



Palaexpo e Cisco, la cultura dell'innovazione

L'Azienda speciale del Comune di Roma adotta l'Unified Communication Cisco alla base della propria infrastruttura di rete. Grazie a CallManager e IP Phone Cisco, anche le organizzazioni dell'arte e della cultura possono contare sui servizi a valore aggiunto che conferiscono al VoIP una marcia in più rispetto alla telefonia tradizionale.

In breve

Azienda

Azienda Speciale Palaexpo

Settore

Sevizi Culturali

La sfida

- Mettere a punto una infrastruttura integrata dati e fonia su rete IP per connettere le sedi consociate distribuite sul territorio, per abbattere i costi di gestione e migliorare la comunicazione interna ed esterna.

Obiettivi raggiunti

- L'Unified Communication Cisco ha determinato un immediato impatto positivo sui costi: le chiamate interne – circa il 65% - attraverso la rete dati ora sono a costo zero. E l'informatizzazione del centralino ha permesso un netto miglioramento della gestione del traffico telefonico.

Arte e cultura fanno ancora notizia, specie se sposano la tecnologia. Per il Comune di Roma non è una novità, dal momento che detiene e consolida, anno dopo anno, il primato dell'iniziativa culturale nazionale. E, come se non bastasse, le occasioni crescono man mano che l'offerta in tale ambito si perfeziona attraverso proposte che, oltre al contenuto di elevata qualità, denotano un apparato gestionale e tecnologico alle spalle in grado di fare la differenza.

Anche l'industria culturale infatti sta cercando risposte nell'innovazione tecnologica per ottimizzare processi produttivi, migliorare la collaborazione e ridurre i costi di gestione e comunicazione. Non è una novità nemmeno questa tendenza, dal momento che aziende di tutti i settori produttivi già hanno trovato nell'integrazione di dati e voce in un'unica infrastruttura di rete IP la soluzione a tutti i problemi di affidabilità, flessibilità e abbattimento dei costi telefonici. Ecco perché anche Palaexpo ha scelto la Unified Communication Cisco alla base della propria infrastruttura di rete. Grazie a soluzioni quali CallManager e IP Phone, i costi delle chiamate intersedi sono diminuiti sensibilmente e, con la telefonia su IP, anche le organizzazioni dell'arte e della cultura possono contare sugli innumerevoli servizi a valore aggiunto che conferiscono al VoIP una marcia in più rispetto alla telefonia tradizionale.

Tecnologia e esportazione.

Palaexpo è l'Azienda Speciale creata per la gestione del Palazzo delle Esposizioni di Roma nel 1997. Palaexpo è diventato il centro di un network di poli culturali e uno dei più importanti enti organizzatori e promotori di arte e cultura in Italia. Ma il Palazzo delle Esposizioni di via Nazionale, uno dei maggiori spazi espositivi polivalenti protagonista di importanti eventi e mostre, non è più l'unico spazio gestito da Palaexpo in nome e per conto del Comune di Roma.

Parte dell'innovativo ente strumentale dell'Assessorato alle Politiche Culturali sono anche le Scuderie del Quirinale, in cui oltre 1.500.000 visitatori in quattro anni di attività

hanno avuto il privilegio di vedere prestiti di altissimo valore dai principali musei e collezioni private internazionali e la Casa del Cinema, ospitata nella Casina delle Rose di Villa Borghese, un gioiello tecnologico per proiezioni, incontri e convegni.

La gamma dell'offerta si completa con la Casa del Jazz, un centro composto da un auditorium multifunzionale, un ricco archivio audiovisivo e una biblioteca, e il Teatro del Lido di Ostia, lo spazio per la danza, la musica e il teatro che, alla sua seconda stagione, ha già ottenuto successo di pubblico e critica. Dalla sua costituzione Palaexpo controlla anche Zone Attive, la società che gestisce appuntamenti di successo dell'estate romana come Enzimi e Festival della Fotografia.

Davide Dino Novara, Responsabile IT e Sistemi Informativi di Palaexpo, sottolinea il valore delle soluzioni di Unified Communication Cisco che hanno sbaragliato, in fase di scelta, la concorrenza. "Cisco era già un punto di forza dell'intera rete dati di Palaexpo, sviluppata interamente con dispositivi di networking Cisco. Eravamo ben consapevoli dei livelli di performance, potenzialità e vantaggi di Cisco in confronto ad altre soluzioni presenti sul mercato, e man mano che la componente di rete dati necessitava ampliamenti dovuti all'integrazione di nuove realtà all'interno della società, abbiamo proseguito sulla stessa strada".

Al momento dell'acquisizione della Casa del Cinema, le necessità sono diventate tali da mettere a punto una infrastruttura integrata dati e fonia su rete IP: le dimensioni di Palaexpo e la distribuzione delle sedi consociate sul territorio rendeva necessario un cambio di rotta. Non di brand di fiducia, ovviamente. Non a caso, Ecobyte Technology, Premier Partner Cisco e specializzato in Unified Communication, che ha seguito l'azienda romana in questa nuova fase, ha proposto la soluzione Cisco. "La situazione era favorevole", continua Novara; "l'infrastruttura della nuova sede doveva essere creata ex novo, c'erano i presupposti per implementare da zero

una nuova rete multiservizio in fase sperimentale in cui integrare anche le sedi delle altre realtà”. Ecobyte ha così proposto a Palaexpo l’introduzione di Cisco CallManager Express, il centralino software disponibile anche nella versione ’full’ che permette innovative funzionalità di gestione delle chiamate e una migliore collaborazione tra i dipendenti. “Da principio il progetto è stato condotto unicamente sulla Casa del Cinema ma ha prodotto subito i risultati positivi che ci aspettavamo, il che ci ha persuaso ad estendere il sistema Cisco di telefonia IP anche alle altre sedi”.

Networking allo stato dell’arte.

Le esigenze pregresse hanno mosso Palaexpo lungo lo stesso percorso che realtà di ogni settore e dimensione compiono per mettere l’Information & Communication technology alla base del proprio business. “La principale necessità era dotare i poli del network di un’unica infrastruttura di rete, gestibile internamente in modo centralizzato anche sotto il profilo telefonico. Mantenere due reti dati e voce separate implicava la compresenza di fornitori diversi, con forti costi di manutenzione e lunghi tempi di intervento”.

Il fattore risparmio è stato determinante anche sulla volontà di diminuire i costi di traffico telefonico.

“Le chiamate urbane tra le sedi rientravano sempre nella categoria di massimo costo, perché concluse entro i 3 minuti. Si pagava lo scatto alla risposta e lo scatto successivo. Era una spesa assolutamente da tagliare, trattandosi di telefonate brevi e ad uso interno”.

Non ultima, l’esigenza di avere un centralino, unico per tutte le sedi, in grado di coniugare efficienza con flessibilità e affidabilità. “Cercavamo un sistema per far convergere i flussi di chiamata delle diverse sedi verso un unico posto operatore centrale eliminando le diverse numerazioni - avevamo 5 numeri di centralino differenti”. Grazie all’implementazione e all’uso di Cisco CallManager Express, un solo operatore centrale gestisce le 126 linee (flussi da 30 linee ciascuno) presso un’unica postazione. Ma non è tutto. “Con l’utilizzo di Cisco IP IVR, il sistema di risposta automatica, siamo in grado di gestire le code centralmente e di controllare il traffico telefonico per ogni singola sede”.

A seguito di questa fase pilota condotta sulla Casa del Cinema, ancora al fianco di Ecobyte, Palaexpo ha esteso la rete a tutte le altre sedi sostituendo le infrastrutture di fonia esistenti, tutte di vendor differenti e si è proceduto all’unificazione basata sui CallManager Cisco. “Il progetto ha previsto un CallManager centrale e un secondo per la ridondanza, oltre all’introduzione di un Server IVR per la gestione delle chiamate in ingresso e un Server Cisco Unity per la gestione della

Voice Mail. Tutte le sedi sono state dotate di router SRST in grado di fornire un ulteriore backup con l’obiettivo di rendere autonome tutte le sedi in caso di caduta dei due server principali”. Lato client, sono stati connessi alla rete multiservizio circa 150 apparecchi Cisco IP Phone di differenti modelli: 7970, alcuni dei quali già dotati di videocall per videochiamate tra le funzioni direzionali, 7960 e 7940.

Vantaggi in condivisione

Il nuovo corso introdotto dalla Unified Communication Cisco ha determinato un immediato impatto positivo sui costi: le chiamate interne - circa il 65% - attraverso la rete dati ora sono a costo zero. E l’informatizzazione del centralino ha permesso un netto miglioramento della gestione del traffico telefonico. “Ogni sede dispone di 30 linee, difficilmente sono tutte impegnate” conferma Novara. “Cisco CallManager permette di convogliare ogni chiamata sulla prima linea libera senza l’interruzione dei flussi di comunicazione, per un massimo di 126 chiamate in contemporanea, in entrata e in uscita”.

L’introduzione della telefonia su rete IP ha portato enormi vantaggi anche nell’uso quotidiano dei dispositivi da parte degli utenti. “Gli IP Phone permettono una maggiore riservatezza. Ogni utente ha un proprio numero interno che prevede procedure di log-in e log-out per evitare l’utilizzo improprio da terzi dell’apparecchio assegnato. Inoltre ogni utente è a conoscenza dei privilegi di utilizzo delle linee telefoniche a cui ha diritto, attraverso la suddivisione degli utenti in fasce di utilizzo con possibilità di effettuare chiamate urbane, interurbane, internazionali e verso cellulari”. Inoltre il personale di Palaexpo, circa 100 dipendenti e collaboratori, in costante movimento tra le diverse sedi non ha più problemi di mobilità e reperibilità. “Attraverso il numero interno univoco, ogni utente, in qualsiasi sede, può effettuare il log-in su qualsiasi IP Phone, che riconosce l’account e le diverse funzioni ad esso connesse. Questo sistema ha ridotto sensibilmente l’utilizzo dei telefoni cellulari, quindi con un risparmio anche su questi costi”. La Unified Communication Cisco ha consentito a Palaexpo anche l’utilizzo di servizi a valore aggiunto quali Voice Mail, ovvero l’integrazione della telefonia con la posta elettronica, per una completa interoperabilità dei canali di comunicazione. “Gli utenti posso consultare i messaggi sulla segreteria telefonica anche via web o posta elettronica”.

Grazie all’apporto di Ecobyte, l’intera infrastruttura è stata implementata in tempi rapidi ed è stata immediatamente pronta all’uso. “Nel giro di una giornata lavorativa abbiamo spento i vecchi centralini

e migrato la rete telefonica sulla nuova infrastruttura. Ecobyte ha risolto prontamente i problemi presentatisi durante lo sviluppo del progetto attraverso interventi immediati”. E la soddisfazione è a 360 gradi. “Il successo dell’operazione ci ha dato ragione nell’aver voluto confermare la fiducia alle soluzioni Cisco” conclude Novara. “La fattibilità è stata permessa anche alle modalità di leasing Cisco a tasso zero con un valore di riscatto irrisorio, che in fase di scelta hanno avuto un peso importante. Ogni amministratore o responsabile di rete deve sempre valutare la fattibilità di un progetto di miglioramento delle infrastrutture anche dal punto di vista economico”.

Link utili

Cisco Systems

<http://www.cisco.com/it>

Azienda Speciale Palaexpo

<http://www.palaexpo.it>

Unified Communication

<http://www.cisco.com/it/go/unifiedcommunications>



Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel.: 001 408 526-4000

Sede italiana

Cisco Systems Italy
Via Torri Bianche, 8
20059 Vimercate (MI)
www.cisco.com/it
Numero verde: 800 782648
Fax: 039 6295299

Filiale di Roma

Cisco Systems Italy
Via del Serafico, 200
00142 Roma
Numero verde: 800 782648
Fax: 06 51645001

Le filiali Cisco nel mondo sono oltre 200. Gli indirizzi, i numeri di telefono e di fax sono disponibili sul sito Cisco all'indirizzo: www.cisco.com/go/offices.

© 2007 Aprile Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati. Il logo Cisco e Welcome to the Human Network sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn è un service mark di Cisco Systems, Inc.; e Access Registrar, Aironet, Catalyst, CCDA, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP; Cisco, il logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, il logo Cisco Systems, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, il logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PIX, ProConnect, ScriptShare, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, e TransPath sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc. e/o di società partner negli Stati Uniti e in determinati altri paesi.

Tutti gli altri marchi o marchi registrati in questo documento o sul sito Web sono proprietà delle rispettive aziende. L'utilizzo della parola partner non implica una relazione di partnership tra Cisco e qualsiasi altra azienda.