

# La tecnologia è stimolata dagli utenti interni

**A** quanto pare, saranno gli utenti stessi a stimolare l'evoluzione delle infrastrutture It aziendali verso la comunicazione unificata. Infatti, non solo impiegati, ma anche consumatori e normali cittadini, sempre più spesso constatano che le tecnologie in loro possesso si evolvono più di quelle usate nelle varie organizzazioni aziendali e della Pa. Un fenomeno emergente, che **Accenture** definisce "user-determined computing", una trasformazione dell'informatica principalmente guidata dalle esigenze degli utilizzatori. Uno studio in proposito (fatto a gennaio 2008) a livello mondiale, pubblicato dalla società di consulenza e system integration su circa 700 Cio (Chief information officer), indica che amministratori delegati e direttori dei sistemi informativi stanno aggiornando solo in superficie i loro sistemi It, anziché attuare i cambiamenti necessari a soddisfare le esigenze degli utilizzatori. Per citare qualche dato, gli addetti It passano il 40% del proprio tempo a gestire e mantenere i sistemi legacy esistenti. In media, solo il 22% delle interazioni con gli utenti, il 19% di quelle con i fornitori e il 33% di quelle con gli impiegati sono gestite online ed elaborate in modo automatico. Circa l'80% delle organizzazioni non riesce a raccogliere informazioni dettagliate sulla clientela e l'84% non riesce a renderle accessibili ai vari responsabili e decision maker. Inoltre, soltanto il 35% delle imprese in tutto il mondo utilizza applicazioni mobile in un'ampia area delle proprie attività di business e solo una minima percentuale considera l'uso di strumenti collaborativi.

Uno scenario in cui la Uc sembra presentarsi come la soluzione giusta. «Il 65%

degli intervistati - spiega Giuseppe Gorla, responsabile Technology Consulting di **Accenture** per l'area Igem (Italia, Grecia, Centro ed Est Europa, Medio Oriente) - si attende dalla Uc&c, ossia dalla Unified communication & collaboration, un incremento di produttività e un miglioramento del customer service, e il 55% con percentuali di potenziamento superiori al 20%». Fra i settori che ne beneficeranno maggiormente, la ricerca identifica l'industria petrolifera, per sfruttare in modo efficiente le scarse competenze tecniche a supporto dei siti dislocati in aree molto remote; la grande distribuzione organizzata e il retail, per migliorare la relazione con i clienti nel punto vendita; ma

anche la logistica e la supply chain, per supportare la gestione delle emergenze; e le aziende farmaceutiche, dov'è possibile migliorare la collaborazione e l'efficienza dei reparti di ricerca e sviluppo».

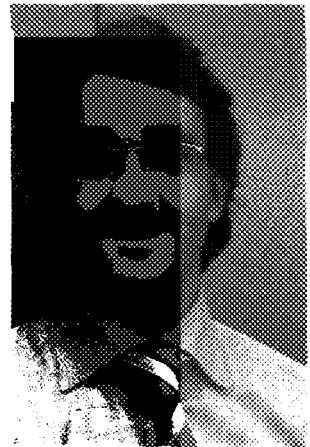
Per potenziare agilità e flessibilità dei flussi di lavoro aziendali e operare senza vincoli di confini geografici, organizzativi o temporali servono strumenti di comunicazione, condivisione dati e documenti facilmente utilizzabili in modalità wired o wireless, in ufficio e fuori. L'efficacia della Uc dipende, quindi, dalla capacità di definire l'utilizzo delle tecnologie nell'evoluzione dei processi, anche mediante progetti pilota su specifici ambiti operativi. «Premesso che l'offerta tecnologica è ancora molto eterogenea e in forte evoluzione - sottolinea Gorla - le scelte architettoniche devono indirizzarsi verso piattaforme di comunicazione aperte, flessibili ed estendibili, per favorire successive espansioni, personalizzazioni e integrazioni con i processi e le applicazioni aziendali. Ad esempio, la piattaforma VoIp, elemento essenziale di una soluzione di Uc&c, deve essere realizzata in modo da poter essere integrata con le applicazioni di Crm, di data warehouse e con i portali Web».

G.F. ■■■



Da sinistra: Giuseppe Gorla, responsabile Technology Consulting di Accenture e Fabio Spina, Advisory & Consulting manager di Brain Force Italia

Maurizio Tondi, vice presidente Market Unit Italy di Italtel



#### ITALTEL: «UNA SFIDA PER PMI E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE»

La transizione dalla telefonia tradizionale ai sistemi evoluti di Uc è in atto, ma non tutti sono pronti. «C'è una presa di coscienza sempre maggiore - dichiara Maurizio Tondi, vice presidente Market Unit Italy di Italtel - del valore delle soluzioni di comunicazione unificata da parte delle medie e grandi imprese italiane. Soprattutto le grandi realtà nazionali stanno investendo decisamente in tale area e molte sono già in esercizio. La sfida però si giocherà nei prossimi anni sulle piccole e medie imprese e i diversi settori della Pubblica amministrazione, che dovranno fare un salto di qualità effettuando i necessari investimenti nelle infrastrutture, per sfruttare appieno le opportunità di comunicazione sia verso l'interno che verso il mondo esterno». I piani di migrazione però, per non causare disservizi, dovranno essere attuati secondo approcci gradualisti e modulari tramite l'ausilio di partner con profonde conoscenze dei servizi di fonia. «Al riguardo - sottolinea Tondi - un aspetto delicato è proprio l'introduzione dei nuovi servizi di messaggistica unificata e collaboration, fra cui video, condivisione documenti, mobilità e telepresence, che rappresentano il vero vantaggio per l'utente finale».

#### ITALIA. UN RUOLO D'AVANGUARDIA

«Con la unified communication, le chiamate, i messaggi, i fax o i contenuti multimediali vengono ricevuti in modalità differenti a seconda dello stato di presenza o reperibilità dell'utente» lo sottolinea Fabio Spina, Advisory & Consulting manager di Brain Force Italia, il quale afferma anche che la convergenza di standard e tecnologie nelle soluzioni di comunicazione unificata per dispositivi notebook e smartphone consente oggi di utilizzare un solo strumento per controllare sia la comunicazione sincrona che asincrona. Si assisterà, quindi, a una riduzione dei tradizionali dispositivi di comunicazione utilizzati quotidianamente. «L'Italia in questo settore - spiega Spina - potrà ricoprire senz'altro un ruolo d'avanguardia, contando già oggi sulla maggiore predisposizione alle comunicazioni digitali, testimoniata dalla più elevata concentrazione di dispositivi di telefonia mobile in Europa, così come sul boom in atto nell'uso di Internet, delle e-mail, della messaggistica istantanea e sull'elevatissima concorrenza di servizi offerti dagli operatori italiani di telecomunicazioni». Nella Uc la caratteristica di mobilità del servizio ha una va-

lenza chiave. Prendendo il caso degli information worker, sempre in movimento, questi per mettersi reciprocamente in contatto con i propri interlocutori, collaborare e arrivare così a decisioni più rapide, possono contare unicamente su dispositivi portatili utilizzabili in mobilità. «Qui i requisiti fondamentali - precisa - una volta verificata la presenza online, sono la capacità d'invviare messaggi istantanei, di comunicare in audio e in video, di partecipare a una multiconferenza, di condividere i contenuti multimediali. E ciò sia per necessità di collaborazione spontanea e improvvisa, sia per comunicazioni già pianificate. Inoltre, tutto deve poter avvenire con colleghi, clienti e anche con i consumatori finali». Il ritorno dell'investimento è positivo se la comunicazione unificata riesce a ridurre i costi di gestione dell'It. Quindi a fornire, con costi molto più bassi, funzionalità audio-video simili a quelle delle conference-room convenzionali; o sistemi di voce su Ip via Internet e servizi di messaggistica unificata, senza la necessità di attrezzature telefoniche dedicate e sfruttando anche le infrastrutture preesistenti (Pbx).