



## **Medicall: aiuto rapido grazie a Managed Services di Swisscom**

**In qualità di fornitore di servizi di emergenza, Medicall deve garantire un'organizzazione perfetta in qualsiasi momento. Grazie a Managed Communications & Collaboration (MCC) di Swisscom, la centrale di emergenza di Medicall elabora le richieste in maniera più mirata e rapida, senza doversi occupare della manutenzione del sistema. L'azienda risparmia così in termini di denaro e di tempo, aumentando nel contempo lo standard di sicurezza.**

7 giorni su 7, 365 giorni all'anno, i 65 dipendenti del fornitore svizzero di servizi di assistenza Medicall AG di Brüttsellen sono gli interlocutori per le chiamate di emergenza da tutto il mondo per casi medici e tecnici o riguardanti persone. Per questo il call center effettua annualmente oltre mezzo milione di telefonate, e oltre a ciò Medicall gestisce ogni anno quasi tre milioni di notifiche tecniche provenienti da apparecchi di emergenza. Allo scopo di tenere il passo con l'enorme domanda di informazioni, Medicall necessitava di una soluzione specifica di comunicazione, che è poi stata realizzata su sua richiesta da Swisscom e da Luware AG. Adesso Medicall può contare su una infrastruttura di comunicazione gestita, basata esclusivamente sul server Microsoft Lync e sul Lean Unified Customer Service (LUCS) di Luware e per la quale non occorrono i normali telefoni.

### **La ridondanza del sistema garantisce un alto grado di disponibilità**

Oggi, tutte le chiamate, le e-mail e l'Instant Messaging pervengono agli agenti del Contact Center tramite un'unica applicazione; la funzione presenza consente di inoltrare le telefonate in entrata direttamente all'esperto competente disponibile, cosicché i clienti possono collegarsi più in fretta con l'interlocutore giusto. Secondo le stime di Medicall, la maggiore rapidità nell'inoltro delle chiamate può ridurre fino a 180 ore lavorative il dispendio di tempo. Un'altra componente centrale della soluzione consiste in un Voice Recording ridondante e di alta disponibilità, con il quale è possibile archiviare le conversazioni per il controllo qualità e per scopi giuridici.

Con la decisione di usufruire di Microsoft Lync incl Gateways come Managed Service, Medicall evita l'onere di costituire un know-how per assicurare l'amministrazione e la manutenzione del servizio. «Col suo Managed Service, Swisscom assicura l'attualità dell'infrastruttura e oltre a questo garantisce,



**swisscom**

**Comunicato stampa**

in caso di guasto di uno dei due sistemi, il ripristino entro un'ora» dice Oliver Wagner, Deputy CEO di Medcall. «Possiamo pertanto escludere quasi del tutto la possibilità di guasto dell'intero sistema e l'irreperibilità».

Maggiori informazioni in merito a Managed Services di Swisscom su: [www.swisscom.ch/managed-services](http://www.swisscom.ch/managed-services)

Berna, 30 giugno 2011 / 10:00