



## Voip Specialist

### Dove e come lavora

Il Voip Specialist (Voice Specialist, Sistemista Voip) si inserisce nell'Area Tecnica e, in particolare, nel Reparto Voip di aziende di telecomunicazioni. Opera sotto le direttive e la supervisione del Responsabile Tecnico, del Project Manager e dell'Architetto di Sistema.

### Cosa fa

Il Voip Specialist è un sistemista specializzato in reti per la trasmissione, a distanza e in tempo reale, della voce sfruttando la connessione ad internet. È, quindi, la figura professionale che si occupa di implementare e realizzare i progetti sviluppati dall'Architetto di Sistema per quanto riguarda le tecnologie che rendono possibile effettuare conversazioni telefoniche sfruttando la connessione ad internet o una rete dedicata che utilizzi il protocollo IP (ad esempio la rete LAN aziendale). In particolare, si occupa di gestire i centralini fisici e virtuali, le centrali telefoniche e i servizi collegati, di configurare i servizi voce presso il cliente e del loro collaudo, oltreché di gestire e risolvere problemi sulle reti e, in alcuni casi, dell'assistenza tecnica post vendita. Si occupa, inoltre, di coordinare e supervisionare le attività svolte dalle società esterne a cui si appoggia l'azienda per l'installazione di antenne, centrali, centraline e più in generale di tutti gli impianti necessari per la trasmissione della voce.

Il Voip Specialist lavora in stretta collaborazione con tutte le altre figure che operano nell'Area Tecnica durante tutte le fasi di sviluppo dei progetti commissionati all'azienda. Si relaziona, inoltre, con l'Assistenza Tecnica per la risoluzione dei problemi tecnici più complessi e, in alcuni casi, con l'Area Commerciale per capire quali sono le richieste/esigenze dei clienti. Si può anche relazionare direttamente con i clienti nella fase di realizzazione operativa dei progetti, dato che alcune attività possono essere svolte presso la loro sede, e, in alcuni casi, per fornire loro assistenza tecnica post vendita.

### Formazione

Questa figura è solitamente ricoperta da laureati in Informatica, in Ingegneria Informatica, in Ingegneria dell'Informazione, in Ingegneria delle Telecomunicazioni o in Ingegneria Elettronica. Si tratta di laureati sia triennali che magistrali, in tal senso le aziende non fanno una grossa distinzione tra i due livelli di studi, tuttavia generalmente una laurea magistrale permette una maggiore crescita professionale. Spesso, comunque, questa figura è ricoperta anche da diplomati presso istituti tecnici o professionali con indirizzo in ambito informatico, telecomunicazioni ed elettronico. Al di là del titolo di studio posseduto, per ricoprire la figura del Voip Specialist spesso è richiesto di aver conseguito una o più certificazioni specifiche (come, per esempio, le certificazioni Cisco).

### Competenze tecniche

Il Voip Specialist, oltre a conoscenze sistemistiche di base (vedi la figura del Sistemista), deve possedere conoscenze in ambito networking, in particolare conoscenze di routing e switching, del modello ISO/OSI e dei protocolli di rete TCP/IP. Deve, inoltre, possedere buone conoscenze in ambito IP e VOIP, conoscere il



funzionamento degli apparati telefonici (centrali e centraline), le basi della progettazione di architetture di reti, oltreché le normative in ambito telecomunicazioni.

### **Competenze digitali e linguistiche**

Per tale figura sono richieste competenze digitali di alto livello, ma non necessariamente da programmatore, oltreché la conoscenza della lingua inglese. Per quanto riguarda le competenze digitali va detto che spesso chi ricopre tale posizione è comunque in grado di programmare, capacità che lo può aiutare/agevolare nello svolgimento delle sue attività.

### **Competenze trasversali, caratteristiche personali e disponibilità**

Completano e caratterizzano tale figura l'attitudine ad organizzare il proprio lavoro, al lavoro di gruppo, al problem solving e alla relazione con i clienti e i fornitori. Deve, chiaramente, essere una persona molto precisa, con una mentalità analitica, ma comunque flessibile mentalmente. È, inoltre, fondamentale che sia una persona propensa all'innovazione e, vista la rapidità con cui si evolve il settore, propensa all'aggiornamento e alla formazione continua. Infine, deve essere disponibile a lavorare fuori orario e, in alcuni casi, ad effettuare trasferte.

### **Note**

Nelle realtà più strutturate è possibile trovare la figura del Voip Specialist distinta tra junior e senior le cui differenze sono legate principalmente all'esperienza maturata nella posizione; di conseguenza, il Voip Specialist Junior si occupa dello sviluppo dei progetti più semplici, mentre il Voip Specialist Senior si occupa dei progetti più complessi. Il profilo junior, quindi, è quello d'accesso in azienda per i neolaureati e i neodiplomati, mentre il profilo senior lo si raggiunge dopo aver maturato un'adeguata esperienza.

### **Per approfondire**

Quaderno PHAROS n. 25/2018 "Attività e professionalità nel settore dell'informatica e delle telecomunicazioni in Veneto".