

Progetto Hubble presso l' Università di Bologna

Le esigenze del Cliente

L' Università di Bologna, uno dei più grandi atenei italiani, è una struttura estremamente complessa da gestire in tutti i campi, e anche aspetti quali la gestione della telefonia possono diventare molto critici se non affrontati in modo adeguato..

Per questa ragione l'Ateneo ha deciso di dotarsi di un'applicazione multifunzionale che le permetta, da un lato di avere consapevolezza del **corretto utilizzo della sua rete**, dall'altra di poter gestire l'intera complessità nell'ottica della razionalizzazione delle risorse e del risparmio effettivo su base anche pluriennale.

La rete telefonica interna è complessa poiché formata da 16 centralini e 72 ripiani remoti sparsi su un territorio molto vasto che comprende Reggio Emilia, Bologna e tutta la Romagna.

Oltre a questa rete interna , ci sono anche la rete mobile e la rete esterna: i numeri Unibo di rete pubblica associati a particolari apparati (tipo gli antincendio o ascensori) o a plessi di Unibo dove non arriva la rete telefonica interna (ex: le aule didattiche di Fano).

Oltre a quanto già detto, le "dimensioni" complessive dell' infrastruttura sono: circa 11000 interni, 2000 dispositivi mobili, 480 numeri di rete esterna, spesa telefonica totale annua dell' ordine di 1 milione di euro.

La struttura totale è divisa in **centri di costo**, la cui composizione ha un'elevata variabilità, e non è assolutamente banale allocare conseguentemente i costi telefonici, sia per quanto riguarda la telefonia fissa interna/esterna che la mobile.

L' università vuole anche dare visibilità e **consapevolezza al proprio personale (docente e tecnico) delle spese di telefonia**, per dipendente e per Responsabile di centro di costo.

Infine, oltre al tema costi, c'è anche l' esigenza di tenere sotto controllo il **livello di servizio al pubblico** di alcune specifiche linee.

Prima dell'adozione di Hubble, di questi bisogni solo uno trovava una risposta, quella della riallocazione per centro di costo delle spese fatturate dai vari operatori telefonici, al costo di circa 40 ore uomo al mese, e con poco livello di dettaglio.

Soluzione tecnologica proposta

Hubble è una piattaforma proprietaria web cloud per il controllo e la gestione in tempo reale di tutto il traffico della rete fissa, mobile e dati aziendale. È un'unica piattaforma di facile utilizzo, compatibile con tutti gli operatori telefonici, indipendente dal contesto tecnologico aziendale.

Hubble consente di:

- fare analisi dei dati delle telecomunicazioni.
- Inviare alert in tempo reale, di vari tipi e molto dettagliati e precisi
- Avere un totale controllo dei costi fissi e di quelli variabili
- Abbattere gli extra-costi di telefonia fissa e mobile
- Ripartire in modo automatizzato le fatture per centri di costo



Habble, inoltre, consente di capire se l'infrastruttura telefonica è dimensionata correttamente rispetto al livello di servizio desiderato, in entrata e in uscita.

La semplificazione della lettura delle fatture telefoniche e i report automatici sui flussi di fatturazione generati da Habble consentono di evitare contenzioni sulla fatturazione.

E' possibile, altresì, operare anche un'analisi qualitativa dei servizi di telecomunicazioni aziendali.

I moduli di Habble sono 4, le soluzioni Real Time: FISSO, MOBILE, DATI; e poi il TEM, per automatizzare i processi di gestione delle fatture elettroniche.

L' **architettura di Habble** prevede un Data Center centrale in grado di comunicare con i centralini (modulo Rete Fissa), con i dispositivi mobili tramite un'app di semplicissima installazione (Modulo Rete Mobile), e con la rete dati (Modulo Rete Dati). L'università fino ad ora ha adottato il modulo fisso e il modulo TEM

La **compatibilità con altri software** presenti in azienda è semplice da realizzare, attraverso l' utilizzo di connettori o attraverso le API di Habble . Ciò offre l' opportunità di semplificare a automatizzare ulteriormente le attività. Per Università di Bologna è stato creato il **connettore con il sistema gestionale** per l'aggiornamento in automatico di anagrafiche dipendenti e composizione dei centri di costo.

Progetto di implementazione - complessità, tempi, aspetti organizzativi, costi, ecc.

Il progetto ha richiesto una fase di set up di circa 40 giorni/uomo, per completare e rendere possibili le seguenti attività:

- Importazione, circa ogni due ore, dai centralini delle CDR (Call detail record) della rete interna
- Importazione anagrafica Alcatel aggiornata e aggiornamento giornaliero automatico (via connettore)
- Autenticazione (Shibboleth) dei propri dipendenti integrata con il DSA di ateneo, e aggiornamento automatico utenze
- Importazione anagrafica telefonica esterna e mobile e suo aggiornamento automatico (via connettore)
- Importazione automatica storni e noleggi
- Caricamento fatture TEM
- Storico utenze per valorizzazione canoni
- Inserimento funzione di Controllo budget TEM
- Modifica e correzione canoni utenza fissa
- Customizzazione report TEM secondo le specifiche volontà di visualizzazione report di Università di Bologna.

Descrizione dei principali benefici raggiunti dall'azienda o pubblica amministrazione utente

L'Università di Bologna, dopo l'attivazione di questi moduli di Habble e l' integrazione seamless con i gestionale già presente, è riuscita i tutti gli obiettivi prefissati, e anche in qualcuno in più:



- Automatizzazione del processo di ripartizione delle fatture per centro di costo); con il quasi azzeramento delle ore di lavoro dedicate alla ripartizione costi telefonici
- Capacità di analisi dell'effettivo carico e ottimizzazione il numero di linee in base agli SLA desiderati; monitoraggio della qualità del servizio dei numeri dedicati al supporto, con conseguente pianificazione del numero di linee e personale per diversi orari
- Efficientamento infrastruttura telefonica con eliminazione delle linee fisse inutilizzate e conseguente abbattimento dei costi fissi
- Rendicontazione per ogni dipartimento dei costi bimestrali della telefonia fissa (interna ed esterna) e mobile
- Monitoraggio da parte di ogni responsabile di dipartimento dei costi del proprio dipartimento.
- Monitoraggio da parte del singolo utente delle proprie telefonate.
- Accresciuta consapevolezza di tutta l'organizzazione e dipendenti dei propri costi di telefonia fissa e mobile (la piattaforma vede accessi frequenti e regolari, totalmente in autonomia, da parte del reparto IT dell'università).

I benefici collaterali ottenuti sono stati:

- la centralizzazione di tutti i dati di traffico, anche delle centrali periferiche oltre quella principale.
- La possibilità di verificare la correttezza delle fatture, esaminando gli importi presenti in fattura e la corretta applicazione dei piani tariffari.

Descrizione degli elementi distintivi e di reale innovatività/originalità della soluzione, anche con riferimento a soluzioni «concorrenti».

Habble è uno strumento unico nella sua capacità di gestire tutti gli operatori telefonici e tutti le tecnologie e i sistemi operativi esistenti in ambito telecomunicazioni.

Esistono strumenti concorrenti per porzioni di quanto Habble è in grado di fare; l'Università di Bologna, come la maggior parte dei clienti Habble, ha apprezzato la funzionalità di avere un cruscotto unico di controllo e analisi trend dei costi delle comunicazioni

L'università ha, inoltre, optato per questo applicativo grazie alla possibilità di avere un alto livello di customizzazione che ben si adattava alla sua realtà di Ente pubblico che percorre tanto il risparmio quanto il livello di servizio massimo per la propria utenza. Questa ultima cosa non è stata rilevata in nessun altro concorrente sul mercato.

ROI e Payback Time

Un elemento vincente di Habble è il suo altissimo ROI: anche per questa caso molto customizzato, il **ROI e a due cifre**: la soluzione acquistata dall' Università di Bologna è costata poche decine di migliaia di euro, ma genera opportunità di risparmio sostanziale, con un **payback time di pochi mesi**.

Ci sono altri elementi distintivi e che forniscono benefici ai clienti non sono ancora tutti noti, e che scopriamo ogni giorno insieme ai clienti, soprattutto nella direzione di dare nuovi strumenti all' azienda per comprendere il modo in cui essa comunica con i propri Clienti.

