

Soluzioni All IP individuali per PMI

# Pronti per le opportunità della digitalizzazione grazie ad All IP

Le crescenti esigenze in termini di qualità, raggiungibilità e sicurezza dei dati, sia sul fronte dei clienti, sia su quello dei traduttori e revisori operanti in rete in ogni parte del mondo, imponevano la realizzazione di nuove forme di collaborazione virtuale. Diction SA è passata all'azione decidendo di adottare la tecnologia All IP. L'esempio del fornitore di servizi linguistici illustra gli aspetti determinanti cui prestare attenzione fino alla messa in funzione definitiva, nonché l'importanza del punto di vista dei clienti e degli utenti per sfruttare in maniera efficiente le opportunità offerte dalla telefonia IP.



*Il direttore Patrick Fassbender apprezza la soluzione di comunicazione flessibile per gli 88 collaboratori.*

Finalmente! Presso Diction SA con sede a Buchs (SG), da febbraio l'intera comunicazione si svolge tramite All IP. Il direttore Patrick Fassbender, a capo dell'azienda da due anni, è sollevato. Era infatti previsto che il passaggio alla tecnologia IP avvenisse senza interruzioni dell'esercizio e senza il minimo coinvolgimento dei clienti. A parte qualche piccolo problema iniziale, tutto è andato per il meglio. Gli 88 collaboratori sono raggiungibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7 tramite la telefonia IP, sia che si trovino in una delle sedi, sia che lavorino in modo decentrato e transfrontaliero nel proprio home office. Anche l'organizzazione del complesso servizio di picchetto per il fine settimana, che coinvolge anche collaboratori in Spagna e a Vancouver, si è svolta come previsto. Questo era particolarmente importante per Diction, poiché del servizio clienti eccellente l'azienda ha fatto il proprio vessillo.

## Pianificazione ex novo

Il vecchio impianto telefonico di Diction era ormai decisamente obsoleto. «Questo ci ha offerto la possibilità di pianificare ex novo. Abbiamo riflettuto attentamente sul futuro della nostra attività, sulle esigenze della comunicazione con i clienti e sulla collaborazione all'interno dell'azienda», così descrive Patrick Fassbender l'approccio strategico. Per l'azienda le questioni cruciali ruotavano intorno alle seguenti domande: come si può utilizzare la tecnologia IP in modo efficiente e sostenibile? Come è possibile garantire che la soluzione sia ampliabile e flessibile, nonché in grado di tenere il passo con la crescita dell'organizzazione? Come si configureranno in futuro i costi della telefonia? Come garantiamo la trasmissione e la memorizzazione sicure dei dati confidenziali?

## Priorità alla sicurezza dei dati

Per Diction la sicurezza dei dati è prioritaria per una collaborazione con i clienti basata sulla fiducia. Per garantire ai propri clienti in prevalenza svizzeri la memorizzazione e la trasmissione dei dati in reti sicure in Svizzera, Diction ha scelto Swisscom come partner. «Swisscom è risultata essere il referente svizzero più indicato per la memorizzazione dei dati nonché nel ruolo di Premium Partner di Skype for Business (soluzione professionale di telefonia, messenger e video per i clienti commerciali)», spiega Patrick Fassbender.

Il passaggio ad All IP doveva garantire il servizio di videotelefonia, la condivisione e la trasmissione confidenziale di documenti, nonché l'incontro virtuale tramite audio o videoconferenze dei collaboratori che lavorano in modo decentrato. Skype for Business, con le sue svariate possibilità, si è rivelato lo strumento ideale per la collaborazione, anche grazie alla familiarità con questo tipo di comunicazione in ambito privato.



*Le traduzioni giungono, da tutto il mondo, nella sede centrale di Diction a Buchs. Il passaggio ad All IP è stato fatto eseguire da Patrick Fassbender, direttore dell'azienda, in collaborazione con il partner per l'installazione locale.*

## Passo dopo passo verso la soluzione

«Tramite una serie di passi iterativi abbiamo analizzato e documentato le esigenze per poi verificarne la fattibilità con i partner. Una volta chiariti tutti i requisiti, il capoprogetto di Swisscom ha realizzato il passaggio ad All IP in collaborazione con il partner di installazione locale. Si è trattato di un progetto ben ponderato e strutturato, con tempi e scadenze previsti per la simulazione di scenari di prova prima del passaggio definitivo.»

## Evitare lungaggini e creare consenso

Patrick Fassbender consiglia di pianificare per tempo, di richiedere fin da subito la consulenza di esperti per approfondire tutte le questioni rilevanti e di chiarire le esigenze e i requisiti anche con i collaboratori. Quanto più precisa è l'analisi delle esigenze degli utenti, tanto maggiore è il consenso da parte dei collaboratori e la loro disponibilità a scoprire le opportunità offerte dalla nuova tecnologia e a prendere congedo dalle vecchie abitudini.

L'investimento in termini di tempo si ripaga, in quanto consente di evitare lungaggini inutili dopo l'introduzione del nuovo sistema. Soprattutto se si sceglie una soluzione individuale deve essere chiaro che un processo di questo tipo è più lungo e più complesso di quanto si pensi. Dall'acquisto all'installazione è trascorso più di un anno. In particolare nelle PMI, in cui spesso accanto alla gestione corrente rimane ben poco tempo per altre faccende, è senz'altro importante tenere conto di questo aspetto.

## Cambiamento culturale tramite nuove forme di collaborazione

Per consentire ai collaboratori di familiarizzare con le possibilità e l'uso del nuovo sistema ed evitare problemi iniziali, sono stati offerti training su Skype for Business, in parte online, in parte a Buchs. La maggior parte dei collaboratori di Diction lavora nel proprio home office, ma si incontra regolarmente presso la sede principale. Questi incontri sono stati sfruttati per far conoscere loro i tool per la collaborazione digitale e le opportunità offerte da All IP per la condivisione delle conoscenze e l'evoluzione in un'organizzazione della conoscenza.

Ormai da anni nel settore si impiegano sistemi di traduzione assistita, che aiutano a garantire una qualità costante. La crescente digitalizzazione funge da impulso anche per i tool di traduzione. «Utilizziamo questi strumenti e non vogliamo rinunciarci.» Tuttavia, nel campo della traduzione, l'uomo, in veste di traduttore, è e rimarrà ancora a lungo al centro del processo. Di questo Patrick Fassbender è pienamente convinto e non teme che le macchine saranno presto in grado di sbrigare il complesso lavoro linguistico svolto dal suo team.

## Lista di controllo

### Procedura

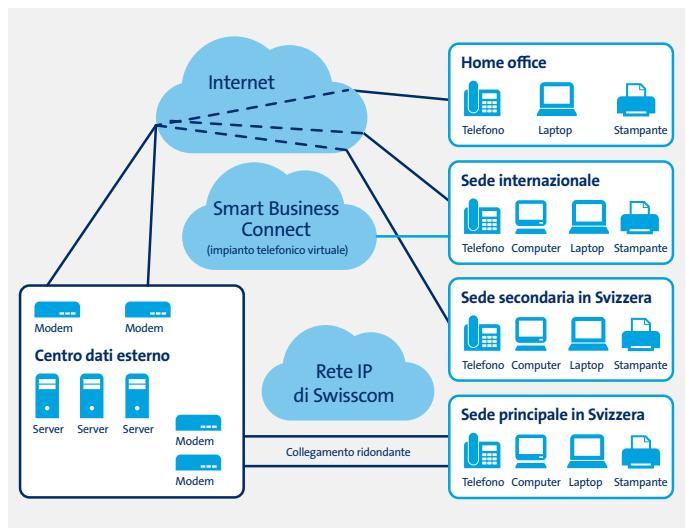
- Controllare l'infrastruttura esistente
- Sostituire o aggiornare soluzioni non compatibili con IP
- Ordinare un collegamento IP tramite Swisscom o un partner
- Mettere in funzione la nuova soluzione



### Importanti domande riguardanti il passaggio ad All IP

- Dove si colloca concretamente il tema All IP in azienda?
- Quali requisiti sono necessari per la nuova soluzione (funzionalità, disponibilità, sicurezza IT ecc.)? Quanto ampliabile deve essere la soluzione?
- Le nuove applicazioni richiedono un adeguamento del cablaggio?
- Si sceglie un'offerta standard o è necessaria una soluzione individuale?
- Quali applicazioni sono interessate dal passaggio a IP? (Telefono, apparecchi terminali, applicazioni speciali come impianti d'allarme, telefoni per ascensori, sistemi domotici ecc.)
- Quali interfacce devono essere garantite? (Deviazione delle chiamate, raggiungibilità 24 ore su 24, servizi di pacchetto, chiamate d'emergenza ecc.)
- I collaboratori come telefoneranno ai clienti in futuro? Sono necessari corsi di formazione? Sono necessari telefoni IP o si telefona direttamente dallo schermo?
- Quali soluzioni di comunicazione o banca dati sono in programma e come si configurerà la futura collaborazione interna ed esterna?
- Come è possibile aumentare ulteriormente l'efficienza dei processi in azienda?
- In che modo può posizionarsi l'azienda come datore di lavoro moderno (employer of choice) e acquisire e sviluppare i collaboratori più validi impiegando nuove forme di lavoro?

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



*Sempre più aziende puntano su forme di collaborazione indipendenti dall'ubicazione, posizionandosi allo stesso tempo come interessanti datori di lavoro.*

## Ritratto aziendale



*Patrick Fassbender,  
direttore di Diction*

Diction SA con sede a Buchs (SG) è un fornitore di servizi linguistici e offre traduzioni, revisioni, correzioni e redazioni in oltre 30 lingue. La start up fondata nel 2004 come impresa individuale conta oggi oltre 80 traduttori interni e collabora con una rete di traduttori esterni. Diction ha altre sedi a San Gallo e Vancouver e offre ai propri clienti un servizio personale 24 ore su 24. L'organizzazione ha una struttura dezentata, i collaboratori lavorano in maniera flessibile nei propri home office in diversi paesi.

[www.diction.ch](http://www.diction.ch)

## Passaggio di Swisscom ad All IP



Entro la fine del 2017 Swisscom intende passare dall'ormai antiquata tecnologia di rete fissa tradizionale ad All IP, la tecnologia avanguardistica basata sul protocollo internet. Con All IP, tutti i servizi (internet, TV e ora anche la telefonia di rete fissa) verranno trasmessi sulla stessa rete. A partire dal 2018 la modernizzazione avverrà regione per regione, fino al passaggio completo ad All IP. Il passaggio ad All IP è in atto su scala mondiale.