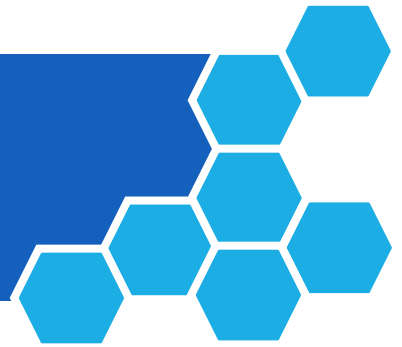


CASE STUDY C.O.N.

Centro Operativo Nazionale VVF Presso il Ministero dell'Interno



Il Cliente

Il CON (Centro Operativo Nazionale dei Vigili del Fuoco) è, in Italia, una delle amministrazioni con la "maggior sensibilità" per quanto riguarda il funzionamento del sistema telefonico.

(estratto dal D.P.R. 28.02.2012 n° 64, G.U. 22.05.2012):

"In caso di crisi o calamità, che superano le capacità operative territoriali, il coordinamento e l'attivazione delle risorse viene effettuato dalla direzione centrale per l'emergenza ed il soccorso tecnico tramite il centro operativo nazionale, nel rispetto del sistema di coordinamento, direzione e controllo del Corpo nazionale."

Obiettivi

- garantire la continuità del servizio telefonico con una adeguata soluzione in HA
- fornire agli operatori della "Sala Operativa" un adeguato strumento telefonico su touch screen (efficace, funzionale, integrato e semplice da utilizzare)
- interfacciare il nuovo sistema telefonico, con connettività Qsig, alla centrale telefonica "tradizionale" che gestisce i servizi generali
- predisporre la veicolazione on-net del traffico voce tra i vari settori dell'amministrazione
- ridurre i costi di manutenzione
- avere una gestione flessibile, indipendente e quindi economica del sistema telefonico

La Soluzione

- Abbiamo provveduto ad installare, su “adeguato hardware”, un sistema telefonico in cluster basato su Asterisk (sistema che chiameremo “nuova centrale”) e ridondato la connettività alle linee telefoniche così da ottenere il necessario livello di HA richiesto. Abbiamo, inoltre, creato un sistema di switching che consente, in caso di fault della centrale telefonica “tradizionale” che gestisce i servizi generali, di dirottare il traffico telefonico sulla “nuova centrale” e quindi di garantire, ulteriormente, la funzionalità del servizio telefonico nel suo complesso
- Abbiamo recuperato il sistema di ideocitofoni-ip in uso presso il CON integrandolo al nuovo sistema
- Abbiamo realizzato il sistema di server fax.
- Abbiamo installato la piattaforma Zimbra (Unified Communication) con la quale vengono gestiti tutti gli account di posta elettronica del CON.
- Abbiamo realizzato il software per l'integrazione tra Zimbra ed il sistema telefonico per la condivisione delle rubriche telefoniche che consente agli operatori della “Sala Operativa” di “vedere” sui Touch Screen le rubriche popolate su Zimbra e di poter effettuare, dalle stesse postazioni, le chiamate col click-to-dial. Lo stesso sistema, con specifico software realizzato sulla piattaforma Zimbra, consente di poter fare il click-to-dial direttamente dall'interfaccia di Zimbra.

- Abbiamo realizzato il software telefonico per i terminali Touch Screen della “Sala Operativa” sulla base delle specifiche necessità degli operatori così da fornire, agli stessi operatori, uno strumento di lavoro realmente efficace, altamente funzionale, integrato e facilmente utilizzabile. L'analisi iniziale ha anche comportato la realizzazione dei layout delle singole schermate del software, che abbiamo realizzato con photoshop e condiviso col Cliente, così da avere il dettaglio dell'intero progetto di sviluppo.

Tutti i nostri collaboratori (analisti, sistemisti e programmatori) si sono, inoltre, confrontati periodicamente col Cliente per verificare l'attività in progress e quando necessario testare assieme gli aggiornamenti prodotti. Con questo approccio progettuale e di sviluppo siamo riusciti a realizzare, nei tempi previsti, il software così come il Cliente lo desiderava.



- Abbiamo realizzato il software su piattaforma Zimbra per l'archiviazione, manuale ed automatica, dei documenti allegati alle e-mail inviate e ricevute dagli utenti, direttamente sul sistema di archiviazione centralizzato
- Abbiamo realizzato il software su piattaforma Zimbra per l'invio dei fax, direttamente integrato col sistema telefonico ed il server fax

Risultato Finale

Il Cliente ha ottenuto il risultato atteso prima dei tempi preventivati e con un livello qualitativo superiore alle stesse attese.

In particolare gli operatori della “Sala Operativa” hanno ora a disposizione strumenti pienamente integrati e facilmente utilizzabili che consentono di effettuare operazioni in modo veloce e corrispondenti alle reali necessità operative (telefonare, inviare fax, archiviare i documenti, etc).

Anche l'abbattimento dei costi di gestione è stato ottenuto così come previsto con, addirittura, un miglioramento sostanziale dei termini di servizio per la manutenzione e l'assistenza.

A tutto questo vanno aggiunti il significativo e rilevante incremento dell'HA del sistema telefonico nel suo complesso che, per il tipo di attività svolta dal Cliente, riveste una “importanza strategica” e la veicolazione on-net del traffico voce tra i vari settori dell'amministrazione.