compiere per fornire un supporto tecnologico completo ai propri dipendenti in movimento forniti di BlackBerry, è l'implementazione del software Vodafone Navigator*.

I professionisti in viaggio, grazie alle mappe e alla navigazione GPS, potranno così trovare velocemente il percorso per raggiungere i clienti.

PRINCIPALI BENEFICI

**MIGLIORAMENTO DELLA
PRODUTTIVITÀ DELLA FORZA
LAVORO IN MOVIMENTO**

**MIGLIORAMENTO DELLA
CUSTOMER-SATISFACTION,
GRAZIE ALLA TEMPESTIVITÀ
DELL'ASSISTENZA TECNICA NELLA
GESTIONE DEI PROBLEMI.**

**POSSIBILITÀ DI IMPLEMENTARE LE
APPLICAZIONI AZIENDALI ESISTENTI
SENZA ULTERIORI INVESTIMENTI IT**

CARATTERISTICHE TECNICHE

BLACKBERRY ENTERPRISE SERVER v4.0

**BLACKBERRY® 8707v WIRELESS
HANDHELDS**

BLACKBERRY MESSENGER

**APPLICAZIONI: MOBILE SSH, MOBILE
ADMIN, ACCESSO AD ARCHIDÒ, EOFFICE**

" BlackBerry Enterprise Server ha migliorato l'efficienza del nostro team e la soddisfazione dei nostri clienti. L'accesso costante alle informazioni e la possibilità di comunicare tra di noi, grazie alla posta elettronica o all'instant messaging, ci permette di gestire in modo tempestivo le situazioni critiche dei clienti, il tutto in maniera sicura, attraverso il BlackBerry Enterprise Server. Questo mi dà una tranquillità di cui non potrei più fare a meno. Inoltre, grazie ai software per il controllo da remoto dei server aziendali, posso effettuare i check di routine ogni mattina, mentre sono in viaggio verso l'ufficio. Così, quando arrivo a destinazione, posso dedicarmi ai miei progetti."

Giorgio Petroni, Responsabile Progetti di Networking per clienti Top Co-fondatore di INTER-Service.net

CASE STUDY INTER-SERVICE.NET

©2007 Research In Motion Limited. Tutti i diritti riservati. Research In Motion, il logo RIM, BlackBerry, e il logo BlackBerry, sono marchi registrati presso lo U.S. Patent and Trademark Office e possono essere in attesa di registrazione o già registrati in altri paesi. Tutti gli altri marchi, nomi di prodotti, nomi di società, marchi registrati e marchi di servizio citati appartengono ai rispettivi proprietari. Le caratteristiche tecniche e le funzionalità descritte in questo documento sono soggette a modifica senza preavviso.

DynoPlex e eOffice sono marchi registrati di proprietà di DynoPlex, Inc. Idokorro, Mobile Admin, e Mobile SSH di proprietà di Idokorro Mobile, Inc. Microsoft è un marchio registrato di Microsoft Corporation. Tutti gli altri prodotti, nomi di società, marchi registrati e marchi di servizi citati appartengono ai rispettivi proprietari.

* Questo documento potrebbe contenere riferimenti a fonti di informazioni, hardware o software, prodotti o servizi di terze parti, e/o siti web di terze parti (genericamente le "Informazioni di Terze Parti"). RIM non controlla, e non è responsabile per nessuna delle informazioni di Terze Parti, comprese, senza limitazione, contenuti, accuratezza, implicazioni di copyright, compatibilità, performance, veridicità, legalità, decenza, collegamenti o qualsivoglia altro aspetto delle informazioni di Terze Parti. L'utilizzo di informazioni di Terze Parti in questo documento non implica la condivisione da parte di RIM delle informazioni di Terze Parti o delle Terze Parti in qualsiasi modo. L'installazione e l'utilizzo di informazioni di Terze Parti con prodotti e servizi RIM possono richiedere una o più licenze di brevetto, marchio o copyright per evitare la violazione dei diritti di proprietà intellettuale di altri. Qualsiasi accordo relativo alle informazioni di Terze Parti incluse, senza limitazione, conformità delle licenze applicabili e termini e condizioni, è esclusivamente tra l'utente e le terze parti. Spetta al solo utente stabilire la necessità di tali licenze e assumersi la responsabilità per il relativo acquisto, in relazione a qualsiasi informazione di Terze Parti. Le licenze di proprietà intellettuale possono essere necessarie a tal punto che RIM espressamente raccomanda di non installare o utilizzare informazioni di Terze Parti fino a che tali licenze applicabili non siano state acquistate dall'utente o in sua vece. L'uso da parte dell'utente di informazioni di Terze Parti dovrebbe essere regolato e soggetto al suo precedente assenso ai termini delle licenze relative alle informazioni di Terze Parti. Qualsiasi informazione di Terze Parti fornita con prodotti e servizi di RIM è fornita così come è. RIM non detiene nessuna rappresentanza, garanzia né garantisce nulla in relazione alle informazioni di Terze Parti e RIM non si assume nessuna responsabilità in relazione alle informazioni di Terze Parti anche se RIM fosse stata avvisata della possibilità di qualsivoglia danno o avesse potuto anticipare tale danno.

Le caratteristiche tecniche e le funzioni descritte in questo documento sono soggette a modifiche senza preavviso.

La soluzione BlackBerry è una soluzione end-to-end sviluppata da Research In Motion Limited. Fondata nel 1984, Research In Motion è un'azienda leader mondiale nel mercato delle comunicazioni wireless.