

CALL CENTER EDISTAR, NUOVA ARCHITETTURA PER AUMENTARE L'EFFICIENZA

## La stella che brilla con Ibm Blade

Il risultato: aumento del 30% della potenza di elaborazione dei dati e riduzione dell'energia elettrica di oltre il 10%

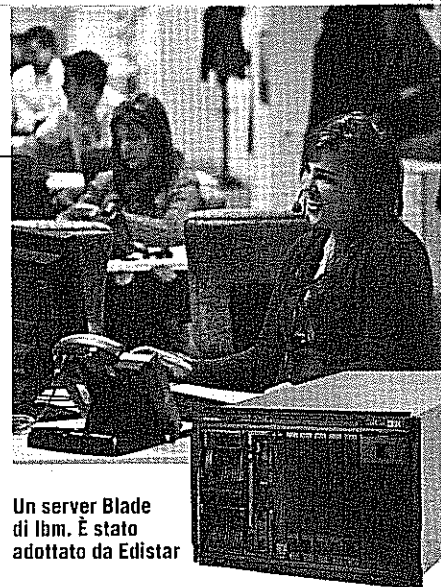
Il tradizionale call center si trasforma in centro-stella. Cioè in una centrale informativa capace di interfacciarsi in modalità Adsl e Voip con qualsiasi postazione per servizi in-house e outsourcing. È una delle prerogative di Star center, sistema che consente di ottimizzare il servizio clienti e ridurre i costi, che si avvale della nuova piattaforma Blade di Ibm. La soluzione è stata adottata da Edistar di Treviso. Lazienda, tra i maggiori centri servizi multicanale d'Italia, gestisce oltre 1.700 linee telefoniche collegate in fibra ottica. E con la sua piattaforma è passata dalla tradizionale rete client-server a un'architettura integrata: Star center viene



Mauricio Jorge Vincenzi

fornito in modalità Asp (Application service provider) con capacità di interfacciarsi a diverse sorgenti digitali, gestendo anche contatti via web, oltre a sms, mail e fax.

L'implementazione sull'architettura Blade è stata affidata alla trevigiana Btz Informatica, business partner di Ibm. Con quale risultato? Innanzitutto, una riduzione di quasi il 50% degli spazi fisici occupati dai server. Ma non solo. Spiega Mauricio Jorge Vincenzi, che con Marco Trevisan ha fondato Edistar: «Blade ha aumentato del 30% la potenza di elaborazione dati con una riduzione del consumo di energia elettrica di oltre il 10% e l'aumento di efficienza termica della server room».



Un server Blade di Ibm. È stato adottato da Edistar

Inoltre, con la virtualizzazione dei sistemi Virtual Iron, si dispone di una piattaforma più efficiente. La struttura informativa consente di memorizzare i dati e proteggerli tramite l'applicativo San (Storage area network), con maggiori protezioni per la sicurezza delle informazioni. Star center consente anche il monitoraggio dei servizi con report marketing e statistiche sulla distribuzione geografica delle chiamate. L'investimento iniziale di Edistar ha richiesto 100 mila euro, ma la migrazione verso la nuova architettura verrà implementata in modo definitivo nei prossimi mesi. Infatti, è previsto di convertire interamente il data center dell'azienda alla tecnologia Virtual Iron, con un ulteriore investimento di 200 mila euro.

Umberto Torelli

FISCO & IT SERIT SICILIA CON SAS PER AUMENTARE GLI INTROITI TRIBUTARI

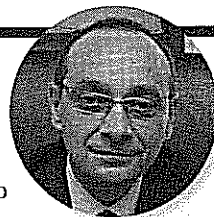
## In Sicilia riscossione da intelligence

Ha circa 2,5 milioni di atti da gestire ogni anno, un ammontare complessivo di dati da acquisire e «processare» nell'ordine di petabyte (1 milione di miliardi), con 5 milioni di utenti. Queste le cifre a cui deve fare fronte Serit Sicilia che, partecipata da Riscossione Sicilia e Mps, amministra la riscossione di entrate e tributi nelle nove

province siciliane. L'infrastruttura informatica nel corso degli anni si è appesantita per le differenti piattaforme da gestire e l'accumularsi sul mainframe di applicazioni eterogenee, privando il management di uno strumento cruciale per valutare le prestazioni delle singole attività e dell'intero sistema.

Per questa ragione Serit ha puntato sulla business intelligence per il controllo delle performance, assieme a Sas. Obiettivo: offrire ai decisori centrali e periferici un cruscotto direzionale, cioè un'interfaccia grafica da gestire a video, per monitorare e valutare le procedure di esazione. «L'adozione del nuovo sistema di business intelligence», racconta Antonio Finanze, direttore generale di Serit Sicilia, «ci ha permesso di conseguire risultati economici

consistenti. Nel 2007, le riscossioni hanno subito un incremento medio del 25%, pari a 531 milioni di euro contro 425 nel 2006. La razionalizzazione delle fonti informative aziendali consente infatti di ottenere informazioni complete e aggiornate». Questo si traduce nella migliorata capacità di monitorare i processi aziendali, di valutare il corretto dimensionamento delle risorse e decidere le azioni correttive da intraprendere. Il cruscotto direzionale offre la possibilità di produrre report in modo semplice e rapido, in base al livello necessario di dettaglio e secondo il profilo di abilitazione dell'utente. Così sedi e uffici provinciali possono monitorare i processi informativi correlati alle proprie competenze, mentre i vertici direzionali acquisiscono piena visibilità sulle performance complessive dell'azienda.



Antonio Finanze

U.T.

