

innovaphone Case Study

EMERGENCY trova una risposta alle nuove sfide della comunicazione nella soluzione VoIP di innovaphone



Politruck di EMERGENCY a Milano

EMERGENCY

EMERGENCY è un'associazione italiana indipendente e neutrale, nata a Milano nel 1994 per offrire cure medico-chirurgiche gratuite e di elevata qualità alle vittime delle guerre, delle mine antiuomo e della povertà. L'associazione ha acquisito lo status di ONLUS nel 1998 e di ONG nel 1999, ed è stata riconosciuta come ONG partner delle Nazioni Unite dal 2006.

Dal 1994 EMERGENCY ha lavorato in 18 Paesi curando oltre 9 milioni di persone. In Afghanistan, Iraq, Italia, Repubblica Centrafricana, Sierra Leone, Sudan, EMERGENCY offre ospedali, posti di primo soccorso, centri sanitari, pediatri e per la riabilitazione, centri di maternità, centri di eccellenza, poliambulatori, ambulatori mobili.



Sono molto soddisfatto della soluzione: il fatto di poter avere accesso alla configurazione della macchina per monitorare l'indirizzamento della chiamata, il numero di chiamate attive, la qualità audio delle stesse, e la possibilità di configurare utenti in modo autonomo, ha reso la vita molto più facile al reparto IT di EMERGENCY!



Alberto Almagioni

Responsabile dei Sistemi Informativi di EMERGENCY

Una nuova tecnologia di comunicazione che unifica tutte le sedi in Italia e all'estero con un'unica soluzione VOIP in hosting

Una scelta facile verso una soluzione dinamica ed efficiente

Fin dalla fondazione, 24 anni fa, EMERGENCY ha avuto la propria base operativa a Milano, alla quale si sono aggiunte nel tempo le due sedi di Roma e Venezia. Due anni fa, il team IT di Milano, sempre molto attento all'innovazione e alla modernità tecnologica, dovendo affrontare la scelta del cambio di connettività per passare ad una soluzione VOIP e trascinato dal desiderio di cambiare le centrali obsolete di cui era in possesso, individua in innovaphone la soluzione adatta alle proprie esigenze: una piattaforma di comunicazione in grado di offrire un'elevata dinamicità, tecnologia avanzata e costantemente aggiornabile, con la possibilità di integrare la presenza con il proprio calendario Outlook Exchange e di creare postazioni di lavoro mobile.

La previsione dell'imminente trasloco a "Casa Emergency", ex scuola in disuso, i cui spazi sono stati riassegnati dal Comune di Milano e trasformati da EMERGENCY in una nuova sede polivalente aperta anche ai cittadini, pone un'ulteriore condizione alla nuova soluzione di comunicazione: garantire un roll out veloce ed efficace. EMERGENCY ha trovato in innovaphone una risposta alle proprie necessità.

Massima dinamicità e facilità d'uso: la scelta ideale per un'organizzazione i cui collaboratori, spesso volontari, provengono da realtà e formazione diverse e sono in costante rotazione.

Particolarmente decisivi nella scelta a favore di innovaphone sono stati infine la possibilità di esternalizzare il servizio tramite un sistema di hosting presso un partner innovaphone, il fatto che i telefoni IP di innovaphone permettessero registrazioni dinamiche di uno o più utenti sullo stesso telefono e la possibilità di creare postazioni di lavoro agile anche attraverso il Software Phone innovaphone.

L'implementazione del progetto

L'implementazione del progetto ha inizio in occasione del cambio di gestore telefonico, quando EMERGENCY decide di passare ad una nuova tecnologia di comunicazione e unificare tutte le sedi in Italia e all'estero con un'unica soluzione VOIP in hosting.



„Casa Emergency“ a Milano

Il cliente - EMERGENCY Onlus

- Organizzazione umanitaria che offre cure medico-chirurgiche gratuite alle vittime delle guerre, delle mine antiuomo e della povertà
- Sede a Milano, presenza e attività in 6 paesi mondo
- Circa 120 dipendenti, oltre a personale volontario a rotazione



Centro sanitario campo profughi in Iraq

La sfida

- Postazioni di lavoro agili e dinamiche
- Hosting
- Virtualizzazione
- Roll out veloce ed efficace

Il progetto parte con la sede centrale di Milano, il cui innovaphone Virtual Appliance (IPVA), centralino VoIP virtuale, è dislocato nel data center del partner, e al quale vengono successivamente integrate tramite i puri media-gateway innovaphone IP1060 anche le sedi operative di Venezia, Roma e l'ambulatorio di EMERGENCY a Napoli.

EMERGENCY ha 120 dipendenti fissi sparsi sulle varie sedi e un numero costante di personale in rotazione, fra medici, volontari e progettisti, per un totale dinamico di 400 figure operative. Il concetto di dinamicità viene applicato anche alle loro postazioni di lavoro. Al fine di garantire un lavoro agile, gli utenti EMERGENCY sono forniti di Software Phone sui propri PC portatili e di telefoni innovaphone IP111 con registrazione dinamica per le postazioni dei volontari.

A conclusione del progetto fonia, con l'apertura della nuova sede di Casa EMERGENCY nello scorso anno, l'agilità permessa da una realtà VoIP quale quella di innovaphone ha permesso un cambio di sede veloce e immediato.

Alberto Almagioni, Responsabile dei Sistemi Informativi, riferisce: "Sono molto soddisfatto della soluzione: il fatto di poter avere accesso alla configurazione della macchina per monitorare l'indirizzamento della chiamata, il numero di chiamate attive, la qualità audio delle stesse, e la possibilità di configurare utenti in modo autonomo, ha reso la vita molto più facile al reparto IT di EMERGENCY" e aggiunge "La telefonia e la comunicazione aziendale è un progetto in fieri: EMERGENCY desidera infatti espandere la comunicazione tramite la piattaforma IP di innovaphone anche ai progetti esteri in nascita".

Seconda fase del progetto: gli ampliamenti sul campo

In progetto sono previsti a breve ampliamenti rilevanti sul campo, in zone spesso difficilmente raggiungibili. La prossima realtà che verrà presto integrata alla centrale innovaphone di Milano è Anabah, centro medico-chirurgico in un villaggio della Valle del Panshir, regione a nord dell'Afghanistan. Le potenzialità di innovaphone hanno reso possibile lo svolgimento della configurazione del PBX in Italia. La piattaforma verrà poi semplicemente impacchettata e spedita alla destinazione finale in Afghanistan e non appena collegata in loco, potrà fin da subito essere attivata anche da persone senza competenze specifiche del settore, permettendo il raggiungimento telefonico alla sede italiana di EMERGENCY grazie ad un collegamento satellitare.

Un successivo passo, al quale il reparto IT di EMERGENCY tiene molto, è la crescita dell'approccio "smart workplace", con l'integrazione dello smartphone quale dispositivo aziendale, reso possibile da innovaphone grazie all'app myPBX, che, installata sui telefoni dei volontari attivi e dei dipendenti, li rende sempre e ovunque disponibili.



Ambulatorio medico a Castel Volturno

La soluzione

- Media gateway puri innovaphone IP6010
- innovaphone Virtual Appliance (IPVA)
- innovaphone Software Phone e telefoni IP111
- innovaphone Client UC myPBX



Centro Maternità Anabah Afghanistan

Vantaggi per il cliente

- Accesso alla configurazione del Reparto IT di EMERGENCY e possibilità di configurare utenti in modo autonomo
- Possibilità di esternalizzare il servizio tramite un sistema di hosting
- Massima dinamicità e facilità d'uso
- Facile installazione di dispositivi o account aggiuntivi

In un colpo d'occhio



Ambulatorio medico a Marghera

Il cliente:

EMERGENCY Onlus

- Organizzazione umanitaria che offre cure medico-chirurgiche gratuite alle vittime delle guerre, delle mine antiuomo e della povertà
- Sede a Milano, presenza e attività in 6 paesi mondo
- Circa 120 dipendenti, oltre a personale volontario a rotazione

La sfida:

- Postazioni di lavoro agili e dinamiche
- Hosting
- Virtualizzazione
- Roll out veloce ed efficace

La soluzione:

- Media gateway puri innovaphone IP6010
- innovaphone Virtual Appliance (IPVA)
- innovaphone Software Phone e telefoni IP111
- innovaphone Client UC myPBX

Vantaggi per il cliente:

- Accesso alla configurazione del Reparto IT di EMERGENCY e possibilità di configurare utenti in modo autonomo
- Possibilità di esternalizzare il servizio tramite un sistema di hosting
- Massima dinamicità e facilità d'uso
- Facile installazione di dispositivi o account aggiuntivi

innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-9
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2018 innovaphone® AG. (E 05/2018)

Salvo errori, modifiche tecniche e disponibilità di fornitura.

Foto: © Archivio EMERGENCY, © Marcello Bonfanti, © Dario Bosio,

© Simone Cerio.

Altre case study di innovaphone sono disponibili in:
www.innovaphone.com

innovaphone 
PURE IP COMMUNICATIONS