

innovaphone Case Study

Dzięki rozwiązaniu innovaphone VoIP EMERGENCY znalazła odpowiedź na nowe wyzwania w komunikacji biznesowej



EMERGENCY

EMERGENCY jest niezależnym i neutralnym włoskim stowarzyszeniem założonym w Mediolanie w 1994 roku. Organizacja udziela bezpłatnej, wysokiej jakości leczenia medycznego i chirurgicznego ofiarom wojen, min lądowych i głodu. EMERGENCY uzyskało status organizacji non-profit w 1998 roku, status organizacji pozarządowej (NGO) w 1999 roku, a od 2006 r. uznawane jest za partnera NGO Organizacji Narodów Zjednoczonych (ONZ).



Jestem bardzo zadowolony z rozwiązania: mamy teraz dostęp do konfiguracji systemu, aby monitorować trasy połączeń, liczbę aktywnych połączeń i ich jakość dźwięku, również samodzielne konfigurowanie użytkowników znacznie ułatwiło pracę działu IT w EMERGENCY.”



Alberto Almagioni
menadżer działu systemów informatycznych

Nową technologią komunikacyjną, dzięki której wszystkie biura we Włoszech i za granicą zintegrowane są w jedno, hostowane rozwiązanie VoIP

Od 1994 r. EMERGENCY działa w 18 krajach i udzieliła w tym czasie pomocy medycznej ponad 9 milionom osób: w szpitalach, punktach pierwszej pomocy, ośrodkach zdrowia, ośrodkach pediatrycznych i rehabilitacyjnych, ośrodkach położniczych, w centrach doskonałości, poliklinikach, klinikach mobilnych, m.in. w Afganistanie, w Iraku, we Włoszech, w Republice Środkowoafrykańskiej, w Sierra Leone oraz w Sudanie.

Prosta decyzja w kierunku dynamicznego i wydajnego rozwiązania

Siedziba stowarzyszenia EMERGENCY znajduje się od momentu jego powstania, czyli od 24 lat, w Mediolanie. Z biegiem czasu powstały nowe biura w Rzymie i w Wenecji. Zespół IT w Mediolanie, dla którego najważniejsze są innowacyjne i nowoczesne rozwiązania technologiczne, postanowił zmodernizować całą infrastrukturę komunikacyjną stowarzyszenia. Pod uwagę wzięto rozwiązanie VoIP, które miało zastąpić stary system komunikacyjny. Rozwiązanie innovaphone doskonale spełniło wymagania specjalistów IT. System innovaphone oferuje nowoczesną i stale aktualizowaną platformę komunikacyjną na bazie zaawansowanej technologii, z możliwością integracji informacji o statusie obecności z własnym kalendarzem Outlook Exchange oraz konfiguracją użytkowników mobilnych.

Zbliżająca się przeprowadzka do „Casa EMERGENCY“, budynku dawnej szkoły, której pomieszczenia EMERGENCY otrzymała od miasta Mediolan i przekształciła w wielofunkcyjne, otwarte dla obywateli centrum, postawiła kolejny warunek nowemu rozwiązaniu komunikacyjnemu: gwarancja szybkiego i skutecznego wdrożenia.

Zdaniem EMERGENCY rozwiązanie innovaphone było najbardziej zgodne z koncepcją i profilem wymagań wobec nowego rozwiązania.

Przy wyborze rozwiązania pod uwagę wzięto również następujące kryteria: rozwiązanie dynamiczne i przyjazne dla użytkownika – to bardzo ważne czynniki dla organizacji będącej w ciągłym rozwoju, której pracownicy, często wolontariusze, pochodzą z różnych środowisk i posiadają różną wiedzę. Decydujące znaczenie dla wyboru innovaphone miała możliwość outsourcingu usługi za pośrednictwem systemu hostingowego u jednego z partnerów innovaphone. Ponadto specjaliści IT byli pod wrażeniem telefonów IP innovaphone, które umożliwiły dynamicz-



„Casa Emergency“ w Mediolanie

Klient - EMERGENCY

- Organizacja humanitarna oferująca bezpłatne leczenie medyczne i chirurgiczne ofiarom wojny, min łądowych i głodu
- Siedziba główna znajduje się w Mediolanie, centra medyczne i inne oddziały w sześciu innych krajach na całym świecie
- Zatrudnia około 120 pracowników oraz dodatkowo rotujące zespoły wolontariuszy



Centrum uchodźców i centrum medyczne w Iraku

Postawione cele i zadania

- Mobilne miejsca pracy
- Hosting
- Wirtualizacja
- Szybkie i skuteczne wdrożenie

ne rejestrowanie jednego lub więcej użytkowników na tym samym urządzeniu, a konfiguracja użytkowników korzystających z rozwiązania mobilnego odbyła się za pomocą Software Phones.

Realizacja projektu

Realizacja projektu rozpoczęła się przy okazji zmiany dostawcy sieci. W związku z tym EMERGENCY postanowiła przejść na nową technologię komunikacyjną i zintegrować wszystkie swoje biura we Włoszech i za granicą w jedno, hostowane rozwiązanie VoIP.

Realizacja projektu VoIP rozpoczęła się w centrali w Mediolanie, gdzie w centrum danych partnera innovaphone znajduje się wirtualna innovaphone PBX (innovaphone Virtual Appliance - IPVA). Bramki medialne innovaphone IP1060 wykorzystywane zostały do podłączenia innych biur EMERGENCY w Wenecji, w Rzymie i w przychodniach lekarskich w Neapolu.

EMERGENCY zatrudnia 120 stałych pracowników w różnych oddziałach oraz zespół rotujących pracowników, w tym lekarzy, wolontariuszy i projektantów, w sumie około 400 osób pracuje dla organizacji. Koncepcja dynamizmu odnosi się również do miejsc pracy: aby zapewnić elastyczną, mobilną pracę, pracownicy wyposażeni są w Software Phones na swoich laptopach i innovaphone telefony IP model IP111, które umożliwiają dynamiczną rejestrację wolontariuszy.

Po zakończeniu projektu i otwarciu nowej siedziby Casa EMERGENCY, elastyczność nowej innovaphone PBX umożliwia szybkie i łatwe konfigurowanie mobilnych stacji roboczych.

Alberto Almagioni, menadżer działu systemów informatycznych, powiedział: „Jestem bardzo zadowolony z rozwiązania: mamy teraz dostęp do konfiguracji systemu, aby monitorować trasy połączeń, liczbę aktywnych połączeń i ich jakość dźwięku, również samodzielne konfigurowanie użytkowników znacznie ułatwiło pracę działu IT w EMERGENCY.” Telefonia i komunikacja korporacyjna to projekt, który ma ciągły charakter: EMERGENCY zamierza komunikację za pośrednictwem platformy IP innovaphone rozszerzyć na przyszłe projekty za granicą”, dodał Almagioni.

Drugi etap projektu: Rozbudowa infrastruktury VoIP w trudno dostępnych miejscach

Infrastruktura komunikacyjna EMERGENCY wkrótce zostanie rozszerzona na obszary geograficzne, do których dostęp jest utrudniony. Np. Anabah, centrum medyczno-chirurgiczne w Dolinie Pandższuru, region w północno-wschodnim Afganistanie, połączony zostanie z innovaphone PBX w Mediolanie. Ze względu na duży potencjał systemu innovaphone PBX brama VoIP zostanie wstępnie skonfigurowana we Włoszech, a następnie wysłana do lokalizacji w Afganistanie. Na miejscu brama zostanie podłączona i natychmiast aktywowana przez osoby,



Przychodnia Castel Volturno

Rozwiązanie

- innovaphone brama medialna IP1060
- innovaphone Virtual Appliance (IPVA)
- innovaphone telefony IP model IP111 i Software Phones
- innovaphone UC-Client myPBX



Klinika położnictwa Anabah w Afganistanie

Korzyści dla klienta

- Dostęp działu IT EMERGENCY do konfiguracji centrali PBX; możliwość niezależnego konfigurowania użytkowników
- Możliwość outsourcingu usługi za pośrednictwem systemu hostingowego
- Maksymalna dynamika i łatwość użytkowania
- Prosta instalacja dodatkowych urządzeń lub użytkowników

które nie muszą posiadać specjalnej wiedzy z branży komunikacyjnej. W krótkim czasie dzięki połączeniu satelitarnemu możliwe będzie nawiązanie połączenia z siedzibą główną EMERGENCY.

Kolejnym krokiem, który jest szczególnie ważny dla działu IT EMERGENCY, jest rozszerzenie „Smart Workplace“ z integracją smartfonów w systemie komunikacyjnym. Dzięki aplikacji myPBX, która zainstalowana jest na urządzeniach końcowych, wolontariusze i pracownicy osiągalni są w dowolnym miejscu i czasie.



“Casa Emergency” w Mediolanie

W skrócie



Klient:

Organizacja pozarządowa EMERGENCY

- Organizacja humanitarna oferująca bezpłatne leczenie medyczne i chirurgiczne ofiarom wojny, min lądowych i głodu
- Siedziba główna znajduje się w Mediolanie, centra medyczne i inne oddziały w sześciu innych krajach na całym świecie
- Zatrudnia około 120 pracowników oraz dodatkowo rotujące zespoły wolontariuszy

Postawione cele i zadania:

- Mobilne miejsca pracy
- Hosting
- Wirtualizacja
- Szybkie i skuteczne wdrożenie

Rozwiązanie:

- innovaphone brama medialna IP1060
- innovaphone Virtual Appliance (IPVA)
- innovaphone telefony IP model IP111 i Software Phones
- innovaphone UC-Client myPBX

Korzyści dla klienta:

- Dostęp działu IT EMERGENCY do konfiguracji centrali PBX; możliwość niezależnego konfigurowania użytkowników
- Możliwość outsourcingu usługi za pośrednictwem systemu hostingowego
- Maksymalna dynamika i łatwość użytkowania
- Prosta instalacja dodatkowych urządzeń lub użytkowników

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)

Z zastrzeżeniem wystąpienia możliwych błędów, zmian technicznych raz modyfikacji warunków dostawy.

Inne przykładowe wdrożenia – Case Study znajdują się tutaj:
www.innovaphone.com