



VoIP, la nuova frontiera

Il Voice over IP cresce. Lo afferma una ricerca Usa che parla di un mercato che non ha risentito della crisi economica. Anche nel nostro Paese le cose non vanno affatto male e le aziende stanno tornando a investire in questa tecnologia, convinte dalle possibilità di risparmio e dai vantaggi dei servizi offerti in un'ottica di comunicazione unificata

a cura di Carla Rampi

Il mercato del VoIP gode di buona salute. Lo afferma, direttamente dagli Stati Uniti, Research and Markets. La sua nuova inchiesta dimostra come il mercato della voce su protocollo Internet non accenni a subire i colpi della crisi economica che negli States si è manifestata in modo decisamente drammatico.

Anzi, il comparto ha avuto una crescita costante nel corso del 2009: i miglioramenti tecnologici e le innovazioni hanno, infatti, dato una forte spinta al settore, rendendolo interessante anche per coloro che non avevano mai investito in quest'ambito. Lo studio sottolinea anche come uno dei motivi

decisivi del passaggio a questa tecnologia sia da attribuire al risparmio rispetto alla telefonia tradizionale, sia a livello privato sia nel mondo aziendale. Per gli analisti di Research and Markets, addirittura il 92 per cento dei manager del settore IT ritiene che il VoIP prenderà presto il posto della telefonia tradizionale nell'ambito del business.

A fotografare la situazione al di qua dell'oceano ha pensato, invece, l'Unione Europea, che parla di una buona adozione dei servizi Internet da parte delle famiglie del Vecchio Continente, a scapito dei modelli tradizionali.

Il 24 per cento delle famiglie, sostiene lo studio (i dati sono del 2008), ha ormai abbandonato la linea telefonica fissa in favore dei telefoni cellulari e ha raggiunto il 22 per cento della quota di quanti utilizzano il computer domestico per fare chiamate via Internet. Per quanto riguarda quest'ultimo dato, è interessante notare come la percentuale sia decisamente più elevata rispetto alla media in Paesi quali Lettonia, Lituania, Polonia, Bulgaria e Repubblica Ceca: si è superato abbondantemente il 45 per cento, con un picco intorno al 58 per cento in Lettonia.

Parallelamente, cresce anche la diffusione dei servizi Internet senza fili basati su rete telefonica

mobile o via satellite, soprattutto in Nazioni come Repubblica Ceca, Slovacchia, Austria e Italia. Più in generale, una buona metà dei nuclei familiari europei ha accesso a Internet e sono sempre più quelli che dispongono di connessione a banda larga, un dato, quest'ultimo, in crescita.

Non c'è rosa senza spine

In questo scenario, però, la UE sottolinea che un numero significativo di soggetti (22 per cento circa) lamenta difficoltà a contattare il proprio fornitore di servizi Internet in caso di problemi di collegamento e altrettanti sostengono che il costo dell'assistenza fornita è troppo elevato. Ma non basta. Quando si parla di telefonia mobile, un utente su quattro non è sempre in grado di collegarsi alla rete per chiamare e il 28 per cento subisce talvolta interruzioni delle comunicazioni. È un segno che la qualità del servizio resta un elemento critico, anche oltre le agevolazioni tariffarie.

I numeri parlano chiaro

La gran parte degli ospiti del nostro dossier concorda: il mercato del VoIP offre buone prospettive. A questo proposito, Cdc lascia la

Più comunicazione, meno costi

Ormai molte aziende italiane sono passate alla tecnologia VoIP. A propiziare la migrazione, secondo Polycom, sono in particolare le prospettive di risparmio, la comodità di gestione, le numerose funzionalità e i servizi aggiuntivi. Oggi, sostiene EdsLan, stiamo assistendo a una seconda era del VoIP: l'Unified communication & collaboration, in cui la voce su protocollo Internet si integra nelle applicazioni presenti in azienda. Secondo Enterasys, VoIP, UC, virtualizzazione e cloud computing offrono nuove opportunità, ma allo stesso tempo rischiano di portare maggiore complessità nella gestione. Per questo le aziende devono scegliere hardware intelligenti che permettano agli amministratori della rete di impiegare meno tempo a gestire e a risolvere gli eventuali problemi del network, concentrandosi maggiormente sulle iniziative di business. Anche Ibm Infomaster parla di una nuova modalità di comunicazione, in grado di supportare i processi di business e di portare valore all'organizzazione aziendale. L'unico ostacolo in Italia è però rappresentato dal digital divide, quindi dalla poca disponibilità di infrastrutture a supporto.

Dello stesso parere Tech Data: stiamo vivendo una fase di trasformazione, in cui la comunicazione su IP sta evolvendo nella direzione della collaboration in tutte le sue sfaccettature. Per questo consiglia ai partner di sposare questa evoluzione, soprattutto nell'ottica di eccellere sulla competition e di preservare le loro marginalità. Per Plantronics, la unified communication è l'onda perfetta, per utilizzare una metafora surfistica, e sempre più attenzione verrà dedicata alle periferiche hardware in grado di facilitare l'utilizzo delle nuove applicazioni.

La luce in fondo al tunnel

Su questo scenario quasi perfetto incombe, sempre e comunque, l'ombra della crisi. Un'ombra che fa dire a Ibm che gli ultimi 12-18 mesi sono stati molto duri un po' per tutti i segmenti di industria, inclusa l'Ict. In questo contesto il mercato delle nuove tecnologie a supporto della comunicazione non si può dire che abbia fatto eccezione.

Ma le cose sembrano destinate a cambiare. Per Tecnoceal e Alcatel-Lucent, il 2010 si prospetta come un anno di ripresa. ZyXel si aspetta che la situazione si sblocchi in fretta, per cui occorre essere pronti a rispondere alle rinnovate esigenze delle aziende, Mitel ed Eksaip intravedono segnali incoraggianti di recupero e, a detta di Esprinet, le prospettive sono ottime: i clienti finali sono aperti alla tecnologia, le società telefoniche continueranno ad ampliare l'offerta di servizi VoIP e i distributori IT potranno dare la spinta decisiva al canale.

Nonostante la congiuntura economica sfavorevole, Sidin è convinta che il canale debba continuare a orientarsi verso l'innovazione, concentrandosi su nuove formule di promozione della tecnologia e di supporto al cliente finale. Avaya, invece, ragiona in controtendenza: la

recessione di questo 2009 ha colpito e frenato diversi settori dell'economia, ma il trend del Voice over IP per tutto l'anno si è attestato su valori di crescita.

Dove va il mercato

Risparmio e performance sono le parole chiave che muovono il mercato, ne sono certe GN Netcom e Avm. In generale, per Innex Solutions, le aziende sono attratte dalla natura economica del VoIP e rimangono affascinate dal concetto di unified communication, inteso come strumento unico per gestire i vari canali di comunicazione, ma anche e soprattutto come servizio offerto da un unico fornitore.

Lantech Solutions registra un maggior interesse da parte delle imprese, sia pubbliche sia private, per soluzioni che sfruttano le infrastrutture aziendali per instradare il traffico voce con la massima qualità, affidabilità e prestazioni e per Skype sono soprattutto le Piccole e medie imprese a cercare strumenti per rendere più efficace la comunicazione con clienti, partner e dipendenti e accrescere il business e la produttività. Altra parola chiave è collaboration, come spiega Cisco: in quest'ottica le aziende chiederanno sempre più servizi in tempo reale, con una particolare attenzione per la sicurezza e la possibilità di gestire politiche che vanno oltre i confini dell'azienda stessa.

Telecom Italia distingue tra comparti: le organizzazioni medio-grandi sono più propense ad adottare soluzioni evolute e strutturate, mentre le Pmi tendono a privilegiare soluzioni integrate di facile gestione e a costi contenuti.

Anche Gigaset vede differenze: il mercato è in forte crescita nel settore professionale, mentre non è ancora decollato nel comparto consumer. Innovaphone cita due motivi che hanno portato il VoIP al successo: da una parte si semplifica la gestione del parco con nuovi servizi e integrazioni, dall'altra si reinventano i servizi, proponendoli in maniera diversa, più completa e funzionale. Altro fattore da non dimenticare, per Ingram Micro, è il netto miglioramento dell'affidabilità rispetto a un paio di anni fa, grazie alla maggior diffusione della banda larga e all'aumentata offerta di servizi legati alla telefonia IP.

Passando al lato più tecnologico, oggi che le aziende cercano di trasformare le loro infrastrutture per contenere i costi, migliorare i servizi e gestire i rischi, anche il networking è un elemento cruciale. Lo pensa Brocade, che rileva come le aziende si stiano orientando per usare insieme le reti Fiber Channel ed Ethernet. E Wind parla di un particolare interesse verso attività di Pbx replacement, finalizzata alla sottoscrizione di nuove offerte di fonia IP.

Chiude il giro di opinioni Altesys: il mercato VoIP era diventato un'arena di aziende che offrivano le proprie soluzioni senza una vera e propria specializzazione, ma oggi sta ritrovando la professionalità necessaria; ha capito che per sopravvivere deve fare un salto di qualità integrando più funzionalità per rendere la tecnologia maggiormente appetibile.

parola ai numeri: si prevede che nel 2010 il 23 per cento delle chiamate (una telefonata su quattro) sarà su VoIP e che, entro il 2012, il 50 per cento dei circuiti telefonici sarà sostituito dalla telefonia su protocollo Internet. Inoltre, uno studio condotto in Italia su un panel di 1.000 aziende con oltre 10 addetti rileva che l'11 per cento già utilizza il VoIP, il 16 per cento lo sta per fare e il 57 per cento lo sta valutando.

Sempre restando ai numeri, Italtel cita un recente report di Infonetics Research: i servizi VoIP hanno generato a livello internazionale un fatturato complessivo pari a 20,7 miliardi di dollari nella prima metà del 2009, risultato trainato in gran parte dalla forte crescita nel segmento dei servizi residenziali. Per il business, invece, c'è stato un rallentamento durante la prima metà dell'anno, ma indicazioni provenienti da molti operatori confermano che il trend si sta invertendo.

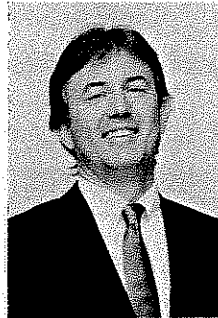
Anche Siportal parla di crescita e, a titolo di esempio, cita l'incremento di clientela business (57 per cento) registrato negli ultimi 12 mesi. Per Sitecom, infine, quasi due quinti del traffico telefonico prodotto dalle imprese made in Italy avviene attraverso il sistema VoIP.

La rete sotto controllo in tempo reale

Solo un'infrastruttura di rete sicura, affidabile e veloce può consentire alle aziende di sfruttare completamente le potenzialità offerte dalle nuove applicazioni dati,

voce e video. In questo contesto Lantech Solutions ha sviluppato Lion (Lantech intelligence on networks), una serie di servizi di real-time monitoring e assistenza da remoto che consentono di tenere sotto controllo, in modalità 24x7, prestazioni, affidabilità e disponibilità della rete.

«In particolare - ha spiegato Nicola Barbiero, direttore commerciale e marketing di Lantech Solutions - Lion VoIP Monitoring è il servizio remoto dell'omonima suite in grado di controllare continuamente l'infrastruttura VoIP, garantendone la disponibilità e monitorandone la qualità. Gli eventuali problemi del network, come ritardi, perdita di pacchetti dati o altro, possono, infatti,



influire sul VoIP in quanto questa tecnologia utilizza la stessa banda della rete dati. VoIP Monitoring previene costosi guasti e minimizza qualsiasi down-time delle applicazioni voce attraverso un servizio in tempo reale non intrusivo, che permette un controllo costante dell'infrastruttura VoIP, notificando prontamente al cliente eventuali guasti o deterioramento delle telefonate. Attraverso il portale Lion, l'azienda può accedere a una reportistica completa, flessibile e dettagliata sull'andamento del traffico sulla rete. Affidandosi a Lion i clienti hanno la tranquillità di sapere che la rete è in buone mani e funziona in modo ottimale; così possono concentrarsi sul loro core business e sulle iniziative strategiche».

