



COMUNICAT DE PRESĂ

Tehnologia Cisco de comunicații IP optimizează serviciile publice furnizate de municipalitatea Malmö - Suedia

O dată cu demararea celui mai amplu proiect de telefonie IP din Suedia, numărul total de telefoane IP Cisco instalate la nivel mondial atinge cifra de 7 milioane de unități

Cisco Systems, împreună cu TeliaSonera Suedia, facilitează accesul public nonstop la serviciile administrației locale

București, 1 decembrie 2005 — Cisco Systems și TeliaSonera Suedia implementează în orașul Malmö unul dintre cele mai ample proiecte de telefonie IP din sectorul public european; cu această ocazie, livrările totale la nivel mondial de telefoane IP Cisco au atins cifra de 7 milioane de unități. Noul sistem de telefonie IP va ajuta municipalitatea din Malmö să furnizeze servicii noi și de o calitate sporită celor 270.000 de cetățeni ai orașului. Accesul la aceste servicii va fi nonstop, iar duratele de procesare a apelurilor se vor reduce la mai puțin de 30 de secunde. Se estimează că reducerile costurilor operaționale generate de implementarea acestui proiect vor conduce la amortizarea investițiilor în maximum patru ani.

Implementarea proiectului de modernizare a sistemului de telefonie și a sistemelor de dispecerizare a apelurilor utilizate de administrația din Malmö (care urmează să se deruleze pe durata a doi ani) va asigura 11.000 de conexiuni fixe și wireless între 800 de locații de pe întreaga suprafață a orașului Malmö (birouri ale municipalității, școli, facilități sportive, furnizori de utilități publice etc.). Primele 1.000 de telefoane IP vor înlocui sistemele telefonice existente din birourile administrative și din centrele de prelucrare a apelurilor pentru serviciile municipale – cum ar fi, de exemplu, transportul persoanelor vârstnice și întreținerea drumurilor și a imobilelor.

Software-ul [Cisco IP Contact Centre \(IPCC\) Express](#) va oferi funcții de dispecerizare a apelurilor nedisponibile în prezent – precum routarea inteligentă a apelurilor și distribuția automată a apelurilor. Statisticile privind apelurile furnizate de sistemul [Cisco IPCC](#) au optimizat alocarea resurselor de personal pentru procesarea a cca. 1.000 de apeluri pe zi și pentru rezolvarea lor în maximum 30 de secunde. De asemenea, va fi implementat și un sistem de „formulare vocale” – una dintre facilitățile oferite de software-ul de mesagerie unificată [Cisco Unity](#), care va permite clienților să trimită solicitări telefonice la orice oră din zi, acestea urmând apoi să fie redirecționate – prin e-mail – către compartimentele de resort ale administrației.

Ilmar Reepalu, primarul orașului Malmö, a declarat: „O dată cu introducerea unui sistem de telefonie modern în orașul nostru, vor apărea și oportunitățile furnizării unor servicii publice noi și optimizate, de care vor putea beneficia atât cetățenii și angajații municipalității, cât și comunitatea de afaceri. Noul sistem de telefonie IP reprezintă o componentă importantă a strategiei noastre globale de furnizare a unor servicii publice electronice (*e-services*); de aceea,

ne-am asigurat de faptul că vom beneficia de un sistem de telefonie flexibil și eficient economic, care să poată face față atât cerințelor actuale, cât și provocărilor viitoare.”

Recent, municipalitatea orașului Malmö a fost recompensată pentru aplicarea inovatoare a tehnologiilor noi, fiindu-i acordat premiul „Administrația locală IT a anului în Suedia”.

Ulf Linderoth, manager comercial zonal pentru Servicii Municipale în cadrul Administrației pentru Servicii a municipalității Malmö, a adăugat următoarele: „Dintru început, principalul nostru obiectiv a fost crearea unei infrastructuri care să susțină furnizarea de servicii noi și de calitate superioară cetățenilor noștri. Cisco Systems și TeliaSonera ne-au ajutat să concepem un sistem de telefonie modern, pe care să îl putem adapta la orice tip de modificări ale structurii organizatorice și care să se integreze cu ușurință în inițiativele noastre de *e-government*.”

Partenerul Cisco din Suedia pentru integrare a sistemelor de comunicații – TeliaSonera Suedia – răspunde de proiectul de modernizare a sistemului de telefonie și asigură activitățile de service și de asistență tehnică pentru sistemele de **comunicații IP Cisco**. TeliaSonera se ocupă și de integrarea unor aplicații – precum sincronizarea software-ului Microsoft Active Directory cu sistemul de procesare a apelurilor **Cisco CallManager**, având drept scop crearea unui repertoriu telefonic centralizat și unificat, accesibil tuturor membrilor personalului municipalității.

Cu ocazia Expoziției Cisco de la Stockholm, primarul orașului Malmö a primit de la Chris Dedicoat (Președinte, European Markets, Cisco Systems) și Erik Heilborn (Prim-vicepreședinte, TeliaSonera Suedia) un telefon IP Cisco dedicat atingerii cifrei de 7 milioane de telefoane IP Cisco vândute la nivel mondial.

Erik Heilborn (TeliaSonera Suedia) a declarat: „TeliaSonera este foarte onorată de faptul că este partenerul Cisco care a oferit telefonul IP Cisco cu numărul „7.000.000” municipalității orașului Malmö. Pe piața comercială suedeză se manifestă o tendință evidentă de adoptare a soluțiilor de comunicații mobile și bazate pe protocoale IP. Obiectivul nostru este să direcționăm „tranziția către tehnologiile noi”, care pot contribui în mod semnificativ la eficientizarea activităților comerciale și a serviciilor publice.”

Chris Dedicoat a mai afirmat: „Administrația din Malmö demonstrează modul în care tehnologiile avansate – precum telefonia IP – pot fi utilizate pentru sporirea productivității și a vitezei de reacție la solicitările clienților. Procesul de adoptare a telefoniei și a aplicațiilor IP este într-o continuă accelerare, iar prin profesionismul de care dă dovadă în obținerea de beneficii maxime de pe urma acestei tehnologii de comunicații, Cisco Systems a devenit liderul de necontestat pe piața mondială de comunicații de voce pentru organizații și companii.”

Raportul firmei Synergy pentru privind vânzările de soluții de comunicații de voce în trimestrul al treilea al anului 2005 – cuprinzând atât sisteme de telefonie tradiționale, cât și sisteme de comunicații IP – arată că, pe piața mondială de comunicații de voce pentru organizații și companii, Cisco Systems deține 17,9% din cota de piață, ocupând primul loc în acest domeniu.

Administrația orașului Malmö va instala sisteme **Cisco CallManager** în locații separate (pentru echilibrarea și flexibilizarea traficului de voce), software-ul **Netwise Contact Management** (pentru funcțiile de comutare a apelurilor) precum și o combinație de telefoane IP Cisco și ‘telefoane software’ (*softphones*) de tipul **Cisco IP Communicator**.

Despre Cisco Systems

Cisco Systems (NASDAQ: CSCO) este lider mondial în domeniul echipamentelor de rețea pentru Internet. Puteți găsi informații despre Cisco la <http://www.cisco.com>. Pentru știri la zi, vizitați <http://newsroom.cisco.com>. Echipamentele Cisco din Europa sunt furnizate de Cisco Systems International BV, o filială aflată în întregime în posesia Cisco Systems, Inc.

Cisco, Cisco Systems și sigla Cisco Systems sunt mărci comerciale înregistrate sau mărci comerciale ale Cisco Systems, Inc., și /sau ale filialelor sale din Statele Unite și din anumite alte țări. Toate celelalte mărci comerciale menționate în acest document aparțin deținătorilor lor. Folosirea termenului partener nu implică o relație de parteneriat între Cisco și altă companie. Acest document reprezintă informație publică Cisco.
