



## Soluzione Call Center per l'Unità di Crisi della Farnesina



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

- Installato nel 2010 aggiornato nel 2015: un investimento che dura nel tempo !

- Business Continuity per garantire comunicazioni anche in condizioni di emergenza

- Computer and Telephone Integration per servizi migliori ai nostri connazionali all'estero

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

- Assistenza tecnica H24 per 365 giorni all'anno.

- Efficace ed affidabile anche in condizioni di traffico molto elevato



### 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.

Il tutto con un servizio di assistenza professionale di alta qualità con reperibilità H24.

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.

UN TEAM DI SPECIALISTI A VOSTRA DISPOSIZIONE



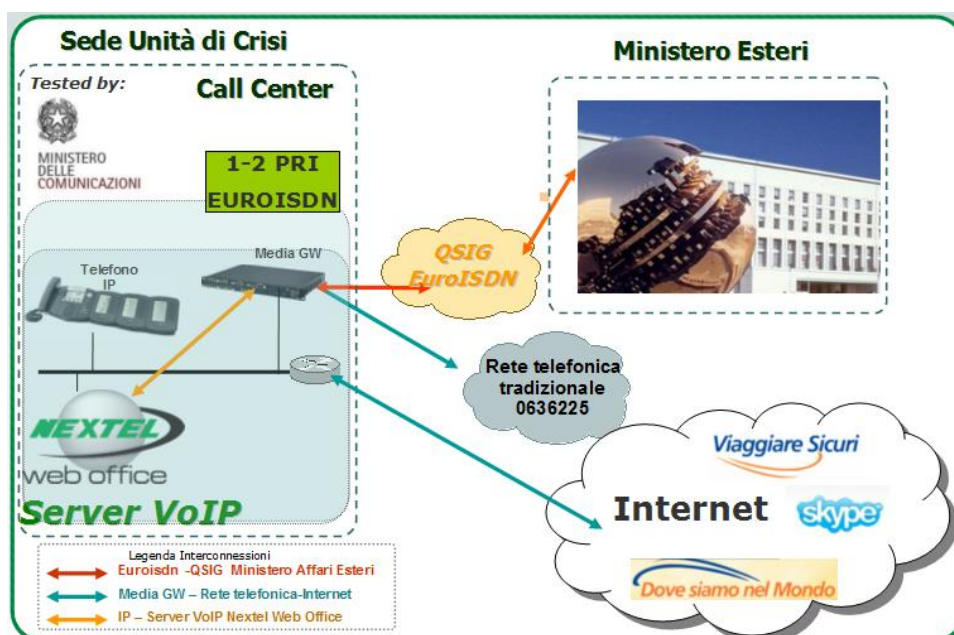
**NEXTEL**  
VoIP Lab



Nextel Italia s.r.l.

Via Peirce, 11 - 00137 Roma - P.IVA: 03634741007

Tel.: +39.06.877392 - email: [info@nextel.it](mailto:info@nextel.it) - Sito web <http://www.nextel.it>



## SOLUZIONE

L'Unità di Crisi della Farnesina ha scelto di affidarsi alla Nextel Italia che ha proposto con successo di adottare la piattaforma di telefonia VoIP Nextel Web Office.

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 con prodotti software e hardware di costruttori diversi. Nextel Web Office, è diventato il fulcro delle comunicazioni dell'Unità di Crisi in grado di erogare tutti i nuovi servizi per l'assistenza ai nostri connazionali all'estero.

L'aggiornamento alla versione Nextel Web Office Express nel 2015 con il nuovo software CTI (Computer and Telephone Integration) permette di contattare da PC velocemente tutti gli italiani all'estero

## CONCLUSIONI

Nextel Web Office ha risposto positivamente alle esigenze dell'Unità di Crisi consentendo di gestire in sicurezza eventi importanti come i Mondiali di Calcio in SudAfrica ed emergenze gravi come le inondazioni in India e Pakistan, il terremoto in Giappone e le numerose e continue crisi in Medio Oriente. Nextel Web Office eroga servizi ed applicazioni di nuova generazione che danno un contributo sempre più importante per l'assistenza dei nostri connazionali all'estero.



Nextel Italia s.r.l.

Via Peirce, 11 - 00137 Roma - P.IVA: 03634741007

Tel.: +39.06.877392 - email: info@nextel.it - Sito web <http://www.nextel.it>