

# Lettera ai Comuni

## Notizie d'attualità di Swisscom per autorità e politici

### Addio al telefono analogico – cambia davvero tutto?

A voler credere a certi titoli nei media sembrerebbe che nel 2017 Swisscom stacchi definitivamente il cavo telefonico. Ma, esagerazioni a parte, è un dato di fatto che la telefonia di rete fissa sta migrando verso la piattaforma che usiamo da tempo per lo scambio di dati basata sul protocollo internet. In gergo si parla di All IP, «tutto su internet».

Nel mondo intero si sta trasferendo la tecnologia (analogica) tradizionale di rete fissa sul protocollo internet (IP). Anche in Svizzera. Per questo motivo la scorsa primavera Swisscom ha annunciato su vasta scala la sua intenzione di passare progressivamente alla tecnologia IP entro la fine del 2017. Sentir parlare della «fine della telefonia analogica» ha sollevato interrogativi fra cittadini e Comuni.

#### L'uomo punta da sempre alla modernizzazione

Nel settore ICT siamo abituati al continuo avvento di nuovi sistemi operativi. Per esperienza sappiamo che il nostro computer continuerà a funzionare semplificando sempre più il nostro lavoro. Anche la telecomunicazione è contraddistinta da svolte tecnologiche – ma pochi se ne accorgono. Gettiamo allora uno sguardo al passato. Negli anni Novanta, alla telefonia analogica veniva



Una base comune consente la comunicazione fra un numero ancora maggiore di terminali e nuove possibilità d'applicazione.

#### Che cos'è All IP?

Con All IP, la trasmissione di dati, la telefonia fissa, il servizio TV, la telefonia mobile (fino all'antenna) e internet funzionano attraverso la stessa rete. Su questa rete tutti i servizi parlano in un certo senso la stessa lingua, ossia si basano tutti sul protocollo internet (IP). Possono così comunicare tra di loro e scambiarsi dati – e in futuro potranno anche consentire l'utilizzo di servizi e prodotti completamente inediti.

La novità risiede in particolare nel fatto che il telefono di rete fissa non trasmette più le conversazioni mediante segnali analogici ma, come tutti gli altri servizi, avvalendosi di pacchetti di dati IP.

ad aggiungersi il collegamento digitale (ISDN). Per la prima volta si potevano connettere diversi apparecchi a un unico collegamento, inviare fax e navigare in internet mentre si telefonava. La digitalizzazione schiudeva queste nuove possibilità.

#### Comunicazione tramite il protocollo internet

Ora la telecomunicazione è a un altro giro di boa sul piano tecnologico. Da anni comuniciamo e lavoriamo in misura crescente tramite il protocollo internet (IP). Swisscom prevede di concludere l'adeguamento dell'infrastruttura entro la fine del 2017. Entreremo così nell'era All IP. Come indica il nome, la comunicazione, telefonia di rete fissa compresa, si baserà esclusivamente sul protocollo internet. Negli ultimi anni Swisscom ha portato avanti la necessaria modernizzazione dell'infrastruttura.

#### Parte di un'evoluzione perpetua

Già oltre il 20 per cento dei clienti di Swisscom si avvale della tecnologia polivalente IP. Swisscom sta convertendo in IP tra i 10 000 e i 12 000 collegamenti alla settimana.

Da anni la nostra azienda investe più di 1,7 miliardi di CHF all'anno nella rete, nella tecnologia e nell'ICT per venire incontro alle nuove esigenze dell'odierna società.

#### Indice

All IP nella pratica	2
Consigli e suggerimenti	3
Teleconferenza	4

## Cosa significa il passaggio ad All IP per i Comuni?

All IP rende la comunicazione di rete fissa più semplice, polivalente e più conveniente a livello di manutenzione. È un'opportunità, un passo verso il futuro – per i Comuni e i loro cittadini. Alle principali domande su questo tema risponde Michael Treutner, responsabile Vendite per PMI presso Swisscom.



### Michael Treutner, come affiancate i Comuni e i cittadini verso questa trasformazione?

Molti cittadini si pongono domande su questo cambiamento e sugli eventuali costi. Account Manager dedicati di Swisscom stanno contattando i Comuni e le organizzazioni più grandi – ad esempio enti ospedalieri o scolastici – per chiarire i provvedimenti da adottare. Altrettanto vale per i Comuni con grandi impianti telefonici che fra un po' saranno obsoleti. I clienti privati e la maggioranza dei piccoli Comuni verranno trasferiti nell'universo IP attraverso nuove offerte specifiche. Beneficeranno così automaticamente degli ultimissimi vantaggi in materia di comunicazione.

### Quando deve agire un Comune per sostituire sistemi di comunicazione esistenti?

Come per ogni nuovo acquisto, occorre riflettere in anticipo su quali altri adeguamenti potrebbero essere opportuni. Vi sono correlazioni con un'altra amministrazione, è imminente una fusione con altri Comuni? Si vuole offrire ai collaboratori dell'amministrazione o ai membri delle autorità comunali l'opportunità di lavorare anche a casa o in viaggio? È necessario adeguare processi o creare

*I clienti privati e la maggioranza dei piccoli Comuni verranno trasferiti nell'universo IP attraverso nuove offerte specifiche.*

nuove condizioni quadro? In ogni caso è consigliabile avviare subito i debiti accertamenti per ultimare tempestivamente la trasformazione entro il 2017.

### A chi possiamo rivolgerci per una consulenza se vogliamo introdurre nuove soluzioni nell'amministrazione comunale?

Oltre ai nostri consulenti e specialisti, nella maggioranza dei casi possono aiutarvi i vostri consueti interlocutori, ossia il vostro elettricista o partner IT di fiducia. Conosce a fondo le vostre esigenze ed è nelle vostre vicinanze. Swisscom mette inoltre a disposizione in internet spiegazioni aggiornate sul tema All IP accessibili a tutti i clienti. Nel nostro sito trovate informazioni di base e altri documenti che vi aiutano ad orientarvi.

### Sarà un cambiamento drastico dopo il quale non funzionerà più niente?

Swisscom è naturalmente sempre al fianco dei suoi clienti. Per esperienza sappiamo che ogni cambiamento solleva molti interrogativi. Nella maggioranza dei casi cerchiamo di chiarirli in anticipo. Siamo già impegnati da diverso tempo nella migrazione verso IP e conosciamo i problemi dei nostri clienti. Prevediamo di concludere il passaggio generalizzato a All IP alla fine del 2017. Sino a tale scadenza continuiamo a supportare la tecnologia tradizionale per la quale è però sempre più difficile trovare pezzi di ricambio e specialisti. Per questo non è possibile rinviare più a lungo la trasformazione in All IP.

### A cosa dobbiamo prestare particolare attenzione riguardo agli impianti del nostro Comune?

Sappiamo che vari dicasteri dei Comuni sono dotati di soluzioni speciali. Per questo è fondamentale che i Comuni stilino

### Il valore aggiunto di All IP

#### Migliore qualità e nuovi servizi

- Swisscom offre già ai clienti privati la telefonia fissa basata su IP. La nuova tecnologia garantisce non solo un'eccellente qualità vocale ma anche molti altri vantaggi. Ad esempio una semplice modalità di blocco delle chiamate indesiderate e la visualizzazione dei nomi dei chiamanti.

#### Lavorare in modo flessibile e più indipendente

- Le aziende hanno nuove possibilità di collaborazione, ad esempio inviare messaggi istantanei con il servizio già integrato, nonché elaborare insieme e condividere documenti. Oppure con soluzioni basate sul cloud possono trasferire e sincronizzare documenti, usufruire del desktop sharing o consentire a tecnici IT esterni l'accesso ai computer per un intervento.

- All IP offre nuove funzioni che permettono all'utente di lavorare senza essere vincolato a una sede e di accedere ai suoi dati e documenti con qualsiasi apparecchio. Comunicazione e collaborazione vengono semplificate.

- La qualità vocale è migliore, servizi supplementari quali il blocco o la deviazione delle chiamate e molto altro sono già integrati nella moderna telefonia ad uso aziendale.

- Le riunioni online offrono potenziale di risparmio a livello di costi di viaggio e incentivano la sostenibilità ambientale dell'azienda.



Vecchio, bello e, grazie all'adattatore, utilizzabile anche in futuro.

*Sappiamo che ogni cambiamento solleva molti interrogativi. Cerchiamo di chiarirli in anticipo.*



Con una pianificazione adeguata il passaggio a All IP è privo di stress.

in anticipo un elenco completo di tutti i collegamenti esistenti. C'è qualche piccolo dispositivo di comando di cui non si è tenuto conto? Oppure collegamenti che non vengono più usati? Il cambiamento incide su impianti di allarme o di protezione? Quali postazioni esterne volevate integrare già da tempo in una rete? Dopo aver chiarito questi aspetti si può implementare una soluzione. Pianificando tempo sufficiente per il passaggio ad All IP e la necessaria formazione, tutto si svolge senza problemi. Swisscom è sempre a disposizione per assistervi (i nostri dati di contatto sono riportati nel riquadro).

#### Quanto è affidabile la tecnologia IP?

La tecnologia IP è affidabile quanto quella tradizionale di rete fissa. Il protocollo internet è usato da decenni nella trasmissione di dati. Purtroppo anche

la più avanzata delle tecnologie non è (ancora) in grado di proteggerci da danneggiamenti dei cavi o altri imprevisti più gravi causati dal maltempo.

#### Per tutti gli apparecchi su All IP è però indispensabile un'alimentazione elettrica sicura?

In effetti il funzionamento è possibile solo se c'è corrente elettrica. Per alcuni impianti usati di rado ma importanti in caso d'emergenza – allarme negli ascensori o altri dispositivi di allerta – sono sorti interrogativi a questo proposito. Nel frattempo li abbiamo chiariti praticamente tutti. Inoltre le applicazioni di rilevanza cruciale – ad esempio per la regolazione dell'approvvigionamento idrico – possono essere dotate di un gruppo di continuità che ne garantisca il funzionamento anche qualora dovesse mancare temporaneamente la corrente.

#### È consigliabile un coordinamento con il nostro Cantone?

Le autorità di maggiori dimensioni hanno a disposizione più risorse e più esperienza per introdurre nuove soluzioni. In alcuni settori, ad esempio sicurezza, scuole od ospedali, questo può avvantaggiare singoli Comuni, soprattutto se sono imminenti riassetti organizzativi. I Comuni più piccoli in generale sono confrontati con realtà molto meno complesse. Parlare con il loro esperto di fiducia o con uno dei nostri consulenti li aiuta nelle loro specifiche esigenze.

#### Cosa diciamo ai nostri cittadini che sono contenti del loro vecchio telefono? Non potranno più effettuare chiamate?

Sebbene molte persone anziane siano tra i più assidui utenti di internet, sappiamo che in alcune case ci sono ancora i vecchi telefoni a disco. In linea di massima le funzioni di questi apparecchi non vengono più supportate. Ma si può continuare ad usarli con un adattatore speciale. Praticamente tutti gli altri modelli di telefono sono invece compatibili con il protocollo internet. Ovviamente il nostro obiettivo primario è permettere a tutti di telefonare. Ferme restando queste premesse, Swisscom si ricandiderà per l'erogazione del servizio universale a partire dal 2018.

#### Possiamo rifiutare il passaggio a All IP?

Le tecnologie di telecomunicazione continuano a evolvere in tutto il mondo: è un processo inarrestabile a cui è impossibile sottrarsi. Comunque se non desiderate più essere reperibili oppure esserlo solo sui collegamenti di rete mobile, non dovete cambiare niente. Il passaggio a All IP non riguarda i terminali mobili. Vi forniamo con piacere una consulenza per ottimizzare i vostri mezzi di comunicazione. Ma la comunicazione di ultima generazione semplifica la vita e All IP può essere di grande aiuto nella quotidianità.

#### Utili consigli e suggerimenti

- Se avete comunque l'intenzione di rinnovare il vostro impianto interno, parlate con il vostro specialista di comunicazioni oppure con noi. Pianificate i cambiamenti in modo da disporre di tempo sufficiente per adeguare i processi.
- Migliorate la soluzione di comunicazione del vostro Comune: moderne soluzioni per uffici consentono di separare i numeri privati da quelli professionali, d'inoltrare chiamate a un altro apparecchio oppure di elaborare insieme verbali e progetti. In poche parole: semplificate il vostro lavoro.
- Per domande sul sistema di comando degli impianti o sul sistema di allarme rivolgetevi allo specialista IT o all'elettricista che ve li ha forniti. Insieme abbiamo elaborato soluzioni per il settore e formato esperti in materia.

#### I nostri punti di contatto per le vostre domande

[www.swisscom.ch/ip](http://www.swisscom.ch/ip)

Rivolgetevi direttamente al vostro consulente alla clientela oppure alla hotline per PMI 0800 055 055 (postselezione 2 per la consulenza).

Invitate i cittadini che hanno domande a consultare la nostra pagina internet [www.swisscom.ch/ip](http://www.swisscom.ch/ip) o a chiamare il nostro numero gratuito 0800 800 800.

# Riunioni flessibili senza sala riunioni

Risparmiare tempo e denaro con i servizi di conferenza telefonica di Swisscom.

La maggior parte dei comuni svizzeri è gestita da persone che esercitano il loro mandato pubblico in aggiunta alla loro attività professionale. Trovare delle date per riunioni comuni diventa un'impresa ardua, considerando la loro fitta agenda di impegni. Anche i potenziali interessati rinunciano ad assumere una carica al servizio del loro comune perché temono di dover investire molto tempo. In questi casi i Conferencing Services di Swisscom si rivelano uno strumento utile per ottimizzare il proprio tempo. Questi

servizi permettono alle autorità comunali di incontrarsi tramite conferenza telefonica o videoconferenza senza dover abbandonare il loro posto di lavoro e possono essere utilizzati anche fuori sede.

## Un esempio concreto

Ecco un esempio che potrebbe verificarsi nel vostro comune: la costruzione della nuova sala polivalente avanza come da programma e presto il comune potrà inaugurare il suo nuovo gioiello. Ma ci sono ancora alcune questioni da chiarire: la società di ginnastica desidera un altro guardaroba e la situazione a livello di falda acquifera è diversa dal previsto. Il responsabile delle opere pubbliche del comune vuole discutere il più rapidamente possibile i punti in sospeso con l'impresa edile e i suoi colleghi di municipio.

## Una telefonata, una e-mail – e la data è fissata

Il responsabile sa come riunire facilmente i suoi colleghi, la direzione lavori e l'architetto: chiama il Concierge Service di Swisscom e gli chiede di organizzare una conferenza telefonica per l'indomani. Poco tempo dopo riceve una e-mail con la data esatta, il numero di selezione e il codice PIN. Sempre per e-mail, invita subito i suoi interlocutori alla riunione telefonica.



Non è sempre possibile lavorare uno accanto all'altro.

## Una soluzione semplice ed economica per le riunioni

All'ora prefissata, i partecipanti si connettono alla conferenza telefonica tramite il numero e il codice PIN che gli sono stati comunicati. Il codice PIN e la piattaforma Conferencing protetta di Swisscom garantiscono l'accesso unicamente alle persone autorizzate e la massima riservatezza. Il responsabile delle opere pubbliche dirige la riunione in modo efficiente e tutte le questioni in sospeso vengono risolte in una mezz'ora. Al termine della seduta, la collega di municipio responsabile delle finanze puntualizza presentando il seguente calcolo: «Oggi erano presenti sette persone alla riunione. Ognuna di esse ha risparmiato in media una mezz'ora di trasferta perché non ha dovuto incontrarsi fisicamente sul posto. In totale sono tre ore e mezza di lavoro risparmiato. A questo punto, nessuno potrà più accusarci di sprecare inutilmente il nostro tempo!»

*Marianna Rodriguez, Swisscom*



**swisscom**

## Impressum

Lettera ai Comuni, per autorità e politici

**Tiratura:** 3000

**Editore:** Swisscom SA, Comunicazione aziendale, Public Policy, 3050 Berna

**Redazione:** public.policy@swisscom.com