

Un unico sistema telefonico per tutte le sedi



- Telefonia VoIP: un Server VoIP per ampliare la gamma dei servizi di customer care disponibili

- Telefonia VoIP: integrazione con l'impianto telefonico esistente per salvaguardare gli investimenti già effettuati

- Telefonia VoIP: gestione multisito e multisocietà (multi-tier) consente di contenere i costi di deployment

- Telefonia VoIP: telefoni software ed applicazioni CTI (Computer and Telephone Integration) senza i costi delle licenze



Realizzato da:



INTRODUZIONE

Carnovali Telecomunicazioni è una azienda che da oltre 15 anni è specializzata nell'installazione e manutenzione d'impianti telefonici, nel cablaggio strutturato e nella telefonia periferica, nelle soluzioni IP e wireless avvalendosi di partner tecnologici di primaria importanza nazionale come Aastra, Panasonic e Nextel.

PROBLEMA

La Carnovali Telecomunicazioni, con sede principale a Saronno (VA), nel corso degli anni è cresciuta esponenzialmente ed ha acquisito diverse società del settore ICT presenti in Lombardia. Recentemente si è manifestata l'esigenza di ampliare i servizi di customer care disponibili presso la propria struttura erogati dall'esistente centralino telefonico della Aastra modello NeXspan XL A5000. In dettaglio la sede principale della società ospita 4 differenti aziende appartenenti al gruppo, ciascuna con le proprie linee telefoniche autonome e con i propri messaggi di benvenuto registrati all'interno del risponditore di cortesia, ma tutte che condividono il medesimo posto operatore per la gestione delle chiamate in ingresso. Inoltre alla centrale Aastra sono collegate in IP tramite protocollo proprietario due ulteriori centralini Aastra modello NeXspan XS, uno ubicato presso una sede remota della Carnovali Telecomunicazioni e l'altra presso un loro cliente che si avvale dell'operatrice telefonica della Carnovali Telecomunicazioni come Posto Operatore virtuale. In questo scenario dunque, il Posto Operatore della Carnovali Telecomunicazioni deve essere in grado di gestire non solo le chiamate locali in ingresso, differenziandole per ciascuna azienda del gruppo in modo da fornire al

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>



chiamante un messaggio di risposta personalizzato, ma anche quelle provenienti dalla sede remota e dall'azienda cliente. Queste nuove esigenze avrebbero comportato un upgrade del centralino NeXspan XL esistente con una nuova generazione di servizi e dunque avrebbero richiesto un investimento consistente in nuovo hardware, software e soprattutto licenze.

SOLUZIONE

Nextel Italia, nell'ambito di un consolidato rapporto di oltre 10 anni con la Carnovali Telecomunicazioni ha proposto come soluzione il Server VoIP di Nextel Web Office che, interfacciandosi alla centrale telefonica Aastra esistente presso la sede principale, è risultato in grado di soddisfare pienamente tutti i requisiti e le aspettative della Carnovali

Telecomunicazioni. Il Server VoIP di Nextel Web Office infatti è stato interconnesso in serie tra le linee telefoniche, precedentemente attestate sulla centrale Aastra, e le interfacce di linea ISDN della centrale Aastra, in modo da intercettare tutte le chiamate in ingresso ed instradarle secondo configurazione: in particolare le chiamate dirette ai i capifila delle numerazioni telefoniche delle differenti aziende del gruppo sono tutte instradate verso il medesimo Posto Operatore, realizzato mediante un terminale IP interno di Nextel Web Office, ma su differenti tasti linea in modo che l'operatrice possa rispondere con un messaggio di benvenuto differente per ciascuna società del gruppo in base alla linea di ingresso. Inoltre

il terminale IP utilizzato come Posto Operatore è stato configurato in modo da gestire le chiamate in ingresso con coda di attesa basata sulla priorità di ingresso: in questo modo nel caso in cui entrino nel sistema due o più chiamate contemporaneamente o a breve distanza tra loro, il P.O. risulterà in grado di conoscere l'ordine esatto di ingresso sul proprio terminale e rispondere alla prima chiamata, quindi alla seconda una volta smistata la prima e così via, garantendo come ordine di risposta il medesimo ordine di arrivo.

Nextel Web Office è risultato ancora particolarmente indicato in quanto in grado di gestire risponditori vocali multipli associati alle differenti linee telefoniche delle aziende del gruppo, in modo da offrire un servizio di benvenuto automatico personalizzato per ciascuna società.

Nextel Web Office è stato collegato a linee ISDN, GSM box e linee VoIP fornite da Welcome Italia e, grazie ai meccanismi interni di LCR (Least Cost Routing), è stato possibile garantire a tutti gli interni del gruppo l'instradamento più vantaggioso per le chiamate in uscita.

CONCLUSIONI

Il Server VoIP di Nextel Web Office ha consentito di

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>



abbattere i costi dell'investimento necessario ad ampliare la gamma dei servizi esistenti sui centralini telefonici Aastra serie NeXspan presenti nel gruppo Carnovali Telecomunicazioni. Tra i principali e più importanti servizi offerti dal Server VoIP di Nextel Web Office vanno menzionati: il risponditore vocale con I.V.R. multipli per garantire un differente messaggio di risposta per ciascuna azienda del gruppo; la messaggia unificata per tutti gli interni, sia IP di Nextel Web Office che tradizionali connessi direttamente ai NeXspan, con invio su e-mail dei messaggi vocali depositati; il CTI (*Computer*

Telephony Integration) con possibilità di effettuare chiamate direttamente dalla rubrica di MS Outlook per tutti gli interni, sia di Nextel Web Office che dei NeXspan; l'integrazione di terminali software (*softphone*) su computer, palmare e smartphone per essere sempre raggiungibili anche in mobilità; infine il telelavoro per essere integrati con il sistema telefonico aziendale anche da casa, così da organizzare campagne di telemarketing senza la necessità di organizzare un ambiente per gli operatori presso la sede della Carnovali Telecomunicazioni.

Realizzato da:

Carnovali Telecomunicazioni

Via Sampietro, 110
21047 Saronno (VA)
Tel. 02.96.19.001 Fax 02.96.19.00.33
Sito Web <http://www.carnovalitlc.it>



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>