

Case History: Nextel Web Office



Unità di Crisi



Ministero degli Affari Esteri

Call Center Unità di Crisi della Farnesina



- Nextel Web Office migliora i servizi erogati dal Call center dell'Unità di Crisi

- Il servizio di risposta automatico fornisce messaggi informativi i cui testi si cambiano velocemente in funzione delle situazioni di emergenza

- Business Continuity e ridondanza dei server garantiscono comunicazioni anche in condizioni di emergenza

- Nuovi servizi per gli italiani all'estero di Unified messaging e chiamate gratuite con Skype

- Interconnessione con la centrale principale del Ministero degli Esteri tramite protocollo EuroISDN o QSIG

INTRODUZIONE

L'Unità di Crisi è la struttura del Ministero degli Affari Esteri a cui è affidato il compito istituzionale di assistere i connazionali e tutelare gli interessi italiani all'estero in situazioni di emergenza.

Operativa 24 ore su 24, animata da un Call Center di poco meno di trenta persone, l'Unità di Crisi è una struttura flessibile, snella e capace di reagire con velocità nel caso in cui si verifichi una situazione di emergenza.

PROBLEMA

La centrale telefonica di vecchia generazione in uso all'Unità di Crisi a distanza di anni, per quanto non ancora obsoleta, aveva manifestato alcuni limiti in termini di flessibilità ed espandibilità.

Per queste ragioni il Ministero degli Affari Esteri aveva necessità di individuare un sistema telefonico evoluto "FULL IP" per svolgere, con le migliori tecnologie, tutte le funzionalità operative di questo Ente con un elevatissimo livello di servizi ed affidabilità.

Soprattutto il nuovo sistema doveva migliorare l'interazione del Call center con l'esterno aumentare l'efficienza produttiva, supportare servizi ed applicazioni di nuova generazione.

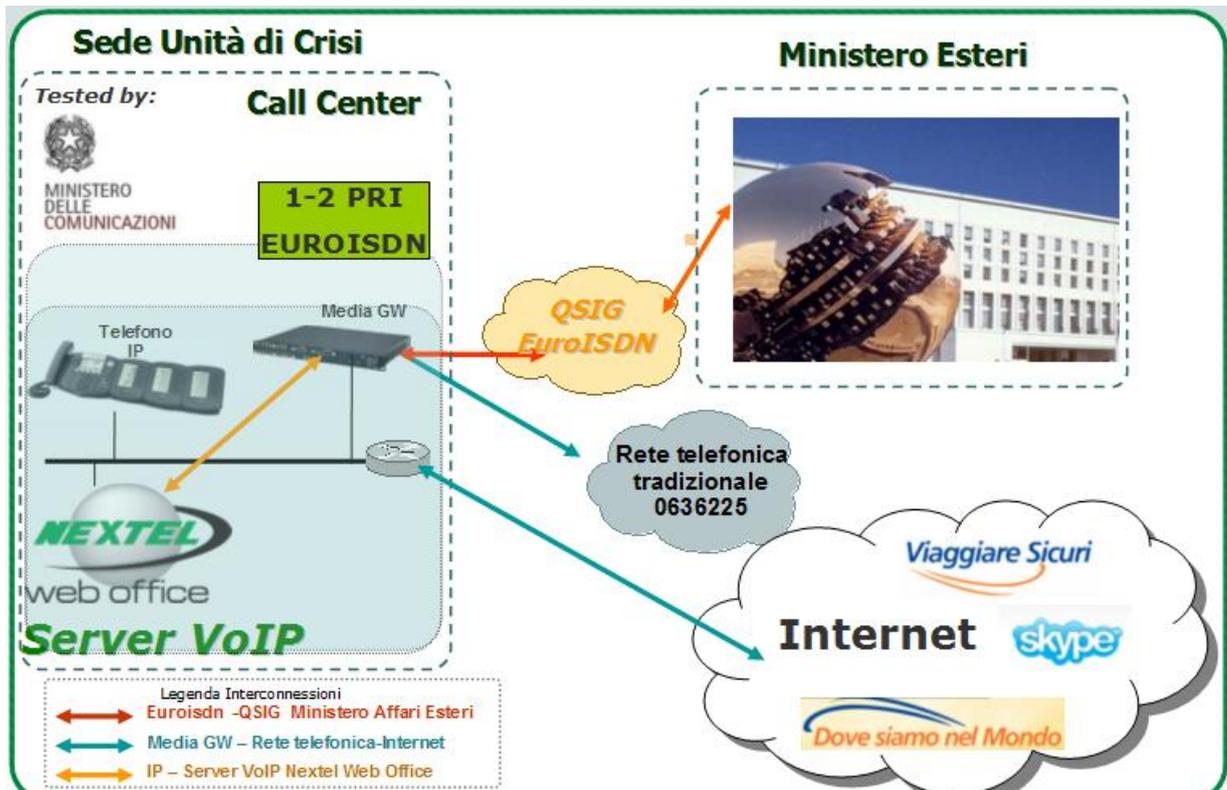
La varietà di offerte sul mercato rendeva difficile orientarsi tra tecnologie proprietarie, open source, standard aperti etc. amplificando i dubbi sulla scelta giusta da fare per la migliore soluzione operativa.



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>



SOLUZIONE

L'Unità di Crisi della Farnesina ha scelto di affidarsi alla Nextel Italia, azienda che opera nel settore delle telecomunicazioni professionali dal 1989, fortemente radicata sul territorio italiano, che ha proposto con successo di adottare la piattaforma di telefonia IP Nextel Web Office.

Nextel Web Office è una piattaforma "Full IP" di nuova generazione installabile su LAN con protocollo SIP "nativo" (in quanto non utilizza componenti hardware o software aggiuntivi per abilitare il protocollo SIP), e certificata con test report indipendenti presso il Ministero delle Comunicazioni.

Con Nextel Web Office tutti gli operatori del Call Center sono in grado di gestire in modo

autonomo le proprie comunicazioni utilizzando tecnologie VoIP a standard SIP inoltre è possibile l'integrazione con prodotti software e hardware di costruttori diversi ma compatibili con lo standard internazionale SIP.

Nextel Web Office è stato installato nella la versione "Advanced" che gestisce due accessi primari, fino a 25 operatori e fino a 250 interni. In questo modo il Server VoIP di Nextel Web Office, diviene il centro-stella delle comunicazioni dell'Unità di Crisi in grado di erogare tutti i nuovi servizi per l'assistenza ai nostri connazionali all'estero, Gli operatori sono equipaggiati di Telefoni Polycom serie IP 670 con Big display a colori e consolle di visualizzazione ed audio HD per conversazioni di alta qualità.



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>

Nextel Web Office assicura una notevole capacità di tolleranza ai guasti, il servizio Business Continuity consente infatti agli operatori di poter continuare ad effettuare, ricevere e trasferire le chiamate telefoniche anche in assenza di collegamento con il server VoIP principale.

Oltre a garantire la continuità del servizio, Nextel Web Office garantisce un'assistenza pronta ed efficace a costi inferiori rispetto ad una soluzione di telefonia tradizionale perchè è possibile gestire l'intero sistema da remoto, tramite un collegamento ad Internet.

In questo modo in pratica si dispone di un Presidio Virtuale sempre a disposizione per tutte le operazioni di ordinaria manutenzione del sistema (es. cambio numero di interno o anagrafica, cambio classi di servizio, ecc.).

CONCLUSIONI

Nextel Web Office ha risposto positivamente alle esigenze dell'Unità di Crisi consentendo di gestire facilmente eventi importanti come i Mondiali di Calcio in SudAfrica ed emergenze gravi come le inondazioni in India e Pakistan. Infine Nextel Web Office ha reso possibile l'ampliamento dell'infrastruttura in maniera semplice ed economica aprendo le porte a servizi ed applicazioni di nuova generazione che daranno un contributo sempre più importante per l'assistenza dei nostri connazionali all'estero.

Business Continuity

Le telefonate in corso non cadono in caso di guasto del sistema centrale!



Grazie al routing intelligente dei telefoni IP powered by Nextel e dei Media Gateway di Nextel Web Office, risulta possibile effettuare, ricevere e trasferire chiamate anche in caso di mancanza di collegamento con il sistema centrale.

Realizzato in collaborazione con:

SITEC s.r.l

Networking e Telecomunicazioni



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>