



BASTA
PARLARE DI INNOVAZIONE.
INIZIAMO
A TROVARE NUOVE SOLUZIONI.
INNOVAZIONE PER IL SETTORE
DELLE TELECOMUNICAZIONI.

OTTIMIZZARE I SOFTWARE

INTEGRARE LE FUNZIONI

AUMENTARE IL LIVELLO DI SERVIZIO

Per ordinare e saperne di più,

CHIAMA IL NUMERO 02.70316122

o visita il sito

ibm.com/software/it/solutions-catalog

INNOVAZIONE PER IL SETTORE DELLE TELECOMUNICAZIONI.

COSA SI PUÒ FARE?

Le aziende del Settore delle Telecomunicazioni si trovano oggi a operare in un mercato sempre più competitivo, dove la conquista e la fidelizzazione dei clienti costituiscono una sfida quotidiana. Una sfida resa ancora più impegnativa dalla convergenza fisso-mobile e dalle pressioni normative. Per questo, un'azienda di telecomunicazioni non può limitarsi a parlare di innovazione. Deve trovare soluzioni che garantiscano la massima flessibilità per rispondere in tempo reale alle richieste dei clienti e battere la concorrenza: dallo sviluppo di software con nuovi standard d'eccellenza o di sistemi di gestione che risolvano i problemi prima che interessino gli utenti, fino all'introduzione di strumenti che forniscano al Servizio Clienti tutte le informazioni necessarie.

IBM, insieme ai propri Business Partner, è da tempo impegnata nella realizzazione di sofisticati prodotti e servizi destinati alle aziende di telecomunicazioni in tutto il mondo. Questo catalogo analizza alcune storie di successo di aziende che hanno raggiunto i propri obiettivi di innovazione e fidelizzazione della clientela grazie a soluzioni IBM.



NELLE PAGINE SEGUENTI, SONO DESCRITTI TRE CASI REALI
IN CUI AZIENDE DEL SETTORE TELECOMUNICAZIONI
HANNO UTILIZZATO CON SUCCESSO SOLUZIONI INNOVATIVE.

OTTIMIZZARE I SOFTWARE

Verizon Business ha implementato strumenti per ottimizzare i software, accelerando lo sviluppo e migliorando la soddisfazione dei clienti.

A pagina 5

INTEGRARE LE FUNZIONI

Swisscom Mobile ha centralizzato servizi e infrastrutture, riducendo drasticamente la segnalazione di problemi.

A pagina 9

AUMENTARE IL LIVELLO DI SERVIZIO

Shanxi Mobile ha snellito le interazioni tra i sistemi di CRM, analisi e fatturazione, incrementando la performance e il livello di servizio.

A pagina 12



PER
SAPERNE
DI PIÙ.

SISTEMI IBM

Se sei interessato all'hardware descritto in questo catalogo, chiama il Numero Verde 800 235 335.

ASSISTENZA DEL TEAM DI SERVIZI IBM

Per ricevere il servizio di assistenza di IBM, chiama il Numero Verde 800 335 541.

TUTTO QUEL CHE SERVE, DALLA A AL System z

La gamma di prodotti presentata in questo catalogo può aiutarti a risolvere problematiche di business specifiche; esiste comunque anche un'ampia gamma di software e strumenti online per IBM System z, la piattaforma mainframe leader di mercato.

Per saperne di più, visita il sito

ibm.com/systems/it/z

PARLARE FA PERDERE TEMPO. FARE AIUTA A RISPARMIARLO.

VERIZON BUSINESS, CHE DISTRIBUISCE SOLUZIONI DI E-GOVERNMENT IN TUTTO IL MONDO, AVEVA BISOGNO DI SOLUZIONI DI QUALITÀ ELEVATA IN GRADO DI SODDISFARE LE ESIGENZE DEI CLIENTI NEI TEMPI CONCORDATI.



CON SOLUZIONI IBM, **VERIZON BUSINESS** HA MIGLIORATO LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI.

Le aziende di telecomunicazioni devono trovare sistemi sempre più veloci e innovativi per coordinare gli sforzi di team dislocati in aree geografiche diverse e mantenere il vantaggio competitivo sulla concorrenza.

L'ESIGENZA DI VERIZON

Verizon Business era consapevole che la sua crescita dipendeva dalla possibilità di trovare un sistema per ricevere le richieste dei clienti e fornire il servizio rispettando i tempi. Con i prodotti IBM, questa istanza si è tradotta in fatti concreti.

OTTIMIZZARE I SOFTWARE.

VERIZON BUSINESS HA MIGLIORATO LA PERFORMANCE E GUADAGNATO IN AFFIDABILITÀ GRAZIE A SOLUZIONI AVANZATE IBM.

IBM RATIONAL REQUISITEPRO

Uno strumento di gestione che, grazie alle funzionalità del database, consente di monitorare le esigenze della clientela, analizzandone in un secondo tempo l'impatto. Con questa soluzione IBM, Verizon Business è riuscita a portare a termine i propri progetti nei tempi pattuiti, ottimizzando la prestazioni e le risorse impiegate. Un intuitivo strumento per la gestione delle esigenze e degli scenari di utilizzo, che consente ai team di gestire e condividere le richieste con semplici metodi basati su documenti, e di usufruire delle funzionalità del database quali monitoraggio delle esigenze e analisi dell'impatto. Il risultato? Migliore comunicazione e gestione delle richieste, con maggiori probabilità di portare a termine i progetti in tempo, senza sfiorare il budget e andando addirittura al di là delle aspettative.

IBM RATIONAL ROSE DEVELOPER FOR JAVA

Un ambiente completo per la modellazione visiva basato sul linguaggio UML. Genera codice dai tuoi modelli per favorire l'avvio del processo di sviluppo e promuovere attività di roundtrip engineering.

IBM RATIONAL CLEARCASE

Un sistema che, integrandosi con altre soluzioni Rational per lo sviluppo del software, ha permesso a Verizon Business di migliorare notevolmente il flusso di informazioni, facilitando anche la distribuzione delle applicazioni. Consente di gestire e controllare le risorse software lungo l'intero ciclo di vita. Le funzioni sofisticate di controllo della versione, la gestione automatica del workspace, il supporto per lo sviluppo parallelo, l'accesso trasparente in tempo reale a file e directory e la gestione di build e versioni consentono di migliorare la produttività e di accelerare la distribuzione delle applicazioni.

OTTIMIZZARE I SOFTWARE.

GRAZIE A UN'INNOVATIVA PIATTAFORMA DI SVILUPPO INTEGRATA, VERIZON BUSINESS HA DATO NUOVO IMPULSO AL PROPRIO BUSINESS.

ABBATTERE I COSTI MANTENENDO UNO STANDARD QUALITATIVO ELEVATO.

IBM RATIONAL CLEAR QUEST

Verizon Business utilizza Rational ClearQuest per monitorare i difetti e gestire le modifiche. Offre funzioni di gestione delle modifiche lungo l'intero ciclo di vita del software. L'automazione dei processi consente di creare processi ripetibili, applicabili e prevedibili. Le funzioni di monitoraggio dei difetti e delle modifiche contribuiscono a documentare e a gestire i problemi fino alla loro risoluzione. Le firme elettroniche, l'autenticazione degli utenti e i registri delle verifiche consentono di soddisfare i requisiti di conformità normativa. L'integrazione con strumenti per la gestione delle esigenze e delle build, di sviluppo, di testing e di implementazione favorisce il monitoraggio dell'intero ciclo di vita.

IBM RATIONAL ROBOT

Con le soluzioni Rational di IBM, in grado di creare test funzionali e di regressione automatizzati, Verizon Business può mettere in contatto chi propone idee per nuovi prodotti con i vari team di sviluppo, ottimizzando tempi e risorse. Un versatile strumento automatizzato per il testing funzionale e di regressione studiato per i team che utilizzano un gran numero di tecnologie client/server. Dotato di un intuitivo linguaggio di script per il testing e di funzioni estensibili di supporto del controllo dei test.

Per maggiori informazioni visita il sito
ibm.com/software/it/rational

OTTIMIZZARE I SOFTWARE.

PER FORNIRE NUOVI SERVIZI E MONITORARNE
COSTANTEMENTE GLI EVENTUALI PROBLEMI,
VERIZON COMMUNICATIONS SI AFFIDA
ALLA DISPONIBILITÀ DEL DATABASE OLTP.

GRAZIE A
SOLUZIONI IBM,
VERIZON
PUÒ EROGARE
NUOVI SERVIZI
IN TEMPI BREVI,
CONTENENDO I COSTI.

Verizon è un'azienda che implementa una nuova applicazione quasi ogni mese: la perfetta gestibilità del database è, perciò, un'esigenza imprescindibile.

IBM INFORMIX DYNAMIC SERVER ENTERPRISE EDITION

La tecnologia Informix Dynamic Server garantisce a Verizon l'affidabilità, la stabilità e la flessibilità di cui l'azienda ha bisogno, grazie a una piattaforma capace di supportare centinaia di migliaia di transazioni al giorno (uno dei sistemi più grandi di Verizon gestisce circa 6.000 transazioni al minuto, con picchi 10 volte superiori).

Il tempo di risposta è mediamente inferiore al secondo. Garantisce prestazioni OLTP, affidabilità e un'amministrazione quasi automatica. La versione 10 offre notevoli miglioramenti in termini di prestazioni, disponibilità, protezione e gestibilità rispetto alle versioni precedenti, compresa una tecnologia in attesa di essere brevettata che elimina praticamente i tempi di fermo e automatizza numerose attività legate all'implementazione di sistemi aziendali mission-critical.

Per maggiori informazioni visita il sito
ibm.com/software/it/db2

PARLARE NON SODDISFA I CLIENTI. FARE LI RENDE FEDELI.

GRAZIE A SOLUZIONI IBM, SWISSCOM MOBILE
HA CENTRALIZZATO LA GESTIONE DEI SERVIZI,
OTTIMIZZANDO LA PERFORMANCE.



SWISSCOM MOBILE HA CONSOLIDATO LA PROPRIA POSIZIONE DI LEADER GRAZIE ALL'INTEGRAZIONE DEL SISTEMA.

Swisscom Mobile, l'azienda leader nel settore delle telecomunicazioni in Svizzera, voleva trovare un sistema unificato per la gestione delle segnalazioni di errore, in grado di garantirle la sua posizione sul mercato.

L'ESIGENZA DI SWISSCOM MOBILE

Nel corso degli anni, Swisscom Mobile aveva aggiunto nuovi servizi, come GPRS e UMTS. Aveva anche implementato nuove reti, come P-WLAN. Tuttavia, ciascuno di questi elementi veniva gestito in modo autonomo.

La conseguenza? Il personale non riusciva ad avere una panoramica dello stato dei problemi, delle prestazioni e dei servizi, rischiando di ridurre il grado di soddisfazione dei clienti. Per risolvere la situazione e gestire le segnalazioni di errori, serviva un sistema integrato su tre livelli: acquisizione, per la gestione consolidata delle operazioni; elaborazione, per la correlazione degli eventi; presentazione, per rendere più visibili i servizi.

Con il software IBM Tivoli Netcool, Swisscom Mobile è riuscita a far quadrare il cerchio.

INTEGRARE LE FUNZIONI.

SOFTWARE IBM TIVOLI NETCOOL

Tivoli Netcool integra in una sola schermata una ventina di sistemi di gestione. Il risultato? A parità di risorse, il servizio fornito alla clientela è triplicato.

Dati provenienti dal livello di acquisizione, informazioni sugli errori e dati sull'inventario sono associati in tempo reale: in questo modo, Swisscom Mobile può individuare velocemente i problemi di rete e intervenire con prontezza.

Molti dei fornitori di servizi leader mondiali utilizzano Tivoli Netcool per consolidare e gestire gli eventi, le prestazioni di rete, la qualità del servizio e l'esperienza dei clienti in ambienti complessi ed eterogenei di grandi dimensioni. Il portafoglio di software Tivoli Netcool offre una vasta gamma di funzionalità di raccolta, consolidamento e associazione che aiuta le organizzazioni a identificare e risolvere rapidamente i problemi, oltre che a migliorare l'efficienza operativa. Coniugando funzionalità in tempo reale di modellazione dei servizi e di analisi dell'impatto con caratteristiche scalabili di gestione degli errori e della rete, il portafoglio di software Tivoli Netcool consente alle organizzazioni di gestire con efficacia la disponibilità, le prestazioni, la qualità e la protezione delle applicazioni e dei servizi del business.

Per maggiori informazioni sulle offerte Tivoli Netcool visita il sito

ibm.com/software/it/tivoli

INTEGRARE LE FUNZIONI.

LA COMPLESSITÀ DELLA RETE GSM
IMPONEVA INFATTI UN SISTEMA DI GARANZIA
DEI SERVIZI FLESSIBILE,
CENTRALIZZATO ED EFFICIENTE.
GRAZIE A IBM, L'AZIENDA PUÒ MONITORARE
LE RETI WIRELESS ESISTENTI E FUTURE.

IBM TIVOLI BUSINESS SERVICE MANAGER

Per massimizzare la performance, fornisce visibilità e informazioni in tempo reale. In questo modo, dirigenti e responsabili di reparto possono tenere sotto controllo le prestazioni in rapporto agli obiettivi.

IBM LOTUS QUICKR

Un'offerta per la collaborazione tra i team basata su Web 2.0 e studiata per favorire la condivisione di ogni genere di contenuti con team virtuali.

IBM LOTUS SAMETIME

Una piattaforma IBM leader del mercato per collaborazione e comunicazioni unificate che coniuga presence awareness, IM aziendale e Web conferencing.

Offre le caratteristiche di protezione di cui le aziende hanno bisogno e dispone di funzioni VoIP, rilevamento della posizione geografica, interoperabilità gestita con reti IM pubbliche, client mobili e una solida community di Business Partner per integrazione telefonica e video.

Per maggiori informazioni visita il sito
ibm.com/software/it/lotus

PARLARE FA LIEVITARE I COSTI. FARE VELOCIZZA LE OPERAZIONI.

GRAZIE A SOLUZIONI IBM, SHANXI MOBILE
HA SEMPLIFICATO LO SCAMBIO DI DATI
TRA I SISTEMI ESISTENTI.



SHANXI MOBILE HA RAGGIUNTO LIVELLI DI ECCELLENZA OPERATIVA.

La qualità del servizio offerto alla clientela è uno dei fattori chiave per la crescita del business. In quest'ottica, è fondamentale garantire l'integrazione di informazioni eterogenee in tutta l'organizzazione. Per risparmiare tempo e risorse.

L'ESIGENZA DI SHANXI MOBILE

Shanxi Mobile Communications Company, un'affiliata di China Mobile Communications Company, offre servizi di comunicazioni wireless a oltre 8 milioni di persone. In passato, si avvaleva di applicazioni indipendenti per supportare i sistemi di CRM, analisi e fatturazione. E la risoluzione dei problemi richiedeva mediamente due giorni e molta fatica inutile da parte del personale. Serviva un sistema dinamico che integrasse tutte le piattaforme di applicazione.

Ricevi le informazioni più aggiornate sulla SOA direttamente sul tuo desktop: scarica l'IBM SOA Widget visitando il sito (US)

ibm.com/software/catalog/telecom/soawidget

AUMENTARE IL **LIVELLO** DI SERVIZIO.

PER FORNIRE AI CLIENTI UN SERVIZIO
ANCORA PIÙ EFFICACE, IBM OFFRE
UNA VASTA GAMMA DI SOLUZIONI.

IBM WEBSPHERE BUSINESS INTEGRATION SERVER

Shanxi Mobile ha integrato i sistemi CRM, di analisi del business e di fatturazione, in precedenza divisi da barriere insuperabili, tramite la realizzazione di una SOA altamente flessibile. In caso di aggiunta di ulteriori sistemi, questa può essere ulteriormente aggiornata in tempi rapidissimi. Consente di integrare i processi, gestire i collaboratori e mettere in contatto tutti i reparti dell'azienda. WebSphere Business Integration Server coniuga l'integrazione dei processi del business con la connettività tra le applicazioni per aiutare l'azienda a incrementare le entrate, ridurre i costi e aumentare la soddisfazione dei clienti. Crea e implementa nuovi processi del business, sincronizza le informazioni del business tra più applicazioni su piattaforme eterogenee, modifica e migliora i processi in base ai cambiamenti delle condizioni.

IBM WEBSPHERE PROCESS SERVER

Grazie all'impiego di questa soluzione, Shanxi Mobile ha registrato un'impennata nel livello di produttività dello staff, semplificando le operazioni del servizio clienti. IBM WebSphere Process Server è un prodotto di nuova generazione per l'integrazione e l'automazione dei processi di business mediante servizi aziendali basati su una SOA.

IBM WEBSPHERE APPLICATION SERVER

Un server in grado di sviluppare, implementare e gestire le applicazioni del business on demand. Offre un motore per le transizioni ad alta prestazione, scalabile per le applicazioni di business dinamiche.

IBM LOTUS CONNECTIONS

Un social software studiato per le esigenze di business più impegnative. Fa leva sulle conoscenze complessive dell'organizzazione, dei partner e dei clienti, intrecciando nuovi rapporti dinamici tra le persone, le loro attività e le informazioni di cui dispongono.

SOFTWARE IBM PER PORTALI E COLLABORAZIONE

La SOA aiuta a ottimizzare la produttività del tuo staff e a semplificare la collaborazione. IBM offre tecnologie sofisticate, leader sul mercato, per portali e collaborazione in tempo reale: la base delle SOA.

Per maggiori informazioni visita il sito
ibm.com/software/it/lotus

RISORSE AGGIUNTIVE.

EVENTI E WEBINAR IBM PER IL SETTORE DELLE TELECOMUNICAZIONI

IBM sa che il mantenimento dei vantaggi competitivi è una priorità per le aziende del tuo settore.

Per scoprire come mettere in atto programmi vincenti, partecipa agli eventi e ai webinar IBM.

Per saperne di più, visita

ibm.com/events/it

SERVIZI DI CONSULENZA IBM PER IL SETTORE DELLE TELECOMUNICAZIONI

L'esperienza e la competenza di IBM possono essere un ottimo punto di partenza per risolvere i più complessi problemi di business.

Per saperne di più, visita

ibm.com/gbs/it

FINANZIAMENTI **SU MISURA** PER LE AZIENDE DI TELECOMUNICAZIONI.



IBM Global Financing può rispondere alle esigenze delle aziende di telecomunicazioni, adattando il finanziamento per un progetto su vasta scala in rapporto alla durata e portata del progetto stesso. Un solo contratto IBM Project Financing può provvedere a hardware, software e servizi associati a un determinato progetto, consentendo inoltre di programmare i pagamenti in base alle specifiche necessità.

Per saperne di più, chiama il numero 02.70316122
o visita il sito

ibm.com/software/it/solutions-catalog



ibm.com/software/it/solutions-catalog