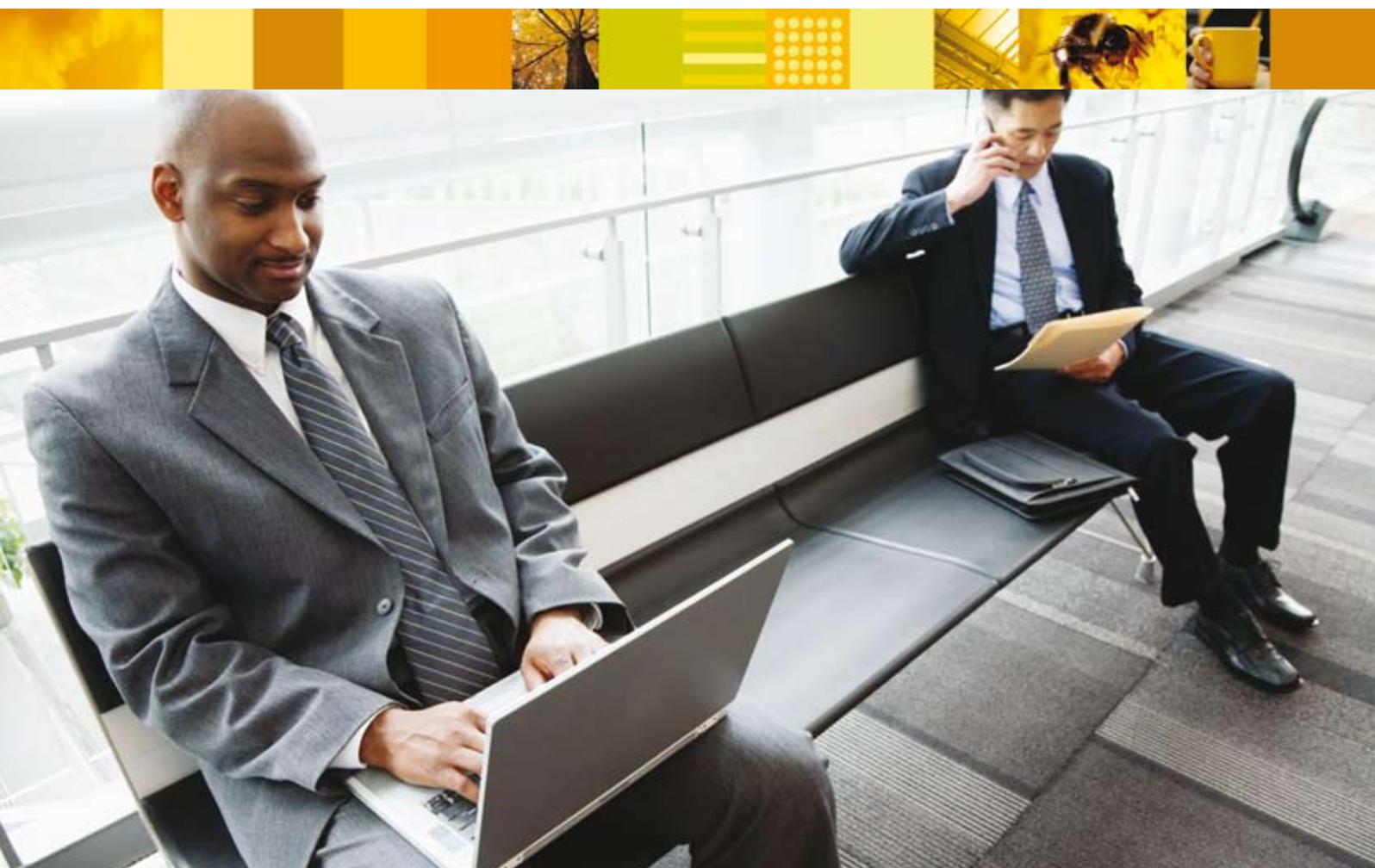


Collaborazione alla velocità del business.

*Comunicazioni unificate e collaborazione più semplici
con IBM Lotus Sametime*



Sommario

- 2 Obiettivo: collaborazione alla velocità del business.**
- 2 Lotus Sametime: la piattaforma ideale per comunicazioni unificate e collaborazione.**
- 4 Lotus Sametime: le comunicazioni unificate diventano più semplici ed efficaci.**
- 12 Lotus Sametime: un ritorno dell'investimento accelerato.**
- 12 Riepilogo: Lotus Sametime aiuta a semplificare le comunicazioni unificate.**

Obiettivo: collaborazione alla velocità del business.

Più rapidamente, meglio e in modo più economico. È un messaggio che alle aziende arriva di continuo e con insistenza sempre maggiore. Ogni giorno viene loro richiesto di aumentare la produttività, di avere idee più innovative, di ridurre i costi. Ma come fare di più con meno? Le soluzioni IBM rispondono con una collaborazione più intelligente.

Le soluzioni IBM di collaborazione e comunicazioni unificate (IBM UC2, Unified Communications and Collaboration) aiutano a individuare e a contattare facilmente le risorse giuste all'interno e all'esterno dell'organizzazione, e a collaborare meglio. Le soluzioni mettono a disposizione gli strumenti comunicativi adatti quando e dove servono, promuovendo decisioni più rapide e opportune con un parallelo taglio delle spese telefoniche e di viaggio.

Il presente documento illustra il software IBM Lotus Sametime e come è possibile fornire servizi efficaci per la collaborazione e trasformare le comunicazioni unificate in una realtà concreta, garantendo un'esperienza utente semplificata, la salvaguardia degli investimenti esistenti in termini di infrastrutture telefoniche, audio, video e IT, il contenimento dei costi operativi e di assistenza IT.

Lotus Sametime: la piattaforma ideale per comunicazioni unificate e collaborazione.

La pluripremiata piattaforma IBM Lotus Sametime offre una serie di servizi di comunicazione in tempo reale integrati (voce, dati e video) che consentono di trovare e raggiungere colleghi, clienti, partner, e di collaborare con loro in modo più semplice e vantaggioso.

Il software Sametime funge da interfaccia centralizzata per le comunicazioni unificate e la collaborazione sui desktop degli utenti, che possono sfruttarlo per accedere a tutti i loro strumenti UC (unified communications), che siano integrati nel client Sametime o meno. Un'esperienza utente all'insegna dell'intuitività e la possibilità di utilizzarlo praticamente ovunque ne favorisce l'adozione, con conseguenti aumento del valore del business e riduzione dei costi. Di seguito, i principali vantaggi.

- **Semplicità e scelta.** *Sametime è un'interfaccia intuitiva, integrata e di facile utilizzo per i servizi di collaborazione in tempo reale. Gli utenti possono passare senza soluzione di continuità da chat di testo a videochiamate a riunioni online a seconda delle esigenze del momento. Il software catalizza e "maschera" le complessità dei sistemi back-end eterogenei, costituiti ad esempio dalla rete di telecomunicazioni, l'infrastruttura dati, la piattaforma video e le applicazioni aziendali.*
- **Protezione degli investimenti.** *È compatibile e si integra con svariate tipologie di sistemi operativi client e server, piattaforme di posta elettronica, directory, sistemi di telefonia e di audio- videoconferenza. Supporta, di serie, IBM WebSphere Portal, IBM Lotus Notes, IBM Lotus Quickr, IBM Lotus Connections, Microsoft Office, Microsoft Outlook, Microsoft SharePoint e Microsoft Active Directory, oltre a diverse directory LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) basate su standard.*
- **Estensibilità.** *Offre strumenti basati su standard per ampliare la piattaforma con applicazioni personalizzate e plug-in di terze parti. Mette anche a disposizione strumenti Web 2.0 che permettono di integrare le comunicazioni nei processi di business, in modo, ad esempio, da ridurre il tempo perso ad attendere la risposta a un'e-mail o a una telefonata.*
- **Risparmio.** *Aiuta a ridurre al minimo le spese per gli spostamenti, a limitare quelle per i servizi di audioconferenza e conferenze Web, a tagliare drasticamente i costi telefonici. Questi risparmi sono talmente significativi che, in genere, le implementazioni di Sametime si ripagano in meno di un anno. Il vero punto di forza di questo software risiede comunque nel contributo che offre in termini di incremento della produttività e di integrazione tra persone e processi.*
- **Sicurezza e scalabilità.** *Fornisce tutte le funzioni di sicurezza, l'affidabilità e la scalabilità di cui le aziende oggi hanno bisogno.*

Il software Sametime 8.5 presenta notevoli miglioramenti, come:

- **Meeting online più efficaci.**
L'accesso istantaneo si traduce in meno tempo perso per condividere i codici di accesso.
- **Audio e video semplificati.**
Per una collaborazione multimediale e senza incertezze.
- **Client browser senza download.**
Il client è utilizzato per chattare, per i meeting e per i dispositivi Apple iPhone.
- **Strumenti Web 2.0.** *Supporto di applicazioni con comunicazioni e presenza Web.*
- **Gestione ottimizzata.** *Il software si implementa, configura e gestisce da un'unica console.*
- **Opzioni per le licenze.**
Gestione innovativa e più facile delle licenze software.

Lotus Sametime: le comunicazioni unificate diventano più semplici ed efficaci.

Di seguito vengono indicate le principali funzionalità di Lotus Sametime che rendono comunicazioni unificate e collaborazione più facili ed efficaci.

- **Rilevamento presenze.** *Funzioni come stato online, disponibilità, localizzazione automatica e stato telefonico opzionale consentono di mettersi rapidamente in contatto con i referenti desiderati.*
- **Enterprise Instant Messaging ad alta sicurezza.** *Uno strumento per comunicare con discrezione con colleghi altrimenti non disponibili, che tra l'altro aiuta a contenere le spese telefoniche e per la posta vocale.*
- **VoIP con video di alta qualità integrato.** *Una collaborazione più interattiva, per comunicazioni più immediate.*
- **Meeting online.** *Con audio-videoconferenze, per permettere ai team distribuiti di lavorare insieme senza le spese di viaggio che comporterebbero incontri di persona.*
- **Community Collaboration.** *Per di mettersi in contatto e interagire con esperti che lavorano all'interno dell'organizzazione e di cui magari non si conosceva l'esistenza.*
- **Supporto di dispositivi mobile.** *Accesso a colleghi e informazioni per lavorare con efficienza ovunque ci si trovi.*
- **Kit di sviluppo software.** *Creato a partire dal modello di programmazione Eclipse open source basato su standard, consente agli sviluppatori di ampliare le funzionalità integrate e un utilizzo in combinazione con applicazioni di terze parti.*

Trovare le persone è più semplice grazie al rilevamento presenze.

Tutte le soluzioni per le comunicazioni unificate si basano su una ricca dotazione di informazioni di presence awareness, che forniscono contesto e dati necessari a rendere la collaborazione più efficiente ed efficace. Sametime può integrare più elementi, per fornire una panoramica completa della disponibilità di una determinata persona:

- **Stato di presenza online.** Evita inutili interruzioni notificando agli altri se si è online, disponibili, in riunione, assenti o se si preferisce non essere disturbati.
- **Messaggi di stato personalizzati.** Utilizza un campo di testo libero per comunicare cosa si sta facendo esattamente al momento.
- **Avvisi.** Per ricevere notifiche quando i contatti personali diventano disponibili.
- **Stato telefonico.** Per sapere in anticipo se l'interlocutore è al telefono o meno, evitando di effettuare chiamate inutili e/o di lasciare messaggi vocali.
- **Localizzazione geografica automatica.** Segnala, in base alla sua posizione, se è il momento adatto per contattare una persona. Quando ci si trova in una nuova posizione (ad esempio con un fuso orario diverso rispetto alla zona in cui si lavora di solito), Sametime lo riconosce e può comunicarlo automaticamente ad altri utenti e altre applicazioni.
- **Icone dello stato di disponibilità.** Per sapere subito se un contatto è disponibile o meno, se sta usando un client mobile e (funzione opzionale o con l'integrazione del caso) se è al telefono.

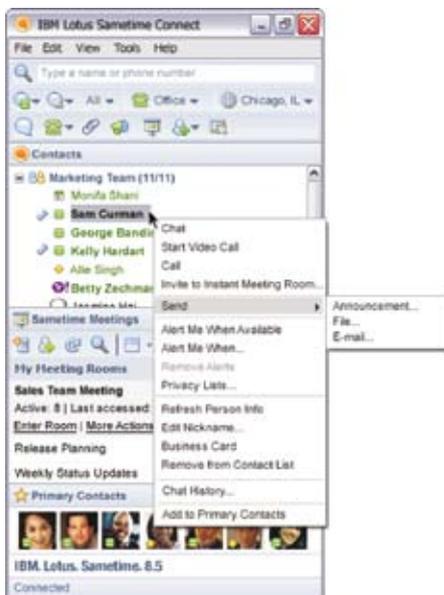


Figura 1. Grazie a Instant Messaging e rilevamento presenze, chattare o effettuare chiamate è più facile. È inoltre possibile assegnare fotografie ai nominativi dei contatti personali.

L'Enterprise Instant Messaging con opzioni audio e video semplifica le chat. Spesso l'IM costituisce il primo strumento utilizzato per contattare i colleghi e per stabilire buoni rapporti con i team geograficamente distanti. L'IM consente di rispondere subito a domande semplici, ma non solo: può evolversi in sessioni di chat voce o video multidirezionali, oppure in riunioni online. Per semplificare ulteriormente il passaggio da un metodo comunicativo a un altro man mano che la conversazione si sviluppa, Sametime integra diversi strumenti, descritti di seguito.

- **Elenco contatti configurabile.** Per visualizzare i nominativi contattati di recente e più spesso.
- **Ricerca all'interno del database aziendale.** Per comunicare con utenti non presenti tra i contatti personali.
- **Biglietto da visita con recapiti.** Uno strumento rapido e intuitivo per contattare chi si cerca.
- **Cronologia delle conversazioni con data e ora.** Per riprendere il discorso da dove si è interrotto.
- **Formattazione "rich text", emoticon e tavolozze di emoticon.** Per trasmettere il significato e il tono desiderati durante le conversazioni.
- **Trasferimento di file e screenshot.** Per condividere rapidamente informazioni e immagini inviando file o commentando screenshot.
- **Condivisione istantanea.** Applicazioni o schermate possono essere messe a disposizione di tutti partecipanti alla sessione di chat.
- **Audio e video di alta qualità integrati.** Poter sentire il tono di voce o guardare negli occhi una persona rende la conversazione molto più ricca.
- **Client di chat opzionale basato su browser.** Un client senza necessità di download, per strategie "thin client".

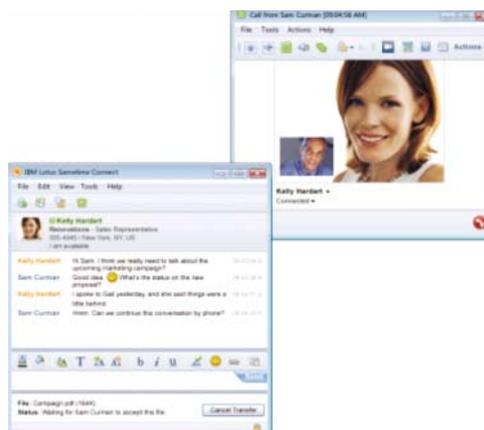


Figura 2. Con Sametime si possono trasferire file e/o passare alla modalità video chat.

I meeting online consentono di riunirsi senza spendere per gli spostamenti. Grazie alle riunioni online è possibile collaborare meglio con i componenti dei team distribuiti nel mondo, sia all'interno che all'esterno della stessa azienda, contenendo le spese di viaggio e quelle telefoniche. Grazie alle potenti funzionalità elencate di seguito, Sametime 8.5 può cambiare il concetto stesso di riunione online.

- **Riquadro delle riunioni.** Completamente integrato nel client IBM Lotus Sametime Connect, offre una panoramica consolidata del calendario personale e permette di partecipare a riunioni o avviarne una con un solo clic, senza perdere i primi 10 minuti a comunicare codici di accesso e URL.
- **Inviti ad hoc.** Si può passare senza soluzione di continuità da una chat di solo testo a una chat con voce e/o video, fino a una vera e propria riunione. Per invitare altre persone in sale riunioni permanenti senza obbligo di prenotazione, basta trascinare i loro nominativi dall'elenco dei contatti.
- **Riunioni istantanee.** Gli inviti possono essere accettati con un semplice clic, come in una chat di gruppo.
- **Funzionalità audio e video di alta qualità integrate.** Poter sentire il tono di voce o guardare negli occhi le persone rende la riunione più produttiva.
- **Libreria della riunione.** Per caricare del materiale basta trascinarlo; si possono inoltre registrare le riunioni per conservare la condivisione delle applicazioni e le discussioni (con il VoIP Sametime).
- **Accesso via browser.** Un client che non richiede download garantisce l'accesso immediato alle riunioni online.

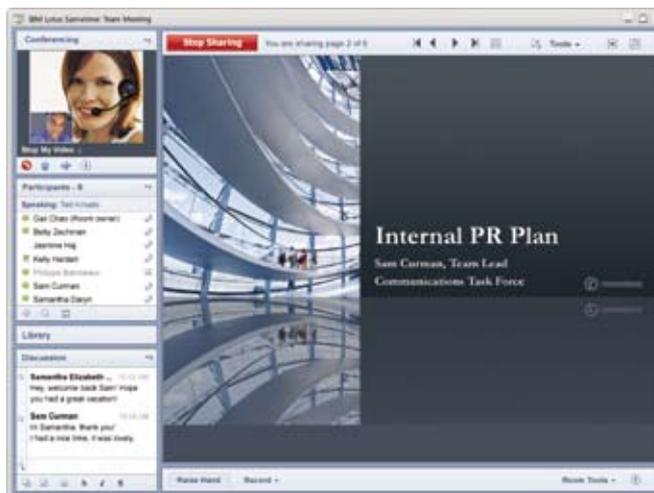


Figura 3. Le riunioni online di Sametime sono semplici da avviare, ed è altrettanto facile parteciparvi.

Con le opzioni di Community Collaboration è facile far leva sulle competenze.

Nelle organizzazioni i ruoli mutano e si formano team trasversali, che vanno oltre i confini aziendali. Come far leva sul valore delle competenze dei colleghi senza magari sapere chi sono? Gli strumenti di Community Collaboration di Sametime descritti di seguito aiutano a ottenere risposte rapide.

- **Canali comunitari.** Per contattare le persone e trovare le informazioni che servono. È possibile inviare richieste di informazioni in tempo reale a determinati gruppi di esperti con la funzione di ricerca delle competenze, raccogliere opinioni e risposte con sondaggi istantanei, invitare un gruppo di persone a partecipare a una conversazione online mediante lo strumento di broadcast chat. Gli annunci, infine, tengono informati tutti i membri della community.
- **Chat di gruppo permanente.** È possibile tenere sempre aperta una discussione su uno specifico argomento, uscire da una sessione, entrare in una nuova chat, intervenire con il proprio contributo, il tutto con la massima facilità.
- **Accesso ai membri di community esterne.** Si possono contattare utenti aggregati ad altre comunità Sametime, ad altri sistemi IM aziendali, a servizi IM pubblici quali AOL Instant Messenger, Yahoo! Messenger, Google Talk o ad altri sistemi basati su SIP (Session Initiation Protocol) e XMPP (Extensible Messaging and Presence Protocol) per collaborazioni al di fuori del team aziendale.

Il supporto di applicazioni mobile consente una collaborazione in tempo reale ovunque.

Oggi il concetto di "ufficio" va al di là delle pareti fisiche dell'azienda. Sametime consente di utilizzare dispositivi portatili per collaborare in tempo reale e lavorare insieme praticamente dappertutto. Il client mobile Sametime estende a numerosi dispositivi molte delle funzionalità disponibili attraverso il client desktop, tra cui:

- *rilevamento presenze completo (stato online, disponibilità, posizione geografica e messaggi di stato personalizzati);*
- *biglietti da visita con recapiti;*
- *Instant Messaging, comprese sessioni individuali e di gruppo;*
- *cronologia delle conversazioni;*
- *interfaccia utente intuitiva per gestire contemporaneamente più sessioni di chat in finestre di piccole dimensioni.*

Il client mobile Sametime supporta dispositivi Nokia, Research in Motion (RIM) BlackBerry, Sony Ericsson e Microsoft Windows Mobile; inoltre, grazie al software Sametime 8.5, offre l'accesso via browser da unità Apple iPhone e Apple iPod Touch.

Funzioni telefoniche, audio e video facili da usare, per collaborare in tempo reale e su più sistemi.

Sametime è una piattaforma per servizi di comunicazione di prossima generazione che integra funzioni vocali, video e telefoniche avanzate, integrabili con sistemi di terze parti.

- **Interfaccia UC centralizzata.** Offre funzionalità multimediali, integrate e non, per le chat vocali e video o per le riunioni online con Sametime.
- **Comandi audio/video.** Per controllare volume, dimensioni e risoluzione della finestra video.
- **Chat vocali con più partecipanti.** Semplifica le conversazioni senza telefono.
- **Codec audio e video basati su standard.** Per un'esperienza multimediale di alta qualità ad ampiezza di banda ridotta.
- **Interoperabilità basata su SIP.** Semplifica l'integrazione di audio e video nei sistemi per le conferenze di terze parti.
- **Integrazione telefonica opzionale.** Fornisce funzioni come ad esempio lo stato telefonico attraverso plug-in a sistemi telefonici o con il software IBM Lotus Sametime Unified Telephony.

“Quando Lotus Sametime indica che sto lavorando da casa, le chiamate in arrivo vengono instradate sul mio cellulare.”

Il software opzionale Lotus Sametime Unified Telephony può aiutare le aziende a integrare la telefonia nella collaborazione in tempo reale, grazie a funzionalità come:

- **Presenza telefonica.** Indica se conviene avviare una sessione di chat o effettuare una chiamata.
- **Servizio “numero unico” e gestione intelligente delle chiamate.** Le telefonate vengono indirizzate verso la posizione in cui si trovano la persona chiamata e verso il dispositivo che sta utilizzando in quel momento, in modo che sia più facilmente raggiungibile.
- **Softphone.** Un'alternativa vantaggiosa alle telefonate.

Sametime Unified Telephony è compatibile con svariati sistemi back-end PBX (Private Branch Exchange) per supportare l'infrastruttura esistente e per ridurre le spese telefoniche senza dover effettuare costose migrazioni IP-PBX.

Le aziende che hanno già optato per un unico vendor telefonico possono utilizzare Sametime Unified Telephony per contenere i costi legati a porte e softphone, nonché per sfruttare i più economici telefoni IP.



Figura 4. Che siano interni o esterni all'azienda, i nominativi presenti nell'elenco possono essere facilmente contattati in molti modi diversi.

Con la piattaforma Sametime è più facile integrare le applicazioni esistenti con funzionalità di comunicazione.

Il lavoro diventa più intelligente quando comunicazioni e collaborazione in tempo reale sono parte integrante del modo di operare. Sametime offre agli utenti un'esperienza intuitiva e unificata che combina funzionalità e servizi avanzati; è inoltre immediatamente integrabile con numerose applicazioni per la produttività e la collaborazione, ad esempio WebSphere Portal, Lotus Notes, Lotus Connections, Microsoft Outlook e Microsoft Office, oltre che con i siti Lotus Quickr e Microsoft SharePoint.

I processi aziendali e decisionali rallentano ogni volta che qualcuno deve aspettare un messaggio vocale o una risposta via e-mail. Un processo CEBP (Communications-Enabled Business Process), grazie alle comunicazioni unificate, può ridurre al minimo questi ritardi.

La piattaforma Sametime mette a disposizione una struttura e strumenti basati su standard aperti che aiutano gli sviluppatori a fornire agli utenti servizi Sametime nell'ambito dei processi di business quotidiani. Le modalità di fornitura di questi processi CEBP sono molteplici:

- i dati contestuali possono essere forniti nel client Sametime;
- i processi di business possono essere eseguiti dal client Sametime;
- i servizi per le comunicazioni Sametime possono essere incorporati in altre applicazioni. A questo scopo, Sametime 8.5 offre nuove funzionalità che consentono agli sviluppatori Web di utilizzare strumenti standard di settore.

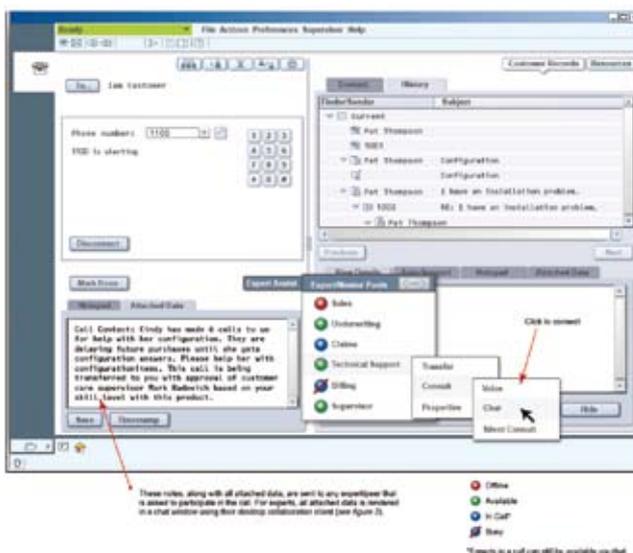


Figura 5. Quando Sametime viene integrato in un'applicazione desktop per call center, gli addetti all'assistenza clienti possono consultare esperti per offrire un servizio migliore.



Lotus Sametime: un ritorno dell'investimento accelerato.

Con il supporto di IBM Software Services for Lotus e dei Business Partner IBM è possibile approfondire le opzioni tecnologiche a disposizione e comprendere meglio come far leva sulle soluzioni Lotus per ridurre il Total Cost of Ownership dell'IT aumentando la produttività. Per sapere di più sui servizi di consulenza tecnica, formazione e Software Accelerated Value Program che aiutano a ottenere risultati ottimali con la tecnologia IBM, visitare il sito

ibm.com/software/lotus/services

Riepilogo: Lotus Sametime aiuta a semplificare le comunicazioni unificate.

Basta un clic per collaborare in modo più intelligente, integrando le applicazioni e i processi aziendali di tutti i giorni. Lotus Sametime 8.5 offre un'interfaccia intuitiva che promuove una rapida adozione da parte degli utenti finali e aumenta il valore di business. Consente di trovare e raggiungere le persone, di collaborare con loro nel modo più efficace in base alla situazione, di individuare le risorse giuste per prendere decisioni migliori in tempi più rapidi. Il tutto salvaguardando gli investimenti nelle infrastrutture telefoniche, video o IT esistenti e riducendo i costi operativi e di supporto IT. E' così che le comunicazioni unificate possono trasformarsi in realtà e che le aziende possono davvero operare alla stessa velocità del business.

Per saperne di più

Per maggiori informazioni sul software IBM Lotus Sametime, contattare il rappresentante o Business Partner IBM, oppure visitare il sito

ibm.com/lotus/sametime

© 2010 Copyright IBM Corporation

Lotus Software
IBM Software Group
One Rogers Street
Cambridge, MA 02142
U.S.A.

Prodotto in USA
Dicembre 2009
Tutti i diritti riservati

IBM, il logo IBM, ibm.com, Lotus, Sametime e UC² sono marchi o marchi registrati di International Business Machines Corporation in diversi Paesi del mondo. La lista aggiornata dei marchi registrati di IBM è disponibile sul sito ibm.com/legal/copytrade.shtml, alla voce "Copyright and trademark information".

Microsoft e Windows sono marchi registrati di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi. I marchi Research in Motion, RIM e BlackBerry sono di proprietà di Research In Motion Limited, sono registrati negli Stati Uniti e potrebbero essere in corso di registrazione o registrati in altri paesi. IBM non è appoggiata, sponsorizzata, affiliata o autorizzata in altro modo da Research In Motion Limited. È possibile che i nomi di altre società, prodotti e servizi siano anch'essi marchi o marchi di servizio di terzi.

I riferimenti nella presente pubblicazione a prodotti o servizi IBM non implicano che IBM intenda metterli a disposizione in tutti i paesi nei quali opera.

I dati presenti in questa documentazione vengono forniti a scopo puramente informativo. Nonostante siano state effettuate verifiche sulla completezza e sull'accuratezza delle informazioni riportate nel presente documento, esse vengono fornite "così come sono", senza alcun tipo di garanzia esplicita o implicita. Tali informazioni si basano inoltre sugli attuali programmi e sull'attuale strategia IBM in termini di prodotti, soggetti a modifiche senza preavviso da parte della stessa IBM. IBM declina ogni responsabilità per eventuali danni dovuti all'uso di questa o altra documentazione o in altro modo a essa collegati. Nessuna delle informazioni presenti nel documento costituisce dichiarazione di garanzia da parte di IBM (o dei suoi fornitori/concessionari) né altera i termini e le condizioni del contratto di licenza che regola l'utilizzo del software IBM.