Il Cliente

Nata nel 1995 a Brescia DAP srl è un'azienda dinamica e innovativa che ha come mission quella di affiancare i suoi clienti nella creazione del Digital Workplace aziendale.

Efficienza produttiva, sicurezza e qualità nella produzione e nella gestione documentale sono gli obiettivi che i clienti di DAP, aziende e professionisti, raggiungono grazie alle sue soluzioni.

DAP offre vendita, noleggio e assistenza di numerosi prodotti delle più conosciute marche, Ricoh, Canon e Fujitsu solo per fare qualche nome.

1200 clienti, 3500 dispositivi installati, 100 mil. di documenti gestiti solo nel 2017 sono solo alcuni dei numeri che decretano il successo di DAP.

Uno staff giovane con un'età media di 28 anni, preparato e professionale, è l'arma vincente di DAP! Un team coordinato e motivato in continua formazione e in possesso di tutte le certificazioni per operare autonomamente e con successo nel mondo delle soluzioni documentali.

La sfida

Con due sedi operative distinte l'esigenza era quella di poter avere **un'unica centrale telefonica che potesse gestire le linee pubbliche in un unico punto e utilizzarle da remoto**. La nuova rete di intercomunicazione doveva permettere agli utenti delle differenti sedi di interagire tra loro, annullando la distanza che li divideva, proprio come se lavorassero nello stesso ufficio.

La ristrutturazione della nuova sede è stata l'occasione per ringiovanire anche un **cablaggio strutturato** ormai obsoleto che doveva essere ripensato e certificato.

Si rendeva necessario sostituire la vecchia centrale telefonica e i relativi apparecchi con una nuova soluzione di Unified Communication & Collaboration che rispondesse alle esigenze attuali e future di comunicazione e connettività dell'azienda.

Era inoltre necessario garantire un sistema in grado di migliorare l'efficienza grazie al completo controllo di tutte le chiamate entranti; innanzitutto offrendo nuovi strumenti al centro assistenza (ad esempio le cuffie wireless (funzionalità delle cuffie) e in secondo luogo modificando le linee in ingresso con risponditore automatico in cascata e linee privilegiate per chiamate da cellulari aziendali.

Alla base di tutto la necessità di **consulenza e analisi nell'ambito delle telecomunicazioni aziendali** avevano spinto DAP a rivolgersi a ITCore.

"*Nell'ambito di un rapporto consulenziale continuo le necessità infrastrutturali del cliente vengono individuate insieme nel tempo e progettate in collaborazione*" afferma Mario Musmeci, Direttore Commerciale di ITCore " *L'inserimento di una nuova sede nell'organizzazione di DAP era l'occasione perfetta per rivedere le soluzioni impiegate all'interno dell'azienda e renderle più flessibili e competitive*".

Le soluzioni adottate

Dopo un attento sopralluogo presso le sedi di DAP da parte dei nostri esperti in Unified Communication & Collaboration, è stata prodotta un'analisi della rete telefonica e dati interna con la mappatura degli apparati di telefonia e di rete esistente.

In seguito è stato eseguito un Check-up sia della Connettività Internet che delle Linee Telefoniche con verifiche di velocità, tempi di latenza e provider della connessione Internet, mappatura delle linee telefoniche e della tecnologia utilizzata

Alla fine è stata valutata la soluzione più idonea per rispondere alle necessità di comunicazione dell'organizzazione in modo da garantire una comunicazione e collaborazione il più efficiente possibile.

La scelta è caduta su una **nuova centrale telefonica Alcatel-Lucent Enterprise**.

I nuovi apparecchi telefonici remoti IP, presenti nella sede secondaria, oggi raggiungono la centrale grazie a una **VPN over Internet**. Ad essi sono stati affiancati terminali analogici che rispondono all'esigenza di effettuare test di trasmissione fax. L'utilizzo di convertitori IP (ATA) ha permesso di **remotizzare gli interni analogici su protocollo IP.**

Per tenere controllato lo stato degli interni delle due sedi è stato usato PIMphony di Alcatel Lucent Enterprise, un sistema di gestione personale delle comunicazioni che permette di collegare i computer desktop e i telefoni, allo scopo di fornire un assistente telefonico efficiente e semplice in grado di gestire le attività telefoniche quotidiane.

I benefici per l'azienda

Una miglior fruizione e personalizzazione dell'impianto telefonico, solidità e perfetto funzionamento di un cablaggio strutturato eseguito a regola d'arte, possibilità di implementare soluzioni su cablaggio certificato di categoria 6, flessibilità e condivisione con varie piattaforme: questi i numerosi benefici di cui oggi gode l'azienda.

Grazie alle soluzioni adottate la produttività del personale è aumentata e gli utenti hanno potuto sperimentare una **maggior facilità di utilizzo dei telefoni**, **nessun fermo per problemi sul centralino** (i guasti si sono praticamente azzerati), performance migliorate al call center grazie all'utilizzo delle cuffie wireless e più qualità della comunicazione.

"*Siamo estremamente soddisfatti della nostra esperienza con ITCore* "dichiara Paolo Codeluppi – Amministratore di DAP "*Del resto il nostro rapporto è di lunga data. La nostra scelta è ricaduta su di loro per l'alta professionalità nell'ICT, le nostre affinità, la reciproca stima e rispetto e la consolidata esperienza e conoscenza della materia."*