

## Più rispetto per l'ambiente grazie ad Avaya

### Protezione dell'ambiente inclusa di serie

Le iniziative a favore dell'ambiente si stanno ormai susseguendo sempre più numerose dai tempi del Sierra Club, fondato nel maggio del 1982, e sono già molte le aziende che hanno introdotto una serie di programmi per proteggere in modo più efficace l'ambiente. Tuttavia, benché questa tendenza sia in atto da decenni, è evidente che solo uno sforzo congiunto permetterà di ridurre realmente le emissioni nocive, contrastare e invertire la tendenza del riscaldamento globale.

### Le soluzioni per le comunicazioni intelligenti di Avaya aiutano le aziende a diventare più rispettose dell'ambiente.

Le "emissioni nocive" sono l'effetto diretto delle nostre azioni e del nostro stile di vita sull'ambiente, poiché l'incremento delle emissioni di anidride carbonica deriva anche da attività come gli spostamenti per il raggiungimento del posto di lavoro e l'uso di energia. I prodotti, le applicazioni e le soluzioni di Avaya aiutano a ridurre le emissioni nocive, perché riducono gli spostamenti consentendo ai dipendenti di lavorare con la stessa efficienza anche da remoto e di interagire con gli altri tramite funzioni audio e le conferenze Web, limitano le dimensioni dei data center aziendali e molto altro ancora. In altre parole Avaya aiuta le aziende sia a raggiungere i loro obiettivi ambientali che a migliorare i profitti.



### Prodotti, soluzioni e servizi Avaya a favore dell'ambiente

Le iniziative a favore dell'ambiente di Avaya sono ad ampio raggio e coprono tutte le attività aziendali.

#### Prodotti Avaya

I requisiti per il rispetto delle leggi/dei regolamenti a favore dell'ambiente sono descritti in dettaglio nel documento relativo all'Avaya Design for Environment (DFE), che contiene sia linee guida che liste di controllo. Questo documento consente al personale Avaya coinvolto in prima linea nel processo di progettazione di verificare che tutti i nuovi prodotti Avaya siano conformi con le normative e i regolamenti in materia di ambiente applicabili.

L'impegno di Avaya a fornire soluzioni per le comunicazioni di alta qualità ed efficienti si riflette da sempre in tutti i prodotti di Avaya.

- Avaya ha infatti introdotto un sistema di gestione EH&S conforme alla norma ISO 14001 in tutti i suoi stabilimenti e centri di assistenza dal lontano 2001, provvedendo contemporaneamente a creare nelle proprie sedi comitati EH&S, di cui fanno parte oltre 50 dipendenti in tutto il mondo e il cui compito è essenzialmente quello di verificare che le disposizioni EH&S vengano seguite in tutte le sedi. Inoltre, Avaya ha introdotto un sistema per la gestione dell'ambiente (EMS) conforme a ISO 14001 anche per il processo DFE.
- Dal 2002 ad oggi Avaya ha migliorato l'efficienza energetica dei propri terminali del 40%.

I telefoni IP Gigabit di Avaya permettono addirittura di ottenere un risparmio sui consumi energetici fino al 75% se usati con il software Universal Port di Extreme Network, un risultato reso possibile anche grazie all'iniziativa "Go Green at Gigabit Speeds" promossa congiuntamente da Avaya ed Extreme.

- La tecnologia di virtualizzazione di Avaya riduce i consumi energetici limitando il numero di server fisici per l'esecuzione di più applicazioni.
- I terminali IP Avaya 46XX consumano il 40% dell'energia in meno rispetto al 2002, oltre al fatto che offrono molte più funzionalità (ad esempio la retroilluminazione per i display di dimensioni maggiori, display con risoluzioni più elevate, audio di qualità migliore) che migliorano tra l'altro l'esperienza dell'utente. I terminali Avaya sono terminali IEEE di classe 2, quindi richiedono meno potenza rispetto ai terminali Cisco, Nortel o ShoreTel, che sono invece terminali IEEE di classe 3.
- Se usati per le applicazioni meno complesse i server incorporati di Avaya forniscono minori consumi energetici rispetto ai server OEM.
- I consumi dei processori multimediali IP incorporati sono stati ridotti del 64% grazie all'integrazione di tecnologie innovative.
- I consumi energetici dei bridge per le conferenze sono stati invece ridotti dell'84% grazie all'uso delle ultime tecnologie disponibili, mentre le loro dimensioni sono state drasticamente compresse sostituendo i componenti hardware con componenti software.

### Soluzioni Avaya

La soluzione Avaya Unified Communications for Teleworkers è una suite completa

di tecnologie, servizi e partnership che soddisfa ogni esigenza di comunicazione dei telelavoratori anche part-time.

La soluzione comprende:

- **Tecnologia:** il software e l'hardware di supporto per i terminali consente alle aziende di scegliere con la massima flessibilità la soluzione che meglio soddisfa le esigenze dei dipendenti. Essendo basata su Unified Communications Standard Edition, Unified Communications for Teleworkers fornisce client thick, thin e per la mobilità, oltre ad essere perfettamente compatibile con suite per il miglioramento della produttività come IBM® Lotus® Sametime® e Microsoft® Office Communications Server.
- **Servizi:** il programma Avaya Global Services Teleworker Assessment consente di definire la struttura e le basi del programma di lavoro per i telelavoratori in modo che le aziende possano trarre il massimo beneficio dalla soluzione implementata. Il set completo di servizi comprende la pianificazione, progettazione, implementazione di soluzioni di più fornitori, l'assistenza per il software e l'aggiornamento della soluzione Avaya.
- **Partnership:** Avaya ha creato una solida rete di partner che offrono la migliore tecnologia attualmente in commercio mettendo di fatto a disposizione dei clienti una gamma di soluzioni straordinariamente ampia. Le tecnologie sviluppate dai partner DeveloperConnection di Avaya si integrano agevolmente con qualunque soluzione di telelavoro scelta, sia che si tratti di soluzioni di rete sicure, applicazioni per settori specifici o soluzioni studiate per fornire servizi di alta qualità.

Le soluzioni per il telelavoro permettono alle aziende sia di adottare un approccio più sostenibile nei confronti dell'ambiente che di incrementare i profitti.

- I tempi di trasferta di 100 dipendenti pendolari ammontano a circa 23.333 ore all'anno pari a circa 700.000 dollari all'anno (dati forniti dal Ministero dei trasporti statunitense).
- Le soluzioni per il telelavoro consentono di risparmiare mediamente 52 minuti di spostamenti al giorno e 840 dollari di benzina all'anno (dati forniti dal Ministero dei trasporti statunitense).
- Il 33% dei dipendenti preferisce aziende che offrono programmi di lavoro flessibili a quelle che non propongono programmi per il telelavoro (Robert Half International Survey).
- Il telelavoro incrementa la produttività del 31% poiché riduce di fatto le interruzioni, lo stress e i tempi di spostamento (studio interno effettuato da British Telecom).
- Lo spazio occupato in ufficio può arrivare a costare 6.000 dollari all'anno per ciascun dipendente, calcolati in base al costo a metro quadrato di spazio occupato nelle aziende statunitensi. Il telelavoro consente di abbattere i costi immobiliari del 25-90% (PC World).

### Servizi Avaya

I servizi di Avaya e i sistemi EXPERT sono ecosostenibili poiché supportano la gestione da remoto. Avaya ha fatto un ulteriore passo in avanti rispetto alle altre aziende che forniscono servizi di monitoraggio remoto sviluppando una soluzione di connettività remota sicura ed efficiente al 98% basata sui server DEFINITY, Avaya Communication Manager e sulle soluzioni per call center e messaggistica. La gestione e l'assistenza

remote riducono significativamente la necessità di disporre di truck di servizio, oltre al fatto che eliminano i problemi di inefficienza delle reti e migliorano i flussi dei processi aziendali. Tutto ciò si traduce nella possibilità di risolvere più rapidamente i problemi senza attendere l'arrivo di un tecnico in loco.

## Esempi di soluzioni ecosostenibili fornite da Avaya

L'implementazione di tecnologie più rispettose dell'ambiente ha realmente un impatto positivo, come emerge dagli esempi descritti di seguito.

**SHPS** fornisce software per la gestione dei servizi sanitari ad aziende di grandi dimensioni ed enti governativi. L'azienda ha avviato un programma di telelavoro per gli agenti nel 2000 ed oggi ha oltre 150 agenti che lavorano da casa e che utilizzano Avaya IP Agent e i softphone di Avaya. "Abbiamo introdotto il programma per rendere più flessibile la programmazione delle nostre attività, ma anche per venire incontro alle esigenze degli agenti", afferma Lewis Athow, analista delle telecomunicazioni senior di SHPS. "Solo in seguito abbiamo intuito i vantaggi ecologici del programma, che riduce significativamente i tempi di trasferta dei nostri agenti".

Anche **LifeNet Health**, una delle maggiori organizzazioni senza scopo di lucro specializzata nella donazione di organi e nella raccolta di tessuti biomedici, ha recentemente introdotto una soluzione per il telelavoro. "La possibilità di comunicare in modo efficiente in ufficio, in viaggio o da casa riduce significativamente lo stress dei dipendenti. Nelle situazioni mediche particolarmente critiche, è estremamente utile avere l'opzione di gestire le

comunicazioni da casa o qualunque altra ubicazione", ha affermato il responsabile delle telecomunicazioni di LifeNet. La soluzione implementata comprende sia un programma per le comunicazioni unificate che telefoni VPNremote che permettono ai dipendenti di accedere alle rubriche, effettuare chiamate in teleconferenza e ricevere messaggi vocali ed e-mail indipendentemente dalla loro ubicazione. Già nel primo anno LifeNet è riuscita a migliorare significativamente l'affidabilità ed efficacia delle comunicazioni. I dipendenti sono in grado di lavorare produttivamente indipendentemente dalla loro ubicazione e le comunicazioni più efficienti hanno permesso di fatto di soddisfare il 10% in più delle richieste relative a tessuti per innesti.

**AAA Mid-Atlantic** ha avviato il suo programma di telelavoro per agenti nel 2002 allo scopo di ridurre i costi relativi alla gestione degli immobili e migliorare la qualità della vita lavorativa-personale dei propri dipendenti. AAA utilizza Avaya IP Agent e softphone IP. Al programma hanno attualmente aderito 60 agenti, il cui numero è in continuo aumento, mentre lo spazio destinato ai contact center si è significativamente ridotto.

## L'esempio di Avaya

Per mantenere la propria competitività e soddisfare le esigenze in continua evoluzione dei propri clienti, Avaya aveva l'esigenza di sviluppare metodologie di lavoro flessibili in grado anche di soddisfare la richiesta dei dipendenti, emersa in numerosi studi, di equilibrare meglio la vita lavorativa e personale.

Ciò ha portato allo sviluppo di una serie di soluzioni complete per il telelavoro che comprendono softphone, hardware remoto VPN, la soluzione Extension to Cellular,

Avaya one-X Mobile e l'integrazione di soluzioni Microsoft per il controllo delle presenze e dei contatti.

In seguito Avaya ha progressivamente esteso il concetto di telelavoro a tutte le proprie sedi senza alcuna interruzione delle attività. Questo approccio ha consentito di ottenere i seguenti vantaggi:

- Riduzione delle emissioni di anidride carbonica di oltre 8.000 tonnellate all'anno grazie alla riduzione delle trasferte dei dipendenti stimate in 15 milioni di km all'anno
- Oltre 2.200 dipendenti di Avaya sono telelavoratori a tempo pieno
- Il 75% dei telelavoratori di Avaya lavora a tempo pieno per buona parte della settimana
- La produttività dei telelavoratori è equiparabile a quella dei dipendenti che lavorano in ufficio
- Avaya ha potuto continuare a fornire i propri servizi anche durante il passaggio dell'uragano Charley

## Partnership a favore dell'ambiente

### Avaya ed Extreme Networks

Avaya e il suo partner strategico globale, Extreme Networks®, hanno dimostrato che l'implementazione di una rete dedicata per le comunicazioni intelligenti non solo consente di ridurre realmente i consumi energetici e i relativi costi, ma anche di disporre di una rete di convergenza per la telefonia IP con velocità nell'ordine dei gigabit. L'iniziativa "Go Green at Gigabit Speeds" dimostra che l'uso combinato di soluzioni per le comunicazioni IP di Avaya, di telefoni IP Gigabit e del software Universal Port di Extreme Networks consente automaticamente di ottimizzare i consumi energetici dei dispositivi connessi

grazie alla possibilità di ridurre i consumi elettrici. Questa combinazione di soluzioni permette infatti di controllare in modo preciso le singole workstation e telefoni da scrivania oltre che di ottimizzare i consumi elettrici. Se usati insieme a Universal Port™ di Extreme Network, i terminali IP di Avaya sono in grado di spegnere i terminali di applicazioni non di emergenza e di ridurre quindi i consumi elettrici settimanali del 75%.

### Avaya e Juniper Networks

Avaya e Juniper forniscono soluzioni integrate per le filiali che comprendono funzioni di telefonia, instradamento e sicurezza. Queste soluzioni non solo consentono di convergere le comunicazioni voce, video e dati nelle filiali, ma anche di accedere alla vasta gamma di applicazioni centralizzate di Communications Manager, sempre accessibile, tramite un unico dispositivo. La disponibilità di un unico dispositivo riduce significativamente non solo la complessità dell'infrastruttura di rete ma anche i consumi e le esigenze di raffreddamento.

### Avaya e la sua comunità di partner

Avaya e i membri del programma BusinessPartner sono attivamente impegnati a fornire ai clienti soluzioni

per le comunicazioni aziendali che garantiscano alle aziende un ottimo ritorno sugli investimenti. Per supportare le comunicazioni intelligenti, Avaya stipula partnership finalizzate a ottimizzare l'integrazione a tutti i livelli. I programmi di integrazione sviluppati insieme a HP, IBM®, Microsoft® e ai partner DevConnect offrono soluzioni in grado di fornire comunicazioni solide e affidabili nonché appositamente studiate per garantire la massima connettività remota e mobile. Le funzionalità studiate per consentire ai dipendenti di comunicare in qualunque luogo e momento offrono straordinari vantaggi in termini di rispetto dell'ambiente.

### Impegno e leadership costanti a favore dell'ambiente

Benché i prodotti Avaya forniscano una roadmap misurabile verso un maggiore rispetto dell'ambiente, Avaya segue il seguente approccio olistico:

- Il management di Avaya segue direttamente il Green Core Team e considera gli obiettivi finalizzati a proteggere l'ambiente una delle sue priorità principali. Il ruolo del Green Core Team è quello di fungere da catalizzatore e di promuovere il

raggiungimento degli obiettivi, delle roadmap e delle azioni programmate a tutti i livelli ambientali.

- Avaya fornisce accesso gratuito a prodotti per le conferenze audio e Web ad Alliance for Performance Excellence nell'ambito del programma Malcolm Baldrige National Quality Award. I servizi forniti ai trentasette stati federali e alle sei organizzazioni regionali basate su Baldrige che costituiscono l'alleanza hanno consentito di ridurre le emissioni di anidride carbonica derivanti dagli spostamenti di oltre 1,5 milioni di km all'anno e fatto di Avaya uno dei principali paladini dell'ambiente.
- Avaya utilizza una metodologia di gestione dei fornitori estesa - che comprende verifiche preliminari, sviluppo di contratti, revisioni trimestrali e verifiche annuali delle prestazioni - per selezionare i propri fornitori principali e verificare che le loro pratiche aziendali siano allineate con i propri obiettivi e le proprie iniziative a favore dell'ambiente.

### Informazioni su Avaya

Avaya offre soluzioni per comunicazioni intelligenti che aiutano le aziende a trasformare la loro attività per conseguire un vantaggio competitivo sul mercato. Più di un milione di organizzazioni in tutto il mondo, compreso oltre il 90% delle società FORTUNE 500®, utilizzano le soluzioni Avaya per la telefonia IP, le comunicazioni unificate, i contact center e i processi aziendali abilitati alle comunicazioni. Con Avaya Global Services le aziende grandi e piccole hanno a disposizione un'offerta di servizi e supporto veramente completa. Per ulteriori informazioni visitare il sito Web Avaya: [www.avaya.it](http://www.avaya.it).

© 2009 Avaya Inc. Tutti i diritti riservati.

Avaya e il logo Avaya sono marchi depositati di Avaya Inc. nonché marchi registrati in alcuni paesi. Tutti i marchi identificati dai simboli ®, SM o TM sono marchi, marchi registrati o di servizio di Avaya Inc., ad eccezione di FORTUNE 500 che è un marchio registrato di Time Inc. Tutti gli altri marchi appartengono ai rispettivi proprietari.

03/09 • MIS3991IT

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

[avaya.it](http://www.avaya.it)