

Case History: Nextel Web Office



Unità di Crisi



Ministero degli Affari Esteri

Caso de Éxito Unidad de Crisis



- Nextel Web Office optimiza los servicios delegados al Call Center de la Unidad de Crisis

- El servicio de respuesta automático facilita mensajes informativos en los que los textos cambian velozmente en función de las situaciones de emergencia

- Business Continuity y redundancia de servidores garantizan las comunicaciones aún en situaciones de emergencia en la propia Unidad

- Nuevos servicios de Unified Messaging y llamadas gratuitas con Skype para los italianos en el extranjero

- Interconexión con la sede central del Ministerio mediante protocolo EuroISDN o QSIG

- Asistencia Nextel VoIP Lab 24 horas - 365 días.

INTRODUCCIÓN

La Unidad de Crisis es la estructura del Ministerio de Asuntos Exteriores en que se ha confiado la tarea institucional de asistir y tutelar los intereses de los ciudadanos italianos en el extranjero, durante situaciones de emergencia.

Operativa 24 horas sobre 24, y soportada por un Call Center de poco menos de treinta personas, la Unidad de Crisis es una estructura flexible, ligera y capaz de reaccionar con gran velocidad en caso de producirse una situación de emergencia.

PROBLEMA

La central telefónica presente desde hace bastantes años en la Unidad de Crisis, había ya manifestado ciertos límites en términos de flexibilidad y escalabilidad.

Por estas razones el Ministerio de Asuntos Exteriores tenía la necesidad de independizar un sistema telefónico evolucionado "FULL IP" para realizar, con las mejores tecnologías, todas las funcionalidades operativas de esta agencia con un altísimo nivel de servicios y fiabilidad.

Sobre todo el nuevo sistema debía mejorar la interacción del Call Center con el exterior, aumentar la eficiencia productiva, y soportar servicios y aplicaciones de nueva generación.

Todo esto con un servicio de asistencia profesional de alta calidad con el disponibilidad 24 horas.

La variedad de propuestas del mercado hacía difícil orientarse entre tecnologías

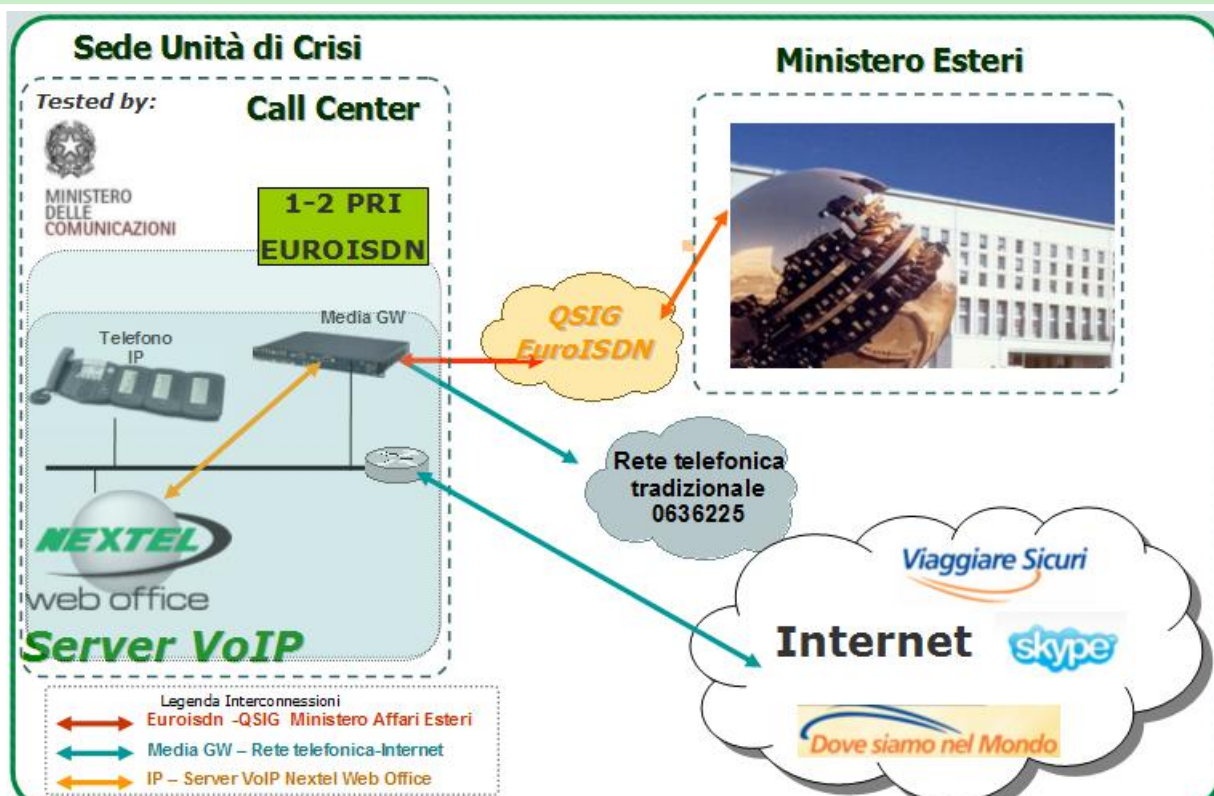


Tested
by:
MINISTERO
DELLE
COMUNICAZIONI

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>



propietarias, open source, estándares abiertos, etc. ampliando así las dudas sobre la elección apropiada para conformar la mejor solución operativa.

SOLUCIÓN

La Unidad de Crisis ha elegido confiarse a Nextel Italia, compañía que trabaja en el sector de las telecomunicaciones profesionales desde 1989, fuertemente implantada en el territorio italiano, que ha propuesto adoptar la plataforma de telefonía IP Nextel Web Office.

Nextel Web Office es una plataforma "Full IP" de nueva generación instalable en LAN con protocolo SIP "nativo" (en cuanto no utiliza componentes hardware o software asociados para habilitar el protocolo SIP), y certificada

con informe de pruebas independiente emitido por el Ministerio de Comunicaciones italiano.

Con Nextel Web Office todos los operadores del Call Center están en posición de gestionar de manera independiente sus comunicaciones utilizando tecnologías VoIP en el estándar SIP y por otra parte posibilitar la integración con productos software y hardware de diferentes fabricantes compatibles con el estándar internacional SIP.

Nextel Web Office ha sido implementado en su versión "Advanced" que gestiona dos accesos primarios, hasta 25 operadores y hasta 250 extensiones. De esta forma el Server VoIP de Nextel Web Office, se convierte en la núcleo de comunicaciones de la Unidad de Crisis y en posición de proporcionar todos los nuevos servicios de asistencia a ciudadanos italianos



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>

en el extranjero.

Los operadores están equipados con teléfonos Polycom, serie IP 670 con Big-display color y consola de visualización y audio HD para conversaciones con alta calidad.

Nextel Web Office incorpora una notable capacidad de tolerancia al fallo, el servicio Business Continuity permite a los operadores hacer, recibir y transferir llamadas telefónicas incluso en caso de caída de la co-nexión con el servidor principal.

Más allá de garantizar la continuidad del servicio, Nextel Web Office garantiza una asistencia inmediata y eficaz a inferiores costes respecto a una solución de la telefonía tradicional debido a la posibilidad de gestionar en remoto la totalidad del De este modo, en la práctica se dispone de Centro Virtual siempre a mano para todas las operaciones de

mantenimiento cotidiano del sistema (p.ej.: cambio de número de extensión, cambio de clases de servicio, etc.).

CONCLUSIONES

Nextel Web Office ha respondido positivamente a los requerimientos de la Unidad de Crisis al permitir gestionar fácilmente acontecimientos importantes como el Mundial de Futbol de SudAfrica y emergencias graves como las inundaciones en India y Paquistán.

En definitiva Nextel Web Office ha hecho posible la ampliación de la infraestructura de forma simple y económica, abriendo la puerta a servicios y aplicaciones de nueva generación que serán una contribución cada vez más importante para la asistencia de los ciudadanos italianos en el extranjero.



Partner Nextel:



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>