

# I SERVIZI MANAGED DI CONFERENCING & COLLABORATION

C. Frasca

## **I Servizi Managed di Conferencing & Collaboration**

### **L'Offerta Aethra dei Servizi Managed di Conferencing & Collaboration**

#### **Servizio Centrex**

#### **Servizio Managed in Hosting**

#### **Servizio Managed by Remote**

## Introduzione

Con l'obiettivo di accrescere il proprio rendimento, migliorare la comunicazione interna ed esterna e ridurre i costi, le aziende stanno spostando la propria attenzione e interesse dalle tradizionali applicazioni di audio e videoconferenza verso tecnologie e soluzioni innovative di comunicazione avanzata che offrono servizi integrati e unificati audio, video e dati e che vengono erogati su reti IP convergenti di nuova generazione.

Per un'azienda, però, il cui core business non è focalizzato sull'implementazione e soprattutto sulla gestione efficiente ed efficace di questo tipo di soluzioni/piattaforme tecnologiche e che dovrebbe per questo acquisire skill e know-how pari a quelli di un Service Provider, i problemi derivanti dalla adozione di cosiddetti sistemi di Conferencing & Collaboration possono essere innumerevoli.

Le aziende che decidono di dotarsi di una soluzione completa e propria per la fornitura interna di servizi di Conferencing & Collaboration, devono, innanzitutto, farsi carico di pesanti investimenti iniziali sia per l'acquisto degli end points, degli apparati dell'infrastruttura di rete (Bridge audio/video, Gatekeeper, Gateway, Streaming server, Web collaboration server, ecc. ecc.), e dei sistemi necessari alla gestione centralizzata dell'intero e complesso ambiente Multimediale, sia per la creazione e il continuo aggiornamento di uno staff tecnico dedicato in grado di utilizzare e monitorare l'intera infrastruttura, di gestire i meetings e di offrire supporto durante tutto lo svolgimento degli stessi.

Successivamente queste stesse aziende si trovano a dover affrontare problemi riguardanti la gestione, la messa a budget e il controllo dei costi dei servizi erogati, problemi derivanti da inaspettate quanto elevate necessità di risorse (sia umane

che tecnologiche) che finiscono con il causare un basso utilizzo dei servizi stessi e una conseguente difficile giustificazione degli investimenti fatti.

La risposta alle emergenti necessità delle aziende sono i collaboration Managed Service Provider (cMSP), i quali, con modalità diverse e con un'offerta differenziata, si fanno carico di risolvere l'annoso problema della gestione del complesso parco tecnologico-applicativo del Cliente.

## 2 I Servizi Managed di Conferencing & Collaboration

### 2.1. Il modello dei cMSP e i benefici derivanti dalla sua adozione

Prima che il modello dei Managed Service Provider invadesse il mercato dei servizi di Conferencing & Collaboration, un'azienda che avesse voluto fornire ai suoi dipendenti servizi di questo tipo poteva scegliere di adottare tra 2 differenti modelli implementativi, che meglio si adattavano alle sue necessità e che presentano vantaggi e svantaggi in termini di sicurezza, flessibilità, affidabilità piuttosto che di controllo/contenimento dei costi, ovvero poteva:

- affidarsi ad un CSP (Conferencing Service Provider) che attraverso il proprio Centro Servizi eroga al cliente i servizi (7x7, H24) su piattaforma tecnologica condivisa e non dedicata e che di solito gli fornisce l'accesso al particolare servizio richiesto (attraverso codici e password dedicate) facendogli pagare per gli effettivi minuti di utilizzo (soluzione di pagamento pay-per-use). Il vantaggio principale derivante dalla adozione di questo tipo di modello implementativo di servizio, che viene indicato, di solito, come modello CSP, si traduce nella completa assenza di inve-

stimenti iniziali da parte dell'azienda sia in termini di risorse tecnologiche che umane, dato che l'infrastruttura è di proprietà del Service Provider così come lo staff tecnico che si preoccupa di gestire il servizio.

Inoltre la possibilità di usufruire di servizi sempre avanzati e al passo con i cambiamenti tecnologici, grazie a questo tipo di approccio, porta ulteriori benefici all'azienda che non solo è sempre all'avanguardia ma lo è a costo zero non dovendo sostenere le spese per la formazione e l'aggiornamento del personale interno e i costi per gli upgrade hardware e software dell'infrastruttura.

L'impossibilità di tenere sotto controllo i costi di utilizzo dei servizi in modalità pay-per-use soprattutto in situazioni di elevato consumo rappresenta lo svantaggio principale di tale approccio;

- comprarsi l'intera infrastruttura necessaria all'erogazione del servizio, installarla in casa e farla gestire dal proprio personale tecnico. I vantaggi di questo tipo di modello implementativo del servizio, correntemente indicato come modello CPE (Customer Premises Equipment) o Premise-based, si traducono in un apparente migliore contenimento dei costi operativi e in una maggiore garanzia di sicurezza per il cliente, che mantiene e gestisce in casa gli apparati, a fronte di un elevato investimento iniziale per l'acquisto dell'intera infrastruttura e per la formazione di personale tecnico a supporto.

A questo svantaggio se ne aggiunge un altro: l'approccio CPE-oriented costringe l'azienda e quindi il suo personale tecnico ad un aggiornamento tecnologico continuo per l'adozione di nuove soluzioni con un ulteriore aggravio di spesa.

Non trascurabili sono poi i costi occulti derivanti dalla integrazione nella infrastrut-

tura ICT esistente e dalla manutenzione ordinaria e straordinaria della tecnologia acquistata.

Oggi la stessa azienda può affidarsi ad un cMSP ovvero ad un collaboration Managed Service Provider che gestisce per lei l'infrastruttura tecnologica per i servizi di Conferencing & Collaboration.

Di solito la piattaforma tecnologica che eroga i servizi viene acquistata, ma può essere anche noleggiata, dal cliente il quale può decidere di tenerla in casa oppure di collocarla presso il cMSP.

Il cMSP fa pagare al cliente un canone su base mensile per la gestione completa della piattaforma e l'erogazione dei servizi. Questo è il modello correntemente indicato come modello dei cMSP.

Diversamente dai precedenti, con questo tipo di approccio il cMSP gestisce per conto dell'azienda una piattaforma tecnologica non condivisa con altri clienti ma dedicata esclusivamente all'azienda facendogli pagare una tariffa flat su base mensile.

### **Quali sono i principali benefici derivanti dall'adozione di questo tipo di modello?**

Primo tra tutti la significativa riduzione degli investimenti iniziali (CAPEX), con conseguente spostamento della spesa sui costi operativi (OPEX), che comunque vengono tenuti sotto controllo, dato che l'adozione dei Servizi Managed permette alle aziende di pagare consumi extra di servizio solo se necessario, a differenza del modello CSP che prevede una tariffazione sempre a consumo.

La possibilità, poi, di usufruire di tecnologie sempre nuove rappresenta un secondo e non trascurabile vantaggio. La tecnologia è gestita dal Service Provider e perciò costantemente aggiornata, risparmiando alle aziende i costi per la formazione

del personale ed evitando per esempio i rischi associati alle operazioni di upgrade sw e di manutenzione ordinaria.

Infine, va considerato il vantaggio rappresentato dall'efficiente supporto che lo staff del cMSP è in grado di fornire al cliente durante e per tutto lo svolgimento del servizio (servizio che di solito viene garantito 7 giorni su 7, H24).

L'elevata competenza ed esperienza dello staff dedicato garantisce al cliente la possibilità di avvalersi di un servizio percepito più affidabile e sicuro che quindi verrà sempre più frequentemente utilizzato con conseguente giustificazione dei costi sostenuti.

### **2.2 Chi sono i cMSP e cosa offrono**

Non nuovi sul mercato dei servizi, i Managed Services hanno riscosso in questi ultimi anni un rinnovato interesse da parte di una vasta tipologia di player provenienti da differenti esperienze e aree di competenza, direttamente e indirettamente legate al mercato dei servizi.

System Integrator, Value Added Reseller, Network Service Provider, IT Managed Service Provider (colossi come Cisco, Microsoft e IBM), Conferencing Service Provider, e perfino Produttori di apparati di videoconferenza hanno messo a portafoglio offerte di collaboration Managed Services. I cMSP offrono oggi ai propri Clienti, rispetto al passato, un ampio numero di servizi, che vanno dalla consulenza sistemistica, alla progettazione delle sale di videoconferenza, all'integrazione di sistemi di videoconferenza, di web-collaboration, di streaming, alla fornitura di connettività, all'erogazione dei servizi stessi, alla installazione e manutenzione dell'hardware, all'help desk e rappresentano un mercato in crescita che è arrivato a sfiorare i 200 milioni di dollari nel 2005 e che si stima in aumento del 25-35% per i

prossimi anni (fonte: Wainhouse, "A Buyer's Guide to collaboration Managed Services"- Settembre 2006). Per citarne solo alcuni, ricordiamo tra i principali attori e da più a lungo sul mercato dei Servizi Managed provider come York Telecom, AGT, EDS, SPL e Wire One.

Tipicamente i cMSP, come abbiamo già sottolineato, propongono ai Clienti pacchetti di offerta che includono una grande varietà di servizi.

Di seguito vengono elencati i principali:

- Gestione da remoto degli endpoints e dell'infrastruttura che comprende:
  - Monitoraggio e scheduling delle risorse di Conferencing & Collaboration
  - Fornitura di personale tecnico on site, nel caso in cui questa venga collocata in casa cliente, per le operazioni lancio e monitoraggio delle sessioni di conferenza e supporto delle stesse;

a cui si possono aggiungere servizi di :

- Vendita o noleggio dell'hardware (dagli apparati terminali alla infrastruttura di conferencing)
- Installazione
- Consulenza sistemistica e Progettazione sale
- Programmi di manutenzione e aggiornamento sw dell'installato
- Corsi di formazione e aggiornamento al personale
- Servizi hosted di audio/videoconferenza.

Il Cliente, che voglia acquistare un determinato pacchetto d'offerta, sottoscrive con il proprio cMSP un contratto personalizzato con soluzioni di pagamento che di solito sono flat su base mensile.

### 3 L'Offerta Aethra dei Servizi Managed di Conferencing & Collaboration

Come Conferencing Service Provider Aethra amplia la sua offerta di servizi di Conferencing & Collaboration, proponendo ai propri Clienti, accanto alle tradizionali soluzioni hosted, soluzioni managed innovative di comunicazione avanzata con l'obiettivo di guidarli nella crescita della propria azienda e di migliorarne il giro d'affari.

Consapevole dell'importanza che la gestione delle soluzioni di comunicazione e delle relative risorse tecnologiche e umane ha assunto per le aziende, Aethra si presenta sul mercato dei fornitori dei Servizi Managed, unica nel suo genere, portando con sé non solo la sua lunga esperienza come Service Provider ma anche quella pluriennale di produttore di End-point di Videoconferenza e di progettista di sale audio/video.

Caratteristiche distinte queste, che le permettono di offrire ai suoi Clienti un portafoglio completo di soluzioni che coprono tutti gli aspetti relativi alla gestione di un ambiente di Conferencing & Collaboration.

Aethra, infatti, attraverso i propri Servizi Managed di Conferencing & Collaboration, dà la possibilità ai propri Clienti di **"esternalizzare"** la parte di infrastruttura di rete (come bridge audio/video, gateway, web conferencing server, streaming solution ecc.), la gestione dei servizi sottoscritti (dalla prenotazione dei meeting all'assistenza per tutta la durata del servizio da parte di personale specializzato), la gestione di tutte le informazioni riguardanti l'utilizzo dei servizi (dalla reportistica alla fatturazione).

In questo modo le Aziende possono utilizzare e beneficiare delle soluzioni offerte dai servizi di Conferencing&Collaboration, senza per questo essere costrette

a trasformarsi in una "Communications Company" ma continuando a concentrarsi su tutte quelle che sono le attività di propria competenza.

#### 3.1 I Benefici nello scegliere Aethra come proprio collaborationMSP

Per un'azienda scegliere Aethra come collaboration Managed Service Provider significa trarre vantaggio dai seguenti benefici, che la distinguono dagli altri cMSP presenti sul mercato:

- Aethra non è un Reseller di apparati di videoconferenza di terzi ma crea, produce e commercializza end-points per la videocomunicazione e l'audioconferenza - desktop, videotelefonati, set top, rollabout - assicurando, attraverso il lavoro delle risorse altamente specializzate del suo dipartimento di R&D, un'elevata qualità dei propri prodotti e l'estrema flessibilità nello sviluppare soluzioni customizzate per specifiche esigenze dei Clienti;
  - Grazie ad una forte partnership con Radvision, Aethra commercializza in O&M apparati per la realizzazione dell'infrastruttura di rete di Conferencing & Collaboration (MCU, Gateway, Gatekeeper, Firewall Traversal, webcollaboration server,...), che ha implementato nel suo Centro Servizi per la fornitura e l'erogazione di servizi innovativi di Unified VisualCommunication;
  - Il Centro Servizi di Aethra eroga e gestisce uno dei più ampi portafogli di servizi di Conferencing & Collaboration sul mercato supportando i propri Clienti attraverso uno staff tecnico dedicato.
- Aethra mette a disposizione, per la consulenza e la progettazione degli eventi, un Event Manager (come "Single-point" of contact del Cliente) in grado di identificare il servizio e la soluzione più adatti al Cliente.

Per l'assistenza e la formazione al Cliente,

il supporto tecnico del Centro Servizi lo guida nella scelta e nella configurazione degli apparati e dei collegamenti, effettua test sugli end points e certifica le sale di conferencing di sua proprietà, effettua verifiche delle connessioni anche online e monitora la qualità audio/video per tutta la durata dei collegamenti.

Per l'assistenza on line, disponibile 7/7 giorni e H24, Aethra si avvale di uno staff di Conference Specialists che garantisce il monitoraggio costante della sessione di Conferencing & Collaboration e ne coordina tutte le sue fasi (accoglienza dei partecipanti prima dell'inizio della riunione, sessione di voto, sessione di Questions & Answers, trascrizione, archiviazione e traduzione della riunione).

• Aethra ritiene di fondamentale importanza il rapporto con i propri Clienti, che non termina con la vendita dei suoi prodotti/servizi di Conferencing & Collaboration.

Aethra offre servizi a valore aggiunto che arricchiscono e completano la sua offerta di soluzioni interamente gestite e che vanno dalla consulenza sistemistica ai servizi Post-Sales di installazione, manutenzione ed assistenza tecnica (Help-desk).

I servizi a valore aggiunto possono così riassumersi:

- Consulenza sistemistica e progettazione sale multimediali: il dipartimento Pre-Sales di Aethra offre supporto tecnico e consulenza alle Aziende attraverso lo sviluppo e la gestione di progetti relativi a sistemi complessi nei seguenti ambiti:

- Soluzioni di Visual Communications: Supporto e Consulenza relativamente al dimensionamento della Rete del Cliente per soluzioni di comunicazione unificata, Supporto e Consulenza sulla migrazione dalla

rete ISDN alla rete IP

- Sale Multimediali:

Sopralluoghi, Progettazione Sale, Integrazione delle tecnologie allo stato dell'arte nei settori audio video e data presentation

- Applicazioni Verticali

(telemedicina, videosorveglianza)

- Progetti speciali

- Servizi Post-Sales:

- Servizi on-site:

Installazione e manutenzione Hardware (Endpoint e Infrastruttura), Training (Aethra offre programmi di formazione sui prodotti e sulle tecnologie distribuite e sugli apparati/piattaforme installati).  
 • Help desk. L'Help desk è il nodo di raccolta delle richieste telefoniche, fax ed e-mail provenienti dai Clienti e delle segnalazioni di malfunzionamento, in grado di fornire le risorse necessarie a diagnosticare e a risolvere nel minor tempo possibile i problemi tecnici.

Gli operatori possono collegarsi con i sistemi del Cliente ed effettuare diagnosi a distanza, per rimuovere la causa dei malfunzionamenti segnalati, o effettuare upgrade software, nel caso in cui la natura del problema lo consenta.

Inoltre è possibile avere :

informazioni sui prodotti/servizi, attività di demo, training, suggerimenti e proposte per il miglior utilizzo degli apparati, avvio del processo di Assistenza Tecnica e attivazione di un intervento in field.

- Aethra per i suoi Servizi Managed propone soluzioni di finanziamento che si adattano alle specifiche esigenze del Cliente e che offrono un modello di prezzo allettante e innovativo basato su un canone fisso mensile.

### 3.2 I pacchetti d'Offerta Aethra dei Servizi Managed di Conferencing & Collaboration

L'offerta dei Servizi Managed di Videoconferenza di Aethra si articola su 3 differenti tipologie di contratto e si caratterizza per i numerosi vantaggi che un'azienda può trarne, quali:

- Nessun investimento iniziale
- Rapido start-up a costi contenuti e direttamente proporzionali al servizio fornito
- Disponibilità on-line della reportistica sui meeting (per partecipante, settore, sito, data, ecc.) e sul loro esito con conseguente maggiore controllo sui costi operativi
- Nessun costo di manutenzione e aggiornamento degli apparati
- Nessun costo per il continuo aggiornamento del proprio staff tecnico
- Qualità del servizio in termini di continuità di servizio 7/7 giorni e H24

- Uso di tecnologie avanzate e servizi innovativi in base alle esigenze del Cliente.

Di seguito vengono riportate nel dettaglio le 3 tipologie di contratto.

#### 3.2.1 Servizio Centrex

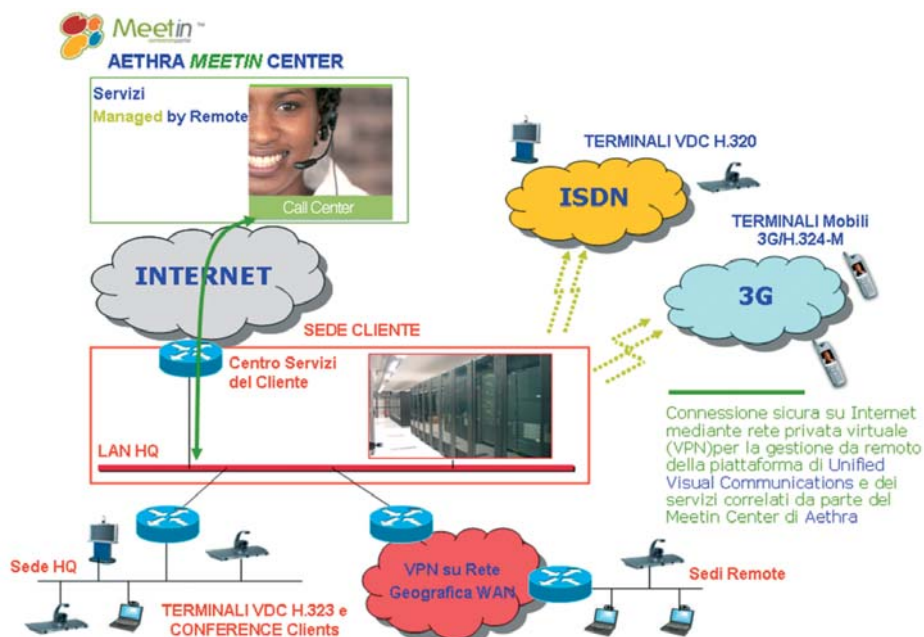
##### 3.2.1.1 Cos'è

Servizio di Videoconferencing in Outsourcing completamente gestito dal Meetin Center di Aethra.

Aethra si occupa di tutti gli aspetti relativi alla gestione ed erogazione del servizio di videoconferencing, con nessuno sforzo da parte del Cliente.

L'offerta permette agli utenti di fare videoconferenze in modalità Dial in o Dial out :

- All'interno dell'azienda e delle sue filiali (attraverso LAN)
- Con altre aziende collegate in tecnologia ISDN
- Con postazioni su rete IP pubblica (Internet)
- Con postazioni mobili 3G



### 3.2.1.2 A chi si rivolge

Il Servizio di Videoconferenza "Centrex" è rivolto a:

- Grandi e Medie realtà aziendali
- Pubbliche Amministrazioni/Enti Governativi, Associazioni di Categoria

interessati ai servizi di **Videoconferencing** ma che non vogliono sostenere pesanti investimenti iniziali per:

- L'acquisto dell'infrastruttura tecnologica necessaria (**MCU, GW, GK, Terminali di VDC**)
- L'acquisto di connettività affidabile, sicura e performante dedicata alla videoconferenza
- La formazione e il continuo aggiornamento di personale specializzato nella gestione ed erogazione dei servizi di MVDC

e che non intendono farsi carico di ulteriori costi per:

- L'adeguamento tecnologico
- Il continuo aggiornamento del personale tecnico

### 3.2.1.3 Caratteristiche Tecniche

La soluzione "chiavi in mano" comprende:

- Aethra Firewall traversal client che verrà installato nella rete del Cliente (non sono richiesti cambiamenti sulla configurazione del Firewall aziendale) per l'accesso alla rete video e ai servizi
- Terminali di VDC (in tecnologia H.320/H.323 Aethra) dedicati
- Infrastruttura MVDC (MCU, GW ISDN, GW 3G, GK,...) condivisa
- Servizio di Installazione e Manutenzione degli End-point che verranno installati nelle sedi del Cliente
- Piano di numerazione dedicato per la fruizione della VDC
- Fall back su numero voce
- Erogazione e gestione delle sessioni di MVDC da parte dello staff tecnico del Meetin Center di Aethra.

### 3.2.2 Servizio Managed in Hosting

#### 3.2.2.1 Cos'è

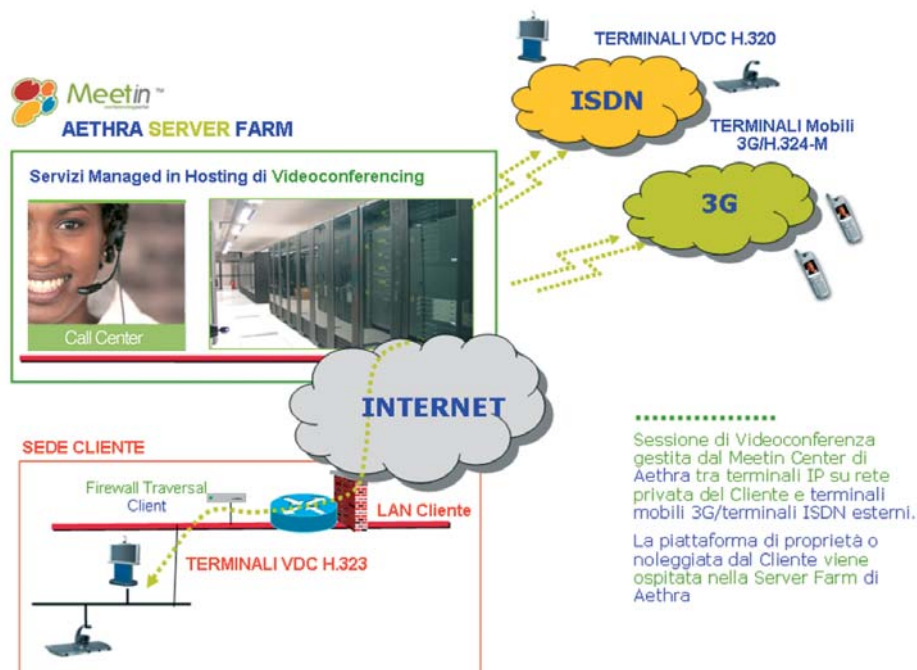
Servizio di Hosting nella Server Farm di Aethra della piattaforma hardware ad uso esclusivo del Cliente dedicata alla Videoconferenza.

L'infrastruttura di rete per la Videoconferenza (MCU, Gatekeeper, Gateway, ecc) acquistata dal Cliente e ospitata nella Server Farm Telecom Italia di Aethra beneficerà di costante protezione, assistenza tecnica e monitoraggio ambientale, con l'obiettivo di assicurare la continuità del servizio e l'eccellenza operativa.

La piattaforma hardware, che sarà integrata nel portale Meetin, viene completamente gestita dallo staff tecnico di

Aethra, che si occuperà della fornitura dei servizi di Videoconferenza al Cliente. Il Cliente potrà depositare con fiducia la propria infrastruttura di Videoconferenza nella Server Farm di Aethra traendone seguenti ulteriori benefici:

- Banda virtualmente illimitata in grado di sopportare anche i più elevati picchi di traffico per la fruizione dei servizi
- Qualità del servizio, in termini di continuità di servizio 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno, assicurata dall'organizzazione della Server Farm
- Sicurezza contro le intrusioni di Hackers (e contro i pesanti danni per l'operatività aziendale da essi provocati) grazie alla possibilità di utilizzare sistemi di Intrusion Detection.



### 3.2.2.2 A chi si rivolge

L'offerta di Videoconferenza "Managed in Hosting" è rivolto a :

- Grandi e Medie realtà aziendali
- Pubbliche Amministrazioni/Enti Governativi
- Associazioni di Categoria che prevedono di fare un elevato uso dei servizi, che però non possono o non vogliono dedicare le proprie risorse umane alla gestione della videoconferenza e che non possono beneficiare di connettività dedicata affidabile, sicura e performante.

### 3.2.2.3 Caratteristiche Tecniche

La soluzione "chiavi in mano" comprende:

- Collocazione dell'intera infrastruttura VDC del Cliente su spazio dedicato nella Server Farm
- Servizi di installazione, configurazione e gestione degli apparati dal punto di vista hardware e software
- Assistenza tecnica 24 ore su 24, 7 giorni su 7
- Erogazione e gestione delle sessioni di MVDC da parte dello staff tecnico del Meetin Center di Aethra.

### 3.2.3 Servizio Managed by Remote

#### 3.2.3.1 Cos'è

Con il Servizio "Managed by Remote" di Videoconferenza il Cliente può noleggiare o acquistare la piattaforma hardware per la Videoconferenza da Aethra che la installa e la configura nella rete del Cliente stesso.

Il Meetin Center di Aethra da remoto avrà accesso amministrativo al sistema per la gestione quotidiana della piattaforma e per l'erogazione dei servizi gestiti attraverso il portale Meetin.

La soluzione, che prevede l'installazione della piattaforma di Videoconferenza in casa Cliente e la sua completa gestione da parte di Aethra, offre i seguenti ulteriori vantaggi:

- Gestione ed erogazione dei servizi affidata completamente allo staff tecnico di Aethra
- Gestione da Remoto dell'intera infrastruttura di rete dedicata ai servizi di Videoconferenza

#### 3.2.3.2 A chi si rivolge

Il Servizio di Videoconferenza "Managed by Remote" è rivolto a:

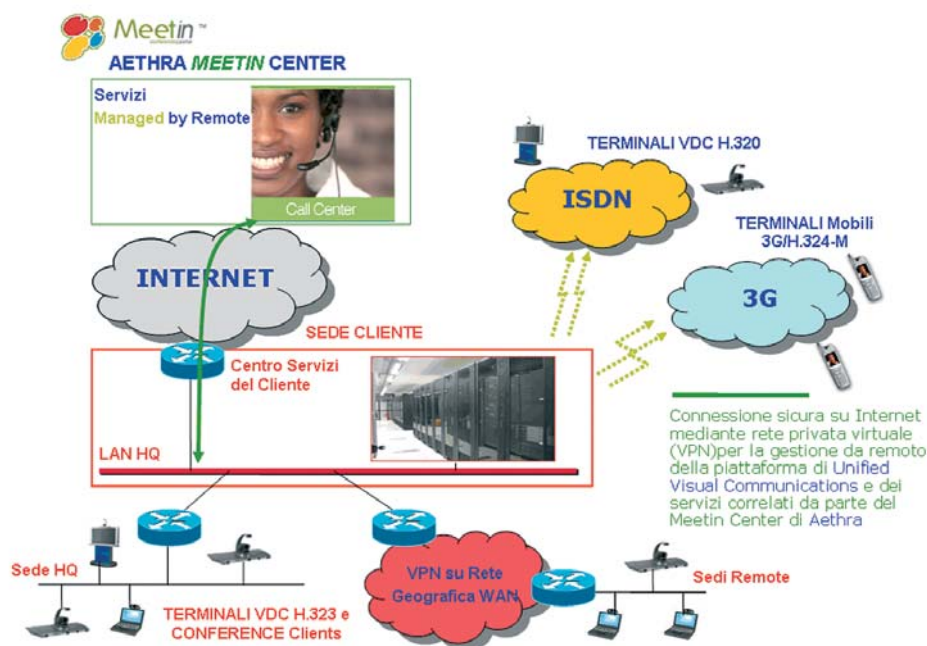
- Grandi e Medie Realtà Aziendali
- Pubbliche Amministrazioni/Enti Governativi

che possiedono una Rete Aziendale performante e affidabile e uno staff IT in grado di gestirla e che devono necessariamente tenere in casa la piattaforma di Videoconferenza per motivi, per esempio, di sicurezza, legali,...

### 3.2.3.3 Caratteristiche Tecniche

La soluzione "chiavi in mano" comprende:

- La fornitura di una VPN tra la rete Aethra e la rete del Cliente per la gestione e il monitoring da remoto della piattaforma di VDC
- Noleggio degli apparati che costituiscono la piattaforma di VDC, nel caso in cui il Cliente decida di non acquistarli
- Servizi di installazione, configurazione dal punto di vista hardware e software della piattaforma di VDC in casa Cliente e gestione da remoto degli apparati
- Assistenza tecnica 24 ore su 24, 7 giorni su 7
- Erogazione e gestione delle sessioni di MVDC da parte dello staff tecnico del Meetin Center di Aethra.



### 4 Conclusioni

I Servizi Managed per le applicazioni di Conferencing & Collaboration, già presenti sul mercato da anni, stanno riscuotendo oggi un rinnovato interesse e particolare successo presso aziende, grandi o piccole che siano, che volendosi innovare e differenziarsi, hanno necessità di adottare soluzioni di comunicazione affidabili e sicure per i propri dipendenti ma o non sono in grado di risolvere o, costrette a focalizzarsi sul proprio core business, non possono risolvere il gravoso problema della gestione delle piattaforme tecnologiche, diventate ormai sempre più complesse.

Con queste premesse si può capire come la possibilità di adottare un Provider, che gestisca in outsourcing questo scenario complesso in modo efficace riducendo i costi industriali, rappresenti per molte aziende un'opportunità e una scelta da preferire.

A fronte di questa necessità comune sentita e espressa dalle aziende, player con esperienze e competenze diverse

nel campo dei servizi/applicazioni di Conferencing & Collaboration stanno cercando di rispondere con pacchetti d'offerte differenziati per venire incontro a quanto richiesto dal mercato.

Ma al di là dalle diverse tipologie di offerta che possono essere proposte, gli elementi chiave per competere in questo tipo di mercato sono rappresentati dalla capacità del Provider di fornire servizi/applicazioni innovative, a costi accessibili, garantendo affidabilità, flessibilità e sicurezza delle piattaforme tecnologiche, che il cliente gli ha dato in gestione, e di offrire un supporto di alto livello che accresca la soddisfazione del cliente con conseguente aumento dell'utilizzo dei servizi stessi e dei benefici, associati che per un'azienda si traducono in un miglioramento del giro d'affari.

Ed è proprio in quest'ottica che Aethra si propone, unica nel suo genere, sul mercato dei fornitori dei Servizi Managed.

Portando con sé, infatti, la sua lunga esperienza come Service Provider e quella pluriennale come produttore di End-point di Videoconferenza e di progettista di sale

audio/video, Aethra, attraverso la sua gamma di Servizi Managed, è in grado di soddisfare le crescenti esigenze delle aziende offrendo loro soluzioni affidabili, flessibili, scalabili e sicure che coprono tutti gli aspetti relativi alla gestione di un ambiente di Conferencing & Collaboration, unitamente all'eccellenza nel supporto al Cliente e nell'erogazione dei servizi stessi.



**Claudia Frasca**  
Aethra Product  
Marketing Manager

### BIBLIOGRAFIA

- € Wainhouse Research , Segment Report □A Buyer□s Guide to collaboration Managed ServicesŽ - pubblicato a September 2006
- € Wainhouse Research , Segment Report □European Collaboration Services Market-2006Ž - pubblicato a Giugno 2006
- € Wainhouse Research , Segment Report □ From Bare Wires to Managed Services- IP Video Network Providers 04-05Ž - pubblicato a Novembre 2004
- € Business Communication Review Magazine , □Advantages of Managed ServicesŽ - articolo pubblicato a Gennaio 2007
- € Managed Services, □Una nuova realtà nel mondo on-demandŽ- Stefano Patarnello, IBM e-business hosting services executive - articolo pubblicato a 2007
- € Wainhouse Research , □Managing Conferencing Services for SuccessŽ - pubblicato a Luglio 2005
- € Wainhouse Research , □The Business Case for Managed Services for VideoconferencingŽ - pubblicato a Novembre 2004

