



I vantaggi della comunicazione telefonica via IP GUIDA PER RIVENDITORI



Che cos'è la telefonia via IP?

Iniziamo dalla base. VoIP o "Voice over IP" (trasmissione di voce mediante il protocollo internet) è la tecnologia sulla quale poggia la telefonia IP. IP è l'abbreviazione di Internet Protocol, cioè quel particolare linguaggio che abilita i computer a dialogare e consente l'accesso e lo scambio di posta elettronica, pagine web e altre informazioni. L'utilizzo delle reti IP per telefonare è una tecnologia esistente da ca. cinque anni e ha raggiunto ormai provata efficienza.

Il motore che ha spinto fortemente lo sviluppo della tecnologia era quello di consentire conversazioni telefoniche a basso costo o addirittura gratuite per uso privato. Questo ha ingenerato comunque parecchia confusione sulle reali possibilità della telefonia IP soprattutto nell'ottica aziendale.

Telefonia via IP è molto di più che bollette telefoniche "dimagrite". Per comprendere appieno i vantaggi, le aziende devono comunque guardare al di là di quelle che sono le soluzioni gratuite che sono comunque limitate in fatto di qualità e sicurezza. Le soluzioni per il mondo aziendale, quindi professionali sono di contenuto ben diverso.

Quali sono ora le possibili opzioni e su quale di esse realmente puntare? Attualmente per le aziende esistono tre tipi di soluzione:

PBX – impianti a centralino convenzionali

Questo è l'impianto centrale eventualmente da sostituire. Per collegamenti e conversazioni la soluzione si basa sul proprio sistema di cavi e per telefonare sono necessari apparecchi telefonici adeguati. Una soluzione PBX standard non offre nessuno dei vantaggi tipici della telefonia IP.

Soluzioni ibride IP-PBX

Queste soluzioni sono in sostanza un tentativo dei produttori di sistemi PBX convenzionali di offrire

telefonia IP. Il compromesso tra la tecnologia convenzionale dei PBX e la tecnologia IP consente però soluzioni che possono essere considerate solo interinali. Dotandosi di una soluzione ibrida l'utente ha a disposizione solo pochi vantaggi limitati al costo della conversazione aziendale. Per di più questi sistemi devono essere costantemente aggiornati e addirittura sostituiti del tutto nel momento in cui un'azienda cresce, proprio come succede con un impianto convenzionale.

PBX su base software "puri"

Questa è l'unica vera soluzione di autentica telefonia via internet. Solo queste soluzioni permettono di sfruttare appieno i vantaggi legati alla telefonia VoIP. Le soluzioni, anche quelle della Swyx, si basano sostanzialmente su un software che si appoggia alla stessa rete usata per i PC. Come tali sono facilmente installabili e consentono di integrare tutte le modifiche ai quali la tecnologia VoIP potrebbe essere in futuro soggetta o e tutti i passi evolutivi che potrebbe fare. Grazie alla telefonia IP su base software è possibile, oggi come in futuro creare soluzioni su misura per tutti i clienti e adeguarle allo sviluppo e alle esigenze.

Principi di funzionamento

Le basi

Non è obiettivo di questa guida descrivere in dettaglio i processi tecnologici che regolano il funzionamento della telefonia. Quindi, limitandoci all'essenziale, possiamo dire che la telefonia IP si basa sugli stessi principi su cui si basa il dialogo dei computer collegati in una rete locale ("LAN"), a internet o eventualmente intranet.

Quasi tutti hanno familiarità con i processi della trasmissione di dati su internet: si digita un messaggio che nel momento in cui lo inviamo è trasformato in un "pacchetto". Questo pacchetto è



AREA CULTURALE

Lan Telephony

dotato di un indirizzo univoco, il proprio indirizzo IP e l'indirizzo IP del destinatario. Il pacchetto viene inviato nel mondo in maniera non molto diversa da una comune missiva postale, ma in formato elettronico. La comunicazione di dati in pacchetti è abbastanza comune e sta alla base di azioni ormai comuni come la navigazione in internet, l'invio di e-mail oppure la condivisione di comuni risorse all'interno dell'ufficio come una stampante. La conversazione telefonica via internet sfrutta gli stessi principi. La voce trasmessa da un microtelefono è convertita in pacchetti digitali ai quali viene prima abbinato un indirizzo IP e poi vengono inviati attraverso la rete dati. La "chiamata" viene presa in consegna dal server del destinatario e da lì inviato al PC. Giunto a destinazione si attiva la suoneria del telefono oppure sul monitor appare un messaggio pop-up che segnala la chiamata in arrivo. Il destinatario può ora rispondere alla chiamata come è solito fare.

Telefonare via internet - La lunga attesa

Perché, se la tecnologia è da tempo comune per la trasmissione di dati come e-mail, abbiamo dovuto attendere così a lungo per poter usare la rete internet per le conversazioni telefoniche? Questo è dovuto principalmente al fatto che le reti di dati, compreso internet, sono definite come "non deterministiche". Ciò significa che non è possibile predire il tempo esatto di arrivo di un messaggio una volta spedito. E come se non fosse già abbastanza complicato, un messaggio non viene inviato nell'ordine in cui è redatto, ma suddiviso in messaggi più brevi, per giunta inviati al destinatario eventualmente su percorsi diversi. Giunto a destinazione il messaggio è dapprima un unico caos. Grazie al protocollo IP però il corretto ordine viene ristabilito e il messaggio diventa fruibile.

Questa tecnologia può andare bene per dati in quanto inviando e-mail o nel chat non comunichiamo in maniera dinamica.

Inviando un messaggio, aspettiamo qualche secondo o anche minuto per avere una risposta e rispondiamo, eventualmente, a nostra volta. Conversazioni invece sono processi dinamici e ci attendiamo un dialogo costante e rapido con

l'interlocutore senza interruzioni o attese. Sarebbe assolutamente ridicolo attendere alcuni secondi o minuti per ottenere una risposta. In questo modo il sistema sarebbe inutilizzabile per questo fine.

Il problema è stato risolto con l'avvento di soluzioni basate su complessi algoritmi matematici che sono in grado di compensare i ritardi tipici delle reti consentendo quindi conversazioni di alta qualità via IP. Gli esperti del settore sono i produttori che hanno pensato bene di sviluppare sistemi di telefonia IP partendo dalle prime basi piuttosto che come accessori. Sono loro che riescono ad offrire i massimi livelli di qualità.

Gli impianti

La maggior parte delle aziende dotate di un impianto telefonico PBX, devono disporre di due distinte reti di comunicazione. Da un lato la rete dati per PC e la trasmissione di dati e dall'altro la rete telefonica per la comunicazione vocale. Grazie ai sistemi di telefonia IP le due reti possono essere conglobate, riducendo le infrastrutture e il costo per la loro manutenzione e aumentando l'indice di produttività di un'azienda. Un sistema di telefonia IP usa la stessa rete di cavi per il traffico di dati e telefonico. Per ogni scrivania è richiesta soltanto un'unica connessione.

Un sistema "puro" di telefonia IP consiste dei seguenti componenti:

PBX Software

A differenza di un impianto PBX convenzionale, un sistema di telefonia IP non necessita di hardware particolare. Infatti si appoggia a un server esistente oppure anche dedicato inserito nella rete PC aziendale.

Gateway

Il gateway è composto da un'interfaccia che consente la connessione alla rete telefonica digitale come ad es. il servizio BT ISDN e un software installato sul server. Il software consente all'impianto telefonico PBX di dialogare con il mondo esterno e appoggia chiamate in arrivo sia di tipo VoIP sia di tipo tradizionale. L'eventuale



AREA CULTURALE

Lan Telephony

applicazione della tecnologia SIP rende comunque superfluo un gateway.

Softphone

Usando un sistema puro di telefonia IP, il computer sia esso fisso sia esso un notebook, fa anche da telefono. Un particolare software installato sul PC provvede a visualizzare una tastiera alfanumerica sul monitor che permette di selezionare numeri telefonici direttamente dal PC e offre ulteriori funzioni.

Handsets

Ai sistemi VoIP sono comunemente legati due tipi di telefono. Quello più comune consiste in un microtelefono connesso al PC tramite l'interfaccia USB. Il microtelefono e il "softphone" trasformano un semplice PC in un telefono con una grande varietà di funzioni. L'altro tipo di telefono corrisponde in sostanza a un comune telefono a tastiera che è convenientemente usato dove un PC potrebbe non essere disponibile.

Il commercio di telefonia IP e i suoi vantaggi

Il mondo della telefonia IP offre tantissime nuove opzioni sia ad aziende operanti nel settore dei dati sia a quelle specializzate nell'installazione di sistemi di telecomunicazione.

Indipendentemente dalla formazione di cui si dispone, esperienze acquisite e risorse esistenti possono fare benissimo da base per entrare nel mercato della telefonia IP grazie alla quale si scoprirà un mondo nuovo di opportunità commerciali che consistono da un lato nella vendita di tutta una serie di prodotti e servizi nuovi sia a clienti nuovi sia a chi già è cliente.

La chiave di volta di un'attività che abbia successo è quella di offrire valore aggiunto, soluzioni di telefonia IP su misura costruite attorno ad un nucleo costituito da un sistema puro di PBX IP come quello della Swyx. In questa maniera l'offerta va ben al di là di un semplice impianto telefonico. Un sistema IP PBX puro consente alle aziende di integrare la rete di telecomunicazione in quella destinata alla trasmissione di dati unificando i sistemi di

comunicazione e ottimizzando il contact management, i flussi operativi e le operazioni di CRM. Inoltre consente di creare gruppi virtuali di vendita e assistenza inserendovi collaboratori che operano all'esterno o che hanno necessità di muoversi.

In parole povere, i sistemi di telefonia IP consentono ai rivenditori di costruire modelli aziendali di successo che possono essere applicati a una serie di attività.

Creare margine e opportunità

Puntare su telefonia IP non equivale solamente ad alzare gli obiettivi riferiti al margine. La telefonia IP cambia completamente le regole del gioco. Non sarà più necessario competere contro almeno 4 o 5 prodotti "favolosi" tutti allo stesso piano. Non sarà più necessario fare calcoli all'osso perché offrire sistemi di telefonia IP consente di differenziarsi subito. Gli ostacoli verso vendite importanti sono davvero pochi.

Il settore della telefonia IP non promette però solamente margini superiori rispetto a quelli possibili con la vendita di sistemi tradizionali, ma consente di offrire applicazioni di telecomunicazione e per la trasmissione di dati uniche e su misura, in grado a loro volta di offrire ai clienti vantaggi specifici e misurabili. Soluzioni su misura equivalgono a valore aggiunto, valore aggiunto equivale a margini superiori. Ecco alcuni esempi di applicazioni legate alle soluzioni di telefonia IP:

Un fornitore per telefonia e trattamento dati

Dato che i sistemi di telefonia IP sono sostanzialmente sistemi per il trattamento di dati, consentono di ottimizzare la struttura della tecnologia IT aziendale esistente integrandovi applicazioni come Microsoft "Outlook" e sistemi di CRM, vendita e assistenza.

Consulenza e assistenza

Il sistema offre un nodo unico di gestione e controllo per aggiungere nuovi utenti o trasferire utenti esistenti. La connessione da parte degli utenti avviene come quella ai loro computer. Le



AREA CULTURALE

Lan Telephony

personalizzazioni del loro telefono, inclusi rubriche e collegamenti, si trasferiscono con loro e non devono essere nuovamente impostate. Ciò consente di creare applicazioni in supporto alle aziende dei clienti, ad es. la possibilità di fornire continua consulenza per la creazione di gruppi virtuali impegnati nelle vendite o nell'assistenza, centralini virtuali, operatori automatici, procedure personalizzati ecc. Le possibilità sono illimitate.

Telelavoro senza confini

Le funzioni di gestione integrate possono essere estese anche a filiali, sedi distaccate o addirittura a situazioni di lavoro "domestico". Telelavoro può incrementare significativamente la produttività dei clienti e contribuire alla più facile raggiungibilità dei collaboratori che potranno più spesso appoggiare i clienti nella gestione delle loro aziende. Questo è particolarmente significativo quando l'organico è sottodimensionato, in presenza di picchi di lavoro e in tutti quei casi in cui si rischia di perdere un affare perché non sono disponibili le necessarie risorse. Il telefono è operativo anche mediante cosiddetti "hotspot" come sempre più spesso li troviamo presso aeroporti o bar.

Creare applicazioni come piccoli call center o punti d'informazione

Un vantaggio significativo delle possibilità date dalla telefonia IP è quella di poter offrire ad aziende di piccole dimensioni l'opportunità di elaborare e creare applicazioni plasmate per i clienti. I call center ne sono un esempio. Mediante sistemi di telefonia IP, come quello a marchio Swyx, è possibile impostare il flusso di comunicazioni in arrivo e in uscita per gestire azioni di vendita e/o di supporto. Sarà ad esempio possibile impostare diversi numeri di telefono per telefonate in arrivo e associarli a determinati marchi per offrire ai clienti un supporto più incentrato su di essi, anche se le risorse tra i marchi sono condivise. I call center possono anche essere virtuali, essere cioè composti da soggetti o piccoli gruppi dislocati in diverse località.

Guasti? Nessun problema!

Proprio per piccole aziende un guasto importante al sistema di telecomunicazione rappresenta spesso una media catastrofe. La perdita di potenziali affari e i danni subiti da quelli esistenti possono essere, in alcuni casi, tali da costringere l'azienda a chiudere. Non con i sistemi di telefonia IP che consentono di deviare le telefonate per brevi periodi ad altri punti di appoggio come uffici domestici o filiali. L'azienda sarà così sempre pronta a rispondere alle esigenze dei propri clienti. I clienti non si renderanno conto del guasto all'impianto.

A stretto contatto con il cliente

Vendere un sistema di telefonia IP non significa vendere solo un prodotto. Il sistema racchiude un pacchetto completo di gestione aziendale che consentirà ai suoi clienti di incrementare il livello dei propri affari e, di riflesso, incrementare anche i suoi.

La vendita di sistemi più che di prodotti, consentirà di offrire soluzioni complete per la telecomunicazione e la gestione di voce e dati e creare quindi rapporti duraturi con i clienti che si basano sulla fornitura di pacchetti opzionali, migliorie, aggiornamenti, nuove applicazioni ecc.

I sistemi di telefonia IP consentono di instaurare con i clienti un continuo dialogo impostato sul progresso tecnologico. Non sono come quei noiosi sistemi telefonici convenzionali, dove l'unico contatto, semmai, era quello con il servizio di assistenza. Più contatti equivalgono ad affari migliori.

Più agilità negli affari

Le spese di investimento per passare a un sistema di telefonia IP sono per il cliente veramente modeste. Non ultimo considerata la versatilità del sistema che ne consente il continuo sviluppo creando quindi le basi per un rapporto d'affari a lungo termine. Distribuire sistemi di telefonia IP significa fornire prodotti, servizi e soluzioni superiori che rispondono alle esigenze dei clienti di migliorare continuamente in modo razionale e conveniente.



AREA CULTURALE

Lan Telephony

FAQ – (Domande frequenti)

Come installatore di impianti telefonici convenzionali, devo essere un esperto di computer?

Absolutamente no, anche se servono nozioni base sulla tecnologia dei server e sui più comuni sistemi operativi come ad es. Microsoft XP. Il suo rivenditore è comunque in grado di offrire la necessaria formazione sia pre sia post vendita e potrà fornire la necessaria assistenza nelle prime operazioni di installazione.

Sono un rivenditore specializzato di computer, non me ne intendo di sistemi telefonici e PBX.

I sistemi puri di telefonia IP poggiano sulle stesse basi di ogni altra applicazione basata su internet protocol.

Avendo quindi dimestichezza con il mondo IP, non avrà nessun tipo di problema a muoversi nel mondo della telefonia IP.

Quale potrà essere il mio mercato?

I sistemi di telefonia IP sono applicabili a qualsiasi tipo di azienda.

Quali sono i costi?

I sistemi di telefonia IP non hanno un costo molto diverso da uno convenzionale. Il fattore dei costi d'investimento o leasing non costituisce quindi un ostacolo per offrire proficuamente sistemi di telefonia IP.

Come scegliere il sistema più adatto al mio cliente?

Il capitolo 1° spiega i diversi sistemi di telefonia IP esistenti. La scelta dipende dalle condizioni esistenti e della durata di un eventuale contratto leasing per un diverso impianto. Se il contratto leasing è a lungo termine può essere conveniente offrire un sistema ibrido in cui abbinare la funzionalità IP all'impianto esistente. Se invece è possibile offrire un sistema completamente nuovo la scelta migliore è un sistema software IP PBX come Swyx. Adottando una soluzione di questo tipo i clienti hanno subito a disposizione tutte le peculiarità dei sistemi di telefonia IP nella certezza di poterli continuamente

aggiornare e migliorare con applicazioni che in futuro dovessero essere sviluppate.

Come scegliere il fornitore di telefonia IP?

La scelta di un fornitore è il processo più importante per porre le basi per il successo negli affari nel mondo della telefonia IP.

Prima di puntare su un fornitore è bene considerare:

1. se offre soluzioni di telefonia IP pure;
2. se investe fortemente in azioni marketing per rafforzare la propria posizione e il marchio e se offre un adeguato supporto pre e post vendita;
3. se, per aumentare l'interesse per i sistemi, offre la possibilità di scaricare prodotti per testarli, facilmente da gestire che possono essere acquistati successivamente;
4. se è in grado di fornire al cliente servizi di assistenza, aggiornamento e supporto anche a distanza;
5. se è in grado di offrire strumenti per favorire le vendite come materiale pubblicitario, presentazioni PowerPoint e testimonianze reali relative a "applicazioni vissute";
6. se ha intenzione di offrire i propri prodotti a un grandissimo numero di rivenditori riducendo quindi i margini a tutti.

E' un sistema che ha un futuro oppure è solamente una moda tecnologica?

Analisti rinomati come Frost and Sullivan e Gartner Group sono convinti che il 90% delle PMI passeranno a sistemi di telefonia IP entro i prossimi cinque anni. Sulla base degli scenari che si preannunciano, l'operatore BT sta investendo 5 miliardi di USD nello sviluppo della rete IP nazionale e internazionale per essere pronto per la prossima generazione di utenti di sistemi telefonici IP.



AREA CULTURALE

Lan Telephony

Alcuni esempi

In seguito elenchiamo alcuni esempi di “applicazioni vissute” da parte di clienti che hanno puntato su sistemi di telefonia IP.

Chillisauce

Settore: Viaggi e settore alberghiero

L’azienda:

Chillisauce è un’azienda che conta 25 collaboratori ed è specializzata in vacanze brevi, viaggi in comitiva e di avventura. L’offerta comprende oltre 150 tipi di attività che vanno dalla discesa in corda alla vela. Chillisauce è un’impresa in rapida evoluzione attiva 24 ore e 7 giorni su 7 che dipende assolutamente dalla tecnologia di telecomunicazione.

Le esigenze:

Chillisauce riconobbe subito che per sviluppare la propria attività e ritagliarsi in tempi brevi un’importante fetta di mercato avrebbe dovuto dotarsi degli standard più avanzati di telecomunicazione e costruire la propria offerta attorno alla gestione della telecomunicazione via internet.

Il direttore vendite di Chillisauce Will Bricknell spiega la scelta: “Eravamo consapevoli del fatto che con il nostro sistema di PBX non saremmo stati in grado di offrire quella flessibilità che la nostra attività richiede. Avevamo bisogno della gamma intera che il settore può offrire: Auto-attendante, identificazione del chiamante, deviazione e inoltro delle chiamate, telelavoro, registrazione delle chiamate, casella vocale, servizio informazioni e analisi statistiche delle chiamate dei clienti.”

Soluzione:

La scelta è caduta su un sistema di telefonia IP SwyxWare in quanto offre tutte le funzioni e opzioni di cui l’azienda aveva bisogno ad un prezzo all-inclusive. Di facile installazione e uso immediato e intuitivo, il sistema convince per flessibilità e versatilità delle funzioni offerte. Gli amministratori del sistema aziendale hanno potuto provvedere da

solli a buona parte della configurazione e degli aggiornamenti dando loro la possibilità di creare una soluzione su misura. Oltre alla flessibilità, l’adozione di questa soluzione ha consentito un notevole risparmio.

Risultati:

Ecco i vantaggi che Chillisauce ha potuto ottenere passando a un sistema di telefonia IP:

- servizio di 24 ore sette giorni su sette basato sul telelavoro
- forte incremento delle vendite grazie a procedure intelligenti di call routing
- azioni di marketing mirate grazie all’integrazione del sistema dati
- gestione rapida e stragiudiziale dei reclami grazie alla funzione di registrazione delle chiamate

Bricknell commenta così il sistema di telefonia IP: “Sono contento della scelta di sperimentare la telefonia IP fin dall’inizio. La soluzione ha consentito una forte crescita in un mercato fortemente concorrenziale e in rapida evoluzione”. Swyx è un punto forte della nostra azienda e convince per flessibilità. Flessibilità che consentirà al sistema di crescere insieme all’azienda.

HSJ Accountants:

Servizi di contabilità per il settore industriale

L’azienda:

HSJ Accountants (“HSJ”), fondata nel 2003 nel South Wales, è un’agenzia full service di contabilità e consulenza aziendale che annovera tra i suoi clienti sia privati che aziende. La nuova sede di Newport ha un organico di 14 persone.

Problemi

HSJ è cresciuta subito rapidamente e dopo solo 18 mesi di attività si è reso necessario il trasferimento in una sede più grande. Il trasferimento consentì alla HSJ di rivedere anche il proprio sistema di telecomunicazione in prospettiva di futuri sviluppi. Il nuovo sistema doveva rispondere a determinate aspettative:



AREA CULTURALE

Lan Telephony

- **Mobilità:** prima della sistemazione nella nuova sede non vi era certezza sull'assegnazione degli uffici ai vari collaboratori. HSJ voleva quindi un sistema che consentisse lo spostamento interno del personale senza complicate operazioni di configurazione e installazione e che non rendesse necessario il costoso intervento di un tecnico esterno
- **Maggiore trasparenza nelle chiamate:** richiesta dovuta alla necessità di meglio abbinare il traffico telefonico per un successivo addebito dei costi
- **Ricavi aggiuntivi:** per far fruttare al massimo gli investimenti per la nuova sede e impegnare proficuamente le risorse umane l'agenzia era intenzionata a offrire propri uffici attrezzati a piccole aziende locali. Il nuovo sistema di telecomunicazione doveva quindi essere dotato di un centralino in grado di smistare le chiamate in arrivo per le diverse attività
- **Diversificazione del supporto:** HSJ aveva intenzione di attivarsi in un nuovo ramo di servizi finanziari, per cui il sistema doveva garantire la registrazione di tutte le chiamate come richiesto dalla normativa dell'associazione di categoria FSA (Financial Services Association)
- **Sistema "a prova di futuro":** HSJ voleva un sistema che rispondesse ad esigenze attuali ma anche a quelle che eventualmente potrebbero verificarsi in futuro senza per questo dover cambiare il sistema

Soluzione:

Per trovare un sistema che rispondesse a tutte queste esigenze HSJ espletò una fondata indagine sui sistemi.

Esistono numerosi produttori che dichiarano di offrire sistemi di telefonia IP. Analizzati da vicino si rivelano essere, nella maggior parte dei casi, solo

applicazioni aggiuntive a sistemi TDM esistenti. Soluzioni che non rispettavano assolutamente le attese della HSJ. Kay Hussey, addetto stampa per HSJ a riguardo: "Di Swyx ci convinse subito il fatto che si tratta di un sistema di telefonia IP puro e quindi assolutamente indipendente da hardware o infrastrutture esistenti".

Risultati

Ora HSJ ha a disposizione un sistema flessibile che si adatta facilmente anche alle esigenze che in futuro il settore in continua evoluzione potrebbe presentare. Dall'installazione del sistema per HSJ si sono concretizzati i seguenti vantaggi:

- riduzione dei costi di gestione grazie alla convergenza dei flussi operativi della telecomunicazione e del trattamento di dati
- immagine e gestione delle chiamate più professionale mediante centralino unico con diversificazione dei numeri di telefono secondo attività
- facile inserimento di nuovi collaboratori e spostamento di collaboratori esistenti senza necessità di riprogrammare il sistema o di chiedere l'intervento di un tecnico esterno quindi risparmio di mezzi e tempo
- fatturazione più precisa grazie al corretto ed esatto addebito dei costi al cliente reso possibile dalla funzione CDR (call detail record)

Kay Hussey, addetto stampa per HSJ riassume l'esperienza della sua azienda con il sistema di telefonia IP:

"La nostra attività è in forte crescita quindi abbiamo la necessità di stare al passo con le esigenze dei nostri clienti. Avevamo necessità di dotarci di un sistema in grado di rispondere alle esigenze attuali con la possibilità di applicare i vantaggi della telefonia IP anche a esigenze future, inclusa la diversificazione in eventuali nuovi settori aziendali. Il sistema scelto è quanto abbiamo cercato".



AREA CULTURALE

Lan Telephony

Keylet

Settore: Agenzia di amministrazione immobiliare

L'azienda:

L'agenzia di gestione immobiliare Keylet, nata nel 1996 a Cardiff è specializzata nell'affitto di immobili o stanze a impiegati dirigenziali e studenti.

Le esigenze:

Nel 2004 Keylet decise di trasferire la propria attività in due immobili appositamente realizzati, uno sito a Cardiff Bay e l'altro nel centro di Cardiff. Alcuni anni prima l'agenzia si era dotata di due impianti telefonici Ascom. Trasferirli nelle nuove sedi avrebbe comportato la necessità di ampliare il sistema. Oltretutto il trasferimento si preannunciò difficoltoso perché i due sistemi avrebbero dovuto essere spenti, smontati e rimontati nelle sedi nuove. Nelle more, gli uffici esistenti sarebbero rimasti senza impianto telefonico. Il sistema esistente non disponeva poi di alcune funzioni ritenute indispensabili da Keylet, come la possibilità di registrare le chiamate, conversazioni telefoniche gratuite tra le sedi e la funzione di telelavoro.

La soluzione:

Keylet aveva preso in considerazione diversi impianti telefonici, tradizionali e ibridi, tra cui BT, Alcatel, Avaya e Swyx. Dopo attenta valutazione Keylet giunse alla conclusione che la soluzione di telefonia IP pura offerta da Swyx per la sua flessibilità e la possibilità di continuo ampliamento avrebbe sposato al meglio le proprie esigenze. Particolarmente apprezzata infine la perfetta integrazione della rete di telecomunicazione e della rete dati.

Risultati:

Puntando su una soluzione di telefonia IP Keylet ha potuto considerevolmente abbattere i costi di gestione. La comunicazione tra le sedi dell'agenzia è ora gratuita e il direttore amministrativo che spesso opera al di fuori della sede è in grado di comunicare gratuitamente con i suoi uffici mediante il suo notebook e un WiFi hotspot.

“E' incredibile. Abbiamo la possibilità di operare da diversi luoghi, i collaboratori sono in grado di dividersi una scrivania o addirittura lavorare da casa e Swyx funziona come se fossimo tutti presenti,” aggiunge Peter Vidler.

L'integrazione di Outlook e la possibilità di selezionare numeri telefonici del proprio software di gestione visualizzandoli sul monitor consente di risparmiare tempo e di escludere la selezione di numeri errati. La funzione di registrazione delle chiamate consente a Keylet di risolvere in maniera rapida eventuali reclami e di monitorare più facilmente le prestazioni dei propri collaboratori facilitando il mantenimento della classificazione ISO 9000.

Azienda: Zodiac Training

Settore: Formazione

L'azienda:

La Zodiac Training Limited, fondata nel 1996 è un premiato fornitore di corsi di formazione che opera nel nord est del paese e nello Yorkshire. L'attività dell'agenzia è incentrata sul reclutamento e la formazione di personale.

Zodiac annovera tra i suoi clienti aziende, scuole e disoccupati.

Le esigenze:

Nel 2004 la Zodiac ha trasferito la propria attività nella nuova sede di Team Valley Gateshead. Nel contempo l'agenzia creò una nuova squadra di assistenza e introdusse un numero di telefono non geografico. Introdurre il nuovo numero avrebbe comportato la necessità di sobbarcarsi anche i costi per telefonate interne a meno di non intervenire, adattandolo, sull'impianto telefonico PBX BT Meridian. Zodiac si rese anche conto che sarebbe stato necessario dotarsi di un sistema di telecomunicazione flessibile a supporto dei collaboratori, il 60% dei quali lavorano “sul campo”, lontano dalla sede. Data l'esistenza di una rete interna VPN (Virtual Private Network), l'amministrazione decise che era il momento per modernizzare il sistema di telecomunicazione



AREA CULTURALE

Lan Telephony

valutando la telefonia IP come soluzione alternativa adeguata.

Soluzione:

Zodiac valutò una serie di sistemi IP. “Tuttavia, spiega John Sushames, responsabile del reparto IT, “visionata la demo della soluzione IP PBX di Swyx, tutte le altre soluzioni ci parvero insignificanti. Ciò che ci ha fatto propendere per Swyx fu la funzione di registrazione delle chiamate integrata. Nelle soluzioni alternative proposte, in quanto opzionale, avrebbe comportato una spesa superiore”.

Risultati:

Grazie al sistema di telefonia IP Zodiac ha notevolmente abbattuto i costi di gestione. L'azienda ha goduto della possibilità di comunicare gratuitamente tra le sedi grazie al proprio VPN e ha risparmiato un terzo dei costi per manutenzione e la posa di cavi. “Paragonati a quelli di altri fornitori, i costi per la manutenzione legati al prodotto offerto da Swyx, all'incirca 1000 £, sono realistici e abbordabili. La concorrenza per contro calcola importi che arrivano a 3000 £”.

La scelta di puntare su un sistema di telefonia IP non era comunque basata esclusivamente su questioni riguardanti i costi di gestione e i risparmi ottenibili. Il sistema ha concesso a Zodiac la possibilità di essere più effettiva nel fornire i propri servizi di formazione. I docenti della Zodiac visitano regolarmente i loro “studenti” al loro posto di lavoro per monitorare e valutare i loro progressi e per condurre quella che viene definita discussione guidata, un aspetto basilare del programma di formazione. Ogni settimana i docenti programmano normalmente ca. 20 visite affrontando fino a 150 chilometri. Grazie alla possibilità di registrare i colloqui condotti per telefono, il sistema di Swyx ha contribuito a diminuire le visite sul campo e quindi i costi per trasferte. Nel contempo i docenti della Zodiac hanno più tempo a disposizione per dedicarsi ad altri compiti.

Termini tecnici

Glossario della telefonia IP

Automatic Call Distributor (ACD)

Il distributore automatico delle chiamate è un sistema che gestisce chiamate in arrivo in base al numero chiamato e ad un database associato di istruzioni su come procedere. Consente di accodare chiamate, di instradarle verso gruppi di agenti diversi e la distribuzione di informazione manageriali.

Analogico

In linee telefoniche o trasmissioni analogiche un segnale elettrico che trasporta informazioni è rappresentato da un voltaggio o un'amplitudine variabile, cioè non è un segnale digitale.

Operatore automatico

E' quell'accorgimento di un sistema di risposta automatica IVR che sostituisce un operatore in carne ed ossa e devia le chiamate in arrivo agli interni desiderati o alle relative caselle vocali.

Larghezza di banda

Indica la capacità di una linea o un canale di comunicazione di trasmettere o ricevere informazioni. Può indicare anche il traffico mensilmente ammesso da una compagnia di web hosting per la trasmissione di dati.

Commutazione di circuito

I servizi tradizionali di telecomunicazione si basano su reti a commutazione di circuiti.

CLI

Calling Line Identity – le informazioni ricevute grazie al traffico telefonico consentono l'identificazione del numero del chiamante. In certi casi la funzione è indicata come CLID.

CPE

Customer Premises Equipment – apparecchi impiegati direttamente dall'utente.



AREA CULTURALE

Lan Telephony

DDI

Direct Dialling Inward – Rappresentazione delle ultime 2, 3 o 4 cifre di un numero chiamato in modo da consentire alla centralina PBX di inoltrare la chiamata al collaboratore desiderato.

CDR

Call Detail Records. E' la funzione che registra chiamate all'interno di una rete telefonica e ne presenta un rendiconto. La funzione include informazioni sul chiamante e sul numero chiamato, su ora di inizio e termine della chiamata.

DHCP

Dynamic Host Configuration Protocol. E' un software che assegna automaticamente indirizzi IP ai client che si connettono a una rete TCP/IP. E' così evitata la necessità di assegnare manualmente indirizzi IP permanenti.

DTMF

Dual-Tone Multi Frequency. Per DTMF si intendono i segnali audio generati premendo i tasti di un telefono.

Gatekeeper

E' un server che traduce il nome di utenti in indirizzi fisici per conferenze H.323. Da usare anche per l'autorizzazione ad effettuare chiamate e per raccogliere informazioni sui costi.

Gateway

Il gateway è l'interfaccia tra due reti come ad esempio tra una rete IP e ISDN.

GUI

Graphical User Interface. E' un'interfaccia grafica composta da icone, menu a discesa e un mouse. Questo tipo di interfaccia è diventato il metodo standard per l'interazione dell'utente con il computer.

Hub

E' un dispositivo di connessione centralizzato che collega linee di comunicazione prevalentemente a stella.

Interactive Voice Response (IVR)

IVR è un software che combina messaggi vocali e informazioni introdotte mediante una tastiera a segnali audio. Fornisce risposte ovvero reazioni adeguate sotto forma di indicazioni vocali, fax, funzioni di richiamata, e-mail ed eventualmente altri supporti mediatici. La funzione IVR è solitamente parte di un'applicazione più ampia che comprende anche l'accesso a database.

IP

Internet Protocol. E' la parte IP del protocollo di comunicazione TCP/IP. IP rende operativo il livello rete (livello 3) del protocollo che contiene un indirizzo di rete ed è utilizzato per inviare un messaggio ad una rete diversa o ad una rete subordinata.

IP gateway

E' un dispositivo che converte dati nel protocollo IP. E' il caso ad esempio di un dispositivo VoIP che converte flussi analogici o anche digitali di segnali vocali in pacchetti IP.

IP telephony

Trasmissione a due vie di segnali audio attraverso una rete IP. Usato in una rete intranet o WAN è generalmente conosciuto come "voice over IP" o telefonia IP. Se le operazioni di telecomunicazione si basano sulla rete internet pubblica si parla di telefonia IP. I termini sono comunque utilizzati come espressioni sinonime.

ISDN

Integrated Services Digital Network. E' uno standard internazionale di telecomunicazione che connette digitalmente le sedi di un utente alla rete telefonica.

ISP

Internet Service Provider. E' un'azienda/organizzazione che concede la possibilità di accedere all'internet. ISP di modesta entità concedono l'accesso tramite banda larga o ADSL, quelli più grandi offrono accessi personalizzati.



AREA CULTURALE

Lan Telephony

ITU

International Telecommunications Union. Conosciuta precedentemente come CCITT (Consultative Committee for International Telephony and Telegraphy), si tratta di un'associazione internazionale fondata nel 1865 con sede centrale a Ginevra, Svizzera che detta gli standard internazionali nella comunicazione.

IVR

Interactive Voice Response. E' un centralino automatizzato che risponde alle chiamate mediante messaggi registrati predefiniti e consente al chiamante di selezionare diverse opzioni tramite la tastiera del telefono.

LAN

Local Area Network. Una rete PC limitata a un'area di modesta estensione, generalmente ad un edificio o addirittura ad un piano di un edificio.

Least Cost Routing

Least Cost Routing significa risparmiare sui costi di comunicazione in due modi: 1) effettuando chiamate basandosi sulla rete telefonica generale viene selezionato il nodo di uscita più favorevole, 2) è scelto il provider più conveniente.

PBX

Private Branch exchange. Impianto telefonico interno che collega gli interni tra di loro e alla rete esterna. Può essere dotato di funzioni quali il least cost routing, la deviazione di chiamate, conferenze virtuali e la rendicontazione delle chiamate.

POTS

Plain Old Telephone System è un acronimo per il normale, vecchio sistema telefonico.

PSTN

Public Switched Telephone Network. Ha il medesimo significato di POTS.

Router

E' un dispositivo che invia pacchetti di dati da una rete locale (LAN) o una rete geografica (WAN) a

altre. Basandosi su tabelle e protocolli di routing, un router legge l'indirizzo di rete dei pacchetti trasmessi e decide come instradarli usando il percorso più adatto.

SIP

E' lo standard che consente a handset e altri dispositivi di diverse marche di connettersi al medesimo sistema telefonico IP.

Switch

E' un dispositivo meccanico o elettronico che indirizza il flusso di segnali elettrici o ottici da un lato all'altro. Centralini con più di due porte come LAN o PBX sono in grado di instradare il traffico telefonico.

TAPI

Telephony API. E' un'interfaccia di programmazione di Microsoft e Intel che fa parte dell'architettura WOSA di Microsoft. Consente ad applicazioni client Windows di accedere a servizi voce su un server. L'architettura della TAPI è disegnata in modo tale da consentire l'interazione tra PC e impianti telefonici.

TCP

Transmission Control Protocol. E' la parte TCP del protocollo TCP/IP. TCP e UDP sono i due protocolli di trasporto all'interno del TCP/IP. Il TCP garantisce che un messaggio venga inviato in maniera precisa e per intero.

TCP/IP

Transmission Control Protocol/Internet Protocol. Questo tipo di protocollo definisce l'internet. Concepito in origine per il sistema operativo UNIX, oramai il software TCP/IP è disponibile per tutti i più importanti sistemi operativi.

UDP

User Datagram Protocol. E' un protocollo del TCP/IP che viene usato al posto del TCP quando non è richiesto un invio affidabile.



AREA CULTURALE

Lan Telephony

UMTS

La terza generazione (3G) della tecnologia di comunicazione UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) offre la trasmissione di segnali a banda larga con velocità fino a 2Mbit/sec. Oltre alla trasmissione di voce e dati UMTS consente l'invio di file audio e video a dispositivi wireless ovunque siano dislocati, attraverso sistemi fissi, wireless o satellitari.

Voice mail

E' un sistema di segreteria telefonica computerizzato che digitalizza messaggi vocali e li memorizza su disco o su una flash memory card. Normalmente comprende anche una funzione di centralino automatico che mediante messaggi preregistrati inoltra la chiamata all'utente appropriato, al reparto desiderato o alla casella vocale. I sistemi consentono eventualmente anche l'identificazione di directory mediante nome.

VPN

Virtual Private Network. Generalmente per VPN si intende una rete in cui alcune componenti sono connesse via internet, dato che i dati inviati tramite internet sono criptati, l'intera rete è virtualmente privata.

WAN

Wide Area Network. E' una definizione per ogni internet o rete che copre un'area maggiore di un singolo edificio o complesso di edifici, come ad esempio un campus universitario.

SWYX

L'ultimo sistema di telecomunicazione di cui dovrete dotarvi.

Con i tempi che corrono, le aziende devono valutare più accuratamente del solito ogni tipo di investimento che intendono affrontare, per avere la sicurezza di farlo fruttare il più possibile. E' un percorso particolarmente impegnativo quando si tratta di scegliere un impianto di telecomunicazione. L'offerta è vasta e lo sviluppo tecnologico così

veloce da rendere già ora obsolete soluzioni tradizionali.

Swyx sviluppa sistemi di telecomunicazione basati su software che operano al pari di ogni altra applicazione come e-mail, instant messaging e CRM, utilizzando la rete dati e le applicazioni server esistenti. Questo consente di cogliere tutti i vantaggi legati a un sistema VoIP di classe superiore senza necessità di investire in costoso hardware telefonico. In più il sistema di Swyx può trasformarsi in un potente strumento commerciale. I sistemi sviluppati da Swyx si appoggiano all'architettura Microsoft Windows e sono quindi perfettamente integrabili nelle infrastrutture IT esistenti, comprese le applicazioni aziendali quali sistemi di sicurezza, Office, sistemi di gestione finanziaria e CRM nonché servizi di assistenza e consulenza. Il risultato è un unico sistema di comunicazione che crescerà con l'azienda a prescindere dal numero di collaboratori o di sedi di cui in futuro vorrà dotarsi.

Swyx perfeziona costantemente i propri prodotti per aggiornarli e adattarli alle mutevoli esigenze delle aziende. Qualunque sia il ramo aziendale o il livello di sviluppo, un sistema di telefonia IP Swyx renderà la sua impresa più flessibile fornendole più opzioni e più possibilità e favorendo la comunicazione. Per questo sarà l'ultimo impianto telefonico di cui avrà bisogno.

Swyx è stata fondata nel 1999 e dispone ora di filiali in tutto il continente europeo. La sede centrale si trova a Dortmund, Germania. Oggi Swyx è considerato leader di mercato nel settore della telefonia IP nella maggior parte dei paesi europei. Oltre 4500 aziende europee hanno scelto sistemi Swyx e hanno tratto vantaggio da questo sistema di telecomunicazione e dalle applicazioni legate ad esso. Swyx si è fatta un nome per quanto riguarda lo spirito innovativo dei propri prodotti e per la capacità di comprendere esigenze imprenditoriali; capacità testimoniate da diversi premi assegnati sia per meriti tecnologici che gestionali, da numerosi redazionali e analisi, test prodotto e dichiarazione da parte di utenti. Il management e membri del consiglio di amministrazione di Swyx sono riconosciuti leader nel loro settore in quanto, nel loro



AREA CULTURALE

Lan Telephony

curriculum possono annoverare posizioni di spicco nell'industria delle telecomunicazioni.

Chiunque lavori per Swyx è impegnato per sviluppare soluzioni di telefonia IP e applicazioni accessorie che oltrepassano il limite di quanto, ora

come ora, riteniamo possibile. Nel contempo forniscono ai propri clienti e ai propri partner prodotti e servizi all'avanguardia che li rendono più competitivi.

