

# SISTEMI DI COMUNICAZIONE OBSOLETI: RISCHI E OPPORTUNITÀ

UN APPROCCIO TATTICO ALLA  
TRASFORMAZIONE DELLE  
COMUNICAZIONI AZIENDALI

WHITE PAPER STRATEGICO

Dopo diversi anni in cui l'azienda ha investito poco o niente in infrastrutture IT, le apparecchiature di comunicazione diventano obsolete: le prestazioni peggiorano e i costi operativi di manutenzione aumentano. I sistemi di manutenzione obsoleti non possono supportare le funzionalità video, di mobility e di unified communications e collaboration di cui le imprese necessitano.

Alcatel-Lucent aiuta le imprese a effettuare la migrazione a nuovi sistemi di comunicazione aziendali. In collaborazione con Alcatel-Lucent, le imprese identificano le componenti riutilizzabili dei sistemi attualmente in uso e fanno investimenti strategici in tecnologie che soddisfano le esigenze aziendali e personali degli utenti.

La suite Alcatel-Lucent OpenTouch™ consente alle aziende di riutilizzare molte componenti dell'infrastruttura PBX esistente nel passaggio a una nuova piattaforma di comunicazione, quale la telefonia IP e le comunicazioni multimediali basate su SIP - e di effettuare la transizione alla velocità desiderata. La suite OpenTouch offre servizi multimediali, incluse comunicazioni video, mobility, unified communications e collaboration, per rispondere alle esigenze di comunicazione delle imprese di oggi.

# INDICE

LO STATO DELLA TELEFONIA IP NELL'AZIENDA / 1

L'IDEA CHE I VECCHI SISTEMI NON SIANO COSTOSI / 2

COSA DEVONO FARE LE AZIENDE / 2

L'APPROCCIO STRATEGICO / 3

LA PROPOSTA DI ALCATEL-LUCENT / 6

CONCLUSIONE / 8

ACRONIMI / 9

RIFERIMENTI / 9

# LO STATO DELLA TELEFONIA IP NELL'AZIENDA

I sistemi telefonici aziendali stanno diventando obsoleti ma la situazione economica attuale non invoglia a cambiare o ammodernare tanto facilmente le apparecchiature. Dopo un calo drammatico nel 2009, gli investimenti in apparecchiature IT sono ora in risalita. Tuttavia, le rettifiche alle previsioni sul tasso di crescita complessivo del PIL per gli anni a venire portano a credere che la ripresa poggia su basi fragili<sup>1</sup>.

I mercati dei centralini (PBX) e dei telefoni fissi da ufficio seguono lo stesso trend, con una previsione del tasso di crescita annuo aggregato (CAGR) inferiore al 4% fra il 2012 e il 2016<sup>2</sup>. Questo segmento di mercato doveva in teoria passare rapidamente dal TDM all'IP; però la transizione ha subito una battuta d'arresto negli ultimi 5-10 anni.

Il ciclo di vita medio del sistema di telecomunicazioni aziendale è di 5-7 anni, a partire dal 2000 (con il problema dell'anno 2000). Gli ultimi 5 anni dovevano, secondo le previsioni, essere tra i più attivi in termini di rinnovi delle apparecchiature di telecomunicazione, in virtù anche di tendenze quali il BYOD ("bring your own device"), l'"appification"<sup>3</sup>, la "softwarizzazione"<sup>4</sup> e di nuove metodologie "go-to-market" basate su tecnologie Cloud.

Anche se l'adozione di nuove tecnologie basate su unified communications e collaboration (UC&C), video e mobility è in aumento dal 2011<sup>5</sup>, ciò non è avvenuto nei tempi previsti poiché:

- La migrazione viene considerata come complessa e basata sull'uso di tecnologie che sono talvolta costose e difficili da integrare.
- Non c'è la certezza che la distribuzione di soluzioni UC&C produca un ritorno sull'investimento (ROI) adeguato.
- Molte organizzazioni hanno perciò rimandato ogni decisione su investimenti di capitali nelle proprie reti durante gli ultimi anni, vista la situazione di crisi o incertezza imperante.

Per diversi anni, in condizioni economiche difficili, molte organizzazioni hanno scelto di ignorare le richieste della struttura IT interna di investire in nuove apparecchiature per stare al passo con l'evoluzione delle reti. Le aziende si sono mostrate restie a introdurre nuove innovazioni nella propria rete, preferendo lavorare con l'infrastruttura esistente. Di conseguenza, molti sistemi di comunicazione aziendali stanno diventando obsoleti a tal punto da compromettere lo svolgimento stesso delle attività d'impresa.

1 Gartner, *Forecast Overview: IT Spending, Worldwide, 2009-2016, 1Q12 Update*, May 2012.

2 Dell'Oro, *ET24A Enterprise Telephony Forecast Report*, January 12, 2012 and ET01A Enterprise Telephony Report 1Q12 for updates and growth rates revision.

3 L'appification è la tendenza crescente a creare applicazioni per rispondere a esigenze e opportunità.

4 Il settore PBX si sta trasformando passando dall'offerta di hardware dedicato e software proprietario, incorporati nella rete, alla fornitura di elementi software che possono essere distribuiti su server standard per il settore, e alla fine, virtualizzati su macchine virtuali. Questo processo viene definito softwarizzazione.

5 Stando a IDC, il 49% delle aziende ha adottato le unified communications. Fonti: IDC, *Unified Communications 2012 Top Predictions*, 2011 EMEA Attitudes Towards Managed Unified Communications WAN Manager Survey, 2012 EMEA Unified Communications and Collaboration Technology Maturity Bell Curve.

## L'IDEA CHE I VECCHI SISTEMI NON SIANO COSTOSI

Tanti credono che, finché funzionano, non vi sia alcuna necessità di sostituire sistemi obsoleti. In questo modo, non si tiene conto delle esigenze aziendali in continuo cambiamento da quando sono stati fatti i primi investimenti nella tecnologia esistente. Per di più, i reparti IT devono cercare di offrire nuovi servizi usando tecnologie antiquate che non sono state progettate per supportarli.

In questa prospettiva, non si tiene conto dei cambiamenti introdotti nell'attività e delle nuove esigenze che tali cambiamenti fanno nascere in relazione all'infrastruttura tecnologica. I reparti IT sono costretti a fornire nuovi servizi su apparecchiature obsolete che non erano state progettate per supportarli.

### Costi sottostimati

La probabilità di guasti o malfunzionamenti delle apparecchiature aumenta con l'obsolescenza, e i guasti costano. Una volta che l'apparecchiatura raggiunge il termine del proprio ciclo di vita, non ci sono più accordi SLA disponibili per la stessa. Senza un contratto di assistenza, l'azienda non ha alcuna garanzia sui tempi di risoluzione o sui livelli di priorità che il fornitore dell'apparecchiatura osserverà in caso di guasto o malfunzionamento. Se ha necessità di contattare il fornitore per risolvere un problema, l'azienda sarà costretta a pagare il prezzo più alto per ottenere assistenza. Le tariffe praticate nel settore possono andare da \$4.000 a \$10.000 per ciascun caso, in base alla complessità. Dunque, erogare servizi su un'apparecchiatura che non è coperta da un contratto di assistenza presenta rischi notevoli per l'azienda.

Man mano che si sviluppano nuovi standard e vengono aggiornati i sistemi aziendali, l'impresa corre anche il rischio che il reparto IT non sia in grado di implementare le applicazioni sul sistema obsoleto. Nuovi standard e protocolli possono non essere compatibili con l'interfaccia integrativa del sistema obsoleto dell'azienda.

Se il sistema obsoleto non è in grado di supportare le nuove funzionalità che l'azienda richiede, quali l'integrazione di contatti personali e professionali e di applicazioni multimediali, i dipendenti possono essere spinti a usare i loro telefoni cellulari aziendali anche all'interno dell'azienda, facendo lievitare i costi della stessa.

## COSA DEVONO FARE LE AZIENDE

Individuare il momento migliore per investire in nuove apparecchiature telefoniche aziendali non è questione da poco. Ogni azienda deve valutare attentamente costi e benefici, comparando i costi legati al mantenimento dell'infrastruttura esistente e quelli delle nuove apparecchiature.

Sappiamo che le applicazioni e i sistemi mission-critical dipendono dalla tecnologia che li controlla e li fa funzionare. Pertanto, anche le decisioni in materia di tecnologia sono fondamentali ai fini dell'andamento di un'azienda. Coinvolgere il personale IT nell'analisi e nel processo decisionale per le scelte tecnologiche può contribuire a prendere decisioni più mirate e ponderate, assecondando la strategia dell'azienda e riducendo il rischio che l'apparecchiatura diventi obsoleta troppo in fretta.

I team IT possono aiutare le imprese a selezionare le tecnologie più adatte a soddisfare i requisiti aziendali:

- Valutando quanto sia importante il sistema di comunicazione per l'azienda. Se un sistema è di importanza cruciale, l'affidabilità e la sicurezza dello stesso avranno la priorità su altri fattori. Questo è particolarmente vero in organizzazioni guidate principalmente dai processi, ad esempio gli stabilimenti di produzione.
- Definendo come le tecnologie innovative possono contribuire all'efficienza dell'azienda. Questo è un fattore prioritario nelle organizzazioni a orientamento commerciale, come le vendite al dettaglio.
- Stimando con quanta facilità gli utenti adotteranno la nuova tecnologia. Le organizzazioni sono più reattive quando gli utenti adottano più rapidamente nuove tecnologie. La reazione dell'utente può determinare il successo o meno di un progetto. Questo è un fattore altamente prioritario nelle attività creative, che sono guidate in massima parte dai comportamenti individuali.

Quando il settore commerciale e quello IT collaborano, l'azienda può beneficiare di un'analisi approfondita dei costi-benefici derivanti dall'aggiornamento del sistema di comunicazione interno.

Per intraprendere questo percorso, suggeriamo di valutare quanto segue:

- Sostenibilità delle comunicazioni IT esistenti. Identificare fattori esterni, quali nuove normative, standard di settore e obblighi contrattuali dell'azienda. Questi cambiamenti possono essere ottenuti con maggiore efficienza o efficacia grazie alle nuove tecnologie, giustificando al meglio l'investimento.
- Obsolescenza dell'apparecchiatura. Verificare se il produttore supporta ancora l'apparecchiatura, e se le componenti hardware e software sono sempre compatibili fra loro. Potrebbe essere utile anche considerare il livello di rischio che l'azienda è in grado di assumersi.
- Livello di servizio dell'apparecchiatura. Stabilire se la rete è soggetta a deterioramento dei livelli di prestazione, disponibilità, affidabilità o limiti di capacità; incremento dei costi di manutenzione; e difficoltà nel trovare o trattenere personale con le competenze necessarie per far funzionare la rete. Il numero di persone che conosce le tecnologie obsolete diminuisce via via che le stesse vanno in pensione. E persone più giovani e appena entrate in azienda non sono interessate a lavorare con sistemi obsoleti. Se i livelli di servizio si riducono, l'obsolescenza delle apparecchiature può impedire all'organizzazione IT di erogare i servizi di cui l'azienda ha bisogno. Ulteriori fattori, quali la difficoltà di reclutare e trattenere la forza lavoro richiesta, provano che l'obsolescenza dell'apparecchiatura espone l'azienda ad altri rischi non tecnici.

## L'APPROCCIO STRATEGICO

### Eseguire una verifica

Vi sono numerosi fattori da esaminare quando si esegue una verifica strategica della sostenibilità del sistema telefonico aziendale.

### Identificare fattori esterni

- L'azienda è tenuta a conformarsi a modifiche normative e legislative, quali la legge Sarbanes-Oxley negli Stati Uniti? Queste modifiche possono richiedere nuovi processi e apparecchiature.

- L'azienda ha obblighi contrattuali che possono offrire opportunità? Ad esempio, nuovi contratti possono richiedere licenze software aggiuntive, rendendo più conveniente l'acquisto di pacchetti di licenze multiple per sito invece che singole licenze, permettendo, quindi al reparto IT di estendere l'uso del software a tutto il personale dell'azienda.
- Ci sono contratti di assistenza e supporto in scadenza? Lavorare senza contratti di supporto comporta più rischi di interruzioni del sistema, costi di assistenza elevati e ritardi nella risoluzione dei problemi.
- La società sta per avviare nuovi progetti su scala aziendale? Questi progetti potrebbero includere la costruzione di un nuovo edificio, la distribuzione di una nuova applicazione commerciale, una nuova infrastruttura di rete o l'acquisizione di un'altra società. Iniziative come queste offrono la possibilità di ammodernare le apparecchiature aziendali e offrire nuovi servizi, ridurre i costi o rendere più efficienti i processi lavorativi.

## **Definire i livelli di servizio**

- I livelli delle prestazioni stanno peggiorando?
- Le performance del sistema sono conformi ai livelli dei contratti di servizio interni?
- Gli utenti stanno segnalando cali nelle prestazioni? I dati forniti dal sistema di rilevamento dei problemi possono aiutare a trovare risposte a queste domande. I dipendenti si lamentano che non riescono a mettersi in contatto con i loro colleghi perché le linee sono sempre occupate? Riescono a contattare facilmente i contatti della rubrica telefonica e gli indirizzi e-mail dell'azienda?
- Il sistema opera quasi al limite della propria capacità – si possono aggiungere ancora decine di nuovi utenti prima di essere costretti a installare nuove componenti hardware o software?

## **Rispondere alle aspettative aziendali**

- Le condizioni, i requisiti e le attese dell'azienda sono cambiate? Ad esempio, gli utenti magari stanno usando i cellulari invece dei telefoni fissi. Se i cellulari non sono integrati nel sistema di comunicazione dell'azienda, i congegni e i meccanismi di sicurezza incorporati nello stesso verranno bypassati e lo scudo protettivo sarà compromesso perché le conversazioni non saranno crittografate. La mancanza d'integrazione può anche causare un'impennata dei costi operativi in quanto l'impresa non fruirà di capacità d'indirizzamento meno costose del sistema.
- Il sistema di comunicazione risponde alle aspettative dell'utente? Cambiamenti nell'azienda possono causare cambiamenti nei requisiti telefonici degli utenti. Un'acquisizione può richiedere che persone dislocate in sedi diverse debbano comunicare regolarmente fra loro. Nuovi modelli di governance possono richiedere un numero maggiore di persone per prendere decisioni.
- I vostri concorrenti hanno cambiato qualcosa nel modo in cui comunicano con i propri clienti?

## Implicazioni di una base installata obsoleta

- I costi di esercizio sono in aumento? Questo è un indicatore di un sistema obsoleto.
- I problemi stanno aumentando in numero e in gravità? Le apparecchiature possono funzionare ma provocare altri problemi di rete. Nuove componenti possono non essere compatibili con l'apparecchiatura obsoleta. A lungo andare, il vostro sistema operativo e i vostri software non potranno essere eseguiti sui server che avete necessità di acquistare.

Raccogliere queste informazioni è un'attività complessa e richiede sforzi considerevoli; tuttavia, questo lavoro fornirà dati preziosi ai fini delle decisioni strategiche da prendere.

## Scelta della giusta direzione

I sistemi obsoleti provocano un aumento dei costi operativi e possono generare costi inattesi causati da un uso della rete mal gestito da parte degli utenti. Parallelamente, il rischio di interruzioni estese e prolungate viene accompagnato da una minore disponibilità e da potenziali sospensioni dell'attività aziendale. Con l'andar del tempo, diventa necessario aggiornare il sistema di comunicazione.

L'aggiornamento del sistema offre l'opportunità di pianificare e anticipare esigenze future, usare strumenti per migliorare la produttività e ottimizzare l'infrastruttura di comunicazione. Questo è il momento adatto per rispondere alle esigenze dell'azienda, ad esempio assicurando che la soluzione:

- Sia conforme con i piani di salvaguardia della continuità operativa dell'azienda
- Fornisca comunicazioni più flessibili in modo tale che gli utenti possano utilizzare più dispositivi – possibilmente i propri – e adottare modalità di telelavoro
- Offra valide esperienze di conversazione, proteggendo al contempo gli investimenti precedenti
- Renda accessibile l'uso di video ad alta definizione (HD) per aiutare un'organizzazione distribuita a creare un clima collaborativo fornendo ai dipendenti strumenti di collaborazione video, quali videoconferenze per desktop

Il percorso di trasformazione dovrebbe offrire modi per:

- Abbassare il livello di rischio
- Ridurre i costi operativi
- Riattribuire i risparmi sui costi operativi ai budget per l'innovazione
- Presentare una roadmap per l'evoluzione
- Prevedere i costi di futuri aggiornamenti
- Definire nuovi modelli per erogare servizi di comunicazione alle linee aziendali o direttamente agli utenti finali

Il momento in cui si formula la strategia di trasformazione è anche il momento giusto per definire o aggiornare la strategia IT. Anche le imprese le cui organizzazioni IT sono impegnate a evitare rischi possono offrire suggerimenti strategici utili e introdurre elementi innovativi nell'infrastruttura di comunicazione.

# LA PROPOSTA DI ALCATEL-LUCENT

Alcatel-Lucent Enterprise può accompagnare le aziende nel loro percorso di trasformazione, aggiornando componenti dei sistemi di comunicazione societari e soddisfacendo le esigenze aziendali attuali.

La suite di soluzioni Alcatel-Lucent OpenTouch™ è flessibile, e permette così a un'azienda di riutilizzare elementi del sistema ancora in uso, quali centralini PBX esistenti, e di costruire un sistema aggiornato che può durare per anni senza diventare obsoleto anzitempo.

## Esaminare gli elementi di valore

I sistemi obsoleti sono costosi, e comportano dei rischi, ma possono comprendere delle componenti riutilizzabili capaci di abbassare i costi di migrazione.

La trasformazione IP ha senso per organizzazioni molto dinamiche, dove i risparmi sui costi d'esercizio compensano l'investimento IP. Tuttavia, se i dipendenti si spostano poco, non è necessario sostituire i telefoni TDM con telefoni IP o SIP (Session Initiation Protocol). Può essere anche utile preservare alcune componenti, quali l'infrastruttura DECT o LAN wireless (WLAN), e il contact center.

Un'azienda deve considerare i costi di un approccio basato sulla sostituzione indiscriminata di tutto il parco installato perché spesso questi costi sono sottostimati. L'addestramento dei team IT su un nuovo sistema può richiedere anche 25 giorni per tecnico (media di settore). Gli utenti passeranno in media 3 ore a imparare a usare la nuova interfaccia. In confronto, aggiornare un sistema esistente costa una media di 2-5 giorni per addetto IT e ha uno scarso impatto sui dipendenti.

Alcatel-Lucent aiuta le aziende a riutilizzare le componenti del loro sistema di comunicazione che hanno valore, e ad aggiornarli solo quando ha senso farlo. Un sistema Alcatel-Lucent esistente, quale Alcatel-Lucent OmniPCX 4400 o Alcatel-Lucent OmniPCX™ Enterprise Communication Server (CS) PBX, può essere trasformato nell'ultima versione di OmniPCX Enterprise CS. Risorse di valore, quali apparecchi telefonici e linee di cablaggio esistenti, possono essere riutilizzate. Il nuovo sistema diventa il punto di partenza per l'evoluzione futura perché è la base della suite di soluzioni Alcatel-Lucent OpenTouch.

## Capire qual è la posta in gioco per la vostra azienda

L'ultima versione di OmniPCX Enterprise CS garantisce una disponibilità elevata. Le sue capacità di ridondanza assicurano la continuità operativa dell'azienda e i piani di ripristino di emergenza possono essere formulati in modo tale da soddisfare i requisiti della società. La soluzione è conforme a gran parte degli standard e delle normative del settore. Ad esempio, è utilizzata ampiamente in grandi banche che devono osservare le norme Sarbanes-Oxley.

Le imprese possono ottimizzare il deployment e i data center con la funzionalità di virtualizzazione di OmniPCX Enterprise CS. La sua architettura flessibile permette un grado elevato di centralizzazione. Di conseguenza, il reparto IT può ottenere grossi risparmi sui costi operativi riducendo il numero di sistemi e sedi. Viene, inoltre, fornito un singolo punto di gestione per semplificare le operazioni.



Alcatel-Lucent può fornire alle imprese un set di strumenti di comunicazione, come le funzioni di conferenza native che consentono di utilizzare vari supporti e permettono agli utenti di trasferirsi liberamente su qualunque dispositivo nel corso della stessa conversazione.

I dipendenti potranno interagire da qualsiasi luogo – casa, ufficio o in mobilità – utilizzando il dispositivo di propria scelta, senza interruzioni o rischi per i livelli di qualità o di protezione. Con un accesso in tempo reale alla loro community aziendale di riferimento e la possibilità di condividere documenti e lavorarci sopra in maniera collaborativa e in tempo reale, i dipendenti diventeranno più produttivi e saranno in grado di reagire più prontamente per soddisfare i requisiti aziendali.

La suite Alcatel-Lucent OpenTouch offre modalità di distribuzione flessibile, così i reparti IT possono fornire esperienze di collaborazione di alto livello dal data center aziendale o tramite servizi cloud-based.

## Rendere l'azienda più efficiente

Alcatel-Lucent offre scenari flessibili per la migrazione del sistema di comunicazione aziendale. Il processo inizia con l'aggiornamento del sistema obsoleto alla versione più recente per fornire un livello di servizio standard che risponda alle aspettative dell'azienda e del reparto IT – fino ad assicurare il 99,999% di affidabilità. La Tabella 1 elenca i passaggi di trasformazione nella transizione.

**Tabella 1. Passaggi di transizione**

Passaggi	Vantaggi
<b>1. Passare all'ultima versione.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conservare ciò che è di valore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Costo totale di proprietà (TCO, Total Cost of Ownership)</li> <li>Risparmi sui costi di formazione</li> <li>Adattamento a nuovi standard</li> </ul>
<b>2. Ottimizzare la rete in base all'ultima versione del sistema.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Migrare da TDM a IP quando ha senso farlo, ad esempio, se i dipendenti sono spesso in viaggio.</li> <li>Ridurre il numero di nodi centralizzando le operazioni necessarie.</li> <li>Ridisegnare l'infrastruttura di rete in maniera tale da ottimizzare il traffico in rete e fuori rete.</li> <li>Utilizzare la virtualizzazione in data center per un'attribuzione ottimale delle risorse.</li> <li>Fornire una piattaforma di gestione unificata.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempi operativi ridotti (alcune aziende hanno ridotto i propri tempi operativi anche del 40% adottando un modello di gestione centralizzato)</li> <li>Gestione di rete semplificata</li> <li>Installazione e configurazione, spostamenti, aggiunte, modifiche e cancellazioni semplificate (MACD)</li> <li>Costi di comunicazione più bassi di circa il 10%-20%</li> </ul>
<b>3. Innovare per migliorare l'efficienza in base all'ultima versione del sistema</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dare ai lavoratori in mobilità – telelavoratori domestici o personale itinerante – accesso alle stesse funzionalità disponibili in ufficio.</li> <li>Arricchire l'esperienza del dipendente con funzionalità di collaborazione multimediale.</li> <li>Offrire tale user experience su qualsiasi dispositivo con una serie di applicazioni dedicate a ciascun contesto: telefoni fissi, PC, smartphone o tablet e apparecchiature video di sala.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un'esperienza ininterrotta, prolungata ed estesa, su qualsiasi dispositivo</li> <li>Più ampia adozione da parte degli utenti</li> <li>Lavoro di gruppo remoto semplificato</li> <li>Aumento della produttività e incremento dell'efficienza</li> </ul>

## Evolversi alla velocità desiderata

La suite Alcatel-Lucent OpenTouch Suite comprende:

- Una varietà di piattaforme di comunicazione progettate per soddisfare diverse esigenze e mercati, dalla semplice telefonia IP alla commutazione di comunicazioni multimediali avanzate basate su SIP, in modalità distribuita o centralizzata, installate su apparecchiature CPE (Customer Premises Equipment) presso la sede del cliente o in ambienti hosted
- Una serie di applicazioni di comunicazione per rispondere a esigenze di telefonia aziendale, UC&C, mobility, videoconferenza, condivisione video, interazioni con il cliente e gestione unificata
- Un set completo di applicazioni e dispositivi client per fornire l'esperienza di conversazione agli utenti nella maniera più consona: telefoni fissi (TDM, IP o SIP), smartphone da tavolo in grado di eseguire applicazioni, soluzioni di roaming di sede o campus universitario, dispositivi video dedicati, lavagne virtuali interattive e una raccolta di applicazioni dedicate per smartphone, tablet e PC

Per rendere la trasmissione più agevole possibile ed eliminare ogni rischio di obsolescenza, i sistemi Alcatel-Lucent vengono venduti con contratti di evoluzione pluriennali. In questo modo diventa possibile adottare uno scenario di ottimizzazione o innovazione, con prezzi prevedibili, e quando per l'azienda ha senso farlo.

## CONCLUSIONE

Dopo parecchi anni in cui l'azienda ha investito poco o niente in apparecchiature telefoniche, i sistemi di comunicazione aziendali diventano così obsoleti da compromettere le prestazioni, far lievitare i costi del supporto operativo e non soddisfare più le esigenze aziendali. Le aziende si rendono conto che la loro apparecchiatura non è più supportata dal produttore, e che i rischi e i costi provocati dai guasti aumentano in maniera esponenziale.

Le aziende possono prevenire questi rischi e i costi associati se i settori IT assumono un ruolo più strategico all'interno dell'azienda. La chiave di tutto sta nello sfruttare al massimo la tecnologia e nel sostituirla prima che le prestazioni vengano compromesse oltre livelli accettabili (quando l'apparecchiatura non è più supportata), per non incorrere in lunghe interruzioni dell'attività e costosi interventi di riparazione.

La suite Alcatel-Lucent OpenTouch Suite permette di riutilizzare molte componenti che fanno già parte dell'infrastruttura PBX esistente. Fornisce un piano di transizione flessibile per migrare verso la tecnologia IP quando è il momento opportuno per farlo e offre contratti di evoluzione pluriennali per evitare che le tecnologie diventino obsolete.

La suite OpenTouch supporta una varietà di piattaforme, quale la telefonia IP e le comunicazioni multimediali basate su SIP. Include diverse applicazioni multimediali, quali video, mobility, unified communications e collaboration, e offre applicazioni e dispositivi client per rispondere alle sfide tecnologiche dell'ambiente di comunicazione aziendale odierno, inclusi telefoni TDM, SIP e telefoni fissi IP, dispositivi video e applicazioni per smartphone, tablet e PC.

La suite OpenTouch assicura anche la massima disponibilità e ridondanza, per rispettare i piani aziendali di salvaguardia della continuità operativa e di ripristino di emergenza. E, poiché la suite è flessibile, potete decidere voi se e quando implementare determinate funzionalità e capacità.

## ACRONIMI

BYOD	“bring your own device”
CAGR	compound annual growth rate
CPE	customer premises equipment
DECT	Digital European Cordless Telecommunication
GDP	gross domestic product
HD	High Definition
IP	Internet Protocol
IT	information technology
LCR	least cost routing
MACD	moves, adds, changes and deletions
PBX	private branch exchange
ROI	return on investment
SIP	Session Initiation Protocol
SBC	session border controller
SLA	service level agreement
TCO	total cost of ownership
TDM	Time Division Multiplexing
UC&C	unified communications and collaboration
WLAN	wireless local area network

## RIFERIMENTI

1. Alcatel-Lucent Enterprise Backgrounder: *At a Glance: Alcatel-Lucent Enterprise*, 2012.  
<http://enterprise.alcatel-lucent.com/docs/?id=21327>
2. Alcatel-Lucent Enterprise Brochure:  
*Alcatel-Lucent Enterprise: Your Partner to Change the Conversation*, March 2012.  
<http://enterprise.alcatel-lucent.com/docs/?id=18972>
3. Alcatel-Lucent Enterprise White Paper aziendale: *Enabling Real-Time Business Conversations That Span Locations and Devices*, 2011.  
<http://enterprise.alcatel-lucent.com/docs/?id=19142>
4. Alcatel-Lucent Enterprise White Paper di ricerca:  
*Changing the Conversation in the Workplace*, 2011.  
<http://enterprise.alcatel-lucent.com/docs/?id=19776>
5. Alcatel-Lucent Enterprise. Use Cases: *Business Collaborative Conversation Scenarios*, 2011.  
<http://enterprise.alcatel-lucent.com/docs/?id=18042>
6. Dell’Oro ET24A *Enterprise Telephony Forecast Report*, January 12, 2012.
7. Dell’Oro *ET01A\_Enterprise\_Telephony\_Report\_1Q12 for updates and growth rates revisions*.
8. Gartner. *Forecast Overview: IT Spending, Worldwide, 2009-2016, 1Q12 Update*, May 2012.  
<http://www.gartner.com/id=1886414>
9. IDC. *EMEA WAN Manager Survey*, 2011.