

In un mercato in rapida evoluzione, i teleimpiantisti devono essere in grado di cogliere le nuove opportunità, abbandonando l'approccio tradizionale per credere nelle soluzioni davvero innovative, puntando sulla propria crescita professionale

Il Volp parla anche italiano

Massimiliano Cassinelli

Stefano Osler,
amministratore
delegato di Wildix

Dopo tante promesse e tante false partenze, il Volp è finalmente una realtà. Una realtà che sta attirando l'interesse di molte categorie professionali e che, in particolare, rappresenta un'opportunità che i teleimpiantisti non possono lasciarsi sfuggire.

Il mercato del cablaggio fisico, soprattutto per le infrastrutture meno complesse, appare ormai alla portata di aziende prive di una spiccata professionalità. Al contrario, quando è necessario realizzare infrastrutture di elevato livello, in grado di supportare un'applicazione esigente, nulla può essere lasciato al caso e la professionalità riveste ancora un ruolo determinante.

Per questa ragione, nel corso dei due giorni di incontro con i propri distributori, Stefano Osler, amministratore delegato di Wildix, ha sottolineato come il futuro dei teleimpiantisti sia legato alla loro capacità di crescere dal punto di vista professionale. A fronte di un mercato che non valorizza adeguatamente la categoria, Osler, a capo di un'azienda che produce innovative soluzioni per sfruttare la tecnologia Volp, è convinto che la spinta debba venire dai teleimpiantisti stessi.

Cosa sta accadendo al mercato dell'Ict?

L'evoluzione, nel corso di pochi decenni, è stata particolarmente rapida. Siamo infatti passati dalle soluzioni di calcolo elettromeccanico, basate su relé, alle valvole termoioniche, poi rapidamente sostituite dai transistor. Contemporaneamente si sono sviluppati i sistemi software che garantiscono versatilità, facilità di upgrade, semplicità, espandibilità e integrabilità. Si tratta di innovazio-



ni che devono essere capite e conosciute, anche in considerazione del fatto che le logiche implementative stanno passando dalla logica cablata a quella programmabile, garantendo così una maggiore economia di scala. In pratica, questo significa che il software specializza l'hardware, consentendo la diffusione di massa dei prodotti elettronici. Una simile evoluzione coinvolge anche i tradizionali Pbx, imponendo al teleimpiantista di possedere una serie di competenze che vanno dall'impiantistica tradizionale all'information technology, per poter rispondere ad una clientela che richiede servizi sempre più avanzati.



Una simile trasformazione che impatto ha sui produttori tradizionali?

L'affermazione delle soluzioni software ha messo in crisi i fornitori di hardware che, in alcuni casi, hanno tentato di difendersi richiudendosi su se stessi e sviluppando protocolli proprietari. Trattasi di un atteggiamento incompatibile con l'evoluzione del mercato e, come risulta evidente, con l'affermazione del Volp, che richiede invece protocolli standard ed aperti. In molti casi, inoltre, i produttori tradizionali hanno mantenuto logiche di mercato ormai superate e prive della necessaria attenzione alle esigenze del cliente.

Quali effetti ha avuto un simile atteggiamento sull'opportunità di business?

È necessario sottolineare come la rapida trasformazione del mercato abbia portato gli utenti finali ad essere focalizzati soprattutto sui servizi. Questo comporta, anche per i teleimpiantisti, un approccio completamente nuovo, basato sulla capacità di fornire servizi e supporto adeguati alle esigenze di ogni singolo cliente, soprattutto per quanto riguarda le attività di upselling e di aggiornamento continuo. In molti casi, infatti, l'infrastruttura hardware viene considerata una commodity, della quale ci si accorge solo nel momento in cui crea problemi. La sua realizzazione, invece, viene data per scontata e, per tale ragione, è sempre più difficile riuscire a convincere l'utente fina-

le dell'importanza di una rete fisica caratterizzata da specifiche caratteristiche di qualità. Il teleimpiantista, quindi, per essere competitivo rispetto ad altre categorie meno professionali, deve essere in grado di fornire un reale valore aggiunto, riuscendo ad ottenere anche il giusto compenso per la propria professionalità.

Proprio l'aspetto economico è oggi uno dei temi più delicati, in quanto proprio i teleimpiantisti lamentano la difficoltà a competere in un mercato in cui il prezzo minore rappresenta sempre più spesso l'unico criterio di scelta...

Questa considerazione è vera finché ci si limita a competere sugli aspetti puramente passivi che, come dicevo prima, il mercato non è più disposto a riconoscere. La professionalità, invece, viene ricompensata quando, oltre alle operazioni di cablaggio, il teleimpiantista è in grado di proporre anche una reale attività a valore aggiunto, impossibile per quanti non possiedono un'adeguata professionalità.

Il competitor di un teleimpiantista, quindi, sono oggi gli elettricisti o gli informatici?

Entrambe le categorie rappresentano una "minaccia", ma nessuna delle due possiede le cognizioni necessarie per competere sull'intera realizzazione di una rete di telecomunicazioni. I pri-

Wildix utilizza hardware dal mondo telefonico, con le consuete caratteristiche di stabilità e robustezza

mi, infatti, sono in grado di installare i cavi, ma devono confrontarsi con le proprie carenze in fase di configurazione. Gli informatici, invece, hanno un evidente vantaggio negli aspetti propriamente software, ma patiscono l'inesperienza nell'attività manuale. Di contro, i teleimpiantisti possiedono entrambe le capacità, con l'ulteriore vantaggio di conoscere esattamente le problematiche delle reti. Inoltre, non dobbiamo dimenticare che, sempre più spesso, per gli aspetti di telecomunicazione, l'interlocutore non è più l'ufficio acquisti ma il responsabile Ced che, quindi, possiede anche la capacità di valutare le reali competenze dei propri fornitori.

Chi opera sul campo, però, lamenta, sempre più spesso, di trovarsi in una sorta di Far West...

In effetti, stiamo attraversando una fase di transizione. Il ritardo dei produttori tradizionali, infatti, ha lasciato scoperto il mercato professionale nel quale, in molti casi, si sono inserite software house prive delle necessarie competenze specifiche. Accade così che tutti producono e tutti installano Pbx, con il risultato che i clienti, so-

prattutto Pmi, hanno perso i propri punti di riferimento e, soprattutto, non ricevono quello per cui hanno pagato.

Per quale ragione le soluzioni sviluppate in modo autonomo hanno poche probabilità di successo?

Spesso si tratta di soluzioni caratterizzate da una debolezza di progettazione intrinseca, che porta ad una serie di problemi, al punto che i clienti si vedono costretti ad abbandonare le soluzioni innovative, tornando ad operare con prodotti più tradizionali ed affidabili. È questo un grave limite, che ha ripercussioni negative anche sulle opportunità di business degli utenti finali. Constatiamo quasi quotidianamente situazioni di questo tipo, con clienti insoddisfatti del prodotto Volp implementato, in quanto caratterizzato da un'insufficiente qualità della voce e da un'affidabilità limitata. Il tutto, aggravato dalla mancanza delle funzionalità fondamentali e dalla presenza di altre inutilizzate in quanto risultano essere poco produttive.

In un simile scenario, come si stanno muovendo, secondo il vostro punto di vista, gli installatori?

L'installatore telefonico tradizionale tende a seguire i produttori storici di riferimento, riducendo così la sua potenzialità di vendita, trovandosi ad operare esclusivamente in un mercato chiuso e, molto spesso, senza prospettive per il futuro. Non mancano casi di quanti provino ad utilizzare piattaforme aperte, con il risultato di dover affrontare enormi difficoltà ed ottenere scarsi risultati. Anche perché, in molti casi, cercano di sviluppare in proprio soluzioni già presenti sul mercato e realizzate da aziende che operano principalmente nell'ambito dello sviluppo software. Anche la collaborazione con i System Integrator risulta difficile, in quanto la visione tecnica e commerciale di queste due categorie è diametralmente opposta.

Il suo quadro attuale è "a tinte fosche". Non crede di essere eccessivamente pessimista?

Simili affermazioni non sono frutto di semplici sensazioni, ma di reali considerazioni svilup-

Commercio e ricerca

Accanto all'attività di distribuzione tradizionale e di produttore di centralini per il Volp, Wildix contribuisce allo sviluppo di numerosi progetti OpenSource, come Asterisk e CallWeaver. La maggior parte delle soluzioni prodotte sono basate su software OpenSource, garantendo così la qualità e l'affidabilità del prodotto nel tempo. Gli sviluppatori di Wildix sono attivamente presenti alle principali manifestazioni riguardanti Asterisk, OpenSource e VoIP interoperabile con gli standard SIP ed IAX. Il tutto, completato dal Wildix Technical Assistance Centre (WTAC), nella lingua scelta dal singolo interlocutore, che fornisce un supporto specialistico ai reseller in tutta Europa.



pate sulla scorta di quanto vediamo ogni giorno sul mercato. Ci troviamo in un mercato in cui le aziende "fai da te" si trovano spesso in difficoltà e si vedono costrette a chiudere l'attività o ad abbandonare il settore specifico, anche perché utilizzano spesso soluzioni poco affidabili che creano numerosi problemi. Problemi che, per essere risolti, comportano lo spreco di molto tempo, andando così a influire sull'aspetto economico; aspetto che l'utente finale non è disposto a riconoscere. Non possiamo comunque nascondere che alcune software house hanno consolidato la propria esperienza e riescono a proporsi sul mercato con soluzioni economiche e competitive.

Tutte queste considerazioni, però, non possono prescindere dall'evoluzione della rete...

In effetti, stiamo andando verso la condivisione del mezzo di comunicazione per tutte le esigenze di trasmissione dati di un'azienda. Dai video, dagli allarmi, ai sistemi di controllo, assistiamo al tentativo di utilizzare un unico mezzo di comunicazione, sia all'interno sia all'esterno di ogni singola azienda. Il tutto, sfruttando sempre più il protocollo Ip, ormai divenuto lo standard internazionale nel mercato dell'Ict. Lo stesso servizio di telefonia, grazie al Voip, sta per essere soppiantato dalla comunicazione diretta Ip to Ip.

In uno scenario tanto complesso, come pensate di potervi proporre in modo davvero efficace?

La professionalità rappresenta oggi il carattere distintivo di un'azienda e noi, sin dalla nostra nascita, abbiamo sempre investito in questa direzione. Questo ci ha permesso di creare una piat-

taforma interamente italiana. Si tratta di una soluzione di Voip la cui piattaforma hardware viene specializzata dal software, ospitando i singoli moduli necessari. Questo permette al teleimpiantista di imparare a configurare un'unica apparecchiatura, risparmiando così tempo in fase di installazione e configurazione, senza la necessità di fare ricorso ad aziende esterne specializzate. Proprio nell'ottica della semplicità e del risparmio, abbiamo scelto di implementare un sistema operativo standard ed aperto, identico su tutti i prodotti, favorendo anche le attività di manutenzione. Inoltre il nostro centro tecnico risponde direttamente in italiano, garantendo un adeguato supporto anche a quanti possiedono limitate competenze linguistiche.

In un futuro che, complice lo sviluppo del Voip, vedrà crescere l'integrazione tra telefonia, networking e Ict, quale ruolo potrà avere il teleimpiantista?

Una simile figura è chiamata a disporre della professionalità necessaria per realizzare installazioni allo stato dell'arte, in grado di sfruttare le più moderne tecnologie oggi disponibili sul mercato. Partendo da questa attività è poi possibile sviluppare ulteriori capacità, aderendo a nuovi standard di mercato per salvaguardare l'investimento nel futuro.

Il teleimpiantista, quindi, deve cambiare radicalmente mansioni. Ormai non è più un concessionario o un rivenditore di zona di uno specifico marchio, ma deve possedere competenze sempre più estese per essere in grado di competere sul mercato. I fattori vincenti sui quali deve investire sono infatti l'esperienza e la capacità di garantire un'assistenza puntuale, sfruttando la propria esperienza specifica nella realizzazione delle reti, proponendosi con una flessibilità impossibile per un System Integrator tradizionale.

Wildix progetta e produce prodotti telefonici fatti per l'installatore telefonico, chiamati a fare "solo" il centralino, ma facendolo al meglio

WILDIX

www.wildix.it