

Allianz Life riduce i costi e realizza una gestione sistematizzata grazie alle soluzioni di telefonia IP di Avaya

Sfida:	Soluzione:
stabilire un sistema di gestione delle comunicazioni, migliorare la sicurezza del sistema, predisporre per una facile espansione futura e ridurre i costi.	Una soluzione personalizzata, che presenta un nuovo modello di telefonia IP con l'impiego della linea ADSL-VPN, in grado di offrire un servizio stabile, costi ridotti, una gestione più efficiente del sistema, migliore sicurezza e nuove utili funzioni, come la teleconferenza Avaya e la digitazione di quattro cifre, che migliorano il rendimento professionale.
Risultati raggiunti:	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestione trasparente delle comunicazioni mediante una gestione digitalizzata e basata sui dati con conseguenti interazioni più intelligenti e personalizzate con i clienti • Migliore velocità nel lavoro con le nuove utili funzioni, come la teleconferenza e la digitazione di quattro cifre, con conseguente più rapido collegamento di persone, procedure e risorse • Allianz Korea ha scoperto che la tecnologia ADSL-VPN non solo è più efficiente ma abbassa i suoi costi di 1/5 rispetto a una linea IP esclusiva • Le soluzioni Avaya, basate su Linux, richiedono meno aggiornamenti rispetto ai sistemi basati su Windows e garantiscono, quindi, attività più agili, sicure e affidabili • Brevi tempi d'implementazione per una grande impresa (la costruzione del sistema - compreso il periodo di test - ha richiesto solo quattro mesi) • Costi di comunicazione più bassi con una migliore amministrazione delle spese telefoniche grazie alle soluzioni di telefonia IP di Avaya 	

Seoul, Corea – Allianz Life (Allianz Korea) fa parte del Gruppo Allianz, una delle società finanziarie e assicurative più grandi del mondo. Attiva in oltre 70 paesi, con un personale di più di 162.000 dipendenti, Allianz Korea offre servizi a oltre 60 milioni di clienti in tutto il mondo. La sua rete nazionale comprende 5 sedi principali commerciali regionali, 39 filiali, 304 uffici e 13 sedi di consulenza professionale. Allianz Korea offre servizi assicurativi a più di 1 milione 300.000 clienti, guidata dall'intento di diventare la compagnia di assicurazioni sulla vita più redditizia del settore che mette al centro il cliente.

Sfida: Trovare una soluzione sistematica per la gestione delle comunicazioni

Allianz Korea aveva problemi a gestire i costi telefonici mensili di tutte le filiali e gli uffici nazionali. In particolare, le bollette telefoniche della sede principale e di ciascuna filiale non venivano raccolte in maniera metodica. Era, quindi, difficile identificare chi avesse speso in comunicazioni e quanto; dando luogo, di conseguenza, a confusione e sovraccarico di

lavoro nel reparto amministrativo. Inoltre, le chiamate locali/interurbane che venivano spesso effettuate tra le sedi principali e le filiali provocavano una notevole dispersione dei costi delle comunicazioni interne perché venivano considerate tutte come chiamate esterne

Seo Gwang-hun, direttore del reparto Gestione dei sistemi informatici, aveva preso in considerazione diversi modi per risolvere il problema della scarsa praticità del sistema di gestione delle comunicazioni. *“Dopo aver vagliato le varie soluzioni per migliorare l'efficienza, le nostre opzioni si sono concentrate sulla telefonia IP. L'attuale tendenza delle aziende è quella di passare alla telefonia IP perché offre molte funzioni per una comunicazione più efficiente e contribuisce a ridurre i costi. La telefonia IP era proprio la soluzione che serviva ad Allianz Life”* ha detto Seo. Integrando le reti di voce e dati, Allianz Korea assumerebbe anche il ruolo di pioniere di tendenza nel mondo.

Vista la cultura aziendale, fondata su uno spirito forte e indomito, Allianz Korea non si è fermata alla mera implementazione della telefonia IP; piuttosto, è stata presa

la decisione di provare un approccio nuovo e diverso alla migrazione IP. *“L’impiego del metodo generale adottato da altre aziende non sarebbe stato adatto alle nostre esigenze di telefonia IP e, di conseguenza, non avrebbe giovato agli affari. Quindi, abbiamo deciso di usare una rete ADSL-VPN (Asymmetric Digital Subscriber Line-Virtual Private Network) piuttosto che una linea IP esclusiva. Questo riduce notevolmente i costi operativi e facilita la configurazione negli uffici su tutto il territorio nazionale in ambienti diversi. L’adattamento ai futuri cambiamenti sarà altrettanto semplice”*, ha spiegato Seo

L’ADSL-VPN è proiettata verso la riduzione dei costi delle comunicazioni ad un quinto rispetto all’impiego di una linea IP esclusiva. Allo stesso modo, si ritiene che anche l’eventuale espansione sarebbe semplice qualora ci fosse la necessità in futuro di usufruire di più linee. Quindi, Seo Gwang-hun si è apprestato ad integrare la sede principale e le filiali. Tuttavia, l’ADSL non garantisce una qualità sempre costante; in effetti dipende dalla larghezza di banda e dall’orario della giornata. Dal momento che Allianz Korea doveva fare frequenti telefonate tra la sede centrale e le filiali, una scarsa qualità delle comunicazioni dovuta alla larghezza di banda poteva causare problemi seri. Dopo circa un anno di prove e test, l’azienda è riuscita a trovare una soluzione stabile.

Le soluzioni Avaya ottengono risultati eccellenti ai test di controllo comparativi

Dopo i test di controllo comparativi completi, Allianz Korea ha scelto Avaya. *“Le soluzioni Avaya hanno mostrato un supporto stabile della trasmissione vocale e il mantenimento della sicurezza. In particolare, la sicurezza è un fattore fondamentale in questo settore. Poiché le soluzioni Avaya sono basate su Linux, non richiedono frequenti aggiornamenti come quelle basate su Windows. Inoltre, riducono il rischio di esposizione ai virus e agli hacker. Sono anche meno dipendenti dalla rete, soddisfano gli standard dei sistemi aperti e presentano un vantaggio in termini di espansione futura del sistema. Invece, le apparecchiature che usano un protocollo non standard possono andare incontro a problemi inaspettati in caso di espansione e integrazione vis-à-vis con altri sistemi. In virtù di questi vari elementi, le soluzioni Avaya soddisfano le aspettative di Allianz Korea”*, ha detto Seo Gwang-hun.

Con quasi 3.000 utenti, gli apparecchi e le applicazioni usate nel progetto Allianz Korea costituivano uno dei progetti di scala più grande mai intrapresi al mondo. Alla sede centrale, sono stati installati un paio di Avaya S8700 Media Server, 10 Avaya G650 Media Gateway e 700 telefoni IP Avaya serie 4600.

Presso le filiali, sono stati messi in opera 152 Avaya S8300 Media Server, 40 Avaya G700 Media Gateway, 111 Avaya G350 Media Gateway e 1.300 telefoni IP Avaya serie 4600.

Inoltre, è stata implementata l’applicazione Avaya IP Office per le teleconferenze che consente la partecipazione di fino a 60 persone e permette anche una facile produzione di una valutazione delle bollette. Gli strumenti diagnostici Avaya EXPERT SystemsSM sono stati impiegati per risolvere qualunque tipo di allarme di sistema. Con i sistemi Avaya EXPERT, i dettagli di qualsiasi problema tecnico rilevato vengono inviati al centro assistenza per la diagnosi e la risoluzione in remoto. Grazie a questa tecnologia brevettata di Avaya, il sistema prende in effetti misure correttive ancor prima che gli amministratori rilevino il problema.

Tutti i telefoni cellulari e le chiamate internazionali venivano centralizzate attraverso la sede principale per poter richiedere sconti e le chiamate tra le filiali usavano la linea ADSL-VPN per chiamate interne gratuite per ridurre i costi. Come precauzione ulteriore, è stato configurato il Local Survivable Processor (LSP) sugli Avaya G350 Media Gateway perché continuassero a funzionare autonomamente in caso di problemi tecnici inattesi della rete WAN.

Uno strumento di monitoraggio vocale Avaya consentiva la valutazione del traffico voce in tempo reale e un gruppo di continuità (UPS) veniva installato in previsione di eventuali improvvise interruzioni della corrente elettrica per consentire il mantenimento delle comunicazioni in caso di emergenza.

Conferma della stabilità del sistema ADSL-VPN durante un test pilota di un mese

“Quello che ci preoccupava di più era la configurazione di un ambiente di comunicazione stabile su ADSL-VPN. Per un’azienda che richiedeva diverse telefonate tra la sede centrale e le filiali, come la nostra, una scarsa qualità della comunicazione vocale, o problemi con le linee telefoniche, potevano causare serie difficoltà. Abbiamo condotto un test pilota per un mese in diverse filiali per identificare i rischi tecnici e siamo arrivati ad alcune soluzioni. Con l’operazione pilota, intendevamo identificare qualunque possibile problema in anticipo, abbreviare la procedura di verifica per tentativi e attutire l’effetto sugli affari. Contrariamente ai nostri iniziali timori, però, non sono emersi problemi importanti. In effetti, abbiamo riscontrato un servizio stabile e un’alta qualità delle telefonate. Ritengo questo sia riconducibile alla stabilità delle soluzioni Avaya, al vantaggio della tecnologia ITS e alla progettazione e preparazione completa da parte di Allianz Life” ha detto Seo Gwang-hun.

Terminati i test pilota, Allianz Korea ha iniziato l'effettiva costruzione sulla base dei risultati ottenuti. Dal momento che i problemi tecnici erano già stati affrontati, l'effettiva implementazione procedeva rapidamente. La costruzione del sistema, compreso il periodo dei test, ha richiesto solo quattro mesi mentre il collegamento delle 400 sedi nazionali, esclusi i periodi pilota e di verifica, è durato, in effetti, solo due mesi. Era quasi un miracolo, se si considera che hanno partecipato al progetto solo 16 persone. *“Non sono emersi problemi rilevanti durante il periodo di costruzione del sistema e questo ci ha fatto sentire a disagio. Ci ha fatto pensare alla quiete prima di una tempesta. Anche nelle effettive operazioni, però, non si sono verificati problemi tecnici; piuttosto i risultati ottenuti hanno superato le nostre aspettative”*, ha aggiunto Seo.

Allianz Korea ha tagliato i costi delle comunicazioni

La cultura delle comunicazioni ad Allianz Korea è cambiata notevolmente dopo l'implementazione delle soluzioni Avaya. Primo, le conferenze sono diventate più efficienti e produttive. Ad esempio, i periti per gli incidenti che esaminano e stabiliscono il pagamento assicurativo su richiesta del cliente devono scambiarsi informazioni frequentemente durante gli incontri. Prima dell'introduzione della funzione teleconferenza della telefonia IP, i periti assicurativi nazionali dovevano mandare un'email o fare telefonate 1 a 1 per comunicare i dettagli della pratica, con conseguenti ripetute telefonate, perdite di tempo e, in alcuni casi, fraintendimenti. Con l'introduzione della teleconferenza cui possono partecipare fino a 60 persone, invece, gli incontri procedevano con molti meno intoppi. L'alta qualità delle telefonate consentiva anche conferenze più attive. *“Una volta configurata la telefonia IP, abbiamo potuto constatare di persona in che modo il sensazionale sviluppo delle comunicazioni aveva lentamente trasformato il nostro ambiente di lavoro in un ufficio virtuale. Inoltre, i dirigenti hanno partecipato attivamente e divulgato l'uso del nuovo pratico sistema contribuendo a raggiungere risultati migliori”* ha spiegato Seo.

I costi di comunicazione venivano ridotti a livelli incredibilmente bassi. In particolare, i costi delle comunicazioni dirette come anche le spese amministrative indirette venivano ridotte in misura notevole. Le chiamate interne, che costituivano una parte molto consistente della bolletta telefonica, ora erano gratuite e la valutazione delle singole chiamate contribuiva a ridurre costi di comunicazione superflui.

Un altro effetto positivo del progetto era la realizzazione di una gestione sistematica delle comunicazioni. Dopo il passaggio a una rete di telefonia IP, tutte le comunicazioni venivano digitalizzate e salvate nel database, agevolando, così, l'identificazione della fonte della dispersione dei costi e stabilendo in che modo sono collegati lavoro e comunicazioni. Sia i dirigenti che il personale riuscivano a comprendere meglio l'importanza delle comunicazioni e a raggiungere un migliore rendimento con l'uso più efficiente del nuovo sistema.

Inoltre, il sistema dei numeri di telefono si basava su un metodo più intuitivo. In passato, chiamare una filiale richiedeva di ricordare più di 12 cifre comprensive di prefisso, numero di telefono e interno. Oggi, invece, è necessario memorizzare solo 4-7 cifre; è semplice come chiamare il reparto accanto, e velocizza un po' il lavoro.

Il contesto ideale per il modello di telefonia IP

Il progetto Allianz Korea offre un nuovo modello di telefonia IP con l'impiego della linea ADSL-VPN, una soluzione mai provata che promette di fornire un servizio di comunicazione stabile. Inoltre, le sue utili funzioni, come la teleconferenza Avaya, miglioravano in vari modi il rendimento professionale. Pertanto, l'implementazione della telefonia IP di Allianz Korea presenta un modello d'implementazione ideale.

Secondo Seo Gwang-hun, la rete ADSL-VPN mostra attualmente una stabilità eccellente. *“Considerando la caratteristica instabilità della linea ADSL e l'importanza dell'infrastruttura di comunicazione, stiamo progettando di aggiungere telefoni IP, espandendo le linee ADSL e sovrapponendo gli apparecchi per stabilizzare ulteriormente il nostro sistema di comunicazione. Anche se le aspettative tecniche del personale per il telefono IP erano quasi inesistenti durante le prime fasi, le richieste per il telefono IP aumentavano con l'introduzione di nuove utili funzioni. In futuro, intendiamo fornire altri telefoni IP al personale commerciale”* ha detto Seo.

Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni su come Avaya può portare la Vostra impresa dal punto in cui si trova a quello in cui vuole arrivare, contattate il Vostro Avaya Client Executive o il Business Partner autorizzato Avaya, oppure visitate il sito www.avaya.it

INFORMAZIONI SU ALLIANZ KOREA LIFE

Il Gruppo Allianz Korea è una delle imprese di servizi finanziari più grandi e rinomate al mondo. Rappresenta una rete internazionale di forti marchi con prodotti di prima qualità e mette insieme le competenze degli specialisti nei settori delle assicurazioni sugli immobili e contro gli infortuni, le assicurazioni sulla vita e sulla salute, la gestione dei beni patrimoniali e il settore bancario.

Soprattutto, diamo il meglio impegnandoci per risultati eccellenti nella nostra attività di tutti i giorni - nelle relazioni con i clienti, gli azionisti, i dipendenti e la società in generale.

Per ulteriori informazioni, visitare il sito web di Avaya:

www.AllianzKorea.com.

Applicazioni	Sistemi	Servizi
<ul style="list-style-type: none"> • Applicazioni di comunicazione Avaya MultiVantage™ • Avaya Communication Manager • Avaya IP Office 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaya S8700 Media Server • Avaya S8300 Media Server • Avaya G650 Media Gateway • Avaya G700 Media Gateway • Avaya G350 Media Gateway con Local Survivable Processor • Telefoni IP Avaya Serie 4600 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaya Global Services Product Support (Manutenzione) • Strumenti diagnostici Avaya EXPERT SystemsSM • Implementazione e installazione fornite da un Business Partner Avaya

Tutte le dichiarazioni contenute in questo Case Study sono state rilasciate da Seo Gwang-hun, direttore del reparto gestione sistemi informatici di Allianz Korea Life.