

La strada verso la digitalizzazione



Quand'è l'ultima volta che avete cercato nell'elenco telefonico il numero del vostro ristorante preferito? O avete guardato gli annunci locali alla ricerca di un artigiano? Solo un paio di anni fa era ancora normale farlo, mentre adesso queste ricerche si fanno lo più online. Lo indicano le cifre dell'istituto di ricerche di mercato Net-Metrix del marzo 2015, in base alle quali il 60% della popolazione svizzera utilizza lo smartphone per navigare e il 40% va online con il tablet. Questa tendenza si riflette anche nelle cifre dei grandi portali online svizzeri. Oltre il 40% dei visitatori vi accede attraverso un apparecchio mobile. Per le aziende questo si traduce nella necessità di controllare il proprio sito e ottimizzarlo per smartphone e tablet. Tanto più che a fine aprile Google ha annunciato che i siti non ottimizzati per la navigazione mobile compariranno più in basso nei risultati delle ricerche.

Tuttavia, le aziende non si trovano a dover ottimizzare solo il loro sito, ma pure la loro infrastruttura. Anche in questo caso la parola d'ordine è: fare prima, fare meglio e spendere meno. Per mercati dinamici occorrono processi aziendali più flessibili e tempi di reazione più brevi. L'infrastruttura IT svolge un ruolo centrale in tutto questo. Il cloud offre infatti possibilità completamente inedite. Gestire una propria infrastruttura IT diventa sempre più complesso e comporta investimenti elevati. Per questo motivo, un numero crescente di aziende decide di affidarsi al cloud, acquistando le prestazioni presso un fornitore professionale nell'ambito dei cosiddetti Dynamic Computing Services. Il vantaggio? Si dispone di un'infrastruttura IT all'avanguardia, in grado di crescere insieme all'azienda e di adattarsi con flessibilità alle nuove esigenze e circostanze. E si pagano solo le prestazioni che si utilizzano effettivamente. Nel frattempo le imprese devono restare al passo anche con la modernizzazione della loro infrastruttura IT per evitare di perdere terreno sulla strada verso la digitalizzazione.

Mauro Feller

Cartelle cliniche su dispositivi mobili

Montagne di carta invadono ancora il settore sanitario. Ma sempre più ospedali passano al digitale e sfruttano nuove applicazioni, come le cartelle cliniche su dispositivi mobili. Un grande vantaggio per pazienti e medici, che ora possono discutere i referti direttamente accanto al letto d'ospedale.



Quando si parla di tecnologie moderne, la Svizzera è ai vertici mondiali. Nessun altro Paese conta un tasso così alto di smartphone (80%) e così tanti accessi mobili a internet (80%). Sempre più aziende rinunciano inoltre all'ufficio cartaceo preferendo sfruttare il cloud come archivio dati, incontrarsi in meeting virtuali e lavorare durante gli spostamenti. Sono molti anche i medici che leggono le loro e-mail, cercano medicinali e seguono le notizie d'attualità su smartphone e tablet. Per farlo, utilizzano solitamente i loro apparecchi privati. A questo si aggiunge il fatto che in Svizzera, negli ultimi anni, i dati medici hanno assunto più valore e importanza per le per-

sone, che vogliono prenderne visione e averne il controllo – un fenomeno nuovo. I sostenitori del movimento Quantified Self si spingono fino a prendere essi stessi accuratamente nota dei propri dati sanitari e a valutarli. Attorno al benessere è sorta un'intera industria.

Grande potenziale nella sanità. Attualmente gli studi medici, gli ospedali e altri specialisti in ambito medico arrancano dietro all'evoluzione della società – e questo sebbene la domanda di soluzioni mobili sia in aumento. A differenza dei pazienti, che utilizzano app sulla salute, braccialetti fitness e simili dispositivi nella vita quotidiana, la sanità svizzera continua a funzionare in larga misura sulla carta. Nel

quadro di uno studio, nel 2014 la società di consulenza PwC ha analizzato in due ospedali e presso i medici ivi accreditati il processo di trasferimento dei dati del paziente da parte del dottore di famiglia o dello specialista all'ospedale e il successivo invio dei rapporti di dimissione dall'ospedale. Dallo studio emerge che i processi sono tutt'altro che digitalizzati. I fax e le lettere continuano a essere i mezzi di comunicazione abituali. Con una digitalizzazione completa di questi processi si potrebbe risparmiare il 90% circa dei costi, ossia tra 81 e 139 milioni di franchi all'anno. E i benefici non finiscono qui: la trasmissione elettronica dei dati consente anche uno scambio più rapido e qualita-

Le tendenze di Mobile Health negli Stati Uniti

- Il 66% dei medici utilizza i tablet per scopi medici.
- Il 70% dei medici cerca medicinali con il proprio smartphone (almeno una volta a settimana).
- Il 93% dei medici ritiene che le app mobili sulla salute possano migliorare la salute dei loro pazienti.
- Solo il 46% degli ospedali ha una strategia di sicurezza che stabilisce l'utilizzo di apparecchi mobili.

tivamente migliore tra i medici accreditati, gli specialisti e gli ospedali - il tutto a vantaggio dei pazienti, i quali hanno pertanto buoni motivi per rallegrarsi dell'introduzione del digitale nella sanità.

La strategia della Confederazione. La Confederazione persegue una strategia eHealth volta a connettere la sanità, oltre che a creare sicurezza e qualità e a stabilizzare i costi. Il programma consiste in servizi sanitari elettronici accessibili da qualsiasi luogo e in ogni momento. A livello legislativo è in fase di elaborazione la Legge federale sulla cartella informatizzata del paziente, che fisserà le condizioni quadro a livello federale.

La sfida rappresentata da diversi sistemi. Oggi medici, ospedali e fornitori di prestazioni lavorano ancora con sistemi IT molto differenti tra loro in cui archiviano

e salvano diversi dati. Spesso si ha un mix tra archivio digitale e archivio cartaceo. Gli utenti devono effettuare il login in diversi sistemi, mentre i medici faticano a raccogliere risultati di analisi, radiografie e referti medici da diverse piattaforme. I compiti amministrativi rubano troppo tempo - e questo sebbene gli ospedali siano sotto pressione relativamente ai costi e sia urgente aumentare l'efficienza.

Uno sguardo prezioso dall'esterno. La digitalizzazione è una soluzione ovvia, ma perché il passaggio funzioni al meglio occorre avere una visione unitaria. Solitamente all'inizio si effettua un Health Consulting. L'Ospedale universitario di Basilea ha incaricato Swisscom di svolgere questa consulenza: la società di telecomunicazioni offre infatti soluzioni interconnesse per la sanità. I consulenti hanno dap-

prima analizzato tutti i processi e le strutture dell'ospedale e hanno accompagnato medici e personale curante nel lavoro quotidiano. In questa fase è importante anche scoprire il potenziale di ottimizzazione esistente. In seguito alla consulenza, il reparto di otorinolaringoiatria ha introdotto le cartelle cliniche su dispositivi mobili. In sostanza si tratta di un portale mobile sviluppato da Swisscom per medici e personale curante che, dall'autunno, potrà essere impiegato come app.

Le cartelle cliniche su dispositivi mobili approdano negli ospedali svizzeri. Così come nel reparto di otorinolaringoiatria dell'Ospedale universitario di Basilea, le cartelle cliniche su dispositivi mobili SAP Electronic Medical Record sono già in uso in alcuni ospedali svizzeri. Le novità introdotte agevolano molto il lavoro dei medici, che possono accedere da ovunque a un'ampia gamma di informazioni visualizzate in un unico sistema. I medici e il personale curante hanno così una visione globale della cartella del paziente in ospedale e tramite smartphone o tablet possono accedere da qualsiasi luogo ai dati di pazienti degenti o ambulatoriali. Quando visitano il paziente, muovendo un dito i medici visualizzano sullo schermo tutte le informazioni e possono così discutere subito con il paziente referti medici, radiografie o analisi, risparmiando molto tempo - un notevole valore aggiunto per il medico curante e per il paziente. Non dimentichiamo tuttavia che solo i dati elettronici possono essere visualizzati. Tre anni prima dell'introduzione delle cartelle cliniche su dispositivi mobili, l'Ospedale universitario di Basilea ha iniziato la migrazione culturale dai dati cartacei a quelli elettronici.

Novità 2016. Swisscom sta sviluppando insieme all'azienda tedesca Xonion cartelle cliniche su dispositivi mobili ancora più complete per tablet e smartphone: lo Swisscom Medical Record sarà disponibile dal 2016. L'app funziona ora in maniera indipendente dal sistema e può essere utilizzata anche con sistemi operativi diversi da iOS. Nuovo è anche il designer dei moduli, con cui gli ospedali possono adeguare semplicemente l'app alle loro esigenze, ad esempio per includere la documentazione di reparti specialistici.

Inoltre, una funzione di riconoscimento della lingua facilita l'immissione del testo. Verso la fine dell'autunno prenderanno il via come da programma diversi progetti pilota con ospedali.

Cartelle cliniche su dispositivi mobili

I vantaggi per gli ospedali

- Medici e personale curante risparmiano tempo e lavorano con maggiore efficienza.
- Si uniformano e semplificano le procedure.
- Lo scambio dei dati è più rapido e sicuro.
- Le decisioni relative alle cure possono essere prese più in fretta.
- L'app può essere utilizzata anche offline - opzione particolarmente interessante per i medici indipendenti che lavorano in cliniche private.
- Aumenta la soddisfazione dei collaboratori in ospedale.

I vantaggi per i pazienti

- Le informazioni aggiornate sul trattamento sono disponibili più in fretta.
- Si fanno diagnosi più rapide che a volte presentano informazioni più esaustive.
- Aumenta la sicurezza del trattamento - lo scambio fra tutti i medici curanti e i fornitori di prestazioni è fluido.
- I pazienti sono più contenti perché i medici possono illustrare in maniera totalmente trasparente i reperti.
- La sicurezza dei dati è garantita.

Ingresso nel digitale di un'impresa familiare

Fare prima, fare meglio e spendere meno: sono le sfide che numerose aziende devono affrontare oggi. Ma molti dirigenti non sono ancora consci del ruolo centrale dell'infrastruttura IT. Marco Staubli, direttore di Staubli Getränke, invece, punta sul clouding e non intende più farne a meno.

Marco Staubli ha assunto la guida dell'azienda di bevande dei suoi genitori circa 10 anni fa e dall'anno della costituzione, il 1972, sono cambiate molte cose. L'impresa è cresciuta molto e l'assortimento di bevande è ora parecchio variegato. All'inizio vi lavoravano solo in due, oggi la PMI conta dieci collaboratori e un'ampia base di clienti. Staubli Getränke ha due punti vendita con grandi magazzini in cui, oltre alle bevande preferite di Marco Staubli - acqua minerale della regione, vino rosso del Canton Vallese e liquori tirolesi - si vendono bibite di ogni genere. Tuttavia, le bevande sono fornite ai clienti non solo in negozi, ma anche tramite consegne. E, grazie al servizio feste, ogni evento della regione è un successo. Marco Staubli è fiero dell'azienda e dello sviluppo che ha vissuto negli anni.

Un'infrastruttura completamente nuova. Qualche anno fa Marco Staubli ha deciso di espandersi. Più facile a dirsi che a farsi. Il problema era che l'infrastruttura IT non era più commisurata alle esigenze. E ciò non sorprende, visto che l'azienda era cresciuta negli anni e l'assortimento era sempre stato adattato alle nuove tendenze, ma gli adeguamenti dell'infrastruttura IT erano stati limitati al minimo indispensabile. Il risultato: sistemi informatici e di comunicazione obsoleti e confusi, per di più costosi, che non si potevano potenziare. Rete, telefonia, PC, stampanti, server mail e dati: bisognava procurarsi un'infrastruttura completamente nuova. Una doccia fredda per Marco Staubli, che avrebbe preferito investire quel capitale nel core business.

La soluzione: il cloud. Marco Staubli non sapeva ancora che oggi non c'è più bisogno di avere un'infrastruttura IT propria, ma che la stessa può essere attinta



integralmente o in parte dal cloud, in modo semplice e flessibile. I fornitori di servizi cloud, come Swisscom, gestiscono l'infrastruttura IT secondo i massimi standard di sicurezza, distribuendola su grandi centri di calcolo in territorio svizzero. Le aziende possono fruire di tutti i componenti desiderati, come ad esempio le prestazioni di server, sulla rete dati del fornitore di servizi cloud. Questa soluzione non permette solo di guadagnare spazio in ufficio, giacché non occorrono più server propri, ma anche di sgravare i collaboratori da tutte le mansioni IT, ossia manutenzione e riparazioni, aggiornamenti e backup, ma anche dalle questioni legate alla sicurezza. Di tutto questo si occupa il fornitore di servizi cloud. Era proprio quello che serviva a Marco Staubli: un'infrastruttura IT moderna e all'avanguardia, in grado di crescere insieme all'azienda e di adattarsi con flessibilità alle nuove esigenze. Se dall'oggi al domani ha bisogno di più memoria o di prestazioni maggiori, Marco Staubli può farne richiesta con brevissimo preavviso e può anche

Marco Staubli, direttore di Staubli Getränke.

poi decidere di ridimensionare l'infrastruttura. Così l'azienda paga solo ciò che effettivamente usa.

Concentrazione sul core business. Seabix AG è il partner di Swisscom che attualmente gestisce l'intera infrastruttura server di Staubli Getränke. Questa PMI dispone ora di un'infrastruttura ultramoderna e all'avanguardia, oltre che di un collegamento internet veloce e affidabile nonché della telefonia IP. «Sono felice di avere un partner che si occupa con competenza di tutta la mia infrastruttura di informazione e comunicazione. Adesso possiamo accedere ai nostri dati e programmi da ovunque e con qualsiasi dispositivo. Così quando sono da un cliente posso modificare o registrare un'ordinazione direttamente dal tablet, risparmiando tempo e scartoffie. Il clouding poi è utilissimo se voglio aprire una nuova filiale: è già tutto pronto, devo solo collegare PC e telefono e posso subito iniziare a lavorare», spiega Marco Staubli.

La scelta del cloud ibrido

Alcune aziende sono ancora restie a spostare nel public cloud l'infrastruttura per i dati operativi cruciali. Gli hybrid cloud vengono in soccorso unendo due mondi: on premise e public cloud. Le ditte diventano così più agili, ottimizzano i costi e godono di prestazioni rapidamente scalabili.

Non tutti i cloud sono uguali. In linea di massima bisogna distinguere tra private e public cloud. Mentre il primo si basa sulla propria infrastruttura ed è utilizzato solo per l'azienda, nel caso del secondo molti utenti separati a livello logistico condividono un'infrastruttura comune. L'hybrid cloud è una forma mista che permette alle aziende di conservare il controllo dei propri dati e di beneficiare al contempo dei vantaggi del cloud, come l'elasticità e la flessibilità dei costi. Qual è la grande attrattiva degli hybrid cloud? Oggi molte aziende sono costrette a reagire a esigenze sempre nuove dell'attività operativa. Nonostante la pressione sui costi, è necessario introdurre nuovi servizi IT in maniera rapida e stabile. Se per approntare ulteriore infrastruttura on premise ci vogliono dei mesi, con l'hybrid cloud è questione di qualche minuto.

Collegare la propria infrastruttura al cloud. Per realizzare un hybrid cloud sono sufficienti ambienti locali già virtuali che consentano di preparare in modo semplice nuovi workload nei due mondi e, all'occorrenza, di passare a piacere dall'uno all'altro. A renderlo possibile sono connettori standardizzati quali il vCloud Connector di VMware. Per la gestione dei due mondi (on premise e cloud), le aziende possono utilizzare i loro tool. A seconda dello scenario di applicazione, l'azienda decide in base alle capacità disponibili e alle direttive interne se è necessario attivare un nuovo server virtuale localmente, in un ambiente VMware, o nel cloud. Requisiti elevati in termini di capacità di calcolo possono così essere soddisfatti in maniera semplice ed economica.

Due mondi sotto controllo. Sempre più aziende riconoscono questi vantaggi e si

avvalgono pertanto dell'hybrid cloud. Nello studio *Cloud Vendor Benchmark 2015* di Experton Group si sottolinea: "Sistemi IT ibridi sono la chiave del successo. Sempre più aziende puntano sulla digitalizzazione della loro attività per poter agire in modo più rapido ed efficiente sul mercato. Naturalmente bisogna scegliere oculatamente il public cloud provider". Particolarmente adatti in questo senso sono i fornitori di cloud che abbinano sistemi di cloud ibridi con una connettività sicura. Molte aziende desiderano inoltre mantenere i dati in Svizzera. Con il provisioning di un sistema nel cloud, le aziende che scelgono l'hybrid cloud non devono affrontare il solito rischio di una dipendenza insormontabile dal cloud provider. Con semplici funzioni 'drag and drop' si può migrare un server virtuale già in esercizio dal proprio ambiente nel cloud o viceversa. In questo modo è possibile attuare progetti di sviluppo nel cloud, in modo molto semplice e nella piena trasparenza dei costi, e fornire quindi il Business Service produttivo dall'ambiente locale. Inoltre, si può realizzare anche una sincronizzazione del catalogo dei servizi nel cloud e localmente.

Agilità ed efficienza. Le aziende conservano così la loro agilità e possono decidere in maniera flessibile in quale ambiente e quando gestire un workload. Il cloud environment offre una capacità di calcolo integrativa proporzionata alle esigenze e rende superflui ulteriori investimenti ingenti in progetti infrastrutturali molto onerosi in termini di tempo e costi. Il conteggio avviene idealmente su base oraria e corrisponde esattamente alle risorse acquistate. Si garantisce pertanto la trasparenza dei costi. Decadono inoltre voci di preventivo ricorrenti per il life cycle dell'ambiente public cloud. L'azienda può così concentrarsi sul proprio core business ed effettuare in maniera flessibile l'escalation nel cloud.

L'hybrid cloud in poche mosse

1. Rilevare l'ambiente applicativo

Per iniziare bene una migrazione occorre fare un'analisi della situazione attuale e delle applicazioni presenti. Solo così è possibile stabilire quali applicazioni utilizzare in quale dei due mondi. Ne consegue inoltre che le applicazioni inutilizzate possono essere disinstallate subito.

2. Chi utilizza cosa?

Un chiaro concetto relativo a user e autorizzazioni stabilisce chi può accedere alle risorse, in quale contesto e in quale misura. Le direttive consentono di disciplinare gli accessi.

3. Stabilire le interdipendenze e il Solution Design

Solo una trasparenza in merito alle interdipendenze delle applicazioni consente di stabilire quali conseguenze comporta la migrazione nel cloud di singole applicazioni e dei relativi dati. Infatti, non tutte le applicazioni impiegate nell'attività operativa sono compatibili con il cloud.

4. Definire il livello di protezione

L'utilizzo di applicazioni e l'archivio dei dati sono soggetti a una serie di disposizioni di legge e spesso anche a direttive di compliance specifiche per il settore. Occorre verificare in quale cloud possono essere inseriti determinati dati. Sono da preferire fornitori che gestiscono i dati in Svizzera.

5. Migrazione all'hybrid cloud

Si parte.

Siti web mobili in crescita

A chi mi posso rivolgere per rinnovare il salotto? Qual è il ristorante con i migliori dessert? E dove si trova il medico più vicino? Internet è oggi il primo interlocutore per la ricerca di informazioni, offerte e prodotti. Per un'azienda è quindi importante comparire in alto tra i risultati dei motori di ricerca. Un sito web ottimizzato per la navigazione mobile dovrebbe essere la regola, soprattutto da quando Google ha lanciato un segnale in tal senso la primavera scorsa.

Quasi tutti gli abitanti della Svizzera possiedono ormai un cellulare. Ma se nel 2000 serviva solo a telefonare e scrivere SMS, ora è diventato un apparecchio multifunzionale che per molti aspetti si avvicina parecchio a un PC. Certo, lo smartphone serve ancora per telefonare, ma molto meno di un tempo, anche solo di un paio di anni fa.

In base a uno studio condotto da gfs.bern, l'utilizzo di applicazioni internet mobili è invece passato da una media di 7 minuti al giorno nel 2010 agli attuali quasi 50 minuti.

Se, ad esempio, si cerca un artigiano o un ristorante, non si guarda più tra gli annunci sul giornale, ma si consulta lo smartphone, il tablet o il PC, poiché il world wide web offre un ampio spettro di informazioni e possibilità di confronto reperibili con pochi clic.

Sempre più utenti accedono dai terminali mobili ai contenuti in rete e si aspettano che i siti web siano correttamente predisposti per questo tipo di visualizzazione. Chi ha già navigato una volta con lo smartphone su una pagina 'desktop-only' sa quanto possa essere faticoso eseguire quest'operazione: i caratteri non sempre sono leggibili, la navigazione è tutt'altro che semplice e per consultare i contenuti bisogna muoversi agilmente con le dita (per zoomare o spostarsi da una parte e dall'altra). Naturalmente i visitatori finiscono per irritarsi e lasciare i siti che non sono ottimizzati per la navigazione mobile. Nella peggiore delle ipotesi finiscono dritti tra le braccia dei concorrenti che offrono invece siti predisposti per la fruizione mobile.



Ranking migliore per i siti web ottimizzati per la navigazione mobile.

Come se non bastasse, nella primavera del 2015 Google ha lanciato un segnale importante che sottolinea la rilevanza di questa tendenza: il gigante di internet ha deciso di adeguare l'algoritmo per le ricerche effettuate con lo smartphone o il tablet. I siti web predisposti per la navigazione dai dispositivi mobili compariranno quindi più in alto nei risultati delle ricerche dei siti con contenuti simili ma che non soddisfano questi criteri. Dovrebbe bastare questo per convincere le aziende di ogni

dimensione ad adeguare i propri siti alle esigenze degli apparecchi mobili. E non solo per comparire più in alto nei risultati delle ricerche in Google, ma anche per evitare di innervosire inutilmente i clienti.

Oggi per farlo non è più necessario disporre di competenze specifiche o conoscenze di programmazione. Con il giusto strumento, infatti, la propria homepage è automaticamente ottimizzata per la navigazione mobile già al momento della creazione. Le aziende che tengono conto sin d'ora degli utenti mobili si assicurano un posto nel futuro digitale.

In cinque passi nel mondo IP

La nuova era della telefonia di rete fissa è già iniziata. Prima le aziende effettuano il passaggio e prima beneficiano dei vantaggi della tecnologia IP.



Il protocollo internet (IP) è la tecnologia per la trasmissione di dati di maggior successo al mondo. Consente agli utenti di trasferire non solo dati, ma anche immagini, filmati, musica e voce. L'introduzione della telefonia IP semplifica molto la comunicazione, poiché tutti i servizi - telefonia di rete fissa compresa - passano sulla stessa rete. Per fare in modo che tutto fili liscio, però, occorre innanzitutto che il passaggio a All IP sia pianificato con cura: l'onere è limitato rispetto ai vantaggi che ne può trarre l'azienda. Con una buona preparazione, il passaggio può avvenire anche in un solo giorno o addirittura nel giro di poche ore.

Individuare le esigenze. Cosa è già in grado di fare l'infrastruttura di comunicazione e quali esigenze dovrà soddisfare in futuro? A fornire una risposta devono essere innanzitutto le aziende. È impor-

tante capire quali applicazioni passano direttamente sulla linea telefonica e saranno quindi interessate dal passaggio a All IP.

Verificare la compatibilità con IP. Le aziende devono verificare quali delle applicazioni impiegate sono compatibili con IP. Alcune delle applicazioni forse funzionano già con IP, altre invece non supportano questa tecnologia.

Scegliere i prodotti/le offerte. In una terza fase, le aziende possono stabilire quali nuovi prodotti IP desiderano impiegare. E, per essere certe di fare la scelta giusta, conviene loro farsi consigliare da un fornitore. Potranno quindi ordinare il loro portafoglio online o direttamente in uno Shop. Per i nuovi prodotti è auspicabile che un elettricista controlli nuovamente il cablaggio interno.

Verificare le applicazioni speciali. Occorre verificare quali applicazioni (ad

esempio telefoni per ascensori, impianti d'allarme o di telesorveglianza) siano collegate alla linea telefonica. Il relativo produttore può indicare se questi prodotti sono compatibili con IP o funzionano già con IP.

Attivazione. L'ultimo passaggio prevede la messa in funzione dei nuovi prodotti: una volta collegati al router, sono automaticamente allacciati alla rete IP. Potrebbe essere necessario sostituire il router.

All IP consente di usufruire di nuovi servizi aggiuntivi che rendono più flessibili e semplificano la comunicazione e la collaborazione, nonché di beneficiare della più moderna telefonia di rete fissa con nuove funzioni e permette di comunicare in maniera indipendente dalla sede e dagli apparecchi. Si tratta di vantaggi che le aziende possono sfruttare già oggi dopo aver attuato questi cinque passi.

Consulenza ICT personale in Ticino

Chi vuole raggiungere il successo con la propria azienda ha bisogno di un'infrastruttura di informazione e comunicazione (ICT) funzionante e all'altezza delle esigenze. Trovarla, però, non è sempre facile. L'offerta è articolata e la consulenza professionale vale oro. Chantal Mantegazzi, Willy Grullon e Andrea Vezzoli sono consulenti PMI presso Swisscom e assistono gli imprenditori in Ticino nella scelta dell'infrastruttura ICT adeguata.



Le giornate dei tre consulenti PMI in Ticino sono molto ricche e varie: una chiamata qui, un colloquio con un cliente lì, rispondere alle e-mail, preparare offerte.

Ogni giorno i tre collaboratori forniscono consulenza agli imprenditori di tutto il Ticino. Il loro compito consiste nell'individuare soluzioni di informazione e comunicazione che si adattino alla quotidianità delle aziende.

Il loro obiettivo è avere clienti soddisfatti. I consulenti PMI sono esperti nell'ambito dell'informatica e della comunicazione, un settore che negli ultimi anni ha vissuto un'accelerazione impressionante da ricondurre soprattutto alla crescente interconnessione attraverso internet. Molti compiti che prima si potevano svolgere offline oggi vengono evasi tramite internet - indipendentemente dal luogo in cui ci

si trova e dal terminale che si usa. Ad esempio, la contabilità può essere effettuata direttamente nel browser internet mediante applicazioni basate sul web.

Anche la telefonia di rete fissa sta vivendo una trasformazione mondiale con il passaggio dalla tradizionale tecnologia TDM a IP.

Soluzioni adatte alle aziende. Con questi sviluppi si sono moltiplicate anche le possibilità di scelta per gli imprenditori. A questo si aggiunge il fatto che le medesime soluzioni non sono adatte a tutte le aziende: è quanto constatano quotidianamente i tre consulenti PMI.

Le condizioni quadro dei loro clienti sono estremamente varie. Un'impresa di pittura, ad esempio, ha esigenze molto diverse da uno studio medico. Altrettanto diverse sono le esigenze relative all'infrastruttura informatica e di telecomunica-

zione. «Per questo motivo il contatto personale è estremamente prezioso», spiega Chantal Mantegazzi. «Il colloquio mi consente di capire meglio di cosa ha bisogno il cliente. Se l'imprenditore mi spiega il contesto giornaliero in cui opera, posso offrirgli le soluzioni più adatte alla sua situazione».

Assistenza professionale. Negli ultimi anni Swisscom ha istituito in tutta la Svizzera dei Centri PMI in cui gli imprenditori possono ricevere una consulenza personale - in Ticino a Lugano, Sant'Antonino e Balerna.

I consulenti PMI forniscono informazioni su domande relative ad abbonamenti, cellulari o soluzioni globali per la comunicazione dell'azienda.

Le consulenze sono gratuite e possono essere concordate in anticipo online su: www.swisscom.ch/centro-pmi

L'IP rivoluziona la telefonia fissa

L'Internet Protocol (IP) sostituisce la telefonia fissa tradizionale. Da questo passaggio - effettivo dal 2017 - le aziende possono trarre diversi vantaggi. È meglio affrontare subito questa transizione preparandola in maniera accurata.

Il protocollo internet (IP) è la tecnologia per la trasmissione di dati di maggior successo al mondo. Consente agli utenti di trasferire non solo dati, ma anche immagini, filmati, musica e voce. L'introduzione della telefonia IP semplifica in misura considerevole la comunicazione perché tutti i servizi passano sulla medesima rete.

Presto la cosiddetta rete fissa, come l'abbiamo conosciuta fino ad oggi, non esisterà più, né in Svizzera né negli altri Paesi. Entro la fine del 2017 la telefonia di rete fissa tradizionale verrà trasformata in telefonia IP. Non c'è ragione di attendere, visto che questa trasformazione comporta soprattutto dei benefici.

Svolta mondiale. Il passaggio dalla tecnologia tradizionale a quella basata su IP rappresenta una tendenza che si sta manifestando non solo in Svizzera, ma in tutto il mondo. Tuttavia, la situazione è diversa in ogni Paese. In Germania, ad esempio, Deutsche Telekom ha annunciato l'abbandono della vecchia telefonia per la fine del 2018. Negli Stati Uniti la Federal Communications Commission (FCC) ha fornito il proprio benestare all'accelerazione del passaggio alla tecnologia IP. In Svizzera, già circa 900mila clienti di Swisscom sono passati a IP. Cambiare prima permette di beneficiare di numerosi vantaggi. Infatti, prima le aziende passano a IP e prima imparano a conoscere questa nuova tecnologia e a cogliere, se non ad anticipare, le tendenze future.

Più flessibilità nel lavoro. La tecnologia IP offre nuove possibilità di comunicazione e collaborazione che sono particolarmente interessanti per le aziende, come ad esempio la gestione flessibile della reperibilità. Oggi per molte aziende è infatti

fondamentale essere raggiungibili sempre e ovunque - in ufficio, in cantiere o in viaggio. Finora ciò era possibile soltanto con un telefono fisso in ufficio e un cellulare per gli spostamenti. Quindi, con due numeri di telefono o con l'attivazione della deviazione delle chiamate. Tuttavia, con la telefonia fissa tradizionale, la deviazione del numero di rete fissa è tutt'altro che semplice. Si può infatti attivare e disattivare solo dall'apparecchio fisso. Se si dimentica di attivarla, le chiamate di clienti e partner vanno irrimediabilmente perse.

La telefonia IP consente all'utente di ricevere le chiamate destinate al numero di rete fissa sia sul telefono in ufficio sia sul cellulare o su qualsiasi altro terminale in grado di collegarsi a internet

Per ovviare al problema, molte aziende dotano quindi i propri collaboratori di un telefono cellulare, in modo che possano essere reperibili anche fuori ufficio. Purtroppo però nemmeno questa soluzione si rivela sempre valida. Mettersi in contatto con chi ha diversi numeri è più difficile, perché non è subito chiaro a quale numero sia raggiungibile la persona che si sta cercando. La probabilità che le chiamate vadano perse è quindi elevata anche in questo caso. La telefonia IP convince per la sua



Mauro Feller, rappresentante Swisscom per il Ticino.

semplicità e flessibilità. L'utente può ricevere le chiamate destinate al numero di rete fissa sia sul telefono in ufficio sia sul cellulare o su qualsiasi altro terminale in grado di collegarsi a internet.

Impostazioni di rete fissa gestite con un'app. Chi lavora non è quindi più legato a una postazione fissa. Con un'apposita app o un PC client è possibile gestire la deviazione in maniera flessibile e usare il numero di rete fissa per tutte le chiamate in uscita, poco importa se sono effettuate dallo smartphone, dal tablet o dal PC. In questo modo le comunicazioni vengono sempre stabilite attraverso lo stesso numero di chiamata. Per clienti e partner è pertanto più facile mettersi in contatto, ma lo è anche per i colleghi. Comunicando con l'esterno attraverso un unico numero, l'azienda trasmette professionalità. E in ambito lavorativo un numero di rete fissa è ancora sinonimo di maggiore serietà rispetto a un numero di cellulare. La telefonia IP, però, semplifica anche le procedure aziendali. Le imprese possono infatti reagire più rapidamente a cambiamenti strutturali o del personale. In una nuova sede, ad esempio, il telefono fisso si attiva in un attimo e i numeri per i collaboratori si possono aggiungere o eliminare in modo semplice, senza bisogno di posare linee telefoniche.

Coinvolti 100mila telefoni per ascensori in Svizzera! La tecnologia IP è solitamente compatibile con le infrastrutture esistenti. È possibile continuare a utilizzare anche la maggior parte dei modelli di ICU (impianto di commutazione per utenti). Il passaggio a IP rappresenta tuttavia anche un'occasione per fare ordine e trasferire i vecchi impianti in un ambiente virtuale. La telefonia, in questo caso, porta con sé

anche tutti i vantaggi del clouding. Le aziende risparmiano così i costi di manutenzione e hanno più spazio negli uffici. Allo stesso tempo, oltre al rischio di investimento si riduce notevolmente anche quello legato alla tecnologia, perché il fornitore si occupa di tutto: dalla gestione alla manutenzione, compresi gli aggiornamenti regolari. Accanto alla telefonia fissa, il passaggio a IP potrebbe interessare anche altre applicazioni. Quelle tipiche sono, ad esempio, i telefoni per ascensori o i modem utilizzati per la sorveglianza e il controllo a distanza nella domotica o negli impianti di allarme che fanno capo alla linea telefonica. Diversi produttori di impianti basati su modem puntano su soluzioni di telefonia mobile o, addirittura, su soluzioni combinate di rete fissa e mobile. Gran parte di queste applicazioni potrà continuare a funzionare grazie all'adattatore telefonico analogico del router. Le imprese dovranno comunque verificare il funzionamento con il fabbricante. Occorrerà appurare con il fabbricante anche la compatibilità con IP degli impianti

di allarme che trasmettono il segnale sulla rete fissa tradizionale. Per alcuni di essi il passaggio a una soluzione basata sulla rete fissa o mobile può avvenire in modo relativamente semplice. Vi sono anche impianti che possono continuare a essere utilizzati, come i telefoni analogici collegati a un router.

In Svizzera la trasformazione IP interesserà pure circa 100mila telefoni per ascensori. La maggior parte dei fabbricanti di ascensori installano già oggi impianti con telefoni mobili. Alle aziende che dispongono di impianti ISDN si consiglia di passare a un'applicazione basata sulla telefonia mobile prima della fine del 2017. La soluzione più semplice consiste nel contattare direttamente il fabbricante dell'ascensore.

Passare a IP in poche mosse. Perché questo passaggio avvenga senza problemi occorre innanzitutto che il passaggio a IP sia pianificato con cura: l'onere necessario è limitato rispetto ai vantaggi che ne può trarre l'azienda. Con una buona preparazione, il passaggio può avvenire anche in

un solo giorno o addirittura nel giro di poche ore. In primo luogo occorre capire quali applicazioni aziendali passino direttamente sulla linea telefonica e saranno quindi interessate dal passaggio a IP. Successivamente si deve verificare se queste applicazioni sono compatibili con la tecnologia IP o se la utilizzano già. Le applicazioni incompatibili con la tecnologia IP dovranno essere sostituite con prodotti IP. Per i nuovi prodotti è auspicabile che un elettricista controlli nuovamente il cablaggio interno. L'ultimo passaggio prevede la messa in funzione dei nuovi prodotti: una volta collegati al router essi sono automaticamente allacciati alla rete IP. Potrebbe essere necessario sostituire il router.

Conclusione. In futuro la telefonia di rete fissa di tutto il mondo passerà su IP, una tecnologia moderna e flessibile che offre numerose, nuove opportunità. Chi si informa e compie i preparativi necessari già oggi potrà affrontare al meglio il passaggio alla telefonia IP e beneficiare subito dei relativi vantaggi.



**Non esiste un solo team.
Non esiste una sola PMI.**

Ogni azienda è unica. Per questo vi offriamo soluzioni assicurative studiate su misura, che vi proteggono dalle conseguenze finanziarie di assenze a seguito di malattia o infortunio.

Richiedete la nostra consulenza: chiamando lo 058 277 18 00 o su www.css.ch/azienda.
Sempre personale.

