

Le dieci considerazioni principali nella valutazione delle soluzioni Unified Communications

Introduzione

Le soluzioni Unified Communications (UC) sono un investimento sempre più importante per le organizzazioni che desiderano migliorare produttività e capacità di risposta, riducendo al tempo stesso i costi IT. La convergenza delle comunicazioni voce, video e dati su un'infrastruttura condivisa basata su IP, che consente agli utenti di effettuare una chiamata, inviare un messaggio o partecipare a una conferenza audio o video con la massima facilità, sta portando vantaggi ad aziende di ogni dimensione, settore e località.

Ma quali sono i criteri per scegliere una soluzione UC di livello aziendale? UC è un'area in rapida evoluzione, in cui non è facile prevedere i requisiti futuri. Una decisione basata su una singola applicazione, ad esempio la messaggistica istantanea (IM), può limitare le proprie scelte in futuro, quando sarà necessario supportare smartphone, tablet, video o social networking. Analogamente, un'implementazione UC che non tenga debitamente conto delle implicazioni per l'infrastruttura IT, come sicurezza, directory, gestione dei contenuti multimediali, hosting delle applicazioni, networking e così via, potrebbe rivelarsi problematica con l'evoluzione futura della soluzione al di là del suo ambito originario.

La soluzione è incorporare la **flessibilità** necessaria per accogliere i nuovi sviluppi dettati dall'evoluzione delle esigenze aziendali e allo stesso tempo estendere il valore degli investimenti IT esistenti, stabilire valore immediato e promuovere l'adozione da parte degli utenti. Abbiamo preparato questo documento per aiutare le aziende a orientarsi in questo percorso, suggerendo dieci aree da prendere in considerazione per la valutazione di una soluzione Unified Communications di livello aziendale.

1. Impegno a proteggere gli investimenti

Un requisito fondamentale è la conservazione degli investimenti esistenti nel software per ufficio e nell'infrastruttura di supporto, sia subito che con l'espansione futura della soluzione UC. Indichiamo di seguito cinque aree da prendere in considerazione:

- **Applicazioni per ufficio:** la maggior parte delle aziende ha effettuato un investimento significativo nel software di produttività per ufficio come posta elettronica, agenda e condivisione dei documenti. La soluzione UC dovrà aggiungere valore complementare a questo software sia a livello di server che di desktop. La soluzione Cisco® si integra strettamente con Microsoft Exchange, Outlook e SharePoint e fornisce funzionalità innovative sia a livello dell'utente (ad esempio il facile accesso alle comunicazioni vocali e video e i servizi di telepresenza avanzati) che a livello dell'amministratore (ad esempio un controllo delle chiamate unificate e la Quality of Service). Inoltre Cisco non vende un proprio prodotto per la posta elettronica, agenda o gestione dei documenti, evitando il conflitto di interessi: se necessario, i nostri prodotti possono integrarsi anche con altri ambienti per ufficio come Google Apps.
- **Esperienza desktop:** l'investimento nella produttività degli utenti non dovrà essere vanificato. La soluzione UC dovrà essere conforme alle esperienze desktop attuali degli utenti e consentire loro di essere più produttivi senza dover imparare nuovi comportamenti. La soluzione Cisco Unified Communications offre valore agli utenti in modo intuitivo, ad esempio:

- Servizi completi di presenza: gli utenti possono vedere informazioni di presenza contestuali sempre attive dall'interno del proprio programma di posta elettronica, calendario o client Unified Communications. Le informazioni possono provenire da qualsiasi sistema basato su XMPP (Extensible Messaging and Presence Protocol) o SIP/SIMPLE (SIP for Instant Messaging and Presence Leveraging Extensions), compresi IBM SameTime, Microsoft Lync, GoogleTalk, AIM, Yahoo!, Facebook e altri e permettono di fornire una visione completa della disponibilità dei contatti in tutta la rete.
- Connettività completa: gli utenti possono anche accedere a funzioni voce, video e di conferenza di alta qualità tramite menu di scelta rapida o la barra multifunzione di Microsoft Office, programmare una conferenza telefonica che comparirà nei propri calendari nativi e comunicare con partecipanti mobili con la stessa facilità dei colleghi che si trovano in un ufficio.
- Esperienza IT: la soluzione UC dovrà anche consentire all'IT di offrire livelli di servizio superiori all'azienda senza incidere sull'operatività attuale. Alcuni esempi includono:
 - Una singola architettura di controllo delle chiamate per voce, video e conferenze, in grado di ridurre significativamente il carico operativo rispetto al mantenimento di strutture di chiamata separate per ogni modalità, senza abbandonare i sistemi basati su TDM (Time-Division Multiplexing) o SIP (Session Initiation Protocol) quando necessario.
 - I più recenti dispositivi mobili, come smartphone e tablet, possono essere supportati insieme ai telefoni fissi o software esistenti per condividere funzionalità intelligenti come il Single Number Reach o il Dial via Office.
 - La configurazione dei servizi su server e client può essere trasferita sulla rete invece di continuare a impiegare tempo e risorse per la configurazione manuale dei singoli collegamenti statici.
- Sistema di identificazione: la soluzione UC non dovrà stravolgere la struttura delle directory e le policy di single sign-on esistenti ogni volta che viene implementato un nuovo servizio. La soluzione Cisco Unified Communications supporta più archivi di identità, tra cui Microsoft AD (Active Directory), LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) e Novell NDS, e inoltre non costringe ad apportare notevoli modifiche all'archivio per supportare funzionalità diverse come IM, voce o conferenze.
- Rete: la rete dovrà essere in grado di soddisfare le esigenze particolari di una soluzione UC, compresi voce e video di alta qualità. L'architettura di rete Cisco comprende servizi innovativi come Medianet, Call Admission Control (CAC) e gestione delle sessioni, utilizzati dalla nostra soluzione Unified Communications per garantire un'esperienza dell'utente ottimale in condizioni di carico molto variabili.

Consigli: la protezione degli investimenti deve andare oltre la semplice "interoperabilità desktop". Cercare una soluzione che offra maggiore flessibilità e scelta con il minimo disturbo agli utenti o all'infrastruttura IT.

2. Impegno per gli standard e l'innovazione

Gli standard del settore garantiscono un certo livello di compatibilità con endpoint e sistemi già installati e semplificano supporto e integrazione, ma un'implementazione basata esclusivamente sugli standard difficilmente può offrire un valore reale sufficiente a renderla veramente utile. Tipicamente gli standard sono in ritardo rispetto alle tecnologie più avanzate e si riferiscono solo a un sottoinsieme base rispetto all'esperienza complessiva del prodotto: per ottenere un vantaggio competitivo, un'implementazione basata sugli standard deve essere integrata dall'**innovazione**.

La soluzione UC di Cisco è basata su un'architettura aperta che supporta tutti i maggiori protocolli, i codec e le interfacce standard del settore per consentire il massimo livello di compatibilità con gli ambienti esistenti, e comprende allo stesso tempo innovazioni all'avanguardia che aggiungono un significativo valore reale per l'organizzazione IT e per l'utente. Ad esempio:

- Supporto di un'ampia gamma di codec: ad esempio, Cisco supporta vari codec e standard di compressione multimediali come H.264, H.323, G.711, G.722 e G.729 come funzionalità native delle soluzioni vocali e video, invece che come moduli aggiuntivi che aumentano la complessità e i costi. Inoltre abbiamo aggiunto funzionalità automatiche di transcodifica e adattamento della velocità di trasmissione per garantire che i contenuti vengano presentati con la massima qualità appropriata per il dispositivo o l'applicazione specifica utilizzata dall'utente. Ad esempio, un lavoratore mobile che accede a una videoconferenza da un dispositivo smartphone o tablet potrebbe avere requisiti di risoluzione video, qualità audio e larghezza di banda molto diversi da quelli di un dirigente che accede alla stessa chiamata da un impianto per sala conferenze ad alta definizione.
- Supporto per doppio protocollo: Cisco fornisce l'unica piattaforma di presenza a doppio protocollo del settore, con connettività nativa SIP/SIMPLE e XMPP incorporata, consentendo agli utenti di vedere informazioni sulla disponibilità aggregate da endpoint che supportano uno dei due standard. Le soluzioni di presenza Cisco interagiscono con Microsoft Lync, IBM Lotus Sametime e Google Talk, senza richiedere server aggiuntivi nella rete DMZ (Demilitarized Zone) e riducendo quindi i costi e la complessità operativa. Inoltre i client XMPP di altri produttori possono essere registrati direttamente sul server senza richiedere gateway o un thick client.

Consigli: esaminare l'impegno del fornitore di Unified Communications a supportare standard che raggiungano valore e migliorino la flessibilità e l'innovazione effettiva senza vincolare a un singolo fornitore.

3. Supporto nativo per dispositivi mobili

Alla fine del 2010 erano stati venduti 3,6 miliardi di dispositivi mobili, metà dei quali in grado di accedere a Internet (O'Reilly, marzo 2011: "Mobile Design and Development"); entro il 2013 si prevede che il telefono cellulare sarà il dispositivo di accesso a Internet più comune e che oltre un terzo della forza lavoro globale sarà costituita da lavoratori mobili del settore dell'informazione (ricerca IDC, febbraio 2010).

Un requisito critico di qualsiasi soluzione UC è quindi il livello di supporto dei dispositivi mobili in ambiente aziendale. Tra gli elementi da prendere in considerazione:

- Client nativi: la mobilità e la scelta tra numerosi dispositivi sono principi fondamentali per Cisco, che impiega molto tempo e risorse per produrre client nativi sviluppati, collaudati e supportati da noi e non da terzi. Il nostro client Unified Communications è disponibile per le piattaforme Windows, Mac, iPhone, iPad, Nokia, Android e BlackBerry e si comporta in modo nativo all'interno di ogni ambiente per consentire all'utente di diventare produttivo al più presto.
- Aggiornamenti regolari: il cliente non deve essere costretto ad attendere che un importante aggiornamento sia reso disponibile per il dispositivo scelto. Cisco fornisce aggiornamenti tempestivi per tutte le principali piattaforme smartphone, senza ad esempio imporre ritardi per sincronizzarli con il supporto per il sistema operativo host; in questo modo le aziende possono avviare immediatamente l'implementazione UC mobile e iniziare a goderne i vantaggi, certe che le nuove funzionalità saranno supportate dal fornitore e continueranno a essere migliorate in futuro.

- **Funzionalità completa:** le applicazioni client di Unified Communications di Cisco forniscono funzionalità di presenza, messaggistica istantanea, voce e video, messaggi vocali, condivisione del desktop e conferenze utilizzabili con servizi UC sia in sede che nel cloud. I nostri ambienti mobili supportano inoltre numerose funzioni che aggiungono valore all'esperienza, come segreteria visiva, reindirizzamento trasparente (che trasferisce le chiamate dal telefono fisso al dispositivo mobile e viceversa) e conferenze Web dai dispositivi iPhone, iPad, Android e Blackberry per la visualizzazione in tempo reale di contenuti condivisi.
- **Riduzione dei costi:** il supporto delle comunicazioni mobili può talvolta risultare molto costoso per i reparti IT. Questi costi possono essere ridotti con funzioni come la composizione tramite ufficio (che indirizza in modo intelligente le chiamate mobili attraverso il sistema aziendale per eliminare i costi delle chiamate interurbane e internazionali) e funzionalità soft-phone sui dispositivi iPhone, Android e Nokia che consentono di effettuare e ricevere chiamate in modo sicuro su una rete Wi-Fi aziendale o qualsiasi hotspot Wi-Fi.
- **Conformità e governance:** la nostra soluzione mobile supporta l'accesso su numero unico (SNR, Single Number Reach), che permette di pubblicare un unico numero di telefono aziendale e garantire che venga utilizzata la segreteria aziendale, consentendo ai dipendenti di essere raggiunti su più dispositivi alternativi senza rendere pubblico il numero di casa o del cellulare.

Consigli: cercare il supporto nativo corrente per i principali dispositivi mobili insieme alla stretta integrazione nel sistema Unified Communications aziendale per la conformità e il controllo dei costi.

4. Supporto per le piattaforme consumer emergenti

Secondo recenti sondaggi, oggi l'80% delle aziende Fortune 100 e il 60% delle Fortune 500 dichiarano di avere utenti di tablet (*The Wall Street Journal*, febbraio 2011), spesso a livello dirigenziale e non solo tra i dipendenti della nuova generazione digitale. L'anno scorso Kraft Foods ha implementato una politica di incoraggiamento all'uso dei dispositivi personali dei dipendenti sul lavoro (GigaOM, agosto 2010), un'idea che trova consensi sempre maggiori in molte altre aziende.

L'uso di dispositivi personali sul lavoro costringe i reparti IT a cercare un nuovo equilibrio tra flessibilità e controllo; la soluzione UC deve far parte di questa decisione, data la crescente importanza delle comunicazioni mobili da una varietà di endpoint. Alcuni dei fattori da prendere in considerazione a questo proposito sono i seguenti:

- **Controllo di livello aziendale:** la soluzione UC deve offrire un sistema di controllo dei criteri completo, in grado di fornire accesso flessibile ma sicuro ai sistemi aziendali da questi dispositivi di tipo consumer. La rete è l'ubicazione più efficace per un framework di sicurezza (poiché è qui che le funzionalità come la crittografia delle sessioni, la prevenzione delle intrusioni e il blocco dei messaggi spam possono avere il massimo effetto) e per un controllo dell'accesso altamente granulare in grado di monitorare, identificare e concedere o negare l'accesso a qualsiasi risorsa o servizio in tempo reale.
- **Scelta del consumatore:** oltre ai principali smartphone, la soluzione Cisco Unified Communications supporta anche i più diffusi tablet, tra cui Apple iPad, i dispositivi Android corrispondenti come Samsung Galaxy e il nostro tablet aziendale Cisco Cius™. Questo consente alle aziende di offrire ai propri utenti una combinazione dei principali vantaggi dei due modelli, con la scelta personale del dispositivo unita a un'esperienza di collaborazione ottimizzata, migliorando le probabilità di adozione e conformità oltre alla produttività per l'azienda.

-
- Nuovi modelli applicativi: l'avvento degli app store accessibili agli utenti che ha accompagnato la diffusione di questi dispositivi personali ha anche rappresentato una sfida per l'IT, che ha tradizionalmente utilizzato il provisioning controllato o basato su immagini standard. Ancora una volta, invece di ostacolare il progresso è possibile adottare attivamente questo nuovo modello, consentendo agli utenti di accedere a un "app store aziendale" sicuro e personalizzato per scaricare applicazioni approvate secondo le proprie esigenze e limitando l'accesso ad altre applicazioni che potrebbero presentare maggiori rischi. La soluzione Cisco Unified Communications supporta questo modello con il tablet aziendale basato su Android Cisco Cius.
 - Supporto garantito dal fornitore: anche se i modelli di proprietà personali possono ridurre le spese in conto capitale, è importante non trasferire questo onere sui costi operativi. I reparti IT devono offrire per questi dispositivi personali lo stesso supporto di livello aziendale che offrirebbero per le risorse di proprietà dell'azienda, ma l'ampia gamma di nuovi fornitori, modelli e versioni del software potrebbe rapidamente dimostrarsi proibitiva. È quindi ancora più importante verificare che il fornitore della propria soluzione UC garantisca un supporto aggiornato di livello aziendale per i principali smartphone, tablet e altri dispositivi emergenti, per affidare il contratto di assistenza a risorse professionali e non mettere a rischio i livelli di servizio o i costi dell'assistenza.
 - Supporto per dispositivi futuri: la tecnologia di consumo non si ferma ad aspettare, quindi una soluzione UC dovrà essere in grado di accogliere rapidamente tutti i futuri dispositivi e sistemi operativi sul mercato. L'architettura di Collaboration di Cisco è stata progettata specificamente con Client Services Framework, un livello di astrazione software che consente un accesso avanzato a livello di programmazione ai nostri servizi UC fondamentali da qualsiasi dispositivo o sistema operativo, con la garanzia di poter supportare i futuri dispositivi personali dei dipendenti.

Consigli: cercare il supporto garantito dal fornitore per i principali dispositivi di consumo e modelli di app store, insieme a funzionalità complete di sicurezza e controllo dell'accesso.

5. Video

Il video sta rapidamente passando da un uso strettamente specializzato all'adozione generalizzata di massa. L'anno scorso la proporzione del traffico di rete generata dai contenuti video ha superato la soglia del 50%, una cifra che secondo le proiezioni crescerà oltre il 90% entro il 2013 (Cisco Visual Networking Index [VNI] 2010, 2011). I sistemi Unified Communications dovranno trattare il video come un'opzione per gli utenti a pari merito con voce e testo, negli ambienti sia mobili che in sede. Ma il video non è un elemento "uguale per tutti" dal punto di vista dell'infrastruttura, e la qualità dell'esperienza dell'utente è fondamentale per mantenere la produttività. Integrando requisiti completi di gestione video nell'architettura della soluzione UC, le aziende si troveranno in una posizione migliore per soddisfare la domanda di applicazioni visive quando e dove richiesto. Sono da considerare i seguenti punti:

- Il video è diverso: un comune errore è considerare il video semplicemente "un carico di lavoro come un altro", che non richiede gestione speciale rispetto alla voce o ai dati. In realtà il video è molto diverso: è caratterizzato da picchi di traffico, utilizza pacchetti di grandi dimensioni ed è estremamente sensibile ai ritardi e alle perdite di dati. La soluzione Cisco Unified Communications fa ampio uso di Medianet, un'architettura basata sulla rete per la gestione dinamica dei requisiti speciali del video in grado di fornire un'esperienza ottimale personalizzata per ogni utente.
- Tre diversi tipi di utilizzo: è importante identificare il modo in cui il video sarà utilizzato all'interno della propria organizzazione per poter assegnare le priorità appropriate al traffico. Esistono tre tipi principali di interazioni video nel contesto aziendale:
 - Comunicazioni: prendiamo ad esempio un dirigente che parla con un cliente attraverso una connessione e un'apparecchiatura di alta qualità. In questo caso il traffico video è bidirezionale, in tempo reale e ad alta definizione e deve ricevere una priorità adeguata per evitare perdite di dati e ritardi. Le soluzioni video immersive di Cisco sono progettate specificamente per questo tipo di comunicazioni e forniscono la migliore qualità dell'interazione nel settore.
 - Distribuzione di contenuti: un tipo di utilizzo diverso può essere ad esempio un video di formazione per i dipendenti, in cui il traffico tipicamente è in una sola direzione verso numerosi destinatari e che può essere fruito in tempo reale o sotto forma di registrazione offline. In questo caso i requisiti di gestione sono meno cruciali e al traffico video può essere assegnata una priorità corrispondente. Le soluzioni Cisco per le riunioni in tempo reale e per la condivisione di video offline sono in grado di adattarsi a qualsiasi numero di destinatari, a tutte le ubicazioni e ad ogni tipo di connessione senza incidere sull'uso della rete da parte degli altri utenti.
 - Collaborazione: un terzo tipo di utilizzo può essere una videoconferenza per discutere un progetto o un documento con un team distribuito, utilizzando una varietà di tipi di connessioni e dispositivi. In questo caso il traffico è bidirezionale e può includere feed in tempo reale delle videocamere dei partecipanti oltre alla condivisione del desktop. Le soluzioni Cisco Conferencing sono in grado di gestire i feed video inviati e ricevuti da ogni partecipante (se necessario ad alta definizione), visualizzare automaticamente il partecipante attivo in una finestra di maggiori dimensioni e includere i partecipanti che utilizzano altri sistemi premendo semplicemente un pulsante.

- Il video è un elemento completamente pervasivo: funzionalità Medianet all'avanguardia, come la selezione intelligente dei codec, la transcodifica e il transrating automatici dei contenuti multimediali in transito e la messa a punto della rete in tempo reale, permeano l'intero sistema fino agli endpoint. Queste caratteristiche contribuiscono a garantire un'alta qualità di servizio personalizzata per ogni utente e un uso ottimale delle risorse di rete e possono addirittura fornire sicurezza aggiuntiva agli endpoint, ad esempio attraverso il rilevamento del collegamento di un dispositivo non autorizzato a un sistema di sorveglianza video.

Consigli: preferire una piattaforma Unified Communications in grado di gestire intrinsecamente tutti e tre i tipi di interazioni video e fornire un'esperienza di alta qualità agli utenti in ogni condizione.

6. Continuità dell'esperienza tra i diversi modelli di fornitura

Una soluzione non deve costringere i clienti a scegliere tra modelli di fornitura elastici (ossia servizi basati su cloud) e rigidi (a capacità fissa). Le sue funzioni e le esperienze degli utenti dovrebbero essere identiche indipendentemente dalla modalità di hosting delle applicazioni UC e la scelta del modello da utilizzare dovrebbe essere basata semplicemente sulle preferenze a livello di architettura e sui fattori economici. È addirittura possibile implementare una combinazione ibrida dei due modelli, modificandone le proporzioni nel tempo. Di seguito sono elencati alcuni dei fattori da prendere in considerazione:

- Gamma completa di opzioni: Cisco Unified Communications mette a disposizione l'intera gamma di opzioni di hosting, da quelle completamente locali a vari modelli di servizi gestiti, fino alle soluzioni di hosting complete "as a Service" o agli approcci ibridi. Le funzioni di UC sono identiche in ciascun caso, offrendo agli utenti aziendali un'esperienza integrata e uniforme, e il passaggio da un modello all'altro non comporta costi in termini di produttività.
- Adattabile all'ambiente: la connessione a una conferenza Web da un ambiente pubblico come un bar o da un aeroporto ha implicazioni molto diverse per l'IT rispetto a una connessione alla stessa conferenza dalla sede centrale attraverso una rete aziendale. La soluzione UC deve essere in grado di adattarsi alle diverse condizioni e disporre della flessibilità necessaria per applicare criteri di sicurezza, larghezza di banda e Quality of Service appropriati mantenendo inalterata l'esperienza dell'utente. La soluzione Cisco Unified Communications si basa su un'architettura di rete sofisticata in grado di gestire connessioni molto diverse ai servizi e ottimizzare dinamicamente l'esperienza degli utenti.
- Qualsiasi carico di lavoro: un altro elemento importante da prendere in considerazione è la capacità di trasferire qualsiasi carico di lavoro nel cloud: non solo documenti ed e-mail, ma anche contenuti multimediali in tempo reale come voce e video. Dopotutto questi contenuti multimediali fanno parte della definizione più ampia di UC e devono essere offerti in modo uniforme indipendentemente dalla modalità di hosting della soluzione. L'architettura Cisco non solo supporta l'intera soluzione UC nel cloud, comprese le funzionalità vocali e video, ma è anche progettata in modo da ovviare ai problemi di latenza e qualità che possono incidere sull'esperienza degli utenti quando vengono utilizzati host remoti.

Consigli: scegliere una soluzione Unified Communications in grado di offrire una totale flessibilità di implementazione e supportare qualsiasi carico di lavoro, compresi voce e video di livello aziendale.

7. Social software di livello enterprise

Sempre più aziende si stanno rendendo conto delle opportunità di raggiungere nuovi livelli di produttività e condivisione delle conoscenze nell'azienda offerte dal social software, ma hanno dubbi sul modo migliore per implementarlo. I dipendenti della nuova generazione digitale sono cresciuti con Twitter e Facebook e si aspettano di utilizzarli quotidianamente sul lavoro, ma questo comporta nuovi rischi per la sicurezza e la conformità. Lo sviluppo ad hoc di wiki, blog, feed RSS e così via può perdere il suo "effetto rete" se non viene implementato in modo uniforme; i sistemi per la gestione dei contenuti non sono stati progettati intrinsecamente come strumenti per il social networking e possono quindi diventare costosi progetti di sviluppo personalizzato.

È necessario un modo per accogliere in modo intuitivo i principi del social software nel contesto del comportamento quotidiano di ogni utente, non come uno strumento specializzato che non tutti potrebbero adottare. La soluzione UC dell'azienda è il punto più logico in cui stabilire questa connessione, poiché comprende già l'infrastruttura necessaria per facilitare una grande varietà di interazioni sociali in tutta l'azienda applicando il controllo dei criteri, e gli utenti possono accedere facilmente agli strumenti di social networking nell'ambito della propria esperienza di Unified Communications:

- Esperienza dell'utente integrata: le funzionalità sociali dovrebbero costituire un elemento naturale della soluzione UC, offrendo una combinazione personalizzabile di software sociale in un ambiente intuitivo e integrato adatto ai requisiti di ogni utente. La soluzione Cisco comprende elementi di social networking, contesto, definizione dei profili e ricerca semantica di consumo insieme a funzioni "click-to-collaborate" preintegrate che utilizzano IM, conferenze, voce e social video su una varietà di dispositivi e ambienti.
- Governance e sicurezza: con una tale concentrazione di informazioni e connettività in un social network, sicurezza e fiducia assumono la massima importanza. Oltre alle normali funzionalità di sicurezza e crittografia per autenticazione, autorizzazione e contabilizzazione, le aziende devono essere in grado di definire comunità sia aperte che delimitate e di garantire che le funzioni all'interno del social network siano basate sui ruoli e governate da regole. Una gestione dei criteri altamente granulare è una caratteristica fondamentale della soluzione Cisco Unified Communications, che consente notevole flessibilità e controllo garantendo nel contempo la conformità ai requisiti del settore.
- Collaborazione dei clienti: il social software sta diventando sempre più significativo anche nel brand management: gli acquisti individuali sono influenzati maggiormente dalle opinioni dei propri amici che dal marketing delle aziende stesse. Di conseguenza, un altro punto da prendere in considerazione nella scelta di una soluzione UC è la capacità di supportare interazioni attive con i clienti basate sui loro interventi pubblici sui social media come Facebook e Twitter, risolvere problemi di soddisfazione della clientela in tempo reale e perfino generare idee per nuovi prodotti grazie al crowdsourcing. Cisco offre un'applicazione con tutte queste caratteristiche, che sfrutta la stessa infrastruttura della nostra soluzione UC aziendale per consentire alle aziende di incrementare il valore dell'investimento UC e migliorare la soddisfazione dei clienti e la competitività.

Consigli: supportare un'ampia gamma di strumenti sociali come scelta innovativa per la produttività dei dipendenti e i contatti con i clienti, garantendo allo stesso tempo gestibilità e sicurezza di livello aziendale.

8. Sicurezza

Una strategia completa per la sicurezza è essenziale per qualsiasi implementazione UC, soprattutto tenendo conto delle tendenze verso la mobilità, i dispositivi personali e il social software. Allo stesso tempo il valore di una soluzione UC è legato a un'ampia partecipazione e condivisione delle informazioni, mentre criteri di sicurezza troppo restrittivi limitano l'adozione da parte degli utenti. È necessario un equilibrio flessibile tra controllo e accesso che protegga le risorse aziendali e incoraggi le comunicazioni aperte. Tra gli elementi da prendere in considerazione:

- **Controllo esteso:** il punto migliore in cui applicare le politiche di sicurezza è dall'interno della rete. L'hosting di funzionalità essenziali come la crittografia delle sessioni, la prevenzione delle intrusioni e il blocco dei messaggi spam è più facile da gestire all'interno della rete, così come la capacità di monitorare, identificare e concedere o negare l'accesso a qualsiasi risorsa applicando un controllo dei criteri altamente granulare in tempo reale. La soluzione Cisco Unified Communications utilizza un framework di sicurezza completo per la difesa in profondità collaudato negli ambienti aziendali più esigenti.
- **Accesso esteso:** l'altra faccia del controllo è la necessità di fornire agli utenti un ampio accesso legittimo alla soluzione Unified Communications senza imporre procedure troppo complesse. Cisco AnyConnect™ Secure Mobility Client è una soluzione di successo per l'accesso ai servizi UC da smartphone come Apple iPhone. Fornisce connettività protetta in un software scaricabile e personalizzabile di piccole dimensioni, comprendente VPN intelligente sempre attiva, sicurezza Web incorporata, protezione dal malware, convalida della conformità, reindirizzamento trasparente tra reti cablate e wireless e molto altro ancora, con un carico amministrativo ridotto.
- **Sopravvivenza:** i criteri per la sicurezza della soluzione UC dovranno includere anche la capacità di sopravvivere a un attacco da parte di un worm o virus che potrebbe mettere temporaneamente fuori uso i server. L'approccio end-to-end di Cisco comprende sia la rete che l'intero sistema di telefonia e garantisce il segnale di linea anche negli scenari DoS (Denial-of-Service) peggiori; è quindi molto probabile che la rete e le funzionalità Cisco Unified Communications rimangano online anche se la sede centrale e i collegamenti WAN sono interessati dall'attacco.

Consigli: adottare un approccio alla sicurezza a più livelli, in grado di consentire un accesso flessibile dai nuovi dispositivi mobili, eliminare le minacce e proteggere dalle interruzioni dell'attività.

9. Supporto operativo di livello aziendale

Nonostante la sua ampia gamma di funzioni, un'implementazione UC non deve aggiungere un carico inutile alle attività IT. Fra i molti aspetti da prendere in considerazione a questo proposito vi sono il livello di supporto del fornitore, la gestibilità della soluzione e la sua capacità di fornire monitoraggio e reporting dettagliati:

- **Impegno del fornitore per il supporto:** un'area da esaminare con cura è la misura in cui il fornitore della soluzione UC si impegna a supportare i propri clienti direttamente invece che attraverso terzi, la disponibilità di supporto su scala globale 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e la presenza di processi esaurienti di risoluzione dei problemi ed escalation per garantire il successo degli interventi. I servizi di assistenza tecnica globale pluripremiati di Cisco offrono accesso diretto ai tecnici e alle competenze di Cisco, con sofisticati strumenti diagnostici e di monitoraggio in tempo reale e rigorosi criteri di escalation che vengono seguiti fino alla risoluzione del caso.

- Provisioning di livello aziendale: il provisioning di un sistema UC richiede un'accurata configurazione di ogni servizio per ogni client e server; attualmente questo processo è ancora in gran parte un'operazione manuale e statica che crea un carico di manutenzione semipermanente per IT e ritardi per l'azienda. L'architettura Cisco Unified Communications include un Service Advertisement Framework che consente a server, client e applicazioni di pubblicizzare e rilevare dinamicamente tali servizi, riducendo significativamente la manutenzione IT e i ritardi. Altre funzionalità come la gestione delle sessioni, il trunking centralizzato e la gestione del dial plan possono ridurre ulteriormente il carico amministrativo.
- Monitoraggio e reporting: gli amministratori possono accedere a un'ampia gamma di strumenti di monitoraggio, diagnostica e reporting in tempo reale, collaudati in migliaia di implementazioni aziendali, per garantire il funzionamento senza problemi del sistema UC. Tra le numerose funzionalità di livello aziendale disponibili, è possibile eseguire scansione e inventario automatico dell'intero sistema, regolare i livelli di utilizzo e qualità, impostare avvisi e notifiche personalizzati e ottenere rapporti e statistiche complete per facilitare la pianificazione della capacità e la misurazione degli SLA (Service Level Agreement). Inoltre, grazie al supporto integrato per gli standard precedentemente descritto, la nostra soluzione Unified Communications può essere inclusa a pieno titolo negli strumenti unificati di monitoraggio e gestione dei sistemi.

Consigli: i sistemi Unified Communications richiedono supporto di livello aziendale da parte del fornitore e strumenti completi per mantenere i tempi di attività, diagnosticare i problemi e ridurre il carico amministrativo.

10. Maturità e visione del fornitore

Cisco ha iniziato a sviluppare soluzioni per le comunicazioni IP nel 1997 e ha operato nel settore più a lungo di qualsiasi altro fornitore. Oggi più dell'85% delle aziende Fortune 500 usano Cisco Unified Communications, e abbiamo fornito oltre 30 milioni di telefoni IP. Siamo i leader del mercato nel Magic Quadrant di Gartner per varie importanti categorie, tra cui telefonia IP, Unified Communications, sistemi per conferenze, telepresenza e assistenza ai clienti.

Siamo convinti che la capacità di fornire l'esperienza di collaborazione della prossima generazione non dipenda semplicemente dal software per il desktop o dai più recenti social network o smartphone. È necessario un approccio che coinvolga tutti gli elementi e la consapevolezza che l'infrastruttura di collaborazione sottostante può fornire un'esperienza più naturale e integrata, può ridurre la complessità dell'IT grazie a un maggiore riutilizzo tra i diversi compartimenti e può offrire i livelli straordinari di affidabilità, scalabilità e solidità richiesti da una vera soluzione aziendale.

La rete è nella posizione ideale per ospitare questi servizi di infrastruttura e renderli disponibili in modo uniforme a tutte le applicazioni e i dispositivi connessi, invece di suddividerli in compartimenti dedicati a un singolo scopo. Molte funzionalità di collaborazione aziendale essenziali, come la capacità di garantire interazioni mobili di alta qualità, abbracciare senza soluzione di continuità modelli di fornitura cloud e in sede, fornire contenuti audio e video di alta qualità in tempo reale su qualsiasi dispositivo o abilitare l'instradamento dei dati verso l'utente mobile, sono intrinsecamente adatti a un approccio all'architettura basato sulla rete.

Specificamente, l'approccio di Cisco offre i seguenti vantaggi:

- Un portafoglio leader nel mercato di soluzioni per le comunicazioni e la collaborazione concepite per la nuova area di lavoro, comprendenti conferenze, messaggistica, telepresenza, social software aziendale e telefonia IP, progettate appositamente invece che come elementi aggiuntivi

- Un'esperienza uniforme dell'utente finale su dispositivi diversi, comprendente il supporto nativo per dispositivi Windows, Mac, iPhone, iPad, Android, Nokia e Blackberry
- Parità di funzioni tra implementazioni in sede e su cloud pubblico o privato, comprendenti voce e video sia nei modelli in hosting che su desktop virtualizzati
- Carichi di lavoro multimediali in tempo reale gestiti per offrire un'esperienza di alta qualità, utilizzando servizi basati sulla rete per QoS, CAC, rilevazione automatica, transcodifica e transrating
- Infrastruttura sociale concepita per le aziende, comprendente ricerca contestuale, condivisione delle informazioni semplificata, comunità dinamiche e preintegrazione con voce, video e applicazioni aziendali
- Estensione dell'investimento in ambienti Microsoft, con integrazioni basate su API in Microsoft Office, SharePoint, Exchange e Active Directory

I prossimi rivoluzionari livelli di innovazione ed efficienza saranno raggiunti grazie all'abilità delle aziende di adottare le nuove tendenze nell'ambiente di lavoro, sfruttare le competenze latenti nell'organizzazione e coinvolgere più a fondo nell'azienda dipendenti, clienti e partner. Cisco è pronta ad aiutare le aziende a raggiungerli oggi stesso.

Consigli: esaminare il curriculum del fornitore, la sua posizione nel mercato e il suo impegno per il supporto delle funzionalità della prossima generazione unito all'offerta di una varietà di percorsi di implementazione.

Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni su Cisco Unified Communications, visitare <http://www.cisco.com/go/uc> o contattare il rappresentante Cisco locale.



Sede centrale America
Cisco Systems, Inc.
San Jose, California

Sede centrale Asia e Pacifico
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Sede centrale Europa
Cisco Systems International BV
Amsterdam, Paesi Bassi

Le sedi Cisco nel mondo sono oltre 200. Gli indirizzi, i numeri di telefono e di fax sono disponibili sul sito Web Cisco all'indirizzo www.cisco.com/go/offices.

Cisco e il logo Cisco sono marchi commerciali di Cisco Systems, Inc. e/o delle sue affiliate negli Stati Uniti e in altri Paesi. Un elenco dei marchi commerciali Cisco è disponibile all'indirizzo www.cisco.com/go/trademarks. I marchi commerciali di terze parti citati sono proprietà dei rispettivi titolari. L'uso della parola partner non implica una relazione di associazione tra Cisco e altre aziende. (1005R)