



## Beaumont Business Centres

“  
La soluzione Avaya Aura™ per aziende di medie dimensioni offre ai nostri clienti l'elevata affidabilità e modularità necessarie per svolgere il proprio lavoro con successo. La tecnologia di virtualizzazione Avaya Aura™ System Platform ci consente di soddisfare le esigenze di ogni cliente senza ricorrere a un'intera server farm. Ci aiuta a mantenere la nostra solida reputazione di business centre di eccellenza in Gran Bretagna, consentendoci di offrire una gamma estremamente ampia di funzionalità di comunicazioni all'avanguardia, implementabili facilmente senza bisogno di complesse operazioni di gestione e manutenzione.”

— Christine Walcher, Centre Manager

Beaumont Business Centre, con sede a Snow Hill a Londra, Gran Bretagna, offre uffici esecutivi dotati di servizi completi alle aziende che necessitano di una base professionale di livello per periodi brevi e lunghi. Gli uffici, le sale conferenze e le altre strutture di Snow Hill sono progettate per soddisfare le esigenze delle imprese di tutte le dimensioni, dalle grandi società ormai note ai singoli che stanno appena iniziando. Molti clienti di Beaumont operano nel settore finanziario, legale e multimediale, e necessitano tutte di tecnologie di comunicazioni dei più alti standard, disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7, nella configurazione meglio adatta alle attività delle singole aziende. Per ulteriori informazioni, **visitare il sito Web [www.beaumont-uk.com](http://www.beaumont-uk.com)**.

### Sfida

Beaumont vanta di offrire l'attenzione ai dettagli e ai servizi personali che consentono ai propri clienti di operare nella maniera più efficiente possibile. Tutti i servizi necessari per le società commerciali devono essere disponibili in sede, compreso l'accesso sicuro 24 ore su 24, Internet a banda larga ad alta velocità, le funzionalità di videoconferenza e l'accesso a un sistema di telefonia digitale affidabile.

Per la loro sede all'avanguardia di Snow Hill, il team di gestione di Beaumont desiderava implementare una soluzione di telefonia flessibile, modulare, affidabile e completa, in grado di soddisfare le esigenze e aspettative di tutti i clienti. Ha quindi preso in esame diverse opzioni, tra

cui la telefonia hosted. Tuttavia, poiché un sistema di questo genere non avrebbe dato a Beaumont un controllo sufficiente sulla connettività, l'uso di un proprio sistema rappresentava una parte essenziale della soluzione.

Flessibilità, semplicità e facilità di gestione erano considerati di vitale importanza, in quanto Beaumont voleva offrire capacità di configurazione rapida dei nuovi clienti e personalizzazione dei servizi disponibili. La società desiderava quindi un soluzione ricca di funzionalità e dalla gestione efficiente dal punto di vista dei costi, con la presenza di hardware ridotta al minimo.

### Soluzione

Grazie alla collaborazione con un Business Partner Avaya, il team di gestione dell'azienda ha deciso di implementare una soluzione Avaya Aura™ per aziende di medie dimensioni. Tale scelta è stata fatta per l'affidabilità, scalabilità, flessibilità, modularità e ampia gamma di funzioni disponibili, oltre che per la facilità di gestione e la semplicità generale.

### Soluzione virtualizzata completa

La soluzione Avaya Aura™ per aziende di medie dimensioni è dotata della tecnologia di virtualizzazione Avaya Aura™ System Platform, al fine di combinare le seguenti applicazioni in un unico server: Avaya Aura™ Communication Manager, Applications Enablement, SIP services, Voice Messaging, Media Services, funzionalità di call center di

Communication Manager e utilità per utenti finali/amministratori. È possibile aggiungere facilmente applicazioni avanzate, tra cui client per lavoratori mobili, telelavoratori e desktop, grazie all'offerta all-inclusive Avaya one-X® Unified Communication, Unified Messaging per servizi voce ed e-mail integrati (con Modular Messaging), Multi-Media Contact Center (per le aziende di medie dimensioni che utilizzano Avaya Contact Center Express) e molte altre applicazioni basate su SIP e Application Enablement Services.

La soluzione Avaya Aura™ per aziende di medie dimensioni supporta fino a 2400 utenti, con quindi un ampio spazio di crescita. La procedura di configurazione di nuove linee e connessioni è molto semplice, cosa che consente a Beaumont di garantire ai propri clienti un'operatività immediata. La flessibilità della soluzione Avaya Aura™ per aziende di medie dimensioni permette di soddisfare le esigenze di Voice over IP (VoIP), e di ISDN tradizionale.

## Mobilità

Le funzionalità chiave della soluzione per le comunicazioni di Beaumont offre ai clienti importanti vantaggi aziendali. Ad esempio, l'Estensione al cellulare consente di ricevere le telefonate simultaneamente sul proprio numero diretto e cellulare, così da poter rispondere dall'apparecchio desiderato. È persino possibile ritrasferire le telefonate risposte al cellulare ad un altro interno, in quanto la maggior parte delle funzioni di Avaya Communication Manager sono disponibili anche per gli utenti mobili.

I tool self-service My Phone e Seguimi consentono agli utenti finali di personalizzare le funzionalità del telefono in base alle proprie esigenze, configurando numeri di composizione veloce e codici di sicurezza, e persino cambiando la lingua di visualizzazione. La funzione Seguimi consente di reindirizzare le chiamate alla linea diretta, ad un telefono IP wireless o al cellulare. Tali funzioni sono accessibili e modificabili in rete, offrendo così una maggiore flessibilità.

## Ambiente CTI

Beaumont ha installato anche Avaya one-X® Communicator, che può essere utilizzato con un apposito telefono o cuffia, su un PC od un laptop per dotarli delle funzionalità di un telefono IP. L'integrazione con Microsoft Outlook consente agli utenti di effettuare chiamate facendo semplicemente clic su un numero del proprio elenco contatti, e quando si riceve una telefonata, visualizzare automaticamente le informazioni chiamante sullo schermo. Gli utenti possono accedere

al sistema da un qualsiasi accesso Internet e lavorare in remoto come se fossero alla propria scrivania.

Inoltre, la soluzione Avaya Aura™ per aziende di medie dimensioni offre un'ampia gamma di funzionalità di cui la maggior parte delle imprese necessita normalmente, tra cui messaggi vocali, assistente automatico e tool di reporting e analisi dettagliata delle chiamate.

## Valore creato

Snow Hill Business Centre di Beaumont ha aperto nel luglio 2008 e ha attratto rapidamente diversi clienti. A metà 2009, circa 20 società avevano sede nell'edificio. La soluzione Avaya Aura™ per aziende di medie dimensioni ha funzionato senza alcun problema, richiedendo solo le normali operazioni di manutenzione e assistenza da parte del Business Partner Avaya.

- **Funzionamento affidabile.** Christine Walcher, Centre Manager, spiega che *“Abbiamo scelto la soluzione Avaya Aura™ per aziende di medie dimensioni perchè volevamo una soluzione di telefonia affidabile al 100%. L'affidabilità è e sarà un componente chiave, in quanto i nostri clienti dipendono dalle tecnologie ed i sistemi da noi forniti. Hanno bisogno di sapere, così come noi, che i sistemi forniranno servizi eccellenti 24 ore su 24, 7 giorni su 7”.*

Beaumont Business Centres è in grado di assicurare la disponibilità di servizi di telefonia all'avanguardia a tutti i clienti della sede di Snow Hill a breve e lungo termine. È possibile scegliere un'opzione ad alta disponibilità con server di backup automatico e supporto remoto in modalità sicura.

- **Funzionalità ottimali aggiungono valore.** Le funzioni avanzate come Estensione al cellulare, Avaya one-X® Communicator e My Phone forniscono le funzionalità necessarie per offrire benefici aggiuntivi ai clienti, rendendo la sede di Snow Hill ancora più attraente per i potenziali clienti. *“Le società che si avvalgono dei business centre tendono a essere utenti di tecnologie sofisticate. Le funzioni di integrazione IP e desktop disponibili con la soluzione Avaya Aura™ per aziende di medie dimensioni assicurano grande valore aiutandoci a rendere il centro ancora più attraente per i potenziali clienti,”* spiega Walcher.

## APPLICAZIONI, SISTEMI E SERVIZI

- Soluzione Avaya Aura™ per aziende di medie dimensioni basata sulla tecnologia Avaya Aura™ System Platform
- Messaggistica vocale
- Assistente automatico
- Estensione a cellulare EC500
- Avaya one-X® Communicator
- My Phone
- Seguimi
- Consulenza, design e installazione
- Assistenza e supporto continui

- **Efficienze nel costo totale di proprietà.** Dal punto di vista amministrativo, la soluzione Avaya Aura™ per aziende di medie dimensioni offre i vantaggi di hardware ridotto, tempi ridotti per la manutenzione dei sistemi e servizi integrati per gli amministratori.
- **Sistema scalabile modulare installato con rapidità e semplicità.** Quando dei nuovi locatari si trasferiscono a Snow Hill, è possibile configurare rapidamente e facilmente i loro sistemi di telefonia su base modulare. Grazie al supporto massimo di 2400 utenti, il sistema offre livelli di scalabilità più che adeguati.

Walcher conclude che, *“La facilità con cui è possibile scalare il sistema con l'incremento dei locatari di Snow Hill si è dimostrata molto vantaggiosa per Beaumont Business Centres. Abbiamo espanso il sistema con l'aggiunta di clienti e le funzioni avanzate della soluzione Avaya Aura™ per aziende di medie dimensioni ci hanno aiutato a farlo”.*

## Ulteriori informazioni

Per informazioni su come le soluzioni Intelligent Communications Avaya possono rivoluzionare la vostra impresa, contattate il Responsabile clienti Avaya o un membro del programma Avaya Authorized Business Partner, oppure visitate **“Do Your Research”** (Ricerche) sul sito Web [www.avaya.it](http://www.avaya.it).

Tutti i commenti di questo case study sono stati fatti da Christine Walcher, Centre Manager.

