

Nome	Croce Rossa Svizzera
Settore	Ente assistenziale
Sedi	30
Collaboratori	2300
Sito web	redcross.ch

Cliente dal	2005
Prodotti e servizi	Business VPN, Business Internet, IP PBX, Dark Fiber
Key Account Manager	Zeljko Sinik, zeljko.sinik@upc.ch

«Nell'ambito della pluriennale collaborazione con UPC Business apprezziamo la qualità impeccabile dei servizi e siamo sempre felici di realizzare insieme nuovi progetti – rimaniamo colpiti anche dalla forza innovativa che contraddistingue UPC Business.»

Benno Stucki, responsabile servizi ICT, Croce Rossa Svizzera, Berna

Situazione di partenza

Più di qualsiasi altro ente assistenziale, la Croce Rossa Svizzera (CRS) riunisce molteplici forze e competenze nei settori della sanità, dell'integrazione e del salvataggio. La CRS è composta da 24 associazioni cantonali, da quattro organizzazioni di salvataggio, da due istituzioni e dalla Sede CRS. La CRS è presente in una trentina di Paesi, dove si adopera per sviluppare l'assistenza sanitaria e combattere le epidemie. In seguito alle catastrofi presta aiuti di emergenza e sostiene gli abitanti nella ricostruzione e nella prevenzione.

Proprio come la Confederazione, presenta una struttura federalista e un'organizzazione decentrata. Questo vale anche per l'organizzazione IT. Le associazioni cantonali sono autonome, ma hanno l'opportunità di attingere ai servizi ICT dall'ufficio CRS di Berna.

I servizi ICT centrali sono annessi al dipartimento Finanza, Risorse umane e Servizi. Il team dei servizi ICT si considera un Business Enabler per i clienti sia interni che esterni. Dal 2005 è in corso una stretta collaborazione tra il responsabile del team e UPC Business. Il team supporta le associazioni cantonali nell'ambito dell'outsourcing di soluzioni ICT, negozia con i fornitori e trasmette le loro offerte. I contratti vengono generalmente conclusi direttamente tra fornitori e clienti.

In quanto ente assistenziale, la CRS fa affidamento su condizioni vantaggiose. Le soluzioni ICT devono essere di alta qualità ed economiche allo stesso tempo, in particolar modo per la telefonia. L'infrastruttura di telefonia viene usata tra gli altri per l'organizzazione di viaggi in auto per persone bisognose, per alleggerire le persone che se ne prendono cura, per l'accudimento dei figli e per altri servizi della CRS volti ad aiutare chi ne ha bisogno.

Soluzione

Da molti anni la CRS si serve di Voice over IP (VoIP). Nei suoi Centri di calcolo di Wabern e Berna, l'ufficio CRS ha una piattaforma VoIP gestita da UPC Business. La piattaforma è utilizzata da varie associazioni cantonali per gestire il proprio sistema telefonico virtuale. Affinché le chiamate siano di ottima qualità, alcune associazioni utilizzano un servizio VPN MPLS di UPC Business per la telefonia. Altri telefonano tramite servizi Internet più economici di UPC Business o di fornitori terzi.

I Centri di calcolo sono collegati alla rete in fibra ottica di UPC Business in modo geo-ridondante e fruiscono del servizio Business VPN con una larghezza di banda di 500 Mbit/s. Per i clienti viene fornita una larghezza di banda da 10 a 50 Mbit/s.

Investiamo più del dovuto

L'Account Management e l'Implementation Management di UPC Business si impegnano in modo proattivo e non burocratico a favore di una rapida attuazione degli ordini. Così facendo alcuni processi lunghi come il trasferimento di numeri vengono accelerati attivamente.

Ultimo aggiornamento: ottobre 2019