



*Abner Germanow*  
*Direttore della Divisione Enterprise Communications Infrastructure*

## **Avaya acquisisce Nortel. Cosa significa per i clienti?**

*Dicembre 2009*

*Avaya ha acquisito la divisione Enterprise Solutions di Nortel (nonché una quota di Nortel Government Solutions e DiamondWare), per un valore di \$900 mln in contanti e ulteriori \$15 mln destinati a un programma di fidelizzazione del personale. La nuova società Avaya-Nortel potrebbe così assicurarsi una quota pari a circa il 33% del mercato della telefonia IP su scala mondiale.*

Di seguito riportiamo una serie di domande poste da Avaya per conto dei suoi clienti, ad Abner Germanow, direttore della divisione *Enterprise Communications Infrastructure Research* di IDC.

**D. Come devo valutare gli investimenti che ho effettuato in piattaforme Nortel, alla luce dell'acquisizione di Nortel da parte di Avaya?**

A. La strategia di Avaya per la migrazione della clientela di Nortel mira ad abilitare e semplificare le soluzioni per le comunicazioni aziendali in ambienti *multi-vendor*. I clienti Nortel possono essere incoraggiati dal fatto che Aura, la piattaforma di nuova generazione di Avaya, è stata specificatamente progettata per supportare e sfruttare appieno le tecnologie *legacy* e i diversi componenti delle infrastrutture in uso.

Inoltre, alla luce delle molte alternative disponibili sul mercato e in virtù dell'esperienza maturata nel tempo, sia da parte di Nortel che da parte di Avaya, IDC ritiene improbabile che Avaya apporti drastiche modifiche che costringano i clienti Nortel a bloccare lo sviluppo o a sostituire le soluzioni tecnologiche che stanno utilizzando e in cui hanno sinora investito. Infatti IDC si aspetta che Avaya definisca una serie di piani di migrazione sequenziali, tagliati su misura per le esigenze della clientela di Nortel, pienamente in grado di garantire la massima integrazione tra le piattaforme Nortel e Avaya.

Per modificare una piattaforma di un qualunque ambiente è necessario conoscere i fenomeni evolutivi che interessano i servizi gestiti ed erogati dalla piattaforma stessa. Nel caso dei servizi voce, il ritmo di migrazione delle soluzioni non è mai stato così veloce come ora. Lo sviluppo e la progettazione delle piattaforme di comunicazione è oggi del tutto incompatibile con l'idea che essa possa rimanere un'entità statica per i prossimi 10 anni, mentre evolvono continuamente nuove modalità e nuovi strumenti di comunicazione.

Per fortuna, il livello di maturazione raggiunto dal protocollo SIP (*Session Initiation Protocol*) da un lato e l'evoluzione dalle procedure di *call routing* a quelle di *session management* dall'altro, permettono ai numerosi sistemi che supportano il protocollo SIP di continuare ad essere utilizzati ancora per diverso tempo nell'ambito delle infrastrutture di comunicazione

aziendali. Volgendo lo sguardo al futuro, l'ottimizzazione delle funzionalità e di efficienza dell'infrastruttura di comunicazione nel suo complesso diventerà a breve più rilevante di quella dei singoli componenti, a prescindere in larga parte dal fornitore.

**D. Che vantaggi comporta il processo di consolidamento in atto?**

- R. Maggiore esperienza ed ampiezza nell'offerta di servizi professionali e di *Managed Services*, migliore stabilità finanziaria e consolidamento delle iniziative di ricerca e sviluppo, sono alcuni dei benefici comuni che accompagnano il processo di consolidamento in atto. Nell'attuale panorama del settore ICT, le aziende dovrebbero approfittare per introdurre le soluzioni di comunicazione più evolute e del processo di armonizzazione della nuova realtà nata dall'operazione di fusione. I clienti di Nortel dovrebbero cercare di colmare le lacune ancora presenti nelle loro piattaforme infrastrutturali con il meglio delle soluzioni dei portafogli di Avaya o Nortel.

**D. Alla luce del processo di consolidamento in atto, è opportuno che riveda la mia strategia di comunicazione?**

- R. La struttura organizzativa e la tecnologia necessaria a rispondere alle esigenze di comunicazione delle aziende sta attraversando una fase di profonda trasformazione. In linea teorica, le modifiche alla struttura organizzativa dovrebbero essere realizzate prima che le modifiche previste nell'architettura tecnologica vengano attuate. Di per sé, un processo di consolidamento non richiede alcun cambio di direzione dal punto di vista della strategia. Tuttavia, se all'interno di un'azienda la comunicazione voce è gestita come un processo distinto e separato da quelli delle risorse IT, è decisamente opportuno procedere a un riesame significativo delle proprie strategie.

Al giorno d'oggi le strategie in materia di telecomunicazioni devono essere strettamente allineate con iniziative IT di più ampia portata, tra cui quelle relative ad architetture SOA (*Service-Oriented Architecture*), consolidamento di piattaforme e centralizzazione delle applicazioni. Gli strumenti e le modalità di comunicazione stanno evolvendo di anno in anno spinti dalla diffusione di *social network* e nuovi servizi Internet, come applicazioni di *collaborative work*, videocomunicazione, *instant messaging*, accessibili sia PC che da terminali mobili. Non è più possibile continuare ad accatastare questi strumenti l'uno sull'altro, in assenza di un vero consolidamento delle applicazioni o senza prevedere un processo di integrazione e di omogenizzazione tra essi. Poche aziende, ad esempio, oggi prenderebbero in considerazione l'opportunità di implementare strumenti di videoconferenza senza integrarli con le risorse di calendarizzazione e le piattaforme di *call routing* in uso.

**D. Quali criteri dovrebbero guidare la valutazione dei nuovi investimenti in strumenti di comunicazione?**

- R. Le aziende che non affrontano un percorso di valutazione delle potenziali soluzioni di comunicazione da adottare in funzione delle capacità delle stesse di rispondere agli obiettivi aziendali, correnti e futuri, vanno incontro al rischio di insuccesso, sia a livello interno che nei confronti della concorrenza. È opportuno definire gli obiettivi aziendali sia dal punto di vista tattico (contenimento dei costi complessivi, consolidamento dei sistemi, centralizzazione della gestione dei sistemi, riduzione dell'emissione di CO2, ecc.), sia da quello strategico (ottimizzazione della produttività e della capacità di collaborazione, conquista e fidelizzazione della clientela, accelerazione dei processi aziendali, ecc.).

Contemporaneamente, le nuove soluzioni di comunicazione predisposte per il futuro dovrebbero essere messe a punto parallelamente a processi mirati a tutelare gli investimenti di tipo *legacy*. Ciò consentirebbe di massimizzare i risparmi sui costi complessivi (TCO)

realizzando un'architettura che ottimizza processi di business, applicazioni e produttività degli utenti.

Non è più ammissibile concepire le singole soluzioni di comunicazione in compartimenti stagni distinti l'uno dall'altro (es. voce e video) o indipendenti dai processi aziendali, dalle applicazioni, ecc. Le piattaforme voce, video e conferenze stanno diventando in tutto e per tutto risorse IT; la valutazione delle potenziali soluzioni di comunicazione deve essere sviluppata nel contesto di iniziative IT di più ampio respiro, tra cui progetti di virtualizzazione, architetture SOA, consolidamento delle piattaforme e iniziative di *cloud computing*, nonché in funzione dei mutevoli requisiti degli utenti finali. I potenziali acquirenti dovranno pertanto confrontarsi con i loro fornitori di riferimento, discutendo di standard aperti e della loro capacità di operare in ambienti eterogenei.

#### **D. Devo passare a SIP?**

R. L'adozione di piattaforme di gestione del protocollo SIP o di sistemi IP PBX che supportano standard di telefonia di tipo *legacy* offre alle imprese l'opportunità di scandire in diverse fasi, secondo i loro ritmi, il processo di migrazione verso piattaforme di comunicazione IP di nuova generazione. In questo modo la migrazione verso il protocollo SIP contribuisce di per sé a tutelare gli investimenti già in uso.

D'altra parte, il protocollo SIP è lo standard che in futuro supporterà tutte le comunicazioni in tempo reale su reti IP; per tale motivo passare a SIP consente a un'impresa di cominciare a predisporre un'architettura di *Unified Communication* pronta a supportare servizi multimediali e multicanale.

Occorre però aggiungere che migrare integralmente e subito verso un'architettura SIP non è né necessario, né consigliabile nella maggior parte dei casi, perché gli attuali sistemi IP, analogici o digitali, sono in grado di interagire e condividere applicazioni con le piattaforme SIP.

#### INFORMAZIONI SULL'ANALISTA

*Abner Germanow è Direttore della Divisione Enterprise Communications Infrastructure Services. In questa veste, sovrintende un gruppo di esperti che analizzano l'evoluzione dei mercati delle infrastrutture di LAN/WAN aziendali, tra cui reti LAN wireless, IP PBX, IP telephony, videoconferenza (inclusa Telepresence) e Unified Communications. Abner Germanow è citato spesso da Wall Street Journal, MarketWatch, CIO, NetworkWorld, RCR Wireless, ZDNet e altre testate, come esperto analista dell'industria ICT. Lavora presso gli uffici di IDC di Framingham, Massachusetts.*

---

#### INFORMAZIONI SULLA PRESENTE PUBBLICAZIONE

La presente pubblicazione è stata prodotta da IDC Go-to-Market Services. Le opinioni, le analisi e i risultati delle indagini presentati nella presente pubblicazione sono tratti da indagini e analisi più circostanziate condotte e pubblicate in modo indipendente da IDC, salvo sia citato il patrocinio di un particolare fornitore. IDC Go-to-Market Services rende i contenuti di IDC disponibili in un'ampia gamma di formati ai fini della distribuzione da parte di varie società. Una licenza di distribuzione dei contenuti di IDC non implica il sostegno del o alcuna opinione sul concessionario della licenza.

#### DIRITTO D'AUTORE E LIMITAZIONI

Qualsiasi informazione di IDC o riferimento a IDC da utilizzare in pubblicità, comunicati stampa o materiale promozionale necessita di previa autorizzazione scritta da parte di IDC. Per richieste di autorizzazioni, rivolgersi al servizio informazioni telefonico di GMS al numero 508-988-7610 o scrivere all'indirizzo [gms@idc.com](mailto:gms@idc.com).

La traduzione e/o localizzazione del presente documento necessita di una licenza aggiuntiva da parte di IDC. Per ulteriori

informazioni su IDC, visitare il sito web all'indirizzo [www.idc.com](http://www.idc.com).

Per ulteriori informazioni su IDC GMS, visitare la pagina web all'indirizzo [www.idc.com/gms](http://www.idc.com/gms).

Sede centrale mondiale: 5 Speen Street Framingham, MA 01701 USA P.508.872.8200 F.508.935.4015 [www.idc.com](http://www.idc.com)