

Aggiornamento All IP

Raggiunta un'importante pietra miliare – oltre un milione di clienti su All IP

In tutto il mondo si sta passando alla nuova tecnologia IP. In futuro, le conversazioni, le immagini e i dati verranno trasmessi tramite lo stesso protocollo internet. Da un paio di anni All IP è diventato un argomento di pubblico interesse anche in Svizzera. Nei mesi scorsi i lavori sono avanzati celermente e Swisscom ha già trasferito alla nuova tecnologia IP un milione di clienti. Abbiamo chiesto a Beat Döös, responsabile della trasformazione All IP presso Swisscom, che cosa accadrà nei prossimi due anni.



Beat Döös, qual è la domanda più frequente dei clienti in merito a All IP?

Mi chiedono cosa offre loro All IP, cosa devono fare, quanto costa passare a All IP, se la telefonia tramite IP è sicura e se è possibile continuare a usare gli apparecchi tradizionali.

E lei come risponde?

I clienti privati possono continuare a utilizzare i loro terminali analogici e nella maggior parte dei casi il passaggio non comporta costi. Per i clienti commerciali con sistemi di comunicazione più grandi ci sono soluzioni diverse a seconda delle necessità. L'importante è che nel corso degli adeguamenti non ci si limiti a portare il «vecchio mondo» in quello «nuovo». Occorre individuare e analizzare attentamente le esigenze di comunicazione e collaborazione per consentire ai clienti di realizzare i rispettivi potenziali di efficienza e le future possibilità nel quadro della digitalizzazione. La sicurezza è garantita poiché le applicazioni All IP funzionano sulla rete IP di Swisscom, che è sinonimo di

Le vostre possibilità con All IP



sicurezza e disponibilità, due valori di massima priorità da noi.

Qual è, dal suo punto di vista, il potenziale per i Comuni?

Intravedo un grande potenziale nell'ottimizzazione dei processi e nel miglioramento della comunicazione, soprattutto nella collaborazione tra amministrazione, cancelleria, consiglio comunale e infrastrutture vicine ai Comuni. Con le nuove soluzioni basate su IP, la comunicazione e la collaborazione non dipendono più da vincoli temporali e geografici né dagli apparecchi. Ne risultano pertanto nuove forme di collaborazione più efficienti.

Nota un cambiamento rispetto alla percezione pubblica di All IP?

Sì, in positivo. Dopo la reticenza iniziale nei confronti della tecnologia, oggi vi è maggiore disponibilità ad affrontare la trasformazione digitale e a sfruttare i vantaggi della digitalizzazione.

Il 40% circa dei clienti comunica già su All IP. Prevedete di concludere la migrazione dei clienti entro la fine del 2017. Quali sono i prossimi passi importanti?

Già oggi trasferiamo ogni settimana oltre 10'000 clienti a IP. Sinora le reazioni positive sono nettamente preva-

lenti. Naturalmente proseguiremo con il trasferimento dei clienti privati rivolgendo la nostra attenzione alla clientela Business. La migrazione dei loro impianti pone sfide completamente diverse. Inoltre intratteniamo una stretta collaborazione con molte associazioni professionali e di categoria, con la Confederazione, i Cantoni e i Comuni al fine di accompagnarli in maniera ottimale nel passaggio.

L'esperienza ci insegna che il nodo cruciale è sempre nelle ultime cifre percentuali: ha già un'idea di dove la trasformazione potrebbe «andare per le lunghe»? Probabilmente nel caso di clienti commerciali con applicazioni e infrastrutture di comunicazione complesse che rimandano la pianificazione o nel caso di clienti con applicazioni speciali (applicazioni modem, telefoni per ascensori, vedi a pag. 2).

Cosa suggerisce ai Comuni che non si sono ancora occupati di questa tematica?

Di affrontare quanto prima il passaggio e di non limitarsi a effettuare una sostituzione 1:1 degli apparecchi, ma di pensare a soluzioni di comunicazione e collaborazione per l'avvenire partendo dalle esigenze attuali e future.

All IP Transformation Swisscom

Beat Döös (45) all'inizio del 2013 ha assunto l'incarico di implementare All IP presso Swisscom. In una prima fase è avvenuta la preparazione dei sistemi e delle reti. Nella fase di realizzazione, iniziata nel 2013, i prodotti e i processi nonché le esperienze e la migrazione dei clienti sono di primaria importanza.

Passo dopo passo nel mondo IP

La nuova era della telefonia di rete fissa è già iniziata. I Comuni stanno passando uno dopo l'altro alla tecnologia IP. Una pianificazione tempestiva con l'assistenza del fornitore di servizi di telecomunicazione o del partner IT è la chiave per un passaggio ineccepibile.

L'epoca della tradizionale telefonia di rete fissa sta volgendo al termine e al suo posto inizia una nuova era della comunicazione. Un'era in cui TV, internet e anche il nuovo telefono di rete fissa funzionano tramite IP (protocollo internet). Secondo le previsioni, il cambio di tecnologia dovrà essere ultimato per la fine del 2017. Entro tale termine privati, aziende, istituzioni e Comuni sono tenuti ad adeguare le proprie infrastrutture di comunicazione. A seconda dell'installazione presente, occorre rinnovare il cablaggio e rendere apparecchi e applicazioni compatibili con IP. IP funziona sia sulla fibra ottica sia sul rame, per cui non è più necessario disporre di linee telefoniche separate.

Aziende, istituzioni e Comuni faranno bene a occuparsi del passaggio e ad avviare la migrazione quanto prima. Infatti, il passaggio a IP non riguarda soltanto il classico telefono di rete fissa, ma anche molte altre applicazioni che comunicano attraverso il collegamento di rete fissa tradizionale, come ad esem-

pio impianti di allarme, telefoni per ascensori o sistemi di telesorveglianza e controllo a distanza. Si tratta di impianti presenti nelle amministrazioni comunali, ma anche in centrali elettriche e idriche, piscine, istituti, organizzazioni di pronto intervento, officine, scuole e infrastrutture della protezione civile. In collaborazione con produttori e fornitori, Swisscom ha elaborato soluzioni per la maggior parte delle applicazioni al fine di garantirne l'allacciamento a IP. Per le restanti applicazioni sono in corso corrispondenti progetti.



Esperti aiutano nella pianificazione.

Lista di controllo

Che cosa devo fare per il passaggio al mondo All IP?

1. Verificare l'infrastruttura esistente:
 - > Quali applicazioni sono interessate dalla modifica? (telefonia, terminali, applicazioni speciali ecc.)
 - > Quali requisiti deve soddisfare la nuova soluzione? (funzioni, disponibilità, IT Security ecc.)
 - > Le nuove applicazioni richiedono adeguamenti del cablaggio interno? Se necessario, consultare fornitori e produttori o verificare eventualmente la situazione con l'elettricista.
2. Non sostituire né cambiare applicazioni compatibili con IP.
3. Attivare la nuova soluzione.

Applicazioni speciali

1. Di che cosa si tratta?

Soprattutto i clienti con applicazioni speciali (controllo a distanza e telesorveglianza, impianti domestici, contatori elettrici, affrancatrici, telefoni per ascensori e impianti d'allarme) che comunicano ancora attraverso il collegamento di rete fissa tradizionale dovrebbero provvedere quanto prima ad apportare eventuali modifiche all'infrastruttura attuale. Il fornitore o il produttore degli impianti/delle applicazioni esistenti è in grado di fornire una consulenza competente al riguardo.

2. Che cosa occorre adattare?

Sono interessate solo le applicazioni che comunicano tramite la rete fissa tradizionale (analogica/ISDN). Ai fini dell'adeguamento si può ricorrere alle seguenti soluzioni per la trasmissione tramite la rete fissa IP:

- > Ulteriore utilizzo delle applicazioni: il 90% circa funziona anche tramite l'interfaccia analogica del router.

- > Ulteriore utilizzo delle applicazioni con convertitore: quest'ultimo trasforma il segnale analogico in un segnale IP.
- > Pure IP: passaggio a un apparecchio compatibile con IP.

Per molte applicazioni si può optare anche per il passaggio a una trasmissione tramite rete di comunicazione mobile. Per applicazioni critiche si configurano soluzioni duali, ovvero rete fissa IP e rete mobile.

3. Alimentazione di emergenza

A differenza della telefonia analogica, la telefonia IP è collegata all'alimentazione elettrica tramite il router. L'alimentazione di emergenza interviene in caso di interruzioni locali della corrente. La soluzione duale (IP e rete mobile) è utile in caso di guasto della rete fissa di Swisscom, poiché la rete di comunicazione mobile di Swisscom dispone di un'alimentazione elettrica separata.

Che cos'è All IP?

Con All IP, la trasmissione di dati, la telefonia di rete fissa, il servizio TV, la comunicazione mobile (fino all'antenna) e internet funzionano attraverso la medesima 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 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.

Swisscom prevede di trasferire tutti i collegamenti a All IP entro il 2017. Attualmente, oltre un milione di clienti Swisscom (più del 40 per cento) è già passato a IP.

Passaggio a All IP – nulla di impossibile se si pianifica per tempo

Per garantire che avvenga senza intoppi, la migrazione dovrebbe essere pianificata e coordinata tempestivamente assieme al fornitore di servizi di telecomunicazione o al partner IT. I Comuni di Bad Ragaz e Lodrino hanno già effettuato il passaggio alla tecnologia IP e raccontano le loro esperienze.

Comune di Bad Ragaz (SG), 5'767 abitanti

Christian Grünenfelder, responsabile Servizi edili e operativi

Quando è stato effettuato il passaggio a IP e perché?

Siamo passati a IP nell'agosto 2014. Il nostro precedente impianto telefonico era giunto alla fine del suo ciclo di vita. Di conseguenza, i componenti sostitutivi e la manutenzione non erano più garantiti.

Quali sono state le sfide maggiori?

Era necessario continuare a garantire come di consueto non soltanto tutti i servizi dell'amministrazione comunale, ma anche la sicurezza dei dati sensibili. La migrazione doveva pertanto avvenire con il coinvolgimento del responsabile EED e del centro di calcolo amministrativo di San Gallo.

Quanto tempo è durata la migrazione?

La migrazione vera e propria è avvenuta nel giro di due giorni lavorativi.

Cosa ha funzionato bene e dove ci sono stati invece dei problemi?

Il nuovo impianto telefonico è stato fornito conformemente ai parametri definiti in precedenza, per cui il lavoro di programmazione è stato ridotto al minimo. Tuttavia, è stato dimenticato un parametro e questo ha causato alcuni guasti all'inizio, ma è stata trovata in fretta una soluzione e da allora l'impianto funziona alla perfezione.

Cosa apprezza in particolare della telefonia IP?

Le nuove funzioni: Voicemail, integrazione del citofono, possibilità di telefonare con le cuffie per chi occupa impieghi amministrativi caratterizzati da un frequente contatto con la clientela, liste dei chiamanti, deviazione delle chiamate con tasto di memorizzazione in funzione della postazione. Gli utenti non percepiscono alcuna differenza poiché è cambiata unicamente la tecnica.

Cosa consiglia ai Comuni che devono ancora effettuare questo passaggio?

Migliore è la preparazione del progetto e più precisa è la definizione dei parametri che si desiderano, minore sarà il numero di adeguamenti necessari dopo l'installazione dell'impianto.

5 consigli dello specialista per i Comuni

1. Nell'ambito di un progetto preliminare fate preparare una struttura quantitativa e chiarire i costi.
2. Avvaletevi di un partner competente in grado di occuparsi sia del passaggio a IP sia dei necessari adeguamenti della vostra rete interna (EED). All'occorrenza incaricate due ditte: uno Swisscom Partner per il passaggio a IP e il vostro elettricista locale per l'adeguamento e l'ampliamento dei cablaggi.
3. Preventivate per tempo il passaggio e prevedete circa nove mesi per la realizzazione e la consegna, incluso progetto preliminare.
4. Pianificate la migrazione in giorni non critici, la sera o durante il fine settimana.
5. Designate una persona di riferimento principale.

Comune di Lodrino (TI), 1'700 abitanti

Maruska Cocchi

Quando è stato effettuato il passaggio a IP e perché?

Il cambio è stato eseguito a marzo 2015.

Quali sono state le sfide maggiori?

Fare capire al cliente che era la soluzione migliore, sicura e durevole nel tempo.

Quanto tempo è durata la migrazione?

La migrazione effettiva è durata due giorni.

Cosa ha funzionato bene e dove ci sono stati invece dei problemi?

È andato tutto alla perfezione, il comune era entusiasta. È stata molto apprezzata la collaborazione tra le parti: Comune, Partner e Swisscom.

Cosa apprezza in particolare della telefonia IP?

Il centralino nuovo è fantastico, tutto di guadagno.

Cosa consiglia ai Comuni che devono ancora effettuare questo passaggio?

Di mettersi a giorno con l'infrastruttura e non arrivare all'ultimo momento. Costi ottimizzati e pianificati.

La vostra domanda – il nostro contatto

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

Informazioni supplementari

Invitate i cittadini che hanno domande a consultare la nostra pagina internet dedicata a All IP www.swisscom.ch/ip o a chiamare il nostro numero gratuito 0800 800 800.

È inoltre possibile porre domande nella Swisscom Support Community: www.swisscom.ch/ipcommunity

«Il Comune risparmia ogni mese un quinto dei costi di comunicazione.»

Il Comune di Rapperswil ha trasferito la propria infrastruttura di comunicazione su All IP in seguito a un progetto preliminare in cui il Comune e il partner IT locale hanno individuato e valutato tutti i servizi e i collegamenti esistenti nonché determinato i costi e i potenziali di risparmio. Questo lavoro di analisi è stato premiato.

Quando Thomas Matter, direttore del partner di Swisscom itcnet, ha proposto nell'2014 al Comune di Rapperswil (AG) di trasferire l'infrastruttura di comunicazione su All IP, ha trovato un interlocutore pronto ad ascoltarlo: «Ho consigliato al Comune di non aspettare la fine del 2017 per passare alla tecnologia IP perché la migrazione deve essere pianificata e preventivata nel migliore dei modi e perché è possibile già oggi ridurre i costi.»



Andreas Messerli, responsabile dei servizi tecnici Rapperswil

L'importanza del progetto preliminare

Gli argomenti hanno convinto il responsabile dei servizi tecnici Andreas Messerli e il Consiglio comunale. «Abbiamo commissionato al partner IT locale un progetto preliminare», afferma Andreas Messerli. Nei tre mesi successivi, Thomas Matter e il suo team hanno svolto un'analisi dettagliata e rilevato con l'aiuto di Swisscom tutti i collegamenti attivati per il Comune. Si sono recati in tutte le ubicazioni e hanno allestito una struttura quantitativa. Sono stati considerati anche gli utenti partner del Comune, come la scuola, la polizia, la caserma dei pompieri, Spitex, la biblioteca comunale e le applicazioni speciali (telefoni per le chiamate d'emergenza, videosorveglianza e sistemi di allarme). Un'applicazione speciale viene utilizzata, ad esempio, nella centrale di distribuzione dell'acqua. «Di solito, le applicazioni speciali implicano un altro fornitore o fabbricante: abbiamo segnalato al Comune anche questo aspetto», precisa Thomas Matter.

Il progetto preliminare non è stato privo di sorprese. Vi erano dei collegamenti che erano ancora attivi nonostante non venissero più utilizzati dal Comune. Il partner IT ha poi cercato questi collegamenti nell'edificio. «Le buone conoscenze del posto sono molto utili in questi casi», commenta Thomas Matter. «Di regola, consiglio ai Comuni di designare una persona che segua il progetto IP e abbia una visione generale dell'infrastruttura, come Andreas Messerli a Rapperswil: si tratta di una sfida poiché il più delle volte ogni settore gestisce autonomamente i propri collegamenti.» I risultati del progetto preliminare hanno convinto: il Comune di Rapperswil può risparmiare CHF 900 al mese e ammortizzare il passaggio alla tecnologia IP già dopo due anni.

Una realizzazione chiara e graduale

Rapperswil ha poi affidato la realizzazione del progetto al partner IT locale itcnet. Nella prima fase sono stati trasferiti su IP tutti gli impianti telefonici dell'Amministrazione comunale, della scuola e della polizia: essendo impianti moderni è stato possibile migrarli facilmente e rapidamente mediante l'aggiornamento del software e delle licenze. Per il passaggio si è optato per un fine settimana in cui una breve interruzione della comunicazione non avrebbe avuto conseguenze tangibili.

Nella seconda fase, il partner IT ha integrato gradualmente circa otto utenti partner del Comune in una centrale telefonica virtuale dal cloud. «La preparazione è determinante», spiega il direttore. «Noi fissiamo la data in cui Swisscom trasferisce il collegamento e in cui noi sostituiamo gli apparecchi sul posto. Lo stesso giorno è stata eseguita

la migrazione con un semplice clic. Ci siamo occupati anche della formazione dei collaboratori.»

Il ruolo dell'assistenza post-vendita

Andreas Messerli è convinto che la tecnologia IP offra molti vantaggi al Comune: «Ora anche il servizio forestale, la scuola e Spitex hanno numeri interni e questo permette di trasferire più facilmente le comunicazioni. La chiamata circolare e la segreteria telefonica sgravano la Cancelleria comunale: le chiamate possono essere accettate da tutte le postazioni di lavoro ed essere trasferite direttamente.»

Il Comune e il partner IT di Swisscom sono unanimi: una buona assistenza post-vendita è importante. Spesso gli errori emergono solo dopo la messa in servizio del nuovo sistema. Anche a Rapperswil si è scoperto un errore di programmazione che impediva il corretto inoltro delle chiamate: si è trovata subito una soluzione. Nei prossimi mesi, la centrale di distribuzione dell'acqua verrà trasferita su All IP non appena il fornitore del sistema avrà approntato il software e l'hardware. L'ingresso di Rapperswil nell'universo IP è avvenuto in tempo utile e a piena soddisfazione di tutte le parti coinvolte.

Il Comune di Rapperswil (AG)

- > Abitanti: 5'100
- > Collaboratori dell'Amministrazione comunale: 62
- > Passaggio a All IP: concluso nel luglio 2015
- > Risparmi conseguiti: circa 900 franchi al mese