

# Quando i sistemi di comunicazione e collaborazione unificata sono strategici

I sistemi di enterprise communication e collaboration si stanno diffondendo sempre più nelle aziende italiane e nella pubblica amministrazione. Ecco come Siemens risponde alle esigenze del mercato in questo settore.

*Giancarlo Magnaghi*

Dopo alcuni anni di annunci e anticipazioni da parte dei maggiori fornitori ICT, i servizi unificati di comunicazione stanno finalmente iniziando a diffondersi nelle aziende italiane medio grandi e in alcuni enti della pubblica amministrazione. Secondo le stime dell'analista di mercato IDC, 42 mila aziende italiane hanno già adottato qualche sistema di Unified Communication & Collaboration (UCC) e hanno abilitato circa 18 mila postazioni di lavoro spendendo 160 milioni di euro nel 2010, cifra che dovrebbe crescere del 16% ogni anno fino al 2013. Tra la fine del 2011 e l'inizio del 2012 arriveranno a compimento alcuni progetti molto interessanti che potrebbero fare da bat-

tistrada per altre aziende. Siemens Enterprise Communications ([www.siemens-enterprise.com](http://www.siemens-enterprise.com)), da oltre 160 anni fornitore di soluzioni di comunicazione, propone sistemi telefonici, infrastrutture di rete e contact center ed è uno dei principali fornitori di sistemi UCC basati su architetture e standard aperti, in grado di unificare le applicazioni di co-

municazione e gestionali. L'azienda rende disponibili prodotti, servizi e soprattutto system integration, utilizzando preferibilmente architetture e tecnologie aperte. Siemens Enterprise Communications (SEC) è una joint venture tra Siemens AG e The Gores Group, che ha assorbito dal 2008 anche le soluzioni per le reti dati di Enterasys Networks.

I sistemi UCC di Siemens Enterprise Communications sono basati sulla suite OpenScape Unified Communications (UC), una piattaforma di comunicazione disponibile dal 2008, contraddistinta da elevati livelli di prestazioni, scalabilità, affidabilità e interoperabilità, personalizzabile e integrabile facilmente con altre applicazioni.

OpenScape UC è caratterizzato da regole di comunicazione centrate sulla persona, disponibilità di un numero unico per coprire tutte le esigenze, visibilità dello stato del referente (presenza) e possibilità di gestire attività collaborative. Rimuove le barriere tra i sistemi voce, video e Unified communications, tradizionalmente separati, e consente di realizzare un unico sistema completamente integrato con servizi voce di classe enterprise, scalabilità e affidabilità Carrier-Grade, instradamento LCR (Least Cost Routing) dell'IP, audioconferenza, videoconferenza diretta e via web, Unified messaging (conversazioni telefoniche, conferenze, e-mail, voice mail, messaggi istantanei, fax), applicazioni UCC, soluzioni complete per mobilità e contact center.



Riccardo Ardemagni, amministratore delegato di Siemens Enterprise Communications

Sono supportati tutti i tipi di terminali: telefoni tradizionali, soft-phone, client SIP, smartphone, telefoni Wi-Fi e dual-mode.

L'integrazione con le applicazioni gestionali, come SAP e SalesForce, serve anche per migliorare i processi aziendali, in particolare in mobilità. L'apertura verso il social network consente di utilizzare i servizi Google, interagire con Twitter, comunicare tramite Facebook e i sistemi di Instant Messaging.

OpenScape V6, la nuova versione della Suite OpenScape UC annunciata nello scorso ottobre, rende disponibili innovative funzionalità di Desktop Videoconferencing, che permettono alle aziende di avere su ogni scrivania un economico sistema di videoconferenza che supporta audio ad alta fedeltà e video ad alta definizione. Sono stati introdotti

inoltre nuovi aggiornamenti in ambito di sicurezza e gestione, supporto IPV6 e piattaforma SIP multimediale completa e integrata.

La strategia 'Open Communications' consente alle aziende di migliorare la produttività e ridurre i costi grazie a soluzioni in grado di integrarsi negli ambienti IT esistenti e di incrementare l'efficienza operativa, mentre il programma OpenPath permette ai clienti di introdurre progressivamente nuovi tasselli per completare l'infrastruttura dei sistemi UCC, riducendo i rischi e massimizzando i vantaggi.

## Vantaggi per le aziende

L'unificazione delle comunicazioni in questa suite rappresenta un passaggio strategico per migliorare la risposta ai clienti e l'agilità delle aziende. L'accesso immediato a persone e informazioni accelera i processi decisionali, riduce i tempi di latenza dei processi, incoraggia la collaborazione e lo scambio proficuo di idee e aumenta la produttività. Questa soluzione è semplice da integrare nel contesto aziendale, poiché OpenScape UC è in grado di funzionare in qualsiasi ambiente IT o di telefonia preesistente dei maggiori fornitori, tra cui gli ambienti di telefonia IP o PBX legacy di Siemens Enterprise Communications o altri fornitori e si integra con le soluzioni esistenti (come Lotus Sametime di IBM, Lync di Microsoft e WebEx di Cisco), utilizzando un'interfaccia utente unificata. L'installazione è semplice ed economica e non ri-

chiede la presenza di tecnologie proprietarie costose e complesse.

Le aziende dislocate su più sedi possono operare come un'unica entità, conoscendo la disponibilità del personale nei diversi uffici e fuori ufficio e il modo migliore di raggiungerli. Un Contact Center integrato consente di ottimizzare i rapporti con i clienti e il coinvolgimento dei dipendenti.

I servizi di comunicazione e collaborazione integrati e usufruibili attraverso diversi dispositivi fissi e mobili hanno iniziato ad attrarre gli investimenti delle aziende e Pubbliche amministrazioni italiane, che vedono l'UCC come un'importante leva strategica per migliorare l'efficienza dei processi aziendali, per soddisfare le esigenze di maggiore mobilità delle per-

sone e dei digital native, abituati alla comunicazione multicanale e multimediale in tempo reale, che chiedono alle aziende per cui lavorano di modernizzare il proprio modo di comunicare.

Come spiega l'amministratore delegato **Riccardo Ardemagni**, "grazie a un costo di implementazione relativamente basso, l'adozione di soluzioni e tecnologie UC contribuisce in tempi brevi alla riduzione dei costi di gestione, quali spese telefoniche, di comunicazione, di viaggi e trasferte. Il valore implicito di una soluzione di UC non è solo il potere di unificare le varie modalità di comunicazione di un'impresa riducendone i costi di gestione, ma anche quello di far convergere ed evolvere l'infrastruttura di base che la sorregge, in un sistema flessibile, scalabile e gestito. Non solo questione di risparmio, quindi: da un'adozione strategica delle UC, le aziende possono puntare a una nuova crescita grazie all'aumento dell'efficienza e della produttività".

La piattaforma OpenScape UC è commercializzata in varie configurazioni con tagli ottimizzati per imprese grandi, medie e piccole, sotto forma di licenze software, di servizi hosted, di soluzioni cloud o di soluzioni per contact center.

L'organizzazione di vendita diretta italiana segue i 350 clienti top, mentre tutti gli altri sono affidati a partner certificati e specializzati, esperti di telefonia tradizionale e di networking. I partner più qualificati si occupano di sistemi di fascia alta, di software e di system integration e sono in grado di gestire le installazioni più complesse.



**L'unificazione delle comunicazioni in questa suite rappresenta un passaggio strategico per migliorare la risposta ai clienti e l'agilità delle aziende.**