

Giovedì 15 Ottobre 2009 a Milano presso l'auditorium di Telecom Italia si è tenuto il primo Forum dedicato alla Comunicazione Unificata. Un Forum di ricerca, comunicazione, collaborazione e innovazione finalizzato a conoscere e diffondere i servizi di Unified Communication e Collaboration.

I temi che sono stati affrontati in questa occasione sono quelli già proposti e dibattuti in rete dal Forum CU - nell'appuntamento quindicinale (un venerdì sì e un venerdì no nel primo pomeriggio) all'indirizzo <http://www.pecforum.com>.

La Comunicazione Unificata - CU - è sempre più pervasiva e sembra destinata a cambiare le nostre abitudini di comunicazione e lavoro. Per comunicazione unificata si intende infatti l'integrazione dei diversi sistemi di comunicazione e collaborazione, tra i quali: il voice mail, la comunicazione con email, la chat e l'instant messaging, le soluzioni di collaborazione via web, le comunicazioni in audio e/o videoconferenza, le comunicazioni mobili ed i servizi di presenza.

Per capire meglio quali siano le implicazioni, le applicazioni e le opportunità della CU Mario Massone - fondatore del Club CMMC e promotore del Forum CU - ha invitato alcuni ospiti, presenti in sala e connessi in videoconferenza, a condividere le proprie esperienze.

Come da programma gli argomenti sono stati vari. Si è parlato dei progetti e degli attori coinvolti, delle possibilità e modalità di estensione servizi di CU alla filiera, di riorganizzazione del workspace, dei servizi di presenza nella CU, delle applicazioni di collaborazione e delle novità dal mondo dell'offerta di CU.

I relatori che hanno affiancato Mario Massone nel corso delle attività del Forum sono stati: Roberta Prezioso, Eni; Francesco Spadi, Arag; Franco Fortis, Feedback; Marco Michelozzi, Posteltaliane; Marco Neri, Almaviva; Gianluca Ferrè, Cisco; Emilio Garavaglia, Eni e Alessandro Piva, School of Management Politecnico di Milano.

Dopo l'introduzione di contesto fatta da Massone i diversi contributi hanno portato testimonianze ed esperienze di come la CU sia stata approcciata all'interno del proprio contesto di riferimento (dal mondo dell'energia, alle telecomunicazioni, alle assicurazioni ecc...), dei principali vantaggi offerti da questo passaggio e dalle diverse problematiche affrontate in corso d'opera.

Roberta Prezioso, ha aperto la mattinata riportando il caso di Eni e lo sviluppo del progetto Eni Voip 2.0 nato con l'obiettivo di offrire servizi evoluti ed integrati per aumentare la produttività e ridurre i costi di chiamata voce. Un progetto nato già nel 1998 che nel 2007, grazie all'implementazione della struttura softswitch, si è sviluppato consentendo l'integrazione tra chatting, posta, telefonia e applicazioni. I programmi di Voice over IP (VoIP) consentono infatti di telefonare utilizzando internet. La nuova suite di prodotti Eni comprendono: l'utilizzo dello stato di presence per favorire il contatto sul mezzo in cui il soggetto è raggiungibile; l'integrazione con skype; il softphone DCS in modo da usare il pc per ricevere ed effettuare chiamate grazie alla disponibilità di una linea di connessione internet; il virtual meeting.

L'esperienza Eni testimonia come la tecnologia ha consentito di favorire le relazioni, l'efficacia delle comunicazioni e semplificare la logistica.

Francesco Spadi, riportando su dimensioni più contenute l'esperienza di CU in Arag, società di assicurazioni e assistenza legale. La scelta di passare alla tecnologia Voip è stata motivata dall'esigenza di migliorare i livelli di servizio offerti all'esterno, per ottimizzare il lavoro interno e abbassare i costi. I vantaggi effettivamente riscontrati, a seguito dell'implementazione di questa struttura assieme ai sistemi di unified communication, sono stati: il miglioramento del livello di servizio, il miglioramento delle risposte al business, la riduzione dei costi di gestione e la flessibilità del sistema. I risultati conseguiti grazie al Voip nell'esperienza Arag sono stati: 1) la gestione delle chiamate in ingresso attraverso il sistema di presenza sul sistema telefonico. Quando il destinatario della chiamata non è disponibile (non presente) il sistema intercetta e smista la chiamata al sostituto disponibile; 2) la convergenza di dati e voce per cui tutti i colleghi hanno visibilità sullo stato di presenza degli altri; 3) l'organizzazione del contact center sulla base delle skill dei rispondenti. Le chiamate vengono indirizzate verso le persone più competenti per fornire la risposta adeguata; 4) integrazione Skype. Per il futuro si punta anche alla convergenza del mobile e della videoconferenza.

A chiusura dell'intervento, Spadi riporta l'attenzione sull'importanza della misurabilità che le diverse azioni di CU attivate hanno sul business.

Franco Fortis, Feedback ha presentato la piattaforma software "Easymeeting" in grado di collegare fino a 1000 client in contemporanea. Prima di lasciare spazio ad una applicazione pratica del funzionamento del prodotto, Fortis ha precisato come gli strumenti di Unified Communication e Collaboration siano in grado di risolvere esigenze condivise nei più diversi settori/aree produttive e in maniera indipendente rispetto al numero di risorse/contatti da coinvolgere.

Proprio attraverso Easymeeting fornito hanno partecipato on-line: Cristina Balocco e Andrea Zambon, Sistemi da Torino; Marco Michelozzi di Posteltaliane da Roma; Marco Neri di Almaviva da Roma e Prof. Serra dell'Istituto Nobel di Napoli.

Cristina Balocco e Andrea Zambon hanno sottolineato la funzionalità di easymeeting (e in generale dei sistemi di videoconferenza e virtual meeting) nel raggiungere i partner e poter lavorare insieme su idee progetti scambiando dati, documenti ecc... oltre che di arrivare agli utenti con una mediazione più fisica, personale e diretta.

Marco Neri ha ribadito il ruolo determinante della tecnologia CU nel business del futuro. I vantaggi dell'adozione dei sistemi di comunicazione unificata riscontrati all'interno di Almaviva - struttura pubblica - sono stati: la riduzione dei costi, la maggior velocità di diffusione delle informazioni, l'incremento della qualità e della produttività.

vità, la semplificazione del lavoro.

Marco Michelozzi ha testimoniato il caso di Posteltaliane che due anni fa ha deciso di adottare i primi strumenti di comunicazione unificata con chiari obiettivi: migliorare i processi di comunicazione, ottimizzare i costi di trasferta, abbattere i costi legati all'utilizzo di infrastrutture (come i vecchi centralini) con elevati costi di gestione per sostituirli con piattaforme con esigenze tecniche e di gestione molto minori. In questo caso è stato anche messo in evidenza come il passaggio ai nuovi sistemi di comunicazione unificata abbia generato alcune difficoltà. La scarsa abilità nell'utilizzo degli strumenti tecnologici e l'eterogeneità dell'utenza di Poste hanno sicuramente gravato sul processo di adattamento. Viene quindi sottolineata, in vista di tali processi, l'importanza del coinvolgimento dei responsabili delle risorse umane.

Il Professor Serra ha poi chiuso il giro dei collegamenti riportando l'esperienza del suo istituto. L'adozione dei sistemi di CU ha favorito i collegamenti tra le sedi, con le altre università e con la popolazione scolastica. La possibilità di lavorare in tempo rapido e in modo diretto seppur a distanza si è dimostrato soddisfacente per gli studenti ed efficace per il sistema universitario. Queste applicazioni di scuola virtuale hanno portato a risultati assolutamente positivi.

Proseguendo poi il dialogo in sala, fruibile comunque anche via web, Gianluca Ferrè di Cisco ha ripreso il tema della difficoltà di far utilizzare strumenti innovativi complessi che integrano diverse modalità di comunicazione all'interno di realtà aziendali molto varie e complesse. Ha quindi sottolineato come il passaggio alla CU sia strettamente connesso con un imprescindibile cambiamento della cultura aziendale. Ciò che appare determinante, per favorire l'accoglienza dei nuovi sistemi e l'adattamento alle nuove modalità di lavoro, è la possibilità di impostare il cambiamento a partire dagli strumenti meglio conosciuti e utilizzati sottolineando i vantaggi delle nuove applicazioni.

Ha poi approfondito il tema della collaboration che, attraverso l'integrazione di più tecnologie consente a "enne" sistemi di collaborare con scambi voce, video, testo e condivisione dati.

Gli orizzonti della communication sono intra-aziendali, inter-aziendali e addirittura globali. Essa impone una serie di cambiamenti sulle abitudini professionali che comportano per esempio il passaggio dal lavorare in gruppi alla community; dal lavorare coi colleghi al lavorare con tutti/chiunque; dall'incontro di persona alla virtualizzazione della presenza.

Entrando nel merito di quello che collaboration ha significato per Cisco, Ferrè ha poi riportato i 5 principali valori conseguiti: 1) riduzione dei costi, 2) maggiore produttività delle persone, 3) vicinanza al cliente, 4) possibilità di differenziazione della concorrenza e quindi competitività, 5) innovazione. A suo giudizio la collaboration sarà/dovrà essere alla base della cultura del lavoro del futuro perchè è già oggi la piattaforma per il business di domani.

testimonianze con un intervento provocatorio e sfidante. Partendo dalla constatazione che le persone per comunicare hanno bisogno e utilizzano dei mezzi e che questi mezzi hanno la possibilità di riconoscersi ed essere riconosciuti per essere rintracciabili, Garavaglia si domanda come e quando verrà affrontato il tema/problema della identificazione degli individui (e non dei loro mezzi di comunicazione). In altre parole ha posto il problema del DNS per le persone. Quando accediamo ad un indirizzo di rete automaticamente esso viene tradotto in un indirizzo numerico IP - la corrispondenza tra nome e numero si ottiene grazie al servizio DNS - in questo modo grazie all'indirizzo abbiamo la possibilità di rintracciare la macchina, il mezzo. Lo stesso, sarebbe molto più efficace - e questa è la provocazione - se fosse applicabile non agli strumenti ma agli individui in modo da favorire la rintracciabilità indipendentemente dal mezzo. Ciò che Garavaglia ha voluto sottolineare è che oggi manca un meccanismo automatico di riconoscimento e contatto delle persone.

A chiudere la giornata di lavori del Forum CU, Alessandro Piva, School of Management Politecnico di Milano e Mario Massone hanno poi riportato alcuni risultati di indagini condotte in tema di Unified Communication e collaboration.

Il primo testimonia come il tema della comunicazione Unificata venga affrontato nell'ambito della ricerca Enterprise 2.0. I benefici dei progetti di migrazione alla comunicazione unificata sembrano essere tangibili, intangibili e strutturali. Il fattore abilitante è la cultura aziendale: il cambiamento deve infatti partire dalle persone - nelle diverse funzioni e non solo tra i professionisti dell'IT - perchè implica un nuovo modo di lavorare e di fare azienda.

Il secondo si presenta infine alcuni risultati della prima Ricerca CU 2009 di cui si riporta a seguire un breve estratto "Con l'introduzione dei servizi di CU sono abbastanza diminuiti i casi in cui gli addetti hanno dovuto operare più tentativi prima di comunicare con i loro interlocutori ma dall'esame delle diverse possibili tipologie di servizi collegati alla presenza (assente, in riunione, al telefono, ecc..) si nota che solo nel 45% dei casi gli intervistati ammettono di utilizzare e apprezzare veramente ciò che essi dichiarano potrebbe essere utile. Complessivamente il campione preferisce essere contattato attraverso il "cellulare", in quanto si è abituati a sfruttare portabilità e semplicità dello strumento (ma l'esigenza di reperibilità non va confusa con le esigenze collegate all'area della CU). Tuttavia è evidente che il forte uso di e-mail e IM esprime l'esigenza di utilizzare i servizi in modo più integrato e collaborativo in relazione alla propria disponibilità".

L'arrivederci conclusivo rimanda quindi al prossimo appuntamento dedicato alla CU fissato per il 24 novembre 2009 presso il Politecnico di Milano.

Laura Locatelli
(Milano)

Emilio Garavaglia di Eni chiude, infine, la mattinata di