

**Soluzioni di comunicazione e collaborazione**

**White paper**

Maggio 2008

**Lotus** software



## **Estensione dei vantaggi delle comunicazioni unificate con il software Lotus Sametime**

---

## Indice

---

- 2** *Sommario*
- 3** *Obiettivo: sfruttare le risorse IT e di telefonia per migliorare i processi di collaborazione e aziendali*
- 6** *Supporto delle tecnologie di comunicazione unificate con il software IBM Lotus Sametime e i servizi IBM*
- 8** *I Business Partner IBM offrono estensioni telefoniche per il software Lotus Sametime*
- 10** *Programmi di IBM per il software Lotus Sametime Unified Telephony*
- 13** *Implementazione di soluzioni di comunicazione e collaborazione unificate*
- 15** *Riepilogo*

## Sommario

Per rimanere competitive, le aziende devono fornire prodotti e servizi più velocemente, migliorare il servizio clienti e velocizzare le procedure decisionali. Le aziende si stanno rendendo conto che, unificando le comunicazioni telefoniche con gli strumenti di collaborazione in tempo reale e integrando queste funzionalità di comunicazione nei processi di business, riescono a ridurre i tempi e il time to market. Poiché queste nuove funzionalità di comunicazione devono essere incluse nell'ambito di una strategia aziendale completa, i responsabili IT e delle telecomunicazioni stanno collaborando per identificare e implementare le soluzioni di comunicazione unificate più adatte in grado di sfruttare ed estendere i propri sistemi IT e di telefonia esistenti nonché offrire supporto per le proprie strategie a lungo termine.

La strategia UC<sup>2</sup> (Unified Communications and Collaboration) di IBM consente alle aziende di diventare più innovative, reattive e flessibili offrendo agli utenti la possibilità di mettersi in contatto e collaborare tramite un'interfaccia unificata. IBM offre il software, i servizi, l'hardware e le alleanze strategiche per collegare gli utenti alle applicazioni, ai dati in qualsiasi momento e ovunque. Il software IBM Lotus Sametime include diverse funzionalità di comunicazione e collaborazione immediatamente utilizzabili, tra cui messaggistica immediata, rilevazione della presenza e della posizione, conversazioni vocali VoIP e chiamate in conferenza, video point-to-point e funzionalità di gestione delle conferenze Web. Il software si integra con la maggior parte delle suite per la produttività dell'ufficio di IBM e Microsoft nonché con applicazioni aziendali. Inoltre, fornisce una piattaforma software aperta che i Business Partner IBM hanno utilizzato per sviluppare una vasta gamma di estensioni di applicazioni per la telefonia, la videoconferenza e per aumentare i vantaggi offerti dal software Lotus Sametime.

---

### Considerazioni principali

---

***IBM può aiutare le aziende a integrare l'infrastruttura di telecomunicazione, inclusi gli ambienti PBX eterogenei, nell'ambito della propria strategia UC per migliorare la collaborazione e i processi aziendali.***

Benché il software Lotus Sametime sia progettato per unificare una vasta gamma di funzionalità, in questo documento viene sottolineato come le aziende possano integrare la propria infrastruttura di telecomunicazione nella propria strategia UC (Unified Communications) per migliorare la collaborazione e le attività decisionali e per migliorare la velocità e l'efficienza dei propri processi aziendali. Vengono illustrati i vantaggi di un'infrastruttura di comunicazione unificata e le funzionalità offerte dal software Lotus Sametime e vengono descritte le estensioni offerte dai Business Partner IBM. In questo documento viene illustrata un'anteprima del software IBM Lotus Sametime Unified Telephony, progettato per ottimizzare l'integrazione della telefonia per le aziende con ambienti PBX eterogenei. Infine viene descritto in che modo le elevate conoscenze dei processi aziendali industriali e l'esperienza nell'integrazione di sistemi di IBM possa aiutare a ridurre i rischi e velocizzare il time to value associato alle installazioni di infrastrutture di comunicazione e collaborazione unificate. Utilizzare questo white paper come supporto per la pianificazione delle fasi successive nello sviluppo e nell'implementazione di una strategia UC.

#### **Obiettivo: sfruttare le risorse IT e di telefonia per migliorare i processi di collaborazione e aziendali**

La convergenza di voce, video e dati sulle reti IP sta fundamentalmente trasformando il modo di lavorare. Le aziende di tutte le dimensioni e in diversi settori ritengono che il fattore fondamentale per migliorare la produttività e la reattività aziendale sia costituito dalla capacità di fornire strumenti di comunicazione e collaborazione in modo coerente e razionale dall'interno di un'applicazione aziendale specifica o nell'ambito del contesto del problema o dell'opportunità aziendale. Di seguito alcuni esempi di una serie di settori e applicazioni.

*“La grande promessa della strategia UC è rappresentata dal fatto che consentirà la comunicazione con esperti e responsabili decisionali per facilitare la risoluzione di problematiche aziendali nel modo più adatto per raggiungere l’obiettivo.”*

– Fonte: Forrester Research, *Top Unified Communications Predictions for 2008*, Henry Dewing, Ellen Daley e April Lawson, 20 febbraio 2008.

La possibilità di accedere a esperti in modo rapido consente a un bancario o a qualsiasi altro dipendente a diretto contatto con i clienti, di offrire un servizio migliore e più rapido che comporterà una maggiore fidelizzazione del cliente e un aumento delle vendite presso le filiali periferiche. Nell’ambito di una filiale bancaria, il cassiere ha l’opportunità di illustrare al cliente diversi prodotti o servizi bancari specializzati, quali mutui o certificati di deposito. Poiché il cassiere non è uno specialista di tutte le offerte bancarie, dovrà identificare gli esperti del prodotto e determinare chi è disponibile per una consulenza. Grazie all’unificazione delle funzionalità di comunicazione e di collaborazione, la disponibilità degli esperti viene indicata sulla destra dello spazio del cassiere il quale potrà consultarli mediante una chat testuale, una conversazione vocale o una conferenza avviata con un semplice clic. Il software di gestione delle chiamate consente quindi di indirizzare la chiamata al dispositivo di comunicazione preferito di ciascun esperto. Grazie a queste funzionalità, il cassiere può collaborare in modo semplice con l’esperto adatto al momento giusto per migliorare il servizio offerto ai clienti e per vendere una maggiore quantità di prodotti bancari. Inoltre, queste funzionalità offrono potenzialmente la possibilità di risparmiare nei costi associati alle telefonate a lunga distanza da una filiale periferica agli specialisti.

Nell’ambito assicurativo, una compagnia assicurativa può realizzare vantaggi aziendali significativi grazie all’integrazione di processi aziendali relativi a stipule di polizze o richieste di indennizzo. Le tecnologie di comunicazione e collaborazione consentono di migliorare la qualità del lavoro completato, ottimizzare la velocità dei processi e semplificare il modo in cui l’azienda conduce il business, il che può rendere l’azienda altamente concorrenziale con gli agenti e i clienti. Durante la stipula di polizze, quando la rilevazione delle presenze viene aggiunta a un’applicazione di un portale extranet, gli agenti possono verificare quali specialisti assicuratori sono online per rispondere a specifiche domande del cliente su una polizza in tempo reale. L’agente può utilizzare una chat testuale o una conversazione vocale tramite VoIP con lo specialista assicuratore per porgli domande e chiarire problemi in sospeso e per velocizzare la procedura di stipula della polizza. Nell’elaborazione delle richieste di indennizzo, l’allestimento di comunicazioni audio e video tra gli agenti e gli specialisti nella gestione di richieste di indennizzo consente di ridurre i tempi di elaborazione, contribuendo alla soddisfazione dell’agente e del cliente con conseguente formulazione di un premio più accurato e contenuto nei costi. In entrambi i casi, ciò consente una riduzione dei costi grazie alla riduzione delle chiamate telefoniche e alla possibilità di gestire lo stesso carico di lavoro con una quantità inferiore di personale.

---

### Considerazioni principali

---

***Le funzionalità di comunicazione e collaborazione consentono di velocizzare i processi aziendali grazie all'interazione personale nel contesto delle applicazioni aziendali.***

In ambito sanitario, i medici professionisti possono utilizzare le soluzioni di comunicazione e collaborazione unificate per trovare rapidamente esperti in base all'ubicazione e all'argomento e per verificare insieme i risultati digitali di una radiografia, di una risonanza magnetica o altre procedure radiologiche. Ciò consente di velocizzare una diagnosi per fornire la migliore terapia per il paziente. Quando sono necessarie cure urgenti, il radiologo è in grado di trovare immediatamente e chiamare il medico curante facendo clic sul nome del medesimo nell'ambito dell'applicazione medica e avviare un consulto in remoto sia che il medico si trovi in ospedale, in uno studio o al telefono cellulare. Gli utenti hanno la possibilità di condividere il proprio desktop in tempo reale, evidenziando i punti salienti di un'immagine e collaborare sulla diagnosi.

Le funzionalità di comunicazione e collaborazione unificate, se applicate ai vari settori, possono essere utilizzate per migliorare virtualmente tutti i tipi di processi di business, compreso lo sviluppo di prodotti, la conduzione di vendite, la risposta a emergenze e l'assistenza ai clienti. Possono velocizzare i processi aziendali standard mediante la gestione delle eccezioni che necessitano dell'interazione personale.

Oltre ai miglioramenti dei propri processi aziendali, una strategia di tipo UC (Unified Communications) consente di ridurre i costi legati all'IT, operativi e di supporto. Infatti, attraverso la propria strategia di unificazione delle tecnologie di comunicazione e di collaborazione, IBM ha ottenuto risparmi considerevoli nei costi telefonici (grazie all'utilizzo della messaggistica immediata) e in spese di viaggio (grazie all'utilizzo delle funzionalità di conferenza Web).

---

**Considerazioni principali**

---

**Supporto delle tecnologie di comunicazione unificate con il software IBM Lotus Sametime e i servizi IBM**

IBM dispone del software, dei servizi, dell'hardware e delle alleanze strategiche che consentono alle aziende di creare sistemi di comunicazione aziendale efficienti utilizzando le tecnologie UC che forniscono un'interfaccia utente familiare e che sfrutta i sistemi IT e di telefonia esistenti.

La strategia UC<sup>2</sup> (Unified Communications and Collaboration) di IBM consente alle aziende di diventare più innovative, reattive e flessibili offrendo agli utenti la possibilità di mettersi in contatto e collaborare tramite un'interfaccia unificata. IBM offre possibilità di implementazione di infrastrutture di comunicazione e collaborazione unificate grazie a piattaforme software aperte e servizi di comunicazione e alla collaborazione con aziende leader nel settore delle reti e delle comunicazioni. IBM è eccezionale nell'offrire il software e i servizi necessari che consentono di integrare i servizi di rilevazione delle presenze, messaggistica immediata, posta elettronica, messaggistica unificata, telefonia e conferenze Web, conferenze audio e video con processi e applicazioni aziendali in ambienti eterogenei.

La famiglia di prodotti Lotus Sametime, la piattaforma software principale della strategia UC<sup>2</sup> di IBM, offre servizi aziendali di messaggistica immediata e Web di elevatissima qualità nonché funzionalità VoIP e video incorporate. Il software Lotus Sametime Standard offre funzionalità immediatamente utilizzabili per un massimo di cinque utenti e conversazioni video point-to-point per un massimo di due interlocutori quando si rende necessaria la videocomunicazione. Inoltre, Lotus Sametime offre l'accesso a una serie di dispositivi mobili ed è progettato per connettersi a sistemi pubblici di messaggistica immediata esterni in modo protetto. Il software funziona a prescindere dalla piattaforma e consente alle aziende di scegliere i sistemi operativi Microsoft® Windows®, Linux® o Apple Macintosh per i propri desktop e Windows, Linux, IBM AIX, Sun Solaris o IBM System i per i propri server. E' inoltre progettato per essere integrato nelle applicazioni aziendali create da altri fornitori e nelle suite di produttività per l'ufficio principali, compreso Microsoft Office, Microsoft Outlook, Microsoft Exchange e IBM Lotus Notes. Di fatto, IBM ha stimato che nel 2007, quasi un terzo dei nuovi clienti di Lotus Sametime fossero utenti Microsoft Outlook. Inoltre, il software Lotus Sametime supporta più directory LDAP (Lightweight Directory Access Protocol), tra cui le offerte di IBM, Microsoft e Sun, che consentono a un'azienda di gestire l'infrastruttura più adatta alla propria attività.

***Il software Lotus Sametime funziona a prescindere dalla piattaforma e può essere integrato in applicazioni aziendali e suite di produttività per l'ufficio di IBM e Microsoft.***

---

### Considerazioni principali

---

***Il software Lotus Sametime offre una piattaforma aperta ed estensibile basata su Eclipse, un toolkit e un'interfaccia per provider di servizi destinata agli sviluppatori.***

Il software Lotus Sametime è progettato per offrire flessibilità e possibilità di scelta alle aziende ai Business Partner IBM e ad altri sviluppatori per estendere le funzionalità native del software Lotus Sametime. Lotus Sametime include SDK (Software Development Toolkit) completi per l'integrazione di funzionalità di comunicazione in tempo reale, incluso il controllo delle presenze, le funzionalità di messaggistica immediata e di telefonia, in applicazioni aziendali come i siti di e-commerce, i portali, gli help desk e le applicazioni aziendali come le applicazioni di automazione delle attività di vendita. I fornitori possono utilizzare il toolkit TCSPI (Telephony Conferencing Service Provider Interface) di Lotus Sametime per integrare una vasta gamma di protocolli SIP (Session Initiation Protocol) o sistemi PBX esistenti, bridge per audioconferenza e soluzioni per videoconferenze. Ad esempio, i fornitori di servizi di telefonia possono utilizzare il toolkit TCSPI per creare plugin lato server connessi ai propri sistemi PBX di back-end per fornire la gestione delle chiamate e il controllo dell'audio. Le funzionalità (ad esempio, chiamate avviabili con un semplice clic) sono integrate nel client Lotus Sametime (senza la necessità di distribuire componenti lato client aggiuntivi) offrendo un'interfaccia utente comune, sia nel caso venga utilizzato software di integrazione fornito da IBM che da Business Partner IBM. Gli elementi dell'interfaccia utente di Lotus Sametime Standard per la telefonia, quali gli elementi dell'interfaccia dell'applicazione telefonica software e le funzionalità di aggregazione presenze, possono essere utilizzate da partner e dagli sviluppatori. Gli sviluppatori e i Business Partner IBM possono inoltre utilizzare l'API (Application Programming Interface) di Lotus Sametime Standard per trasmettere informazioni sulla presenza telefonica dai propri apparati PBX al server delle presenze di Lotus Sametime, garantendo una visibilità delle presenze all'interno del client.

Gli sviluppatori possono inoltre creare plugin per il client IBM Lotus Sametime Connect, basato sull'architettura aperta ed estensibile di Eclipse\*. La piattaforma Eclipse è una piattaforma di sviluppo e un'architettura software per la creazione di applicazioni rich-client e indipendenti dalla piattaforma. Viene fornita un'ampia gamma di estensioni nel client Lotus Sametime Standard per semplificare l'accesso alle informazioni necessarie agli sviluppatori per estendere rapidamente le funzionalità del client Lotus Sametime. Di conseguenza, gli sviluppatori possono sfruttare le competenze acquisite nel proprio settore specifico per creare plugin che, ad esempio, consentano agli utenti di accedere alla casella vocale, accedere ai sistemi di audioconferenza e avviare videoconferenze multiutente direttamente dal client Lotus Sametime.

---

## Considerazioni principali

---

**Una vasta gamma di Business Partner IBM garantisce le estensioni UC (Unified Communications) per il software Lotus Sametime.**

### I Business Partner IBM offrono estensioni telefoniche per il software Lotus Sametime

Per garantire un supporto concreto alla propria strategia, IBM prevede di continuare a investire concretamente il proprio tempo per creare un portafoglio consistente di Business Partner in grado di offrire accessori per la telefonia, audio e video integrati (ad esempio, telefoni VoIP, videocamere, altri dispositivi SIP), compatibilità con gli standard e gestione delle funzionalità di messaggistica immediata nonché VAR (Value-Added Reseller), VAD (Value-Added Distributor), integratori di sistemi e una vasta gamma di ISV (Independent Software Vendor) in grado di offrire applicazioni per mercati verticali e orizzontali (ad esempio, software per la gestione di flussi di lavoro, ERP (Enterprise Resource Planning), PLM (Product Lifecycle Management), software per il settore sanitario). IBM dispone attualmente di oltre 100 Business Partner in grado di creare soluzioni per il software Lotus Sametime. Molti di questi sono gratuiti nel catalogo plugin di Lotus Sametime.



Figura 1. Quadro riassuntivo dei Business Partner IBM che offrono estensioni UC per il software Lotus Sametime relativo ad aprile 2008.



---

### Considerazioni principali

---

I provider di soluzioni audio/video e per la telefonia leader nel settore attualmente offrono le seguenti funzionalità integrate per il software Lotus Sametime:

- *Funzionalità di gestione e di avvio chiamate con un semplice clic. Gli utenti possono selezionare uno o più nomi dall'elenco di contatti e avviare una conversazione. Gli utenti possono inoltre ricevere segnalazioni delle chiamate in ingresso, intervenire (ad esempio, inoltrandola a un telefono cellulare) e visualizzare le chiamate in ingresso, in uscita e le chiamate perse, il tutto dalla propria postazione.*
- *Funzionalità di controllo delle presenze telefoniche. Gli utenti hanno la possibilità di verificare se un contatto è attualmente in un'altra conversazione o se è disponibile.*
- *Integrazione delle funzionalità di avvio conferenze con un semplice clic e via Web. Gli utenti possono selezionare uno o più nomi dall'elenco di contatti e avviare una chiamata in conferenza. Possono inoltre farsi richiamare per partecipare a una conferenza con un semplice clic su un pulsante. Grazie all'integrazione, è possibile utilizzare anche moderatori delle conferenze Web con strumenti di controllo sofisticati.*
- *Plugin multimediali per conferenze sul client. Gli utenti possono avviare una sessione di audio o videoconferenza con uno o più partecipanti.*
- *Plugin di messaggistica unificata sul client. Gli utenti possono ricevere messaggi vocali da ascoltare, eliminare o inoltrare dall'interno di Lotus Notes o del client Lotus Sametime.*

***Il software Lotus Sametime offre un'ampia gamma di funzionalità grazie all'integrazione con applicazioni fornite da fornitori di soluzioni audio/video e per la telefonia leader nel settore.***

IBM offre inoltre una soluzione integrata di comunicazione e collaborazione unificate a singolo server che combina le funzionalità di telefonia IP fornite da Nortel e 3Com, il software Lotus Sametime e i plugin personalizzati per l'integrazione telefonica su IBM System i e IBM Power Systems. Destinate ad aziende PMI e a filiali periferiche, queste soluzioni vengono messe a disposizione da IBM e dal relativo canale di Business Partner.

*“Gli strumenti di comunicazione di IBM consentiranno di avviare discussioni in tempo reale tra medici professionisti all’interno o all’esterno del reparto di radiologia, garantendo diagnosi più rapide e la comunicazione di esiti di esami più seri per un miglioramento generale del servizio di assistenza al paziente.”*

– Michael W. Jackman, presidente  
soluzioni informatiche per il settore  
sanitario, Carestream Health

Gli ISV, come Carestream Health, sfruttano inoltre i vantaggi del client aperto ed estensibile e delle API fornite da IBM per creare soluzioni personalizzate che integrano le funzionalità UC (Unified Communications). Carestream Health integra il software Lotus Sametime nelle proprie soluzioni radiologiche, facilitando una rapida comunicazione, comprese interazioni tramite messaggistica immediata e VoIP tra radiologi e altri medici professionisti.

### **Programmi di IBM per il software Lotus Sametime Unified Telephony**

Dal punto di vista della LoB (Line-of-Business), l’integrazione delle funzionalità di telefonia nella piattaforma UC dell’azienda consente di ottimizzare i processi aziendali grazie al miglioramento della collaborazione e della velocizzazione delle procedure decisionali. Tuttavia, l’infrastruttura telefonica da integrare potrebbe includere decine se non centinaia di sistemi telefonici frutto di scelte decentralizzate (reparti, sedi locali, filiali periferiche o aziende acquisite). Pertanto, quando si implementano sistemi UC, i responsabili IT e di rete ricercano soluzioni in grado di sfruttare ed estendere tali sistemi di comunicazione eterogenei e diversificati.

A tale scopo, IBM prevede di ampliare la famiglia di prodotti Lotus Sametime con il software IBM Lotus Sametime Unified Telephony che verrà reso disponibile come offerta aggiuntiva di IBM Lotus Sametime Standard o IBM Lotus Sametime Advanced nel corso del 2008. Il software è progettato per essere utilizzato in due aree principali. Dal punto di vista del front-end, offre un’interfaccia unificata, come un telefono software integrato, un sistema di rilevazione delle presenze integrato e gestione delle chiamate. Dal punto di vista del back-end, funge da supporto middleware per semplificare il collegamento a più sistemi PBX e sistemi di audioconferenza.

---

### Considerazioni principali

---

***E' possibile accedere in modo semplice alle funzioni di telefonia incluse in Lotus Sametime, tra cui informazioni aggregate sulla presenza telefonica e sul sistema di messaggistica immediata.***

Le funzionalità per l'utente front-end previste per Lotus Sametime Unified Telephony sono progettate per essere intuitive e per rendere semplice per gli utenti l'accesso alle funzionalità telefoniche dall'interno del client Lotus Sametime:

- *Telefono software. Gli utenti possono avviare e gestire le chiamate telefoniche tramite il microfono e gli altoparlanti del PC tramite il telefono software integrato in Lotus Sametime Unified Telephony.*
- *Avvio di chiamate e conferenze con un semplice clic. E' possibile scegliere uno o più nomi dall'elenco contatti e avviare una chiamata o un audioconferenza tramite PBX.*
- *Disponibilità/presenza telefonica. Gli utenti possono verificare immediatamente lo stato di un contatto telefonico (ad esempio, impegnato in un'altra conversazione, lontano dal telefono) nonché la presenza online (ad esempio, disponibile, non al computer, in riunione, occupato), consentendo di determinare in modo semplice l'opportunità o meno di avviare una conversazione in tempo reale.*
- *Gestione delle chiamate in ingresso. Gli utenti possono disporre di un unico numero telefonico unificato che consente l'inoltro automatico delle chiamate potenzialmente a qualsiasi dispositivo e verso qualsiasi destinazione. Gli utenti possono impostare facilmente regole e preferenze sulla destinazione delle chiamate e intervenire (ad esempio, inoltrando una chiamata su un telefono cellulare). Inoltre, poiché il software Lotus Sametime dispone di funzionalità di rilevazione delle presenze e della posizione, il software Lotus Sametime Unified Telephony consente di impostare il dispositivo preferito automaticamente sulla base dell'ubicazione e della disponibilità dell'utente.*
- *Interfaccia utente unificata. La stessa serie di funzionalità e interfacce possono essere fornite agli utenti a prescindere dal tipo di sistema telefonico a cui sono connessi. Inoltre, Lotus Sametime e Lotus Sametime Unified Telephony consentono l'inserimento dei servizi di comunicazione e collaborazione nelle applicazioni desktop più comuni utilizzate dagli utenti quotidianamente, quali applicazioni e-mail o aziendali come SAP. Gli utenti possono accedere e gestire le proprie comunicazioni da Lotus Sametime, un client Lotus Notes, Microsoft Outlook o Microsoft Office. In questo modo si riduce l'esigenza di formazione su larga scala o distribuzioni separate. Gli utenti possono verificare se la persona è online e disponibile e possono avviare una collaborazione con un semplice clic tramite una sessione di messaggistica immediata o una chiamata telefonica.*

## Considerazioni principali

**Esistono diverse opzioni nel client Lotus Sametime per trovare e raggiungere facilmente colleghi, clienti, Business Partner e fornitori.**

Dal punto di vista dell'utente, il software Lotus Sametime Unified Telephony offre un'interfaccia utente unificata che combina l'immediatezza dei sistemi di messaggistica immediata con funzionalità telefoniche direttamente sul desktop dell'utente. Essenzialmente, nell'elenco tutti i contatti hanno un codice di composizione rapida. Gli utenti possono determinare se i propri colleghi sono disponibili e raggiungerli, ovunque si trovino, in modo più affidabile ed efficiente senza dover ricercare i relativi numeri telefonici. Inoltre, gli utenti sono raggiungibili in modo più efficace anche se sono in viaggio.

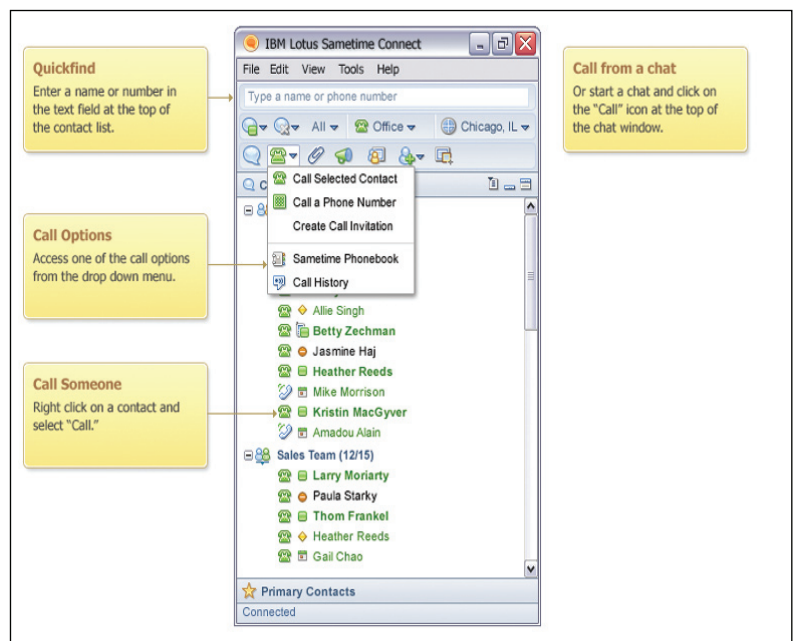


Figura 2. Gli utenti inclusi nell'elenco contatti possono essere contattati facilmente a prescindere se si trovano all'interno o all'esterno dell'azienda.

---

### Considerazioni principali

---

*Il sistema middleware Lotus Sametime Unified Telephony integra sistemi telefonici eterogenei, compresi sistemi PBX su IP e sistemi TDM obsoleti.*

Per il supporto della funzionalità client, il livello middleware di back-end in Lotus Sametime Unified Telephony fornirà connettività a più sistemi telefonici (PBX su IP e TDM (Time-Division Multiplexing) preesistenti) garantendo contemporaneamente la stessa gamma di funzionalità offerta agli utenti tramite il client, a prescindere dal sistema telefonico a cui accedono gli utenti. Il sistema middleware consente alle aziende, anche se non hanno completato la migrazione alla telefonia IP, di offrire i vantaggi della tecnologia UC (Unified Communications) potenzialmente a tutti gli utenti. Questa soluzione si contrappone ad altre offerte per cui sono necessari più client per gli applicativi di telefonia software o che offrono un accesso diretto alle funzionalità telefoniche utilizzabili esclusivamente con sistemi PBX di un fornitore specifico o per cui è necessaria una migrazione completa alla telefonia su IP prima di poter garantire una serie comune di funzionalità UC agli utenti.

#### **Implementazione di soluzioni di comunicazione e collaborazione unificate**

La complessità di integrazione di ambienti eterogenei che queste tecnologie possono comportare a un'azienda possono rappresentare un ostacolo all'implementazione. Le elevate conoscenze dei processi aziendali industriali, l'esperienza nell'integrazione di sistemi e le metodologie di gestione del ROI di IBM, consentono di velocizzare una corretta pianificazione e la successiva implementazione di una soluzione di comunicazione e collaborazione unificate. IBM Global Technology Services offre una notevole esperienza nel campo della telefonia e un'ampia gamma di servizi di comunicazione convergenti: reti convergenti, telefonia su IP, messaggistica unificata, sistemi di collaborazione, videocomunicazione, Contact Center su IP e la IPTV. Questi servizi di pianificazione, progettazione, integrazione e implementazione consentono di velocizzare il time to value e aumentare l'affidabilità degli investimenti in infrastrutture di comunicazione.

---

### Considerazioni principali

---

***IBM Global Technology Services dispone delle competenze, delle relazioni, delle soluzioni e dell'esperienza necessarie per pianificare e implementare soluzioni di comunicazione e collaborazione unificate.***

IBM offre una suite di servizi di comprovata efficienza in termini di rapidità di implementazione della piattaforma IBM Lotus Sametime con altri sistemi preesistenti. Pertanto, è possibile accelerare il proprio progetto di implementazione di una soluzione di comunicazione e collaborazione unificate, dall'installazione all'integrazione, fino ad arrivare alla formazione.

La leadership di IBM deriva da esperienze concrete. Grazie alla presenza in oltre 160 paesi nel mondo, IBM ha dimostrato di avere la competenza necessaria per la gestione di progetti su larga scala e geograficamente distribuiti. IBM ha giocato un ruolo fondamentale nella trasformazione delle infrastrutture di comunicazione aziendali di centinaia di clienti nel mondo. Inoltre, IBM Global Technology Services ha pianificato e implementato una distribuzione dei sistemi di comunicazione e collaborazione di Lotus Notes e Lotus Sametime a livello mondiale e di servizi di conferenza Web all'interno dell'azienda stessa. Nella distribuzione sono inclusi oltre 100.000 dispositivi VoIP.

IBM Global Technology Services ha instaurato relazioni con professionisti competenti in grado di offrire soluzioni create con i fornitori di servizi di telefonia, audioconferenze e videoconferenze leader nel mercato, tra cui Avaya, Avistar, Cisco, Juniper Networks, Nortel, Polycom, RADVISION, Siemens e TANDBERG. Per i clienti che preferiscono interagire con un unico fornitore, IBM può rappresentare il provider unico di tecnologia proprietaria, di tecnologia di fornitori terzi e di servizi di integrazione. Un'ampia gamma di Business Partner IBM forniscono inoltre servizi di implementazione di Lotus Sametime.

A prescindere dalla configurazione del proprio ambiente o dalla fase in cui ci trova nell'ambito della migrazione alla telefonia su IP, questi servizi consentono di ridurre i rischi e la velocità del time to value.

---

### Considerazioni principali

---

*Il software, l'hardware, i servizi e le alleanze strategiche di IBM consentono alle aziende di sfruttare la propria infrastruttura telefonica e di offrire all'azienda i vantaggi che scaturiscono da soluzioni di comunicazione e collaborazione unificate.*

#### Riepilogo

Grazie all'unificazione delle comunicazioni telefoniche con gli strumenti di collaborazione in tempo reale e all'integrazione di queste funzionalità di comunicazione nei processi di business, le aziende hanno la possibilità creare modelli aziendali più competitivi, migliorare la velocità e l'efficienza dei processi di business, ridurre i tempi di completamento e migliorare il servizio offerto ai clienti.

Il software IBM Lotus Sametime Unified Telephony consente alle aziende di trarre maggiori vantaggi dagli investimenti esistenti in infrastrutture telefoniche (sia VoIP che tradizionali) e in soluzioni per la comunicazione e la collaborazione. Il software è progettato per fornire connettività a più sistemi telefonici eterogenei e per offrire un'interfaccia utente unificata che includa la stessa varietà di funzionalità, comprese le funzioni di rilevazione delle presenze e di gestione delle chiamate, agli utenti supportati a prescindere dal sistema telefonico a cui accedono.

IBM si colloca in una posizione eccezionale grazie alle proprie competenze di profonda integrazione, alle soluzioni su piattaforme software aperte, alle soluzioni di telefonia IP a server unico per le PMI e a un consistente portafoglio di Business Partner che consente alle aziende di implementare soluzioni di comunicazione e collaborazione unificate in grado di offrire agli utenti la possibilità di trovarsi e raggiungersi a vicenda e di collaborare per produrre risultati per l'azienda.



#### Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni sulla strategia UC<sup>2</sup> di IBM, visitare il sito Web all'indirizzo:

[ibm.com/lotus/uc2](http://ibm.com/lotus/uc2)

Per ulteriori informazioni sulla famiglia di prodotti IBM Lotus Sametime, compreso il software Lotus Sametime Unified Telephony, contattare il proprio rappresentante o Business Partner IBM oppure visitare il sito Web all'indirizzo:

[ibm.com/lotus/sametime](http://ibm.com/lotus/sametime)

Per ulteriori informazioni su IBM Converged Communications Services, contattare il proprio rappresentante IBM oppure visitare il sito Web all'indirizzo:

[ibm.com/services/integrated](http://ibm.com/services/integrated)

Per ulteriori informazioni sulle soluzioni di telefonia IP su System i, contattare il proprio rappresentante o Business Partner IBM oppure visitare il sito Web all'indirizzo:

[ibm.com/systems/i/solutions/iptelephony](http://ibm.com/systems/i/solutions/iptelephony)

#### IBM Italia S.p.A.

Circonvallazione Idroscalo  
20090 Segrate (Milano)  
ITALIA

La home page di IBM Italia si trova all'indirizzo:

**ibm.com**

IBM, il logo IBM, ibm.com, AIX, Lotus, Lotus Notes, Notes, Sametime, System i e UC<sup>2</sup> sono marchi di International Business Machines Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Microsoft e Windows sono marchi di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Linux è un marchio registrato di Linus Torvalds negli Stati Uniti e/o in altri Paesi.

Altri nomi di società, prodotti o servizi possono essere marchi o marchi di servizio di altri.

Ogni riferimento a prodotti e servizi di IBM non implica la volontà da parte di IBM di rendere tali prodotti, programmi o servizi disponibili in tutti i Paesi in cui IBM opera.

---

\* La Eclipse foundation è una comunità Open Source impegnata nell'implementazione di una piattaforma di sviluppo universale.

© Copyright IBM Corporation 2008  
Tutti i diritti riservati.