

Cisco Collaboration, più risparmi ed efficienza per la sanità pubblica.

Case Study



La ASL Bari sceglie Cisco per dotarsi di una soluzione integrata di Unified Communications e Collaboration, riducendo i costi di gestione e di utilizzo e migliorando la qualità del servizio a tutto vantaggio dei cittadini.

IN BREVE

Nome cliente: Azienda Sanitaria Locale (ASL) Bari

Settore: Pubblica Amministrazione - Sanità

Area di riferimento: Bari e provincia

Numero utenti: 6.000, distribuiti su 190 sedi circa

La sfida

- Aumentare l'efficienza e ridurre i costi causati da diverse e separate infrastrutture IT
- Connettere 4 Aziende Sanitarie in un'unica infrastruttura di comunicazione per un totale di 190 sedi
- Diminuire i tempi e le spese di gestione
- Ridurre al minimo le complessità
- Creare una infrastruttura dati, voce e video unica pronta anche per tecnologie future

La soluzione

- Una soluzione di Collaboration e Unified Communications Cisco

I risultati

- Risparmio di 600 mila Euro l'anno circa in costi telefonici
- Massima flessibilità di ampliamento e modifica postazioni
- Medici e personale ospedaliero raggiungibili ovunque sullo stesso numero
- Facilità di gestione e un unico vendor di riferimento
- Piattaforma adatta a sviluppi tecnologici futuri, dal wireless alla Telepresence

La sfida

In tempi di tagli alla spesa pubblica, gli investimenti volti all'abbattimento dei costi e al miglioramento dei servizi costituiscono la cura più adatta alle organizzazioni e alle strutture della sanità nazionale. Una strategia messa in atto con profitto dalla ASL Bari, che si è dotata di una soluzione Cisco per interconnettere le numerose sedi distribuite sul territorio e come piattaforma tecnologica per un'architettura di Collaboration e Unified Communications.

Nata dall'accorpamento di ben quattro aziende sanitarie locali a seguito di una politica di razionalizzazione delle strutture sanitarie a partire dal 2006, l'ASL Bari ha compreso sotto la sua giurisdizione 171 sedi sul territorio pugliese comprensive di punti di primo soccorso, presidi sanitari, uffici e ambulatori, oltre ai 18 grandi complessi ospedalieri al servizio dei cittadini. In questa fase è maturata la necessità di interconnettere in una unica rete voce e dati tutte le infrastrutture delle ASL attive in precedenza. Un'impresa non da poco, dal momento che ogni azienda aveva seguito un suo percorso tecnologico indipendente scegliendo prodotti diversi, basati su differenti reti WAN e forniti da più service provider. A detta di **Massimo Sciricchio**, CTO della ASL di Bari, una vera e propria "situazione da incubo, una complessità risolvibile solo con un rifacimento completo". Dover operare una sintesi di quattro architetture di comunicazione diverse con altrettanti centralini è stata infatti la sfida più difficile. "Era impensabile non centralizzare l'infrastruttura, mantenere linee separate avrebbe causato un appesantimento dei costi di gestione e di utilizzo e avrebbe reso vani gli obiettivi per i quali si stava procedendo all'accorpamento degli enti". L'approccio doveva essere inoltre tale da garantire una crescita e un adeguamento tecnologico nel tempo. "La nuova architettura doveva mettere a disposizione una rete scalabile e flessibile in grado di essere facilmente aggiornabile nel tempo con nuove funzionalità e conseguente dimensionamento della banda richiesta".

La fase di analisi, alla quale ha partecipato anche **Maurizio Stasolla**, CIO dell'ente barese, ha evidenziato una serie di requisiti che avrebbero portato alla scelta di un unico vendor per tutti i livelli dell'architettura di rete: dalla WAN ai dispositivi di comunicazione per dati, voce e video adeguati all'eventuale supporto, in un secondo tempo, delle più moderne tecnologie di Collaboration e di Telepresence.



“Passando da linee fisse a VoIP puro, risparmieremo circa 600 mila Euro all’anno in costi telefonici e circa 3 milioni di Euro nei prossimi 5 anni.”

Massimo Scirucchio
CTO della ASL di Bari

E tra i numerosi progetti valutati in fase iniziale è stata scelta la proposta di Cisco, comprensiva di tutti i sistemi e servizi necessari a soddisfare le esigenze di partenza. *“Oltre all’affidabilità della soluzione, ci ha convinto sin dall’inizio l’esperienza di Cisco su tutte le aree tecnologiche”*. Non solo. L’investimento, messo in confronto con i contratti sottoscritti in precedenza, garantiva già di per sé un risparmio. I presupposti c’erano tutti.

La soluzione

Cisco, al fianco di Scirucchio e del dipartimento IT dell’ASL Bari ha così sviluppato e implementato la soluzione e, una volta messa a punto, è stato possibile procedere alla fase di testing sul campo. *“Il primo step ha riguardato il rifacimento di tutta la rete geografica”*, spiega Scirucchio, *“in cui tutte le sedi sono state interconnesse tramite una rete WAN, basata su dispositivi di Routing Cisco, altamente affidabile e completamente ridondata”*. A partire da questa piattaforma sono state allestite le reti locali LAN con un rifacimento del cablaggio strutturato e l’utilizzo di dispositivi Power Over Ethernet, ovvero alimentati tramite la rete stessa e quindi già pronti per una strategia di controllo dei consumi e conseguente risparmio energetico. Il controllo e la riduzione dei costi sono stati assicurati anche grazie alla scelta della Unified Communications, ovvero la possibilità di sfruttare la rete dati anche per le comunicazioni telefoniche. *“Le chiamate tra le sedi appartenenti a quattro enti differenti erano soggette alle tariffe extraurbane. Oggi tutte le chiamate sono interne alla rete quindi a costo zero, perché sfruttano il collegamento dati tra le sedi”*.

Il cuore dell’infrastruttura è costituito da un cluster di Cisco Unified Communication Manager, il software in grado di gestire il traffico voce, video e messaggistica attraverso l’intero network aziendale. A Cisco Unified Communication Manager fanno capo gli IP Phone Cisco. *“I telefoni Cisco CP-7942 e CP-7962 IP forniscono un’estesa gamma di funzionalità”*, chiarisce **Graziano Leuzzi**, Account Manager Cisco, *“a partire dalla raggiungibilità attraverso un singolo numero, la disponibilità di un elenco telefonico unico e centralizzato sempre on-line e, soprattutto, l’extension mobility, ovvero la funzionalità che consente ai medici di usare un qualsiasi IP Phone in rete con il proprio username e password e avere a disposizione le impostazioni e i dati indipendentemente dalla propria ubicazione”*. In alcuni casi è stato possibile sfruttare telefoni tradizionali analogici collegandoli alla rete IP tramite gli adattatori Cisco ATA 187 e mantenere l’investimento in tecnologia effettuato in precedenza. Con questa nuova infrastruttura IP, gli impiegati della ASL di Bari hanno ora una facilità di accesso alle risorse che prima non avevano. Possono accedere alle risorse di rete, utilizzare e-mail, voice-mail e fax da qualunque postazione, oltre a fare e ricevere telefonate su una rete sicura indipendentemente dalla sede in cui si trovano.

I benefici

L’integrazione sulla rete VoIP, che è tutt’ora in fase di completamento, ha già dato i suoi frutti. *“Il passaggio all’Unified Communications ci consente di risparmiare 600 mila euro l’anno”*, commenta Scirucchio, una cifra non indifferente che porta alla ribalta l’importanza dell’IT nel supporto del business delle aziende moderne.

Ma, secondo Leuzzi, già il fatto di aver reso gestibile uno scenario a elevata complessità vale tutto l’investimento effettuato. *“Migrare da una situazione così eterogenea in cui in caso di problemi era già difficile capire a chi occorreva rivolgersi consente agli amministratori di rete di liberare il proprio tempo e dedicarsi ad attività più proficue per l’azienda”*. Senza contare che, in precedenza, ogni operazione di aggiunta o spostamento di un solo apparecchio telefonico implicava un dispendio economico per la chiamata del tecnico, la successiva riconfigurazione del centralino e giorni di inattività prima che la richiesta venisse presa in carico dal fornitore di

competenza. *“Oggi sono tutte attività risolvibili in pochi minuti da una persona interna grazie all’omogeneità dell’intera soluzione”*, sottolinea Scirucchio. Questo consente la massima flessibilità di configurazione: i dispositivi telefonici sono considerati parte della rete dati e gestibili alla stregua degli altri componenti connessi. *“È possibile configurare il centralino stesso a seconda dei carichi di lavoro. La chiamata viene indirizzata agli operatori liberi e chi telefona dall’esterno non deve attendere a lungo in linea”*. Una flessibilità tale da consentire all’ASL di utilizzare dipendenti in telelavoro per svolgere questa funzione. Inoltre il sistema è facilmente gestibile tramite un browser web corredato da funzionalità di analisi, tanto che ora per l’ASL è molto più semplice tenere sotto controllo il traffico telefonico e avere la piena visibilità sui costi da attribuire ai vari dipartimenti.

Una volta che questa parte sarà a regime, l’ASL Bari ha intenzione di pianificare nuovi servizi, il potenziamento della rete tramite funzionalità Cisco Wide Area Application Services (WAAS), il management centralizzato con Cisco Prime™ Management e un sistema di sicurezza informatica avanzato. La rete dei 18 complessi ospedalieri inoltre sarà estesa con la componente wireless per l’integrazione dei dispositivi mobile in corsia e, grazie alla possibilità di sfruttare la rete anche per il video, saranno implementati servizi di telemedicina. Tutto questo aumenterà ulteriormente il valore dell’investimento effettuato e porterà benefici senza confronti, come conclude Scirucchio. *“Siamo rimasti impressionati dalla professionalità dimostrata e dalla capacità di lavorare in team per costruire un network in grado di supportare tutti i servizi sui quali si basa la nostra operatività e quelli che svilupperemo nei prossimi anni”*.

Per ulteriori informazioni

Soluzioni Cisco Unified Communication & Collaboration

<http://www.cisco.com/web/IT/solutions/collaboration/index.html>



Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel.: 001 408 526-4000

Sede italiana
Cisco Systems Italy
Via Torri Bianche, 8
20871 Vimercate (MB)
www.cisco.com/it
Numero verde: 800 782648
Fax: 039 6295299

Filiale di Roma
Cisco Systems Italy
Via del Serafico, 200
00142 Roma
Numero verde: 800 782648
Fax: 06 51645001

Le filiali Cisco nel mondo sono oltre 200. Gli indirizzi, i numeri di telefono e di fax sono disponibili sul sito Cisco all’indirizzo: www.cisco.com/go/offices.