

# Rilevamento dei dati di comunicazione in rete per le grandi imprese

## – problematica e soluzioni di MSI TeleSolutions AG

---

### **Le grandi imprese come clienti nel mercato dei carrier**

Data la struttura complicata del mercato dei carrier liberalizzato con i numerosi offerenti e le svariate offerte, non basta più andare a caccia dell'offerente più conveniente. L'organizzazione ramificata delle grandi imprese moderne da un lato costringe la direzione aziendale a fare chiarezza sia nella propria pianificazione strategica dell'attività che in termini di struttura, mezzi e spese d'esercizio della tecnologia di comunicazione nel senso stretto della parola. Dall'altro, risultano già decisive anche quelle spese che vengono generate dalla semplice azione come richiedente di questi servizi nel mercato deregolamentato degli offerenti. In teoria dovrebbe essere indiscutibile che un preventivo complessivo per la pianificazione della comunicazione aziendale deve prendere in considerazione entrambi i blocchi di costo.

Per le grandi imprese che vengono corteggiate come clienti commerciali particolarmente lucrativi da carrier alternativi con offerte allettanti o che presentano carrier stessi nel loro portafoglio aziendale attraverso partecipazioni di capitale, sussiste la possibilità di scegliere l'offerente di servizi generalmente in modo rapido e senza grossi dispendi in termini di transazione. Per la nostra problematica odierna possiamo quindi tralasciare la questione del metodo corretto per una scelta del carrier ottimale.

In questo caso, ha un peso nettamente più preponderante la questione della trasparenza dei costi. L'ampiezza e la ramificazione dell'organizzazione di una grande impresa come pure le somme esorbitanti che una simile impresa investe nelle comunicazioni rendono indispensabile compiere un passo in avanti verso una gestione dei costi professionale supportata da un software.

### **Necessità di costi di comunicazione trasparenti**

Non appena si stipula un contratto con un carrier, il controlling viene immediatamente sommerso da difficoltà inaspettate. Rientra nella natura delle cose il fatto che le spese possano essere registrate correttamente solo se corrispondono ad una prestazione definita chiaramente e se possono essere assegnate contemporaneamente alla causa effettiva. Il successo degli attuali investimenti aziendali – praticamente i recenti modelli di profit center – risiede e rientra da un lato nella qualità e nella quantità della base di dati presente e dall'altro nella possibilità di accesso centralizzato a questi dati.

Ciò comprende anche un terzo fattore: la distribuzione geografica delle grandi imprese e la loro struttura in rete con il passare del tempo insieme all'uso di software ERP complessi pongono requisiti elevati in termini di elaborabilità di questi dati.

In questo contesto è possibile isolare inoltre tre problemi chiave che una soluzione a livello di gruppo per la gestione dei costi di comunicazione deve affrontare:

- rilevamento locale dei dati di collegamento di un'infrastruttura di telecomunicazioni eterogenea;
- raccolta centralizzata e valutazione dei dati di collegamento di un'infrastruttura di telecomunicazioni suddivisa geograficamente;
- trasferimento dei dati nel software ERP del controlling.

#### **Rilevamento locale dei dati di collegamento di un'infrastruttura di telecomunicazioni eterogenea**

Nella loro infrastruttura di telecomunicazioni, le grandi imprese dispongono di una tecnologia impiantistica omogenea solo nei casi più rari. Un'azienda che si evolve nel tempo possiede nel proprio parco impianti una variegata gamma di tutti i sistemi di commutazione telefonica comuni. A prescindere dai problemi connessi ad assistenza e manutenzione, questa realtà generalmente non comporta svantaggi in termini di sicurezza e qualità della comunicazione, in quanto i servizi di rete fissa assicurano l'interoperabilità di diversi impianti.

Più pesanti sono invece le conseguenze per un rilevamento decentralizzato dei dati di collegamento. Per essere utilizzabili da un punto di vista contabile, i dati di collegamento devono essere raccolti insieme a tutti i parametri essenziali. Questi dati vengono emessi automaticamente dall'impianto di commutazione durante l'instaurazione e al termine di ogni collegamento, ma solo – e questo è il punto cruciale del rilevamento – nei formati proprietari dei blocchi di dati del produttore dell'impianto rispettivo.

Attraverso interfacce flessibili, MSI è in grado di leggere e rielaborare i formati di dati di tutti i tipi di PBX disponibili sul mercato. Una tecnologia impiantistica eterogenea non rappresenta alcun ostacolo per il rilevamento dei dati. Si tratta di un presupposto di base indispensabile per una gestione dei costi centralizzata, in quanto un'infrastruttura assolutamente omogenea dal punto di vista degli impianti potrebbe essere ottenuta in un secondo tempo solo attraverso un dispendio in termini di investimenti totalmente irrealistico.

#### **Raccolta centralizzata e valutazione dei dati di collegamento di un'infrastruttura di telecomunicazioni suddivisa geograficamente**

La raccolta centralizzata e la valutazione dei dati di comunicazione di numerose filiali di un'impresa non è soltanto un problema tecnico. Una gestione sensata dei dati di comunicazione aziendale, soprattutto dal punto di vista della registrazione interna nelle varie voci di costo, è sempre più anche una questione di fiducia. Se l'accettazione di una valutazione dei dati di comunicazione a livello di gruppo in un'impresa non deve arrecare danni, una cosa è certa: occorre trovare un modo semplice di unificare i dati a livello centrale e occorre essere contemporaneamente sicuri del fatto che questo flusso di dati scorra senza perdite. Già la perdita temporanea di singoli blocchi di dati o addirittura dei dati di interesse filiali compromette la precisione e l'affidabilità dell'addebito interno e così, in ultima analisi, mette in pericolo la fiducia dei dipendenti nell'intera procedura.

Con PhoneStat Z, la società MSI TeleSolutions AG ha messo a punto una soluzione in rete comprovata nella pratica che assicura che i dati possano essere richiamati

dalle filiali senza problemi e che durante la trasmissione non si verifichi alcuna perdita di dati.

Ecco una breve descrizione della configurazione del sistema: dalla fonte di dati, il PBX, mediante un'interfaccia V24 vengono emessi continuamente tutti i dati di collegamento che vengono salvati temporaneamente in un modulo di memorizzazione, il controller MSI UTC. I record di dati rilevati dalla memoria temporanea vengono poi inoltrati via modem o attraverso l'adattatore So al destinatario centrale. Poiché ciò ha luogo automaticamente a intervalli di tempo fissi, la capacità di memorizzazione del controller UTC non può essere sovraccaricata. La combinazione di memoria temporanea e modem o adattatore So garantisce una comunicazione tra gli impianti affidabile, oltre che una gestione semplice. Il Single-Point-of-Failure per una raccolta dei dati centralizzata non risiede quindi nel collegamento in rete, ma nel peggiore dei casi nel PBX, quindi la fonte di dati stessa. Per una sicurezza supplementare è possibile utilizzare un logbook che registri tutti i processi eseguiti dal sistema. Un ulteriore vantaggio della combinazione di controller e modem è rappresentato dai costi d'esercizio notevolmente inferiori di una soluzione offline. I sistemi che non dispongono di una memoria temporanea di questo tipo devono essere continuamente collegati alla valutazione centrale.

Una volta rilevati, inoltrati e raccolti i dati senza errori, si passa al calcolo dei costi effettivo. Il metodo classico dei primi monopolisti dei servizi vocali – le informazioni tariffarie inviate mediante ISDN in modo digitale – non si applica più per una motivazione relativamente banale, ma dalle pesanti conseguenze: l'utilizzo di uno scatto tariffario per il calcolo di una tariffa secondo lo schema

“prezzo conversazione = numero degli scatti × prezzo a scatto” presuppone che il modello tariffario rispettivo segua una progressione lineare. Manca proprio questo presupposto di base nelle tariffe business di Deutsche Telekom, in quanto i nuovi concetti di marketing presentano una forte riduzione degli sconti.

Per gli offerenti di servizi vocali questa problematica si fa più aspra nella misura in cui ad essi gli standard odierni dei protocolli di trasporto non mettono ancora a disposizione le basi tecniche per offrire un servizio di valore aggiunto simile. Se si desidera inoltre pianificare anche un collegamento in rete senza limitazioni, la questione dell'impulso tariffario diventa del tutto ingestibile, in quanto nei paesi confinanti le frequenze di trasmissione e i contenuti informativi sono notevolmente diversi.

Per il cliente finale viene comunque a mancare uno dei pilastri portanti del proprio bilancio interno. Attraverso il rilevamento dei dati di comunicazione continuo in pratica egli conosce l'esatta estensione di tutti i circuiti commutati, ma allo stesso tempo, senza il “listino prezzi” rispettivo non è in grado di calcolare le spese autonomamente al proprio interno. Pertanto, all'utente non rimane altro che fidarsi della correttezza del calcolo fornito dal carrier o trovare un modo per utilizzare le ritariffazioni.

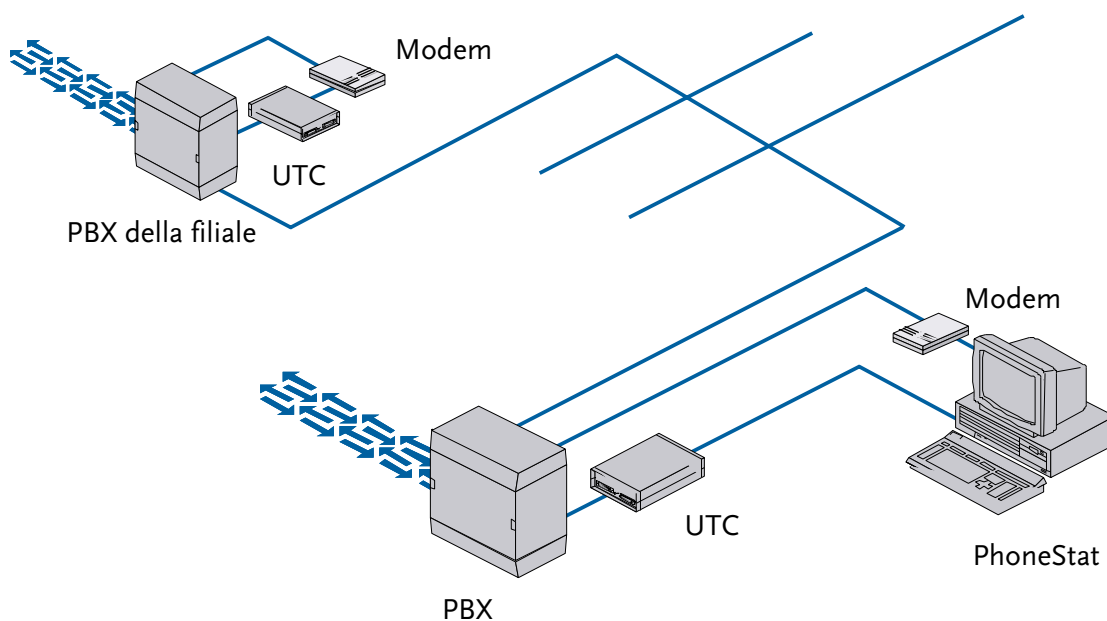
Dall'abilitazione delle classi di licenza 3 e 4 per l'azienda di servizi vocali, MSI dispone di una banca dati completa di tutte le tariffe dei carrier aggiornate. Il software PhoneStat contiene una funzione standard che si basa su questa banca dati. Via Internet, il cliente scarica nel software le tariffe dei carrier dalla banca dati e seleziona poi le tabelle dei propri partner. Nel caso in cui un grande cliente abbia un contratto a

condizioni speciali, le tabelle delle tariffe possono essere modificate manualmente. In combinazione con i dati di collegamento vengono così calcolate le spese di comunicazione esatte, a prescindere dal carrier e dall'operatore di rete.

### Trasferimento dei dati nel software ERP del controlling

Attraverso il rilevamento completo dei dati di comunicazione di tutte le filiali ed il calcolo successo centralizzato, viene a crearsi una banca dati completa per la gestione dei costi.

Ciò nonostante questo valore non verrebbe sfruttato se la gestione dei costi di comunicazione formasse un sistema chiuso da un punto di vista dell'elaborazione dati. Pertanto, nello sviluppo dei software MSI segue una politica di interfacce aperte. Per garantire una trasmissione dei dati continua, sono a disposizione tutti i formati di esportazione di dati comuni per attuare il collegamento in architetture ERP in modo rapido e senza adeguamenti complicati. Il controlling ha quindi accesso a tutti gli strumenti necessari per la registrazione ed il controllo dei calcoli delle spese di comunicazione in tutta l'impresa.



PhoneStat nella funzione di centrale di calcolo per le filiali