

Con Avaya ePress “avvicina” le persone e riduce gli ostacoli alla comunicazione

L'esigenza

A partire dal 2004, nell'imminenza di aprire la nuova sede di Parigi, si è resa necessaria la creazione di una piattaforma telefonica unica in grado di collegare tra loro le tre diverse sedi. ePress aveva inoltre l'esigenza di unificare i sistemi voce e dati all'interno di un'unica rete altamente affidabile, tramite la quale chiunque potesse utilizzare nuove applicazioni, accedere a file, alla posta elettronica, ai browser, a funzioni fax e messaggi vocali, indipendentemente dal luogo o dalla postazione di lavoro.

Negli anni successivi, la rete si è poi estesa a partire dall'apertura delle nuove sedi internazionali di Francoforte e New York.

Soluzione implementata:

Lartnet.work srl, il BusinessPartner di Avaya che ha gestito i rapporti commerciali del progetto, ha individuato nella soluzione IP Office di Avaya, la risposta ideale alle specifiche richieste di ePress, realizzandone l'installazione.

Benefici:

- Significativo miglioramento della capacità di comunicazione tra le tre sedi ePress
- Aumento della produttività dei dipendenti
- Convergenza informazioni dati/voce con conseguente risparmio di tempi e costi associati alla comunicazione

ePress è un Internet Service Provider (ISP) italiano che, tra le sue attività, gestisce i sistemi editoriali di molti importanti quotidiani in Italia e in Europa. La società fa parte di un gruppo che ha cinque sedi: due in Italia, Milano e Roma, una a Parigi, una a Francoforte e una a New York.

L'esigenza

La necessità di trasmettere informazioni, condividere la conoscenza all'interno dell'azienda, ridurre gli ostacoli alla comunicazione, e in definitiva di “avvicinare” le persone, era diventata un'esigenza fondamentale per l'azienda.

L'ottimale rapporto qualità/prezzo dell'offerta, la flessibilità, l'efficienza e la facilità di implementazione della soluzione di Telefonia IP oltre alle numerose applicazioni e funzionalità (faxserver, voicemail e videoconferenze), i costanti e gratuiti aggiornamenti delle release scaricabili direttamente dal sito, sono i plus dell'offerta che hanno spinto ePress, dopo un'attenta valutazione delle numerose offerte sul mercato, ad affidarsi ad Avaya.

La soluzione

Per quanto riguarda l'infrastruttura, la soluzione di Avaya per ePress ha previsto l'installazione di un server IP Office 412 integrato con i software Phone manager, Softconsole e Voicemail Pro, nella sede centrale di Milano, che garantisce le funzionalità di una soluzione “tutto in uno”, combinando voce, dati e apertura verso le applicazioni “office”. La soluzione offre le funzionalità, la scalabilità e l'uptime di sistema necessari per le applicazioni di telefonia mission-critical.

Le sedi di Roma, Parigi e Francoforte sono state dotate di un server IP Small Office Edition, mentre la sede di New York è equipaggiata con un server IP500.

Per quanto concerne le applicazioni VoIP sono stati installati 75 telefoni IP Avaya serie 5610SW IP, che mettono direttamente a disposizione del desktop tutte le caratteristiche e funzionalità di Avaya IP Office, supportando al tempo stesso

applicazioni desktop che vanno ben al di sopra e al di là del solo servizio telefonico.

IP Office infatti garantisce l'inoltro remoto delle chiamate a un'applicazione softphone, che permette di controllare tutte le comunicazioni dallo schermo del PC.

"La possibilità, tramite un collegamento in VPN, di remotizzare un telefono IP in qualsiasi luogo, fa sì che il sistema IP Office ci 'segua' realmente ovunque ci troviamo..."
È sulla base di questo pensiero che ePress durante le manifestazioni internazionali, attiva presso i propri stand un Virtual Office in cui i telefoni "IP remoti" sono direttamente collegati alla sede di Milano, rendendo quindi possibili tutte le attività esattamente come ci si trovasse nel proprio ufficio di una delle cinque sedi dell'intera infrastruttura...

Il concetto è ancora più interessante se si pensa al fatto che lo 'chassis' dei terminali digitali (5410) e quelli IP (5610SW) sono praticamente gli stessi e che quindi anche gli operatori più suscettibili alla differenza d'uso dell'apparato telefonico non trovano alcuna difficoltà anche qualora si trovino presso sedi remote o Virtual Office.

L'interfaccia grafica Voicemail Pro (un vero e proprio generatore di applicazioni, tra cui il servizio di segreteria telefonica) consente

di ricevere messaggi vocali, in caso di mancata risposta, automaticamente nel proprio indirizzo e-mail. Inoltre, attraverso il modulo IP400-S08 e l'integrazione con i più completi programmi di faxserver, è possibile ricevere un fax in formato PDF direttamente al proprio indirizzo email.

I vantaggi riscontrati

La soluzione IP di Avaya dotata di connessioni SCN (Small Community Network), fa in modo che tutte le chiamate effettuate tra i dipendenti risultano essere "interne", indipendentemente dal fatto che un utente si trovi a Milano, a Roma o a Parigi e chiami uno qualsiasi degli altri uffici.

Le chiamate verso numerazioni esterne alla rete di ePress, inoltre, viaggiano su un sistema VoIP con una funzionalità LCR (Least Cost Routing) che dirotta la chiamata fino alla sede geograficamente più vicina al numero chiamato e da qui verso il numero che si vuole chiamare, con un notevole risparmio sulle tradizionali tariffe telefoniche.

La centralizzazione dei server presso la sede di Milano, con la conseguente riduzione del numero di linee telefoniche, ha ridotto notevolmente i costi di

APPLICAZIONI

- Avaya Phone Manager
- Avaya SoftConsole
- Avaya Voicemail Pro
- Avaya Conferencing Center

SISTEMI

- Avaya IP Office 412
- Avaya IP Office Small Office Edition
- Avaya IP Office 500

SERVIZI

- Avaya IP Phone Web interface

manutenzione e ha determinato una significativa riduzione nelle spese relative alle chiamate fra le sedi stesse.

Per saperne di più

Per informazioni su come utilizzare le soluzioni di Intelligent Communications per rivoluzionare la propria organizzazione aziendale, è possibile rivolgersi a un Responsabile Clienti Avaya o a un BusinessPartner autorizzato. E' possibile inoltre avere ulteriori dettagli sul sito web www.avaya.it

EPRESS

Fondata nel 1998, ePress conta 40 dipendenti, che salgono ad oltre 150 considerando le altre aziende del gruppo. La sede centrale di ePress è a Milano e cura l'infrastruttura di tutto il gruppo, occupandosi anche del sistema di fonia e dello scambio dati tra le diverse sedi.

LARTNET.WORK

LARTNET.WORK s.r.l., da 20 anni opera nel settore delle telecomunicazioni e nel corso degli anni ha saputo mantenersi al passo con l'evoluzione delle soluzioni a valore aggiunto nell'information & communication technology, potenziando la propria attività di esperti installatori di centrali telefoniche a integratori delle tecnologie voce, dati e video in ambienti over IP.

AVAYA

Avaya - leader mondiale nei sistemi di comunicazione per le aziende - fornisce soluzioni di unified communications, contact center e servizi in modo diretto e tramite un'ampia rete di partner ad aziende ed organizzazioni in tutto il mondo. Le imprese di ogni dimensione possono contare sull'innovazione dei sistemi di comunicazione Avaya per migliorare la propria efficienza, l'assistenza ai clienti e la competitività. Per maggiori informazioni visitate www.avaya.it