



Milano, 4 novembre 2009

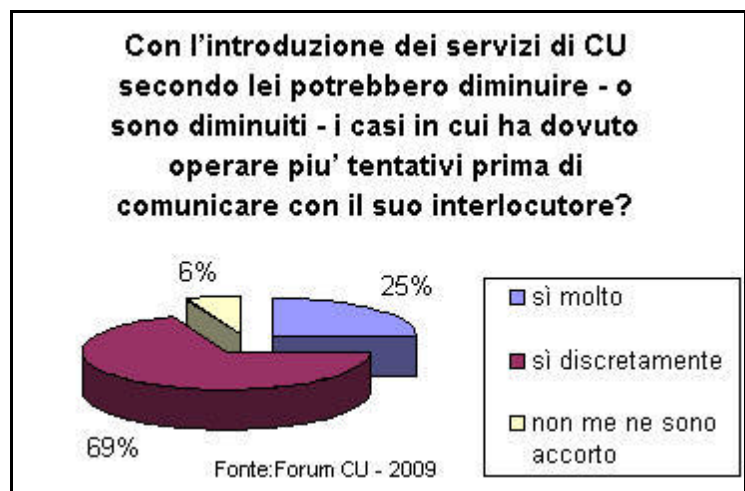
## Le esigenze e le esperienze degli utenti dei servizi di Comunicazione Unificata

### Servizi utili

La prima parte della ricerca promossa dal Forum Comunicazione Unificata® (CU) e condotta su un campione di società di medio-grandi dimensioni ha permesso di rilevare che, con l'introduzione dei servizi di CU, sono abbastanza diminuiti i casi in cui gli addetti hanno dovuto operare più tentativi prima di poter comunicare con i loro interlocutori.

Così si è espresso il 69% di un campione costituito nella stragrande maggioranza da responsabili di Information Technology e Telecomunicazioni.

In mancanza di servizi di CU il 60% di questi responsabili dichiara di usare il cellulare e/o il telefono per ricontattare i propri interlocutori. E' quindi prevalente l'esigenza di comunicare in tempo reale. Circa l'impiego di una cuffia o di un auricolare, si nota che quasi il 70% degli intervistati dichiara di utilizzarli solo per conference call e che, secondo il 67% del campione, la qualità del suono e le caratteristiche delle cuffie incidono sulla frequenza di utilizzo.



### Come impiegare la presenza

Nell'esaminare i diversi servizi collegati alla **presenza su desktop** si nota che quelli più preferiti sono (in ordine decrescente): "assente", "al telefono" e "in riunione".

Ma dall'esame di queste diverse possibili tipologie di servizi collegati alla presenza si nota che il 52% è nell'ordine di idee di utilizzarli, ma non ha ancora provato quanto i servizi siano realmente utili.

Nel 45% dei casi gli intervistati ammettono di utilizzare e apprezzare veramente ciò che essi dichiarano potrebbe essere utile.

Dall'analoga domanda relativa alle diverse possibili tipologie di servizi collegati alla **presenza su terminali mobili** risulta che il campione preferisce (in ordine decrescente): "fuori ufficio", "in riunione" e "assente". Si nota che solo il 34% di chi ha risposto poi li usa effettivamente. Nel caso del mobile occorre tener conto della maggiore complessità (sistema-device) e dei costi di impiego dell'on-line.

La ricerca ha poi cercato di conoscere quali siano i sistemi con cui si preferisce essere contattati.

In funzione della propria disponibilità questi sono i risultati:

- quando si è in ufficio, risulta forte la preferenza per l'e-mail, ma l'esigenza prevalente è il real-time (63% dei casi per IM, telefono e cellulare),
- quando si è in riunione, è alta la preferenza per l'sms (50%), forse perché non si dispone di e-mail mobile,
- quando si è fuori dal proprio ufficio, si preferisce la deviazione e la reperibilità sul cellulare,

- quando si è in viaggio, il cellulare e l'sms sono segnalati come preferiti dal 72% del campione,
- quando si è a casa, si preferisce il cellulare, ma sale (27%) la comunicazione in e-mail in differita e fa capolino il social network

### Contatti preferiti

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 funzionalità dei servizi di 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. Secondo l'82% del campione è molto o abbastanza importante essere raggiungibili su un qualunque dispositivo attraverso un unico “numero”.

### Estensione servizi

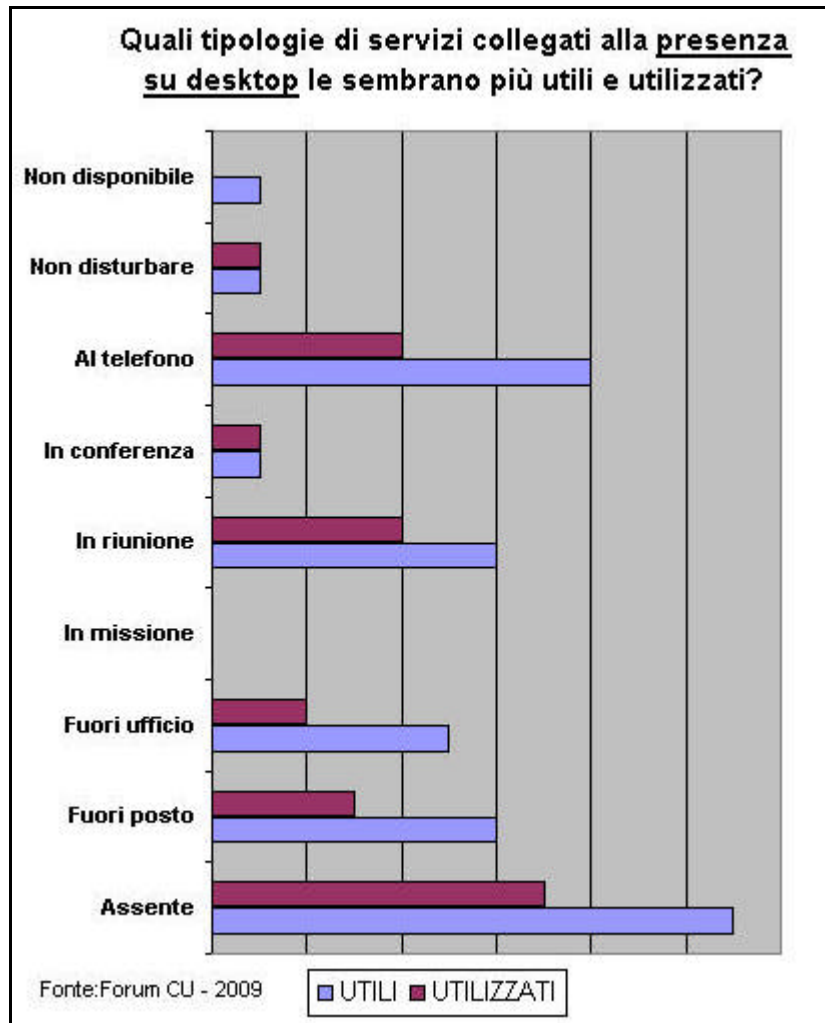
Per quanto riguarda l'estensione dei servizi di CU all'esterno dell'azienda la maggioranza del campione dichiara che questa estensione è molto utile, in particolare quando si riferisce a

partner (es. fornitori). In tal caso dall'impiego dei servizi di CU si attende un riscontro di maggiore efficienza. Sono molto meno coloro che pensano che si utile (e possibile) stendere i servizi di CU anche ai clienti.

Infine alcune considerazioni relative all'offerta di tecnologie di CU.

Tra i servizi di CU attualmente impiegati e più citati si segnalano: e-mail, instant messaging, chat, voice mail, mobile, audio e video conference.

Per quanto riguarda i prodotti ed i servizi di CU che saranno a breve utilizzati dal campione sono stati citati soprattutto: collaboration, web collaboration, miglioramento videconferenza e servizi di presenza, telefoni sw, cuffie e “integrazione”.



#### Per informazioni:

Forum CU  
Markab  
Via San Vittore 6 - 20123 MILANO

tel: +39 (0)2 72021195  
fax: +39 (0)2 875234  
e-mail: info@pec-forum.com

[http://www.pec-forum.com/CU/ForumCU\\_attiivita09.htm](http://www.pec-forum.com/CU/ForumCU_attiivita09.htm)

Forum CU. Progetto di ricerca, comunicazione e collaborazione finalizzato a conoscere e diffondere i servizi di CU in Italia.

Principali obiettivi del Forum CU:

- 1) Evidenziare casi concreti di applicazioni CU
- 2) Coinvolgere l'IT e le altre funzioni aziendali
- 3) Creare le best practice con vantaggi ottenuti
- 4) Aggiornarsi sulle nuove tecnologie
- 5) Creare una comunità professionale
- 6) Creare focus su aree e settori specifici