

Cosa dicono i partner sul futuro con All IP

Da oltre quattro anni ormai Swisscom, in collaborazione con i suoi partner d'installazione, si occupa del passaggio della telefonia di rete fissa tradizionale ad All IP in tutta la Svizzera. Nel frattempo oltre 1,9 milioni di clienti beneficiano delle possibilità di questa nuova tecnologia. Abbiamo chiesto a due partner d'installazione molto diversi tra loro quali sono le sfide relative ad All IP che devono affrontare non solo le PMI, ma anche gli stessi installatori nel loro ruolo di partner dei provider.

Walter Neff, Inconet Technology GmbH, Swisscom Platin Partner

Cinque anni fa, Walter Neff fondò Inconet insieme ai suoi fratelli. Oggi l'azienda conta dieci collaboratori e nel 2018, per la prima volta, assumerà anche un apprendista in telematica. Fin dall'inizio, Inconet è stata orientata verso l'innovativa tecnologia IP. I fratelli hanno riconosciuto che IP presuppone una nuova filosofia nel rapporto con i clienti, nel modo di collaborare e in termini di competenze tecniche.

Poiché a partire dal 2018 le prime località e le regioni più grandi saranno passate completamente ad All IP, nel suo ruolo di partner Swisscom, Inconet ha contattato attivamente i suoi clienti. I fattori decisivi per il successo sono la consulenza e, in primo luogo, saper ascoltare. Le questioni relative all'informatica e alla digitalizzazione sono complesse. Solo quando il cliente è stato realmente compreso si può passare all'elaborazione di una soluzione appropriata.

Per il futuro l'impresa necessita di ulteriori competenze poiché il profilo professionale è in fase di forte cambiamento. Oggi infatti si installa di meno, in compenso si collega e si programma di più. Una situazione che per le classiche imprese di installazione elettrica non è sempre facile. Inconet investe dunque molto nella formazione e nel perfezionamento. Walter Neff è convinto che in futuro non sarà più possibile sapere tutto e offrire l'intera gamma di servizi. Sarà invece necessario concentrarsi maggiormente sulle partnership tra specialisti IP e partner d'installazione.

La rete e la sicurezza IT al centro dell'attenzione

Con All IP l'hardware contribuirà un po' meno al fatturato, ma in compenso si venderanno più servizi. Il passaggio della

telefonia ad All IP, per molte PMI rappresenta solo l'inizio. Secondo Walter Neff le reti e la sicurezza IT nonché l'ulteriore sviluppo dei sistemi esistenti saranno sempre più al centro dell'attenzione.

L'apparecchio telefonico è ancora parte integrante dell'equipaggiamento di quasi tutti gli uffici, ma grazie alle soluzioni Cloud, la collaborazione interna potrà essere ottimizzata. Alla telefonia tramite headset si aggiungeranno la chat, la telefonia sullo schermo, la condivisione dei file e le conferenze telefoniche come pure l'integrazione dei sistemi di CRM. Il viaggio proseguirà anche con All IP. Per questo Walter Neff ritiene che un rapporto affidabile con l'operatore di telecomunicazione sia molto importante. Solo nel momento in cui si verifica un problema è possibile accertare il funzionamento delle interfacce.

www.inco-net.ch/de

Michael Bürki, Haefeli Elektro, Swisscom Platin Partner

Fondata nel 1928 a Hägendorf, Haefeli Elektro conta dodici collaboratori. Da tre anni Michael Bürki è responsabile della telefonia IP dell'impresa. In stretta collaborazione con gli installatori elettricisti si occupa dell'interfaccia informatica assieme alla giovane start up Netivity GmbH del vicino comune di Gunzgen. Grazie a questa collaborazione è possibile offrire l'intero processo di passaggio e collegamento da un'unica fonte.

Per quanto riguarda il passaggio delle PMI ad All IP, secondo Michael Bürki e i suoi partner c'è ancora molto da fare. Tante PMI iniziano a occuparsi solo ora del passaggio, altre continuano a esitare. Molte temono che dopo il passaggio alla tecnologia IP la telefonia non funzioni più.

Ecco perché è ancora più importante parlare con il cliente. Infatti è solo dopo un'attenta analisi di tutte le esigenze che sarà possibile pianificare correttamente le soluzioni, il cui funzionamento potrà infine essere garantito. Ciò vale in particolare per il collegamento in rete delle sedi. Per essere del tutto sicuro, prima dell'implementazione Michael Bürki realizza sempre un prototipo. Una procedura apprezzata molto dai clienti.

Sono tante le persone che vogliono «toccare con mano» i vantaggi della tecnologia IP. Col tempo questa esigenza ha portato all'allestimento di una specie di showroom a Hägendorf. È qui che Bürki invita i clienti a provare di persona il collegamento in rete delle sedi, la telefonia IP e anche le soluzioni UCC. In futuro, nella consulenza dei clienti ci saranno numerose opportunità di sviluppo. La tendenza futura secondo Bürki: il passaggio dei clienti PMI a Smart Business Connect, alle soluzioni UCC e ai software di telefonia.

www.haefeli-elektro.ch

Swisscom AG

www.swisscom.ch/ip

Opzione per chiamate di emergenza

Con Swisscom Line basic e l'opzione per la protezione dalle interruzioni è disponibile una doppia sicurezza in caso di interruzioni dell'erogazione di corrente o della rete: ad assicurare il funzionamento del router vi sono una batteria (USP) e una chiavetta USB. La soluzione è stata sviluppata soprattutto per la telefonia di emergenza analogica (ad es. per ascensori). Maggiori info: www.swisscom.ch/protezione-interruzioni