



urmet

URMET Domus

URMET Domus, azienda che crea tutte le infrastrutture di comunicazione, automazione e sicurezza degli edifici, parla col VoIP di Alcatel-Lucent. NB Service ha rinnovato la rete voce e dati di Urmec Domus: un contact center evoluto per un maggior supporto a installatori e clienti

AT A GLANCE



URMET
Italy
www.urmet.it

Settore: Industria

Numero dipendenti: 2.200

“La scelta è stata vincente, innovativa, scalabile, implementata con facilità e con costi contenuti. Il progetto si è sviluppato in modo funzionale alle necessità che si sono dovute affrontare e risolvere”

ING. GIANFRANCO MARCHETTI
RESPONSABILE IT
URMET DOMUS

Alcatel-Lucent e NB Service hanno aggiornato l'infrastruttura di Urmel Domus, azienda italiana che crea le infrastrutture di comunicazione, automazione e sicurezza degli edifici.

Il Gruppo Urmel, con sede a Torino, è composto da 50 aziende nel mondo e rappresenta uno dei principali esponenti nel mercato internazionale dell'automazione degli edifici e della sicurezza delle persone e dell'ambiente. Con una rete vendita ramificata sul territorio nazionale, attraverso le filiali di Torino, Milano, Roma, Napoli, Padova e Pescara, il Gruppo è partner unico per ogni esigenza progettuale e installativa nei settori della videocitofonia, antintrusione, antincendio, videosorveglianza, apertura e controllo accessi, termoregolazione e serie civili. Con circa 2.200 dipendenti e un fatturato prossimo ai 300 milioni di euro, il Gruppo Urmel fa della qualità e dell'innovazione tecnologica una solida base per un costante e progressivo ampliamento della propria offerta.

Urmel Domus, principale azienda del Gruppo, offre una serie di soluzioni integrate per videocitofonia, antintrusione con e senza fili, antincendio, controllo accessi, automatismi per porte e finestre, automazione alberghi e strutture ricettive, videosorveglianza, controllo temperature, serie civili.

Esigenze iniziali di URMET DOMUS

Urmel Domus aveva l'esigenza di ristrutturare l'infrastruttura di rete dei propri stabilimenti, a partire dalla sede di Torino, con l'obiettivo primario di far confluire e **integrare la rete di dati e fonìa**, ma anche di ridurre i costi associati. L'azienda ha deciso di rivolgersi a NB Service, Business Partner di Alcatel-Lucent, considerato interlocutore autorevole e competente, in grado di gestire ogni singolo aspetto del progetto.

Soluzione

NB Service ha suggerito e implementato un progetto che, in considerazione della sua complessità, si è articolato in diverse fasi.

Le prime due fasi hanno comportato il **rinnovamento del parco di switch**. NB Service è partita dalla sede principale, con l'adozione della soluzione **OmniSwitch di Alcatel Lucent**, un passo propedeutico all'obiettivo di far **convergere dati e voce sulla stessa tecnologia IP**. Il cuore della rete è un OmniSwitch 9700. Ai vari piani dell'edificio sono poi stati installati switch Ethernet Gigabit della famiglia OmniSwitch 6850, che offre opzioni di configurazione flessibili nelle reti estese, e OmniStack 6224 che presentano un design compatto e impilabile "all in one". In seguito gli switch **Alcatel-Lucent OmniSwitch 6850 e OmniStack 6224** sono stati installati in ciascuna delle 6 sedi periferiche.

La terza fase ha comportato la sostituzione del centralino Alcatel 4400 con un nuovo **Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise** ed è stato installato un Contact Center provvisto di Interactive Voice Response (IVR). Si tratta di un sistema di risposta automatica che offre informazioni ai chiamanti e permette loro di interagire tramite tastiera telefonica. In alcune sedi periferiche sono stati sostituiti i vecchi centralini con dei media Gateway Alcatel-Lucent, collegati comunque all'OmniPCX Enterprise centrale, che è dotato di un servizio di posto operatore virtuale, ovvero indipendente dalla sede fisica dell'operatore stesso. In parallelo, è stata realizzata anche l'integrazione relativa alla segreteria telefonica sul centralino e sul Contact Center.

La quarta e ultima fase ha previsto l'integrazione delle soluzioni di **fonia e del Contact Center** nelle filiali e delle sedi periferiche. Il Contact Center, che fornisce **supporto evoluto per la rete degli installatori**, è stato integrato nell'infrastruttura voce e, alla fine del 2009, Urmet Domus ha completato la **migrazione della infrastruttura voce su piattaforma VoIP**.

Descrizione tecnica

OmniSwitch 9700

OmniSwitch 9700 è uno chassis ad alta densità con due slot per i moduli di gestione dello chassis e 8 slot per le interfacce di rete, in grado di supportare aggregazioni fino a 384 porte GigE o 48 porte 10GigE. OmniSwitch 9700 è progettato per il funzionamento continuo grazie al supporto CMM duale, inoltre come tutti i prodotti della famiglia OS9000, è predisposto per lo sviluppo futuro della rete grazie al supporto nativo di IPv4/IPv6 simultanei per la migrazione del piano di indirizzamento da IPv4 a IPv6 o nuove implementazioni IPv6.

OmniSwitch 6850

Gli switch LAN Alcatel-Lucent OmniSwitch 6855 sono switch Gigabit Ethernet industriali, progettati per funzionare in modo affidabili in ambienti difficili dal punto di vista delle condizioni elettriche e delle temperature. OmniSwitch 6855 supporta l'alimentazione Power over Ethernet (PoE) che permette di alimentare dispositivi Ethernet alla periferia della rete come videocamere, punti di accesso wireless, lettori di schede e sensori industriali. Le opzioni di configurazione flessibili offerte dalla famiglia OmniSwitch 6850 la rendono adatta alla porzione di core in reti di piccole e medie dimensioni o nei punti periferici di reti estese. I prodotti OmniSwitch 6850 assicurano inoltre una maggior tutela dell'investimento grazie al supporto nativo commutazione allo switching IPv4 e IPv6.

OmniStack 6224

OmniStack 6224 è uno switch Fast Ethernet L2+ impilabile a configurazione fissa con fattore di forma 1U dotato di 24 porte RJ-45 10/100, due porte RJ-45 10/100/1000 e due porte combo. Questa famiglia di switch fornisce anche un'architettura di commutazione superiore con quattro porte Gigabit Ethernet utilizzabili per la configurazione in stack e per la connettività di uplink in Gigabit senza dover sacrificare le porte utente a tale scopo. Poiché gli switch OS-LS-6224 non sono dotati di ventola, rappresentano la scelta ideale per ambienti con rigorose limitazioni del livello di rumore.

Lucent OmniPCX Enterprise

Alcatel-Lucent OmniPcx Enterprise è una soluzione di comunicazione integrata, interattiva e altamente scalabile (fino a 100.000 utenti) per le medie e grandi imprese. Combina le funzioni di telefonia tradizionale con il supporto per la telefonia IP (**Internet Protocol**) e le comunicazioni multimediali. OmniPcx Enterprise offre un insieme di applicazioni unificate di comunicazione che includono un softphone Web, una messaggistica unificata e applicazioni di assistente personale.

Basato su una singola piattaforma software, è compatibile con diversi sistemi operativi, offre potenti funzionalità di comunicazione e dispone di un server indipendente per le infrastrutture. Affidabile (99,999%), resiliente, flessibile e sicura, la soluzione può anche essere integrata con le reti NGN e IMS tramite la tecnologia SIP.

LA SFIDA

- Realizzazione della nuova infrastruttura di rete degli stabilimenti Urmet Domus, a partire dalla sede di Torino
- Integrazione della rete dati e fonia
- Realizzazione di un contact center
- Salvaguardia delle infrastrutture già esistenti integrandole con le nuove soluzioni con l'obiettivo di massimizzare il ritorno sull'investimento (ROI)

LA SOLUZIONE

- Rinnovamento del parco switch della sede principale con l'adozione delle soluzioni OmniSwitch 9700, OmniSwitch 6850 e OmniSwitch 6224 di Alcatel-Lucent
- Installazione del centralino Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise e contact center provvisto di Interactive Voice Response (IVR) oltre a media Gateway Alcatel-Lucent collegati all'Omni PCX Enterprise centrale
- Integrazione della voice mail e segreteria telefonica sul centralino e Contact center

I BENEFICI

- Riduzione dei costi grazie a una migliore gestione del costo totale di esercizio (TCO – Total Cost of Ownership)
- Centralizzazione dei contratti di manutenzione e di aggiornamento
- Riduzione del numero delle risorse dedicate all'amministrazione dell'intero network e del sistema di gestione integrato
- Maggiore efficienza dei servizi di assistenza ai clienti

Sviluppi futuri

Il passo successivo sarà completare l'infrastruttura fonia/dati con l'obiettivo di realizzare una soluzione di Unified Communication a 360°.

Il ruolo del BP

NB Service ha condotto un'analisi del contesto che rispondesse al meglio ai requisiti di Urmel Domus e coniugasse rinnovamento e contenimento dei costi. La soluzione scelta ha permesso di salvaguardare le infrastrutture già esistenti integrandole con i nuovi prodotti, consentendo alla direzione di massimizzare il ROI

INFORMAZIONI SUL BUSINESS PARTNER

NB Service, nata nel 1983, promuovere sul mercato prodotti e soluzioni in ambito networking e data communication e propone ai suoi clienti un'offerta ampia e articolata a partire dalle infrastrutture di cablaggio (in rame, in fibra, wireless) per arrivare alle implementazioni di reti aziendali basate su Virtual Lan e firewalling integrato.