



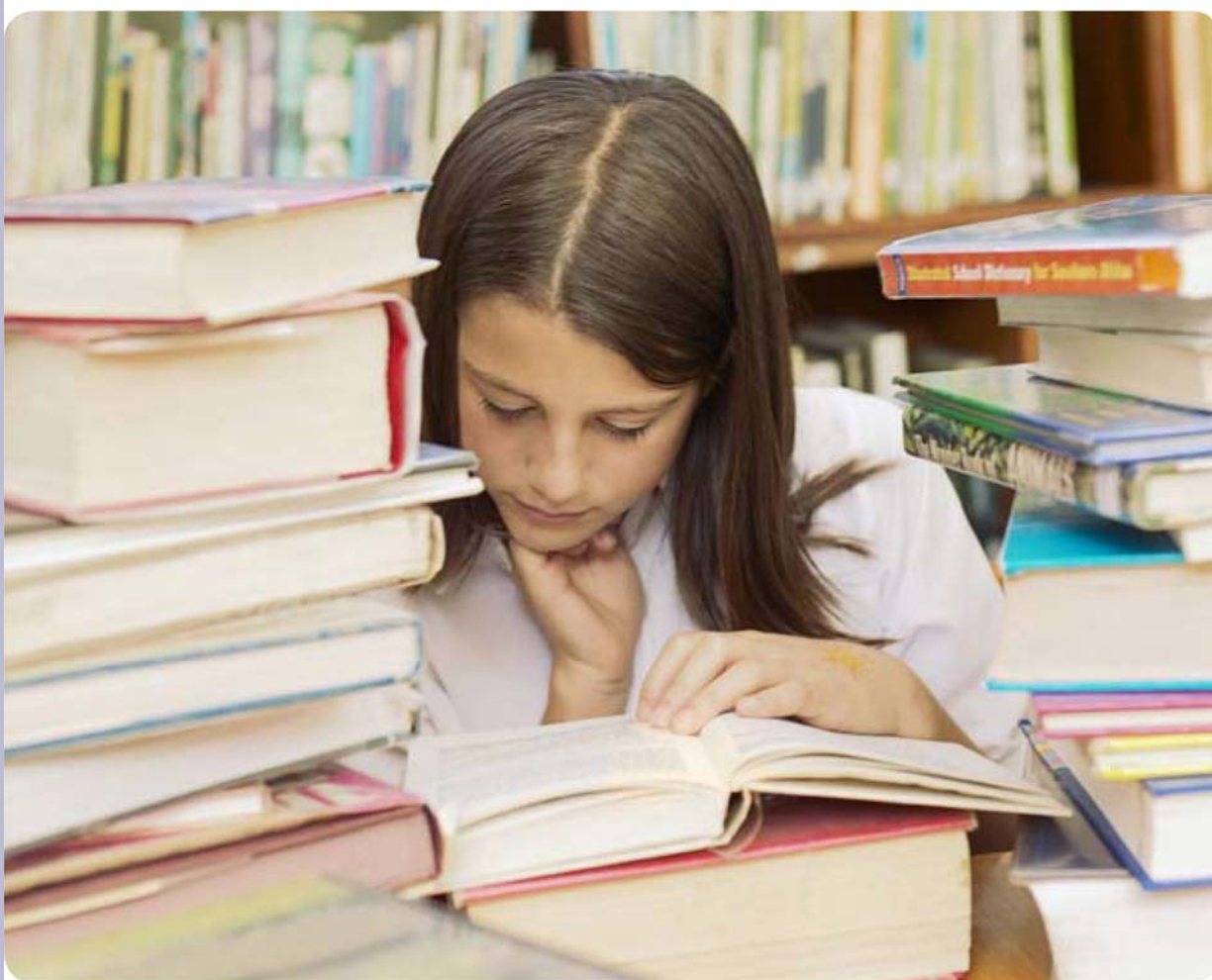
Sette considerazioni chiave
per una corretta implementazione della
telefonia IP

Sommario

Sette considerazioni chiave per una corretta implementazione della telefonia IP	1
Sette semplici passaggi	2
1 Analisi dei requisiti utente e gestione delle modifiche	2
2 Adeguatezza del sito	2
3 Migrazione dall'infrastruttura esistente	3
4 Integrazione in azienda	
5 Supporto costante	3
6 Sicurezza	3
7 Gestione progetti e ambiti	4
In conclusione	4

Sette considerazioni chiave per una corretta implementazione della telefonia IP

I progetti relativi all'infrastruttura IT spesso non hanno successo, ma i motivi sottostanti a tale fallimento tendenzialmente non sono solo di ordine tecnologico. Le ragioni principali sono spesso indicate nella mancata conformità con i requisiti aziendali e con le sfide poste dall'accettazione dell'utente finale. La distribuzione di un'infrastruttura di telefonia IP (IPT) non fa eccezione.



Le organizzazioni che distribuiscono IPT nel proprio ambiente, che si tratti di 100 o di 18.000 apparecchi, devono essere certe che il proprio partner nell'implementazione segua i principi fondamentali che costituiscono la base di un'implementazione di successo. Questi principi includono varie considerazioni, che spaziano dall'utente finale all'applicazione di processi solidi.

Sette semplici passaggi

1 Analisi dei requisiti utente e gestione delle modifiche. In definitiva, il successo di un progetto di distribuzione IPT si misura dall'accettazione della nuova soluzione da parte degli utenti finali all'interno dell'organizzazione del cliente. Dare importanza all'accettazione da parte degli utenti, alla formazione e alla gestione delle modifiche migliora la soluzione per l'organizzazione e accresce i livelli di accettazione.

Identificare esattamente il vostro mercato di destinazione: è fondamentale comprendere chi siano gli utenti più importanti in relazione alla tecnologia e assicurare che siano coinvolti nella definizione dell'ambito del progetto. In molti casi, gli utenti chiave non sono il CEO o il MD dell'organizzazione. Condurre un'analisi per determinare in che modo gli utenti "normali", ad esempio personale del call centre, receptionist o assistenti personali, utilizzano i sistemi esistenti.

Utilizzare gli analisti telefonici (spesso, dipendenti dal partner selezionato) per determinare l'attività e i requisiti degli utenti finali. Gli analisti telefonici derivano la loro competenza da background nell'ambito dell'analisi o della formazione; sono esperti nell'ambito della tecnologia IPT e devono possedere solide competenze commerciali.

Educare l'utente finale: dopo aver trasferito le funzionalità identificate nel nuovo sistema, gli utenti finali devono essere guidati attraverso un processo di comprensione relativo alle modalità di accesso alla funzionalità esistente. La nuova funzionalità, nonché i vantaggi e i guadagni ottenuti in termini di produttività dovranno quindi essere illustrati in dettaglio.

Per educare l'utente finale è possibile utilizzare una combinazione di strumenti, ma la formazione formale o informale è in genere un prerequisito per assicurare che gli utenti finali adottino la tecnologia in modo corretto e che eventuali difficoltà siano superate.



2 Adeguatezza del sito. L'adeguatezza del sito pre-distribuzione è fondamentale per assicurare che la nuova soluzione IPT non comprometta le prestazioni e la funzionalità dell'ambiente esistente. È necessario svolgere un'indagine relativa a questo aspetto (mediante un partner appositamente selezionato) per assicurare che la rete sottostante sia pronta per la convergenza e che il sito possa supportare il nuovo ambiente.

L'indagine sull'adeguatezza del sito dovrebbe includere una ricerca sugli ambienti LAN e WAN per verificare che siano pronti per le funzionalità voce, nonché sullo stato della rete dati, dell'alimentazione, dell'hosting e della reticolazione. A seguito dell'indagine, è necessario apportare le modifiche logiche e fisiche necessarie nell'ambiente (modifiche logiche, ad esempio concentrarsi sugli schemi degli indirizzi IP e su come siano impostati per supportare la tecnologia). Se l'indagine sull'adeguatezza di un sito non viene eseguita, la qualità della soluzione e il successo del progetto potrebbero essere a rischio.

3 Migrazione dall'infrastruttura esistente. Un piano di migrazione è necessario per assicurare che l'attività non subisca interruzioni. È consigliabile una consegna suddivisa in fasi da parte del partner di implementazione, pianificata in combinazione con il team IT interno. La pianificazione riduce il rischio per l'attività durante l'esecuzione del progetto ed evita inoltre interruzioni impreviste successivamente alla migrazione.

Inoltre, i ruoli e le responsabilità del partner di implementazione e del team IT dell'organizzazione devono essere delineati in modo chiaro. La migrazione deve essere condotta in orario extra lavorativo e nei fine settimana, per assicurare disagi minimi agli utenti finali.



4 Integrazione in azienda. L'IPT racchiude la possibilità di guadagni di produttività e miglioramenti nelle comunicazioni per gli utenti finali. Ad esempio, consente agli utenti di utilizzare più canali di comunicazione, quali posta vocale e Microsoft Outlook, e fornisce agli utenti remoti la capacità di recuperare messaggi quando si trovano fuori ufficio. Allo scopo di realizzare il valore di alcune di queste funzionalità, è necessario che l'IPT sia integrato con i sistemi esistenti dell'organizzazione, inclusi Microsoft Active Directory, Exchange Server o Lotus Notes. Il partner di implementazione deve dare dimostrazione della propria capacità ed esperienza nell'integrazione back office.

5 Supporto costante. Il successo del progetto dipende dalla capacità dell'organizzazione di mantenere la presenza del personale di supporto tecnico dotato delle competenze necessarie a concentrarsi su dati e voce, che possa operare e gestire l'amministrazione e la risoluzione dei problemi sull'ambiente IPT e sia in grado inoltre di mantenere la stabilità dell'ambiente su base quotidiana. Un'opzione è costituita dall'outsourcing della manutenzione e del monitoraggio dell'ambiente a un partner, allo scopo di ridurre o eliminare l'esigenza di competenze per il backup in-house e di personale di amministrazione, nonché di minimizzare il rischio di interruzioni dell'attività con conseguenti perdite di profitti.

6 Sicurezza. La maggioranza delle distribuzioni IPT vengono eseguite avendo come priorità prestazioni e qualità del servizio. Erroneamente, la sicurezza è spesso considerata solo in modo secondario. Dato che questi servizi di fonia business-critical sono ora in esecuzione su una rete multi-servizi, se non vengono protetti in modo corretto possono minacciare la stabilità dell'attività. Considerare la sicurezza come un elemento non primario crea una situazione da insoddisfacente fino a decisamente dannosa.

Una valutazione dell'infrastruttura e del rischio dovrebbe essere parte di ogni progetto IPT. È necessario determinare se l'infrastruttura corrente dispone della capacità e della resilienza per supportare la telefonia IP e fornire un livello di uptime coerente con la tolleranza del rischio dell'organizzazione

7 Gestione progetti e ambiti. Una metodologia di progetto solida combinata con l'esperienza del partner nella distribuzione di progetti su piccola e larga scala assicura una migliore esperienza utente e una maggiore soddisfazione sul lato cliente. Per questo motivo, è importante che il partner di implementazione basi la propria distribuzione su una metodologia di gestione del progetto strutturata, costituita da un set di processi, strumenti, modelli e linee guida basati sulle best practice di settore. Una metodologia di gestione del progetto solida semplifica e standardizza la modalità di consegna del progetto IPT e inoltre migliora la gestibilità mediante standardizzazione e strumenti.

Inoltre, assicura che il partner selezionato documenti la distribuzione. La redazione della documentazione riduce rischi futuri di emergenze e interruzioni dell'attività e supporta l'organizzazione nella gestione delle modifiche e nella formazione.



In conclusione

Le organizzazioni che non insistono perchè il proprio partner di implementazione segua queste regole essenziali potrebbero andare incontro al fallimento del progetto. Quando questi principi essenziali non vengono seguiti, il business case e le business reason del progetto, così come la soddisfazione dell'utente, potrebbero non realizzarsi mai.

Scegliere un partner con competenza e esperienza negli ambiti del networking, della telefonia e della sicurezza per la distribuzione di progetti IPT multi-ambito. Assicurarsi che la metodologia di progetto del partner includa strumenti di configurazione standard automatizzati per consentire tempi di turnaround più brevi e maggiore precisione nella determinazione dei costi.

Ancora più essenziale, richiedere visibilità durante tutta l'esecuzione del progetto. Più tempo e più sforzi il partner, in combinazione con il team IT interno, dedica all'avvio del progetto, più è garantita un'esecuzione senza problemi con un'elevata soddisfazione dell'utente finale.

Mark van Bavel è Product Manager in Dimension Data e si dedica in particolare all'IPT. La metodologia di distribuzione per l'IPT di Dimension Data consiste in una serie di processi, strumenti, modelli e linee guida che consentono all'azienda di fornire progetti IPT in un modo maggiormente strutturato, sfruttando le lezioni apprese dalla distribuzione di 330.000 apparecchi IP in tutto il mondo. La metodologia mira a migliorare la soddisfazione del cliente offrendo al contempo servizi efficaci ed efficienti dal punto di vista economico.



Recapiti Head Office locali

Africa

The Campus
57 Sloane Street
Bryanston Sandton, 191
South Africa
Tel +7 (0)1 5750000
Fax +7 (0)1 5760000
1

Asia*

6 Shenton Way #4-11
DBS Building, Tower
Two Singapore 068809
Tel +65 63 6688 Fax
+65 633 7933

Australia

11-17 Harrington Street
The Rocks, NSW 000
Australia
Tel (0) 849 5000
Fax +61 (0) 849 5369

Europa

Dimension Data House
Building , Waterfront Business Park
Fleet Road, Fleet
Hampshire GU51
3QT United Kingdom
Tel +44(0)15 779000
Fax +44(0)15 779010

Stati Uniti

110 Parkway Drive
South P.O. Box 13308
Hauppauge
NY, 11788
Tel +1 631 543 6100
Fax +1 631 514 3065

*in attività come Datacraft Asia Ltd

www.dimensiondata.com