



- Un unico centralino per consentire le comunicazioni tra tutti i negozi del gruppo di franchising

- Tutte le chiamate tra i negozi del gruppo sono gratuite

- L'infrastruttura di comunicazione realizzata consente l'implementazione di ulteriori servizi ad alto valore aggiunto, quali la condivisione di tutte le informazioni aziendali



Realizzato da:



INTRODUZIONE

Il Gruppo Abbigliamento Easy Market è composto da una sede centrale a Sesto Fiorentino (FI), dove sono ubicati gli uffici ed il magazzino, e da una catena di 25 negozi in franchising, in continua espansione.

PROBLEMA

La principale esigenza del Gruppo Abbigliamento Easy Market è stata quella di migliorare l'operatività e la gestione magazzino facendo comunicare, in maniera gratuita tra di loro la sede principale con tutti i punti vendita sfruttando la tecnologia VoIP e l'interconnessione IP per scambiarsi file e informazioni commerciali di varia natura.

SOLUZIONE

La soluzione Nextel Web Office è risultata particolarmente vantaggiosa in quanto ha consentito di utilizzare il centralino telefonico Nextel esistente, posto nella sede principale, integrandolo con un Media Gateway VoIP per far comunicare gratuitamente tutti gli interni telefonici remotizzati in ciascun negozio della catena di franchising.

Il primo passo dell'implementazione è stata l'installazione del Media Gateway di Nextel Web Office presso la sede principale, per consentire di gestire tutti i negozi come interni della medesima centrale telefonica, quindi con chiamate gratuite tra di essi. Ciascun negozio è stato equipaggiato con un router VoIP a cui è stata attestata la linea telefonica già presente per garantire l'autonomia sulle comunicazioni telefoniche esterne al sistema, la connessione ADSL e 2 interni analogici.

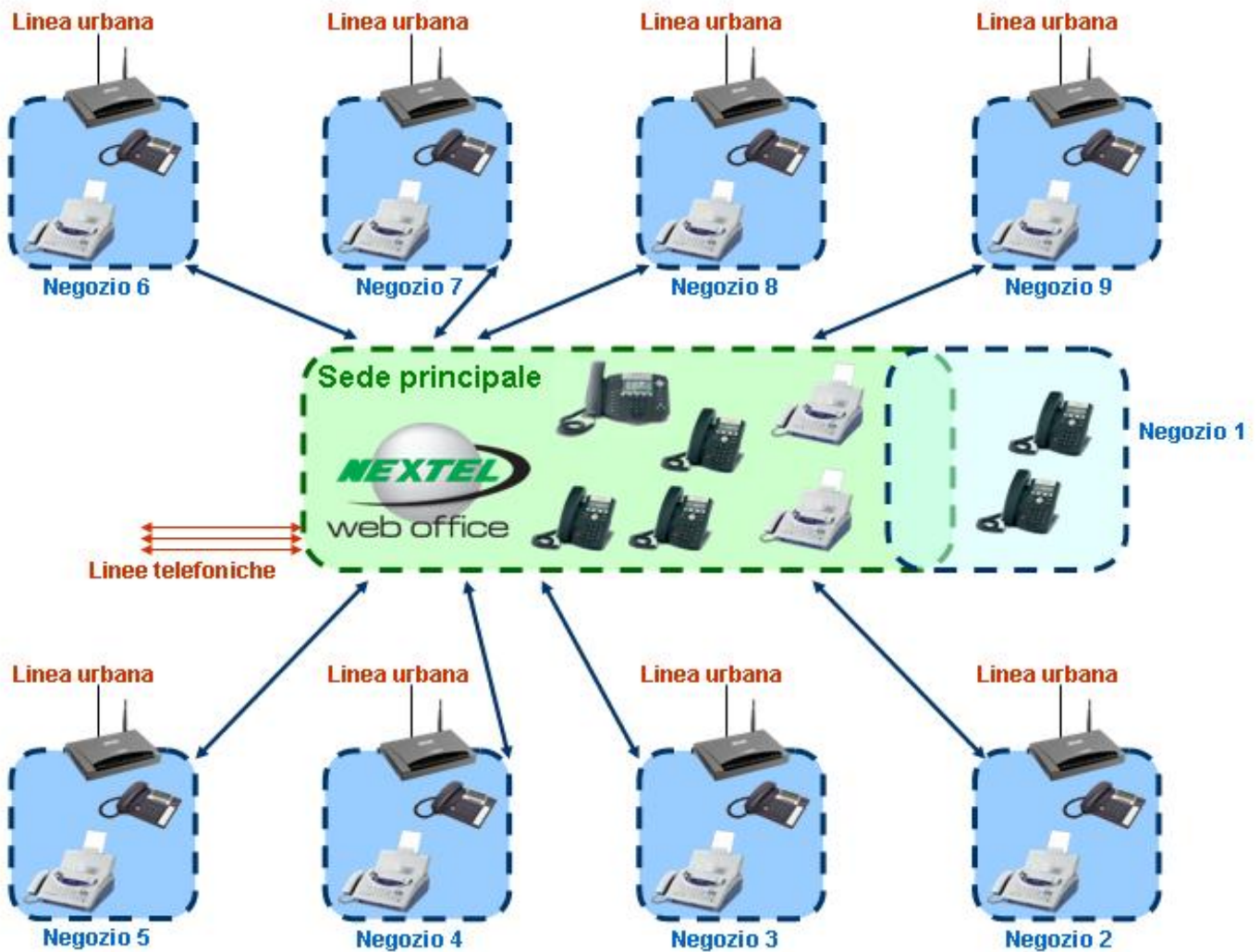
Come router per la sede principale è stato scelto di installare un BILLION Bipac 7402 G, certificato per collegamento su linee ADSL(2+), con supporto per NAT, VPN, Firewall, Wi-Fi 802.11g e UPnP.

Nei negozi del gruppo è stato scelto di installare i router BILLION Bipac 7404 VGP, certificati per

Nextel Italia s.r.l.

Via Gasperina, 116 - 00173, Roma - P.IVA: 03634741007

Tel.: +39.06.7239941 - Fax: +39.06.72672854 - email: voiplab@nextel.it - Sito web <http://www.nextel.it>



collegamento su linee ADSL(2+), con supporto per NAT, VPN, Firewall, Wi-Fi 802.11g e UPnP, con supporto VoIP e 2 porte per telefoni analogici a cui sono stati collegati dei classici apparecchi cordless.

Prima di intraprendere l'installazione dell'intera soluzione, sono state effettuate una serie di riunioni da parte del Partner Nextel supportato dal Nextel VoIP Lab con il cliente, con il loro amministratore di rete e con il gestore ADSL: il Partner Nextel ha rappresentato l'interfaccia naturale di tutti i componenti della "catena tecnologica" per poter realizzare il progetto nel modo più professionale ed affidabile e superare tutti i problemi operativi. In questo modo è stato possibile definire tutti i dettagli tecnici essenziali per una corretta implementazione dell'intera soluzione. In particolare sono stati individuati i profili di connettività ADSL con le necessarie garanzie di banda minima disponibile

e di livelli di Qualità del Servizio offerto.

IL COMMENTO DEL PARTNER NEXTEL

Se sulla carta tutto ciò sembrava realisticamente fattibile, in fase operativa sono sorti sin da subito i primi problemi: il gestore dell' ADSL infatti, contrariamente a quanto affermato, non ha mai collaborato attivamente, rifiutandosi di fornire connessioni ADSL con le caratteristiche da noi richieste (come per altro aveva più volte garantito) . Il gestore ADSL non ha mai fornito la BANDA GARANTITA richiesta né i necessari SIP ACCOUNT e, come se non bastasse, tutti gli INDIRIZZI IP PUBBLICI STATICI attivati si sono rivelati in fase di installazione DINAMICI. Ancora, più della metà delle connessioni ADSL che risultavano attive presso i negozi si sono rivelate in fase di installazione dei Router ancora disattivate. Potete solo lontanamente immaginare i problemi che abbiamo avuto, le discussioni che abbiamo fatto e le arrabbiate

Nextel Italia s.r.l.

Via Gasperina, 116 - 00173, Roma - P.IVA: 03634741007

Tel.: +39.06.7239941 - Fax: +39.06.72672854 - email: voiplab@nextel.it - Sito web <http://www.nextel.it>

prese. In parte abbiamo risolto il problema grazie all'aiuto del Nextel VoIP Lab e dei suoi Partner tecnologici, quali Unidata, in parte grazie all'amministratore di rete del cliente che si è sempre schierato dalla nostra parte. Solo dopo una "denuncia" per richiesta danni con tanto di coinvolgimento di uno Studio Legale, il gestore ha finalmente deciso di ammettere le sue "mancanze". Quando finalmente il Gestore ha iniziato a fornire (nelle sedi in cui poteva farlo) le connessioni ADSL con le caratteristiche da noi richieste, le cose hanno finalmente iniziato a funzionare secondo le aspettative.

Paolo Taratufolo
Product Manager
Component Office

CONCLUSIONI

Questo esempio dimostra come l'implementazione della tecnologia in sede di utente è un fattore critico che non deve essere sottovalutato. Le problematiche legate alla scarsa qualità di una connessione ADSL possono ripercuotersi significativamente sulla soluzione di comunicazione, per quanto questa possa essere per sua natura affidabile e di alta qualità.

Un importante aspetto da valutare preventivamente è la gestione della Qualità del Servizio: una corretta configurazione della QoS comporta una approfondita revisione degli apparati di rete di tutte le sedi interessate ed una eventuale sostituzione di quelli che non supportano le corrette procedure di QoS.

Al momento della stipula del contratto con un gestore ADSL, il cliente deve essere consapevole dei limiti di responsabilità esistenti per eventuali disservizi, interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti del servizio di ADSL/HDSL fornito direttamente

dall'operatore.

Analogamente il cliente deve essere preventivamente a conoscenza della qualità e della performance assicurate dal tipo linee ADSL e HDSL sottoscritte, dalla banda minima garantita effettivamente disponibile e dalle procedure di Qualità del Servizio adottate sull'infrastruttura di rete (Switch, Router e Firewall).

Per tutto quanto esposto è determinante comprendere a fondo gli SLA (Service Level Agreement) offerti dal gestore di connettività.

La struttura specialistica del Nextel VoIP Lab è stata creata proprio per supportare tecnicamente Partner e clienti e realizzare progetti solidi ed affidabili che consentano anche nei rapporti con l'operatore di ridurre al minimo gli eventuali disagi dovuti alla transizione ad una nuova tecnologia come il VoIP. Il Nextel VoIP Lab, tramite il servizio check-up gratuito, fornisce gratuitamente ai Partner e clienti le informazioni adeguate ed il supporto tecnico necessario per individuare le soluzioni più idonee per la realizzazione di progetti VoIP professionali.



Realizzato da:

COMPONENT OFFICE

Via G. L. Spontini, 4

50144 - FIRENZE

Tel. 055.35.71.02 - Fax 055.35.71.00

Sito Web <http://www.componentoffice.it>



Nextel Italia s.r.l.

Via Gasperina, 116 - 00173, Roma - P.IVA: 03634741007

Tel.: +39.06.7239941 - Fax: +39.06.72672854 - email: voiplab@nextel.it - Sito web <http://www.nextel.it>