



## Soluzioni Ascom per le aziende

Ottimizzazione delle comunicazioni on-site per ottenere maggiore produttività, ulteriore soddisfazione del cliente e sicurezza avanzata.

**ascom**



## Produttività. Sicurezza. Soddisfazione del cliente. Tre vantaggi chiave con un'unica piattaforma di soluzioni.

### Come rispondere alle sfide poste dalla mobilità

Un lavoratore isolato cade e perde conoscenza prima di poter inviare l'allarme. Una pompa di importanza critica mostra segni di guasto... ma il tecnico addetto alla manutenzione non è reperibile. Un dipendente del supermercato viene costantemente interrotto per occuparsi dei clienti che arrivano a ritirare ordini completati online.

Tutti questi esempi dimostrano che la mobilità sul posto di lavoro presenta sfide particolari. Per essere veramente produttivi in un ambiente sicuro, i lavoratori mobili hanno bisogno di soluzioni di comunicazione davvero mobili, ovvero soluzioni che li colleghino senza alcun problema a colleghi, macchinari, allarmi, personale gestionale, specialisti esterni, clienti e altri sistemi ICT.

Le soluzioni Ascom per le aziende offrono tale connettività senza confini. Collaborando con voi, i nostri specialisti aziendali sono in grado di identificare i punti deboli e i colli di bottiglia nei vostri flussi di lavoro mobili e nei canali di comunicazione. E soprattutto, possono ideare soluzioni efficaci sotto il profilo dei costi, garantendone l'integrazione con le risorse già esistenti, a lungo termine e in tutta l'azienda.

### Quali sono i vantaggi?

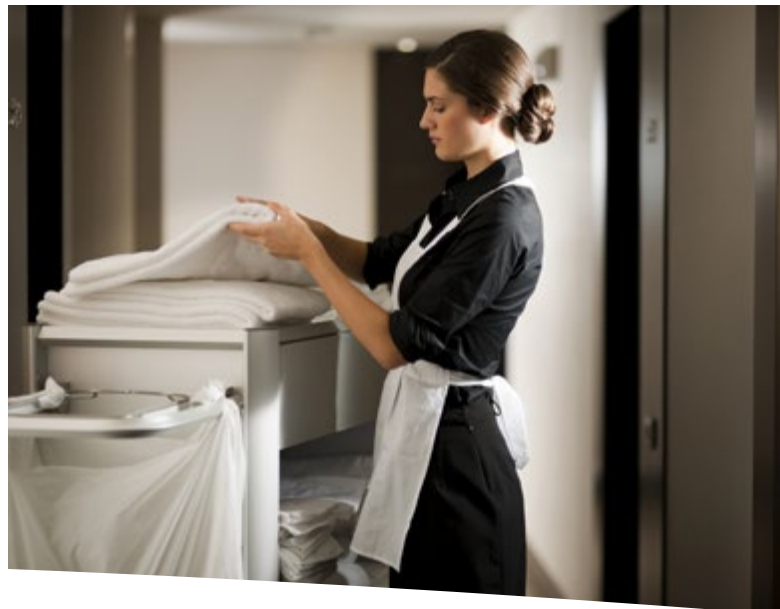
Le soluzioni Ascom per le aziende consentono di ottenere comunicazioni interattive, multidirezionali e mirate di informazioni mission-critical. Macchinari e processi comunicano con i lavoratori mobili, informandoli di deviazioni e inconvenienti *prima* che diventino problemi seri. Lavoratori in posizioni cruciali comunicano tra loro, con i processi e i sistemi di supporto: all'interno dei sistemi, tra i vari sistemi e mentre sono in movimento.

Il valore di tale comunicazione può essere realizzata in tre modi:

#### ■ Maggiore produttività

Le soluzioni Ascom per le aziende consentono al personale e ai sistemi di reagire velocemente completando le operazioni opportune in risposta ad eventi non programmati. I messaggi e gli allarmi vengono filtrati: i messaggi giusti vengono trasmessi nel formato corretto al destinatario voluto nel momento più opportuno. Nel tempo, questi miglioramenti progressivi avranno un impatto sull'OEE (Overall Equipment Effectiveness, Efficacia complessiva delle apparecchiature), riducendo al minimo le perdite di disponibilità, prestazioni e qualità.





#### ■ Sicurezza avanzata

Ascom ha decenni di esperienza nello sviluppo di soluzioni di sicurezza e per la prevenzione degli incidenti personalizzate per il settore industriale, retail, alberghiero e nelle strutture protette. Le specifiche di ciascuna soluzione variano, ma l'obiettivo fondamentale resta lo stesso: la consegna tempestiva di allarmi e messaggi da parte del personale e delle attrezzature ai destinatari designati.

#### ■ Ulteriore soddisfazione del cliente

La soddisfazione del cliente dipende da vari fattori. Produzione, gestione degli ordini, personale, approvvigionamenti e bilanci rappresentano aree diverse, ciascuna con le proprie necessità di comunicazione speciali. Poi esistono anche i fattori legati al front-end: il contatto con il cliente è, infatti, particolarmente importante per i settori retail e alberghiero. Gli ospiti, ad esempio, non dimostrano alcuna pazienza in caso di ascensori guasti o servizio lento. Come uno dei maggiori specialisti di informazione mobile on-site al mondo, Ascom dispone di soluzioni per praticamente ogni sfida di comunicazione che le aziende si trovano ad affrontare.

## Quale tecnologia è meglio impiegare?

La risposta dipende dal tipo di azienda, dalle funzionalità che si desidera avere a disposizione e dalla portata dell'integrazione richiesta con i sistemi e le infrastrutture esistenti. Una soluzione Ascom per le aziende, in genere, include una infrastruttura, il software Ascom Unite e dispositivi mobili, quali smartphone Ascom Myco o ricevitori Ascom DECT e ricevitori wi-fi.

Le soluzioni Ascom sono tecnologicamente agnostiche, indipendenti dal fornitore e pronte per il futuro. Tra gli esempi delle tecnologie indipendenti che impieghiamo si annoverano DECT, wi-fi, 3G/4G e on-site paging. In breve, siamo in grado di estendere la vita operativa di praticamente qualsiasi infrastruttura di comunicazione esistente.





## Le soluzioni Ascom per l'industria. Lavoriamo per permettervi di continuare a lavorare.

*Le soluzioni Ascom per le aziende sono strumenti aziendali intelligenti per l'industria. Garantiscono risposte rapide in situazioni critiche e aiutano a mantenere la massima operatività delle attrezzature, riducendo le perdite di produzione e i livelli di rischio per il personale, la proprietà e l'ambiente.*

### **Nel cuore della rivoluzione Industry 4.0**

Con Industry 4.0 s'intende la trasformazione nella produttività industriale e manifatturiera resa possibile grazie alla connettività digitale avanzata. In breve, persone, macchinari e processi sono connessi e interagiscono grazie a sensori e a sistemi MES (Manufacturing Execution Systems, Sistemi di controllo delle catene produttive) che costantemente raccolgono e analizzano dati da più punti di una struttura al fine di ottimizzare le decisioni e segnalare gli interventi preventivi. Il risultato finale? Disponibilità delle attrezzature, prestazioni e qualità dei prodotti di massimo livello che si combinano per garantire una migliore OEE (Overall Equipment Effectiveness, Efficacia complessiva delle attrezzature).

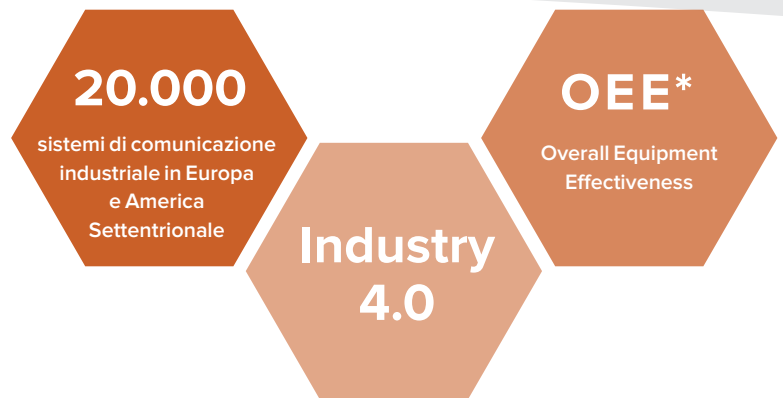
Una soluzione Ascom aiuta a garantire la trasmissione dei dati al personale designato. Inoltre, il feedback viene costantemente inviato di ritorno al sistema MES, aiutando a migliorare la knowledge base di incidenti e relative risoluzioni dell'organizzazione.

### **Minori perdite di produzione**

Comunicazioni filtrate e con priorità assegnate possono rendere più rapide le risposte a disturbi che altrimenti sono in grado di interrompere o rallentare la produzione o causare prodotti difettosi. Il personale designato riceve gli allarmi e/o messaggi sui propri smartphone o dispositivi mobili. I messaggi vengono istruiti lungo catene predefinite finché i destinatari non accusano ricevuta.

Informazioni chiare aiutano il personale a intraprendere le migliori azioni possibili. E il personale può sempre richiedere maggiori informazioni. Può accedere e controllare le attrezzature di importanza critica (chiudere una valvola, aprire una pompa) e comunicare con i colleghi in conversazioni individuali o in teleconferenze. Può comunicare in ambienti rumorosi, polverosi, umidi, pericolosi o potenzialmente esplosivi.





### Il potenziamento delle risorse diventa mobile

Le comunicazioni di contenuti completi incoraggiano il personale a utilizzare tutte le proprie capacità al meglio. L'essere in grado di condividere le informazioni semplifica il delegare e accelera i processi decisionali e il feedback. Il personale è meglio attrezzato per prevedere, pensare, prendere iniziative e cooperare. Una soluzione Ascom può aiutare a sviluppare lo spirito di squadra tra il personale. Le informazioni vengono condivise facilmente tra tutti i membri del team. E nessuno verrà lasciato fuori dal flusso delle informazioni.

### Personalizzazione e integrazione

I sistemi Ascom supportano tutti i processi e reparti industriali. Qualsiasi sia l'infrastruttura di comunicazione esistente, possiamo individuare una soluzione per trasferire informazioni time-critical tra il personale e i processi in operazioni quali la gestione degli ordini, la fornitura dei materiali, la programmazione, la produzione, il controllo di qualità, la manutenzione, il servizio di sicurezza e di gestione dell'edificio.

Ad oggi Ascom ha integrato più di 20.000 sistemi di comunicazione industriale in Europa e America Settentrionale. Siamo specializzati nell'eliminare le barriere tra diverse tecnologie e sistemi preesistenti, consentendo al cliente di ottenere il massimo valore dalle risorse in essere.

### \*OEE (Overall Equipment Effectiveness, Efficacia complessiva delle attrezzature)

Con l'acronimo OEE s'intende riferirsi alle prestazioni globali di una singola attrezzatura o anche di uno stabilimento intero. Si tratta di una misura che prende in considerazione e quantifica tutte le perdite di produttività di buona qualità che possono verificarsi in un processo. Le perdite vengono raggruppate in tre categorie: (1) perdite di disponibilità (tempi di inattività), (2) perdite di prestazioni (mancata velocità) e (3) perdite di qualità (scarti, rilavorazioni). Tali misure vengono moltiplicate al fine di stabilire le prestazioni globali.





## Le soluzioni Ascom per il settore retail. Dalle boutique di alta moda all'ipermercato.

*Ascom è un leader di mercato nelle soluzioni di comunicazione mobile on-site per il settore retail. Ogni soluzione è unica: viene, infatti, personalizzata in base all'infrastruttura specifica, ai sistemi preesistenti e ai piani di crescita futura dell'organizzazione. Anche la manutenzione è personalizzabile. Gli accordi di servizio possono essere personalizzati per rispondere alle necessità presenti e ai piani futuri. I casi riportati di seguito sono solo alcuni degli esempi del portfolio di soluzioni retail Ascom in costante crescita e disponibile per la consultazione.*

### **Sistemi di notifica della consegna delle merci**

Quando un veicolo in consegna si avvicina al negozio o al magazzino, invia un e-mail di notifica al destinatario. L'avviso viene distribuito ai lavoratori mobili a destinazione che lo ricevono sui propri smartphone o dispositivi mobili. Il personale può dunque prepararsi all'arrivo del veicolo e scaricare tempestivamente la merce.

### **Soluzione di comunicazione per l'acquisto**

Checkout Communication Solution di Ascom garantisce un acquisto in cassa rapido e un servizio al cliente eccellente. Un ricevitore Ascom dedicato o un'applicazione all'interno del terminale del punto vendita elettronico consente all'operatore in cassa di chiedere assistenza direttamente al personale designato. Ad esempio: le autorizzazioni per prodotti con restrizioni vengono indirizzate ai supervisori; le richieste di sostituzione di prodotti vengono indirizzate agli addetti; mentre gli allarmi di sicurezza vengono indirizzati direttamente alle guardie di sicurezza. Tali allarmi possono contenere solo dati o essere abilitati per le comunicazioni vocali e forniscono il grado superiore di flessibilità nella trasmissione dei requisiti reali. Le risposte a problemi o richieste prodotte

con tempestività aiutano a fornire il miglior servizio clienti possibile e aumentano i tassi di fidelizzazione del cliente.

### **Richieste di ritiro dei prodotti**

I ritiri di prodotti sono accadimenti normali nel settore retail. Ma la giusta soluzione di comunicazione consente di minimizzarne l'impatto, agendo comunque tempestivamente per garantire la sicurezza. Ascom AlertTrac è la soluzione ideale. Si tratta di una funzione incorporata nel nostro software Ascom Unite che consente a un addetto di inviare messaggi di testo a qualsiasi dispositivo/ ricevitore/smartphone wireless predefinito collegato al sistema Unite. Ascom AlertTrac consente alla sede centrale di avere il controllo completo del ritiro dei prodotti, eliminando risposte inconsistenti o create ad hoc:

- La sede centrale può così decidere di emettere una richiesta di ritiro dei prodotti o PWR
- La sede centrale assegna il livello di priorità e i tempi di risposta o riconoscimento della richiesta PWR obbligatori, quindi la rilascia in aree predefinite (a livello nazionale, regionale, locale e così via)





Gestione  
delle scorte  
efficace

Assistenza  
clienti  
tempestiva

- La sede centrale può gestire una richiesta PWR in base a vari parametri: l'alterazione della priorità della richiesta stessa, la modifica dell'elenco dei destinatari, la riassegnazione della richiesta PWR a livelli di gestione superiori, la comunicazione e cooperazione con risorse esterne (mezzi di informazione, consulenti, ecc.)

#### Clicca e ritira

La soluzione "Clicca e ritira" di Ascom contribuisce a semplificare l'evasione degli ordini e le pratiche di consegna presso i rivenditori e i punti di raccolta. Quando i clienti arrivano per ritirare il prodotto acquistato, i loro dati vengono inviati ai ricevitori mobili/smartphone degli addetti designati. Le funzioni di conferma della ricezione e inoltre contribuiscono ad accelerare le consegne, riservando la mobilità e la disponibilità del personale ad altre attività.

#### Allarmi tecnici e di infrastruttura remoti

Nel settore retail un guasto tecnico può mettere a repentaglio la salute di clienti e dipendenti. Un frigorifero difettoso, ad esempio, può avere implicazioni serie per la salute e la sicurezza. Inoltre, il problema tecnico di avere un consumo energetico eccessivo può essere un segno di altri problemi più gravi.

La soluzione di allarmi tecnici preesistente può essere personalizzata per includere praticamente qualsiasi funzionalità con allarmi inviati direttamente agli smartphone o ai ricevitori di manager e tecnici.

Esempi di funzionalità:

- Elevatori, porte, ventilatori, pompe
- Verifica dello stato (temperatura, ventilatori)
- Conversazioni individuali con i colleghi o in teleconferenza, in totale sicurezza
- Registrazione di tutti gli eventi per analisi future e l'implementazione di misure di miglioramento

Molte delle nostre soluzioni tecniche, per infrastrutture e servizi di pubblica utilità si basano sul monitoraggio remoto. Ciò permette al personale di concentrarsi su attività importanti, mentre i sistemi di monitoraggio e telemetria tengono d'occhio costantemente e tutto l'anno i valori e i parametri di importanza critica, pronti a trasmettere allarmi nel caso in cui le deviazioni vengano oltre i livelli predefiniti.





## Le soluzioni Ascom per il settore alberghiero. Mantenete i clienti soddisfatti e garantirsi che tornino.

*Fare in modo che gli allarmi provenienti dalle attrezzature e dagli impianti più importanti di un hotel vengano inviati direttamente ai ricevitori mobili o smartphone dei tecnici richiede una certa competenza nonché software e hardware avanzati. Fortunatamente Ascom soddisfa tutti e tre i requisiti, e ha anni di esperienza nello sviluppo di soluzioni per hotel e strutture a carattere ricreativo di qualsiasi tipo e dimensione.*

### **Oltre il servizio in camera e le pulizie**

Il settore alberghiero è un settore dinamico, con numeri record di visitatori in un numero crescente di destinazioni, pretendendo sempre livelli di servizio eccellenti e tutte le comodità di cui si può godere a casa propria. Ma tutto questo dinamismo spesso non trova un adeguato riflesso nelle comunicazioni on-site.

La mobilità viene spesso sottoutilizzata e il personale è rilegato a scrivanie e monitor. I sistemi di comunicazione sono spesso separati tra loro: i servizi di pulizia in camera sono separati dai sistemi tecnici e questi a loro volta non dialogano con il servizio in camera e i sistemi di sicurezza. E il settore alberghiero nella sua globalità è lento nel trarre vantaggio da interessanti innovazioni di valore aggiunto, quali l'individuazione dei bagagli tramite le comunicazioni di prossimità (NFC o Near Field Communication).

Ascom è impegnata a espandere la disponibilità di comunicazioni on-site di valore aggiunto per il settore alberghiero, soprattutto sfruttando il potere di dirigere i messaggi e gli allarmi filtrati ai dispositivi mobili di specifici destinatari.

Eccone tre esempi:

#### ■ **Pulizia e preparazione delle stanze semplificata**

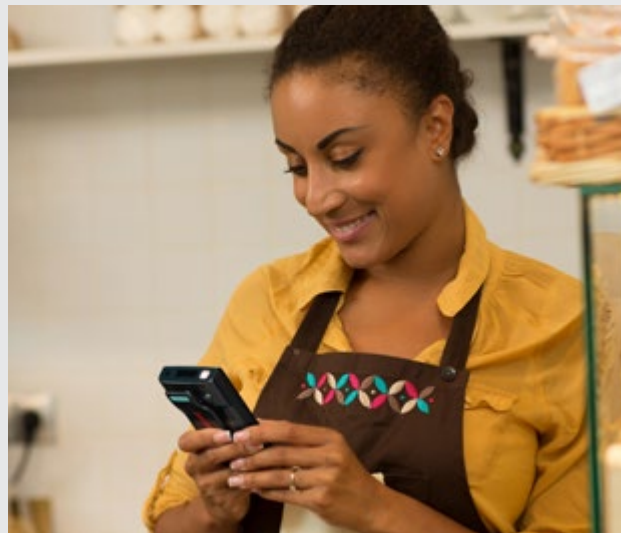
Quando un ospite completa il "check out", il servizio di pulizia in camera riceve automaticamente un messaggio di richiesta di preparazione della camera. I supervisori possono monitorare il progresso di attività aperte e ricevere la conferma dell'avvenuto completamento.

#### ■ **Servizi più reattivi per gli ospiti**

Le richieste degli ospiti vengono inviate direttamente allo smartphone/dispositivo mobile dell'addetto o del supervisore che può gestire e assegnare le richieste.







#### ■ Azioni preventive

Allarmi antincendio, alle porte e alle finestre vengono inviati direttamente al personale designato. Comunicazioni mirate di questo tipo permettono di risparmiare del tempo cruciale e rendono più semplice contenere il problema prima che diventi di difficile gestione. La funzione di localizzazione aiuta i soccorritori a individuare rapidamente l'origine dell'allarme.

#### Sempre presenti

Gli hotel e le altre strutture di svago e ristoro (cinema multisala, parchi di divertimento, stadi e così via) sono intrinsecamente complessi. Le strutture labirintiche, i parcheggi sotterranei, le impronte tentacolari degli edifici rappresentano solo alcuni dei fattori che rendono difficile scegliere una rete di comunicazione affidabile. Per affrontare queste sfide, spesso combiniamo varie tecnologie quali DECT, wi-fi, paging e 3G/4G, per poter ottenere una copertura completa con reti ridondanti.





## Le soluzioni Ascom per la sicurezza personale. L'aiuto è sempre a portata di mano.

*Centri di correzione e detenzione, guardie di sicurezza, incidenti ed emergenze tecniche, unità ospedaliere sicure, lavoratori isolati, ambienti pericolosi: per decenni Ascom ha sviluppato soluzioni di sicurezza per alcuni dei luoghi di lavoro più difficili da immaginare.*

### **Il pericolo non dorme mai. E neanche una soluzione di sicurezza Ascom.**

I luoghi di lavoro e gli impianti industriali sono certamente più sicuri ora rispetto a un decennio fa. Una parte consistente di tale sviluppo è dovuta alle comunicazioni wireless on-site, un'area in cui Ascom è un leader mondiale consolidato. Infatti, le soluzioni di sicurezza Ascom sono al lavoro praticamente in ogni settore e industria, e includono tutti gli elementi necessari, da infrastruttura e software a ricevitori, monitoraggio in remoto e accordi di servizio personalizzato.

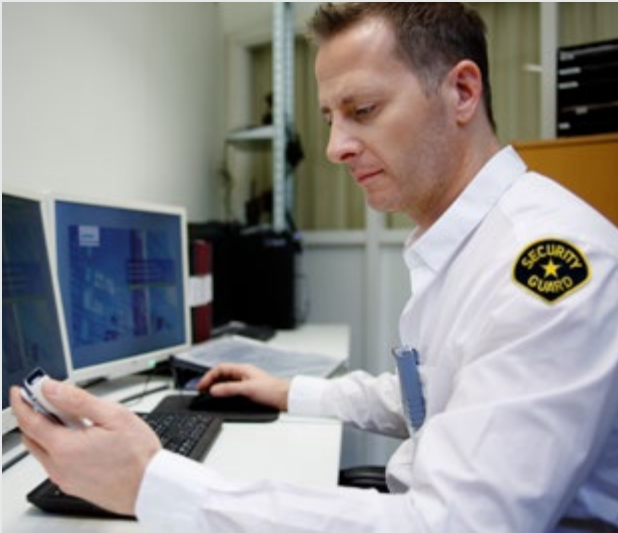
Le soluzioni di sicurezza Ascom rientrano in varie categorie di ampio respiro:

**Assistenza  
a pochi  
secondi di  
distanza**

### **Soluzioni per lavoratori isolati**

- Per i lavoratori isolati che operano nei settori e ambienti più diversi, quali grandi impianti energetici, strutture protette, località remote e così via. Tali soluzioni in genere includono: Funzionalità "uomo a terra" e "assenza di movimento", per cui un ricevitore inattivo o inclinosi all'improvviso invia allarmi a destinatari designati.
- Utilizziamo le più recenti tecnologie di posizionamento (LF, IR, DECT, wi-fi) per fornire una posizione accurata del ricevitore. Conoscere l'origine di un allarme personale può dare ai soccorritori quei secondi e minuti in più che fanno la differenza.
- La funzionalità voce avanzata include un canale voce discreto. In una situazione di pericolo l'utente deve semplicemente premere un pulsante per stabilire un collegamento voce sicuro con i soccorritori. Il ricevitore non mostra in alcun modo che il canale è stato aperto. I soccorritori possono, quindi, ascoltare il canale mentre si avvicinano al luogo in cui si trova il ricevitore.
- Registrazione di eventi e azioni intraprese. Fornisce una solida base per instaurare processi di costante miglioramento e routine di sicurezza personale.





## Tranquillità per il personale

### Soluzioni per il personale di sicurezza

Gli allarmi automatici vengono innescati da situazioni quali "uomo a terra" o "assenza di movimento" o da deviazioni rispetto al percorso stabilito della guardia giurata. Gli allarmi possono essere configurati per l'invio a colleghi specifici, al personale di sicurezza o ad agenzie esterne (polizia, vigili del fuoco, ambulanza e così via).

- Funzione di individuazione precisa basata su RTLS.
- Le soluzioni possono essere configurate per lanciare un allarme "soft", ovvero un avviso che, con discrezione, viene inviato a destinatari predefiniti.
- Rassicuranti messaggi di riscontro vengono inviati automaticamente all'operatore che ha lanciato un allarme personale dal proprio dispositivo mobile.
- I ricevitori possono essere dotati di cordoni di sicurezza. Se il ricevitore viene strappato di mano all'utente, l'allarme personale si attiva automaticamente.
- Gli allarmi che non trovano risposta vengono ridiretti automaticamente a destinatari designati.
- Possono includere funzionalità di controllo dell'accesso. Le funzionalità di scansione per NFC e codici a barre integrate nello smartphone Ascom Myco consentono di utilizzarlo per accedere a zone soggette a restrizioni.

### Soluzioni per emergenze e allarmi tecnici

Incendi, fughe di gas e prodotti chimici, ascensori bloccati, falle alle condutture idriche, porte inceppate: indipendentemente dalla natura dell'emergenza o del guasto tecnico, una soluzione Ascom permette di fornire una risposta tempestiva per aiutare a prevenire conseguenze rilevanti.

- Gli allarmi vengono inviati automaticamente al personale tecnico mobile e di risposta alle emergenze.
- È possibile inviare direttamente ai ricevitori dei destinatari designati anche informazioni di importanza critica: il consumo energetico dell'edificio, i flussi d'aria nel sistema di ventilazione, i flussi d'acqua nei circuiti di riscaldamento e raffreddamento.
- I tecnici mobili e il personale di pronto intervento possono controllare in remoto dai propri ricevitori ascensori, porte, pompe e ventilatori.
- Integrazione senza alcun problema con il sistema di gestione dell'edificio già disponibile nella struttura.
- I ricevitori degli utenti possono ricevere aggiornamenti sullo stato di valori chiave, quali pressione e temperatura.





## Cosa vi riserva il futuro?

*Maggiore produttività. Ulteriore soddisfazione del cliente. Sicurezza avanzata. Questi sono i tre vantaggi principali che potete ottenere da un'organizzazione in grado di rispondere velocemente e in maniera intelligente ad eventi imprevisti, quali ordini urgenti, guasti tecnici, incidenti ed emergenze.*

Le soluzioni Ascom per le aziende garantiscono che il personale mobile chiave riceva informazioni tempestive direttamente sui propri dispositivi mobili o smartphone (sotto forma di parlato, testo, allarmi, dati) da parte di colleghi, attrezzature e sistemi. In tal modo può recuperare o ricevere automaticamente valori di importanza critica e condividerli con colleghi e personale di soccorso esterno. Le soluzioni Ascom per le aziende si integrano con le risorse e le infrastrutture TIC esistenti: sistemi di sicurezza e gestione delle strutture, attrezzature e sistemi di controllo della produzione, sistemi di telefonia e allarmi, dispositivi cablati e wireless, sistemi per la gestione commerciale e la contabilità.

**Per ulteriori informazioni** sui vantaggi che una soluzione Ascom può fornire a un'organizzazione, è sufficiente rivolgersi alle informazioni di contatto fornite qui sotto e richiedere uno studio di fattibilità e ritorno sull'investimento oppure visitare la nostra completa libreria di case study e dichiarazioni su [www.ascom.it](http://www.ascom.it). A presto.

**Ascom** è un fornitore internazionale di soluzioni incentrate sull'ICT in ambito sanitario e sui flussi di lavoro in mobilità. La vision di Ascom punta a colmare i gap creati dalle informazioni digitali per facilitare l'adozione delle migliori decisioni possibili, in qualsiasi momento e luogo. La mission di Ascom è offrire soluzioni mission-critical in tempo reale in ambienti specifici, caratterizzati da elevata mobilità e requisiti di tempo stringenti. Ascom si avvale del proprio portafoglio esclusivo di prodotti e soluzioni e della propria architettura software specializzata per sviluppare soluzioni di integrazione e mobilità che consentano flussi di lavoro efficaci, efficienti e completi per il settore sanitario nonché per l'industria, il settore della sicurezza e il retail.

Con sede a Baar (Svizzera), Ascom ha filiali in 15 Paesi e circa 1.200 dipendenti in tutto il mondo. Le azioni nominative di Ascom (ASCN) sono quotate alla SIX Swiss Exchange di Zurigo.

**Ascom UMS srl unip.**  
Via Amilcare Ponchielli 29  
50018 Scandicci (Fi)  
tel: + 39 055 0512161  
[it.info@ascom.com](mailto:it.info@ascom.com)  
[www.ascom.it](http://www.ascom.it)

**ascom**