



IT Watch

BusinessSOLUTIONS



SETTORE IN ESPANSIONE
In Europa la Unified Communication crescerà a un tasso medio del 37% di qui al 2013 (Idc)

L'ANALISI. Servono soluzioni meno costose ed anche più «user-friendly»

La UC? Troppo cara per le Pmi

ELISABETTA BEVILACQUA

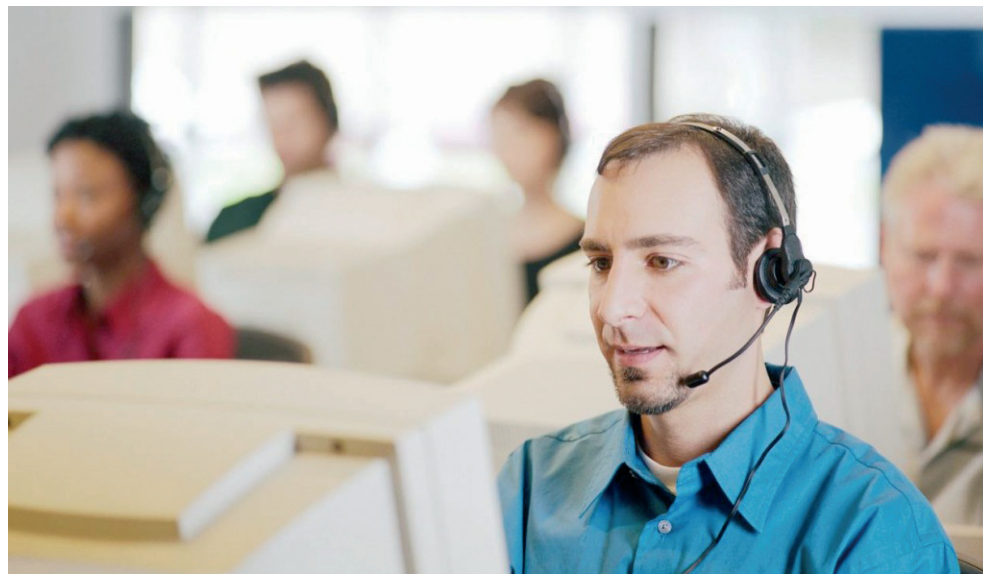
«La Unified Communication (UC) crescerà a due cifre, con un tasso medio del 37% nel periodo 2008-2013, nel mercato europeo dove l'Ict ha, per contro, un andamento praticamente piatto». Con queste parole **Daniela Rao, Tlc Research Director di Idc Italia** traccia il quadro di sviluppo della tecnologia.

Si tratta di un'evoluzione dove la comunicazione unificata fa sempre più rima con collaborazione e diventa uno degli strumenti principali dei Cio per mettere in pratica le tre priorità - migliorare i processi di business, ridurre i costi aziendali, migliorare l'efficacia della forza lavoro - indicate da Gartner, che ha sua volta stimato il mercato mondiale 2009 in 7,4 miliardi di dollari, con un incremento del 22%.

«L'UC non va però tanto intesa semplicemente come upgrade delle soluzioni voce, quanto come un nuovo modo di affrontare le problematiche di comunicazione per rispondere all'evoluzione organizzativa delle aziende - puntualizza Rao - dove sempre più persone, non necessariamente dipendenti, operano all'esterno e sempre più si collabora da luoghi, con tempi e strumenti diversi».

La crescita del mercato delle soluzioni di Unified Communication deriva dunque da un lato alla sostituzione di apparati di networking «solo dati» e Pbx «non IP based» e dall'altro dall'integrazione nelle soluzioni UC di applicazioni e apparati per comunicazione, prima venduti e installati separatamente, come video e web conferenza, posta elettronica, messaging, oltre che dall'evoluzione di nuove applicazioni di per instant messaging/chat, collaborative work, click to event.

Il mercato italiano (20 milioni nel 2008)



crescerà - secondo Idc - mediamente del 19% l'anno, per raggiungere 280 milioni nel 2013. Nei prossimi due anni la spesa delle aziende italiane resterà però ancora focalizzata sulle componenti infrastrutturali, visto che la migrazione verso reti convergenti e Ip Pbx è ancora in pieno sviluppo. L'andamento, più modesto della media europea, deriva anche dalla presenza di oltre 3 milioni di Micro-imprese che privilegeranno applicazioni base di messaging in mobilità e



L'offerta

Gli operatori dovrebbero lanciare offerte ad hoc anche per le «micro» PA

«free downloading» nate per i consumatori privati.

«Il mercato attuale è generato dalla spesa di poche grandissime aziende, soprattutto del terziario avanzato, che per prime hanno implementato soluzioni su quasi un milione di client», ricorda Rao.

Più problematico il versante Pmi, sensibili a soluzioni evolute di messaging, per rendere più flessibile ed efficiente il trasferimento delle informazioni aziendali, al risparmio sul costo dei servizi voce e alla possibilità di moltiplicare i canali di comunicazione, le cui esigenze sono però ancora inascoltate.

«Gli operatori di servizi mobili dovrebbero riuscire a ritagliare per le Pmi un'offerta masticabile - consiglia Rao - facile da utilizzare e a un costo modulare». Sul versante PA, la sanità e i grandi enti si stanno muovendo in direzione della Uc, mentre le realtà più piccole si orientano ancora ai managed service (forniti da Tlc, Isp, rivenditori IT).

Cdc

Sistemi scalabili a portata di Asl e studi privati

«Sul fronte delle comunicazioni, in cui è situazione comune l'uso di piattaforme diverse, non integrate tra loro, si assiste ad una grande complessità che le organizzazioni sentono di dover semplificare con soluzioni semplici ed accessibili. Questa sensibilità si va diffondendo negli enti e nelle aziende, indipendentemente dal settore e dalla dimensione». Lo sostiene **Massimiliano Filippeschi, responsabile B.U. Nuove Tecnologie di Cdc**, che vede l'orientamento verso l'adozione di sistemi di Unified Communication in forte crescita. «Gli sponsor più convinti dell'UC sono il top management (25%) e le direzioni marketing e commerciale (22%), risorse umane e comunicazione (21%), ma in molti casi la spinta all'adozione di questi sistemi giunge direttamente dagli utenti interni», aggiunge.

La proposta di Cdc è Dexgate che promette di gestire, in modalità unificata, le comunicazioni sincrone (telefono, video, chat) e asincrone (fax, sms, email) mediante un unico soft switch, un unico database e un unico browser. Il sistema UC, basato su tecnologia Sip, gestisce tramite browser o tastiera del telefono chiamate vocali, teleconferenze, videochiamate, videoconferenze, messengerie e molte altre funzioni avanzate. Una soluzione scalabile e utilizzabile dalla piccola alla grande azienda o PA.

Cisco

Integrazione più forte tra video, voce e Web

Il futuro è nella collaboration

Il futuro è nella collaboration. Ne è convinto Gianluca Ferrè, Business development manager Unified Communications di Cisco che sottolinea come l'azienda abbia rivolto il suo interesse verso sistemi di collaboration piuttosto che di comunicazione unificata.

«La sfida attuale per aumentare la produttività non si ottiene più attraverso l'automatizzazione dei processi - precisa Ferrè - ma con l'aumento di efficienza, anche attraverso strumenti di collaboration, di quei lavoratori che svolgono mansioni non automatizzabili». È quanto accade, ad esempio, in organizzazioni che vogliono essere sempre più competitive e mobili. In risposta a queste esigenze Cisco ha da poco lanciato la nuova versione di piattaforma UC pensata per ridurre i costi e migliorare l'efficienza operativa dentro e fuori le aziende, per consentire di collaborare in modo nuovo, superando le barriere alla comunicazione con partner, fornitori e clienti attraverso voce, video, presenza, instant messaging e web.

In Italia si sono finora dimostrati più sensibili alle soluzioni UC le aziende distribuite, le banche, la sanità, la pubblica amministrazione locale; ancora poco interessate le Pmi che però hanno tempi di risposta più brevi una volta che comprendono i



Ferrè

Una comunicazione innovativa per aumentare la competitività

vantaggi. Questi ultimi, d'altronde, non sono per nulla facili da quantificare. Un esempio lo fornisce la stessa Cisco che ha risparmiato l'ultimo anno 360 milioni di dollari, adottando soluzioni di telepresenza, ma all'interno di una riorganizzazione dei processi.

Siemens EC

L'offerta hi-tech deve essere semplice

Le persone al centro del biz

«L'interesse principale delle aziende è la riduzione dei costi, che però la Unified Communication garantisce non tanto attraverso riduzione della bolletta voce, quanto attraverso la maggiore efficienza delle persone». È la convinzione di **Gianfranco**



Ulian

Garantire la riduzione dei costi grazie a un personale più efficiente

Ulian, responsabile offerta e prevendita Siemens Enterprise Communications. Per dare risposte convincenti l'approccio che Siemens sta sperimentando come il più efficace è la realizzazione di pilot (con un numero limitato di utenti, possibilmente leader nel loro settore, seguiti con attenzio-

ne), che consente di individuare il potenziale ritorno. Importanti sperimentazioni sono in corso in alcuni grandi comuni, presso grandi aziende manifatturiere e strutture sanitarie, oltre che presso la stessa Siemens dove tutti i dipendenti sono abilitati ad accedere all'UC.

Numerosi sono, invece, i casi già operativi in ambito Pmi, grazie ad un appliance che, per un costo di circa il 10% superiore rispetto al centralino Ip, integra il sistema Ip Pbx e l'UC.

«La nostra offerta, basata su standard aperti e su un'architettura aperta di integrazione a standard Soa, consente alle imprese, indipendentemente dalla scelta tecnologica fatta, di mettere a disposizione dell'utente tutto ciò che già ha - sottolinea Ulian -. Non abbiamo investito in applicazioni già presidiate, come posta elettronica, instant messaging, web collaboration video conferenza: il nostro core business è la gestione del bacino della comunicazione che al centro non il device o la tecnologia, ma la persona».