



**smau business**

**BARI** 9-10 FEBBRAIO

11

# **AGENDA**

dell'INNOVAZIONE  
e del TRADE

Estratto dell'Agenda dell'Innovazione e  
del Trade Bari 2011

## **Speciale: I casi**

- Introduzione dell'area tematica
- **IL CASO RUGGIERI GROUP**

## Cap.10

# Innovare la comunicazione aziendale attraverso le soluzioni di Unified Communication&Collaboration

TOSHIBA

*Le imprese sono oggi caratterizzate da una elevata dispersione geografica, da una crescente necessità di comunicare con clienti e fornitori e da un sempre maggiore livello di mobilità dei lavoratori. Queste caratteristiche, sommate al contesto competitivo sempre più aperto e imprevedibile, sono alcune delle motivazioni che spingono molte imprese a rivedere il loro modo di **interagire e comunicare**.*



Le aziende, quindi, hanno necessità di migliorare i propri sistemi di comunicazione e introdurre nuove applicazioni che consentano di supportare meglio la collaborazione sia internamente che esternamente. Alla luce del contesto economico attuale, il miglioramento dell'efficienza aziendale e la riduzione dei costi assumono un interesse rilevante per le organizzazioni: questi elementi devono però essere accompagnati dal miglioramento dell'efficacia e della tempestività delle decisioni.

Le soluzioni di Unified Communication & Collaboration cercano di soddisfare queste nuove esigenze emergenti garantendo la possibilità di creare ambienti virtuali che consentano di collaborare in modo veloce e flessibile, anche al di fuori degli schemi organizzativi formali. Inoltre, le attuali tecnologie danno la possibilità di connettersi ovunque, rendendo gli spazi e gli orari di lavoro più flessibili, andando incontro alle esigenze del crescente numero di lavoratori che spendono una parte sempre più importante del

loro tempo in condizioni di mobilità.

### Le applicazioni tipiche di una soluzione di Unified Communication & Collaboration

Il concetto di Unified Communication & Collaboration comprende tutte le iniziative a supporto della gestione di ogni tipo di comunicazione, interna o esterna all'impresa, in modo unitario e indipendente dai mezzi adottati per veicolare i contenuti attraverso infrastrutture e strumenti integrati.

Le applicazioni informatiche a supporto della Unified Communication & Collaboration sono finalizzate alla gestione integrata di vari canali di comunicazione. I principali servizi applicativi offerti possono essere raggruppati in base alle esigenze che riescono a soddisfare:

- **Servizi di comunicazione:** offrono funzionalità orientate alla gestione delle comunicazioni sui diversi canali supportati, quali email, telefonia fissa (sostituendo o integrando la telefonia tradizionale con il protocollo VoIP – Voice over IP), telefonia mobile, Sms, videofonia, Instant Messaging (IM), chat. All'interno di questa categoria si trovano anche le soluzioni di convergenza Fisso – Mobile basate sull'impiego massiccio della tecnologia IP e lo sfruttamento delle evoluzioni delle Reti Cellulari;
- **Servizi di presence:** permettono di conoscere la disponibilità delle persone sui diversi canali, di indicare se una persona è raggiungibile/ disturbabile ed eventualmente di inoltrare automaticamente la comunicazione sul canale di contatto più opportuno;
- **Servizi di conferencing:** consentono di realizzare meeting remoti su Internet, mediante sessioni live con voce, video e chat condivise tra più utenti;
- **Servizi di live collaboration:** permettono di

condividere in real-time slide e documenti, il desktop e le applicazioni, con possibilità solo di visualizzazione comune o anche di cedere il controllo e lavorare in contemporanea sugli oggetti condivisi.

Tali soluzioni, nate come distinte, oggi vengono riunificate in suite applicative che permettono all'IT una gestione unificata dei diversi canali di comunicazione, con importanti risparmi nei costi di set-up e gestione dei diversi servizi.

Una caratteristica interessante delle applicazioni di Unified Communication & Collaboration è legata alla capacità di supportare e favorire il coinvolgimento e la collaborazione con attori esterni ai confini della singola azienda in una logica di appartenenza aperta. Nella maggior parte dei casi le aziende garantiscono l'accesso a informazioni, documenti e processi ai loro fornitori per consentire un'interazione più ricca ed efficace; in misura minore le applicazioni di Unified Communication & Collaboration vengono utilizzate dall'azienda per relazionarsi con i suoi clienti. Queste logiche di collaborazione e comunicazione innovative vengono utilizzate dall'azienda non solo per relazionarsi con attori esterni ma anche dalle divisioni funzionali e dai gruppi di progetto interni per cercare di facilitare il coordinamento e la condivisione di materiale.

### La diffusione delle soluzioni di Unified Communication & Collaboration

La sua capacità di rispondere a bisogni concreti delle persone all'interno dell'azienda rende la Unified Communication & Collaboration uno degli ambiti più rilevanti in cui le imprese stanno attualmente investendo.

Gli sponsor delle iniziative di introduzione dei sistemi di Unified Communication &

Collaboration sono molteplici: si va dal Top Management ad altre direzioni aziendali come Marketing e Commerciale e Direzione Risorse Umane e Comunicazione. È interessante notare come, in un numero non trascurabile di casi, la spinta giunga direttamente dagli utenti finali.

L'introduzione di sistemi di Unified Communication & Collaboration determina una serie di benefici: alcuni visibili nell'immediato, altri invece che emergono nel medio – lungo periodo.

In particolare, tra i benefici di breve termine c'è la capacità di rispondere alle esigenze di supporto alla collaborazione e di contribuire ad un incremento dell'efficienza e della produttività.

Il supporto alla collaborazione deriva principalmente dall'utilizzo di applicazioni che permettono la condivisione di documenti e applicazioni. La maggiore efficienza deriva, invece, dalla diminuzione dei costi di telefonia come risultato del passaggio alla tecnologia VoIP, dalla riduzione delle spese per le trasferte che vengono sostituite da sessioni di teleconferenza.

I sistemi di Unified Communication & Collaboration sono in grado, inoltre, di apportare dei benefici che hanno un impatto di medio termine sull'azienda, per esempio è la maggiore efficacia e tempestività dei processi decisionali, la facilitazione dello scambio di conoscenza tra esperti e la riduzione delle barriere spaziali e organizzative alla collaborazione.

Infine vi sono anche dei benefici che si manifestano nel lungo periodo, come l'introduzione di nuove logiche di comunicazione

e di collaborazione interne ed esterne ed il supporto a nuove forme di lavoro a distanza e in mobilità.

Effettuando un'analisi per comprendere quali siano le principali barriere alla diffusione delle applicazioni di Unified Communication & Collaboration emerge che il livello di investimento e i costi da sostenere siano i principali ostacoli. Un investimento in Unified Communication & Collaboration, infatti, necessita di un ripensamento complessivo dell'infrastruttura di comunicazione, al di là del mero passaggio, ad esempio, dalla telefonia analogica al VOIP. Un altro aspetto che può limitare la diffusione della Unified Communication & Collaboration è la scarsa conoscenza delle sue potenzialità unita alla difficoltà nel valutare i benefici economici derivanti dalla sua introduzione.

In conclusione si può dire che la diffusione dei sistemi di Unified Communication & Collaboration è attualmente in forte crescita nelle aziende italiane, grazie anche ad un'offerta ormai matura e all'elevata spinta sugli utenti che arriva dal mercato consumer e dalle sempre maggiori esigenze di mobilità. Questi strumenti consentono di giustificare in modo relativamente agevole l'investimento e presentano tempi di recupero piuttosto bassi, andando ad agire sul contenimento dei costi di comunicazione. Questo ne spiega l'attuale crescita e diffusione che permettono, in una logica di quick win, di far evolvere il Sistema Informativo aziendale.



## LABORATORIO UNIFIED COMMUNICATION & COLLABORATION

a cura della School of Management - Politecnico di Milano

School of Management  
POLITECNICO DI MILANO  
DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA GESTIONALE  
MIP

L'Osservatorio Unified Communication & Collaboration della School of Management del Politecnico di Milano ([www.osservatori.net](http://www.osservatori.net), sezione "Unified Communication & Collaboration"), giunto al suo terzo anno di attività, vuole costituire un punto di riferimento per lo sviluppo della cultura sul tema della comunicazione e collaborazione unificata monitorando il livello di diffusione delle iniziative all'interno delle organizzazioni italiane e identificando i benefici e le problematiche connesse all'adozione e il laboratorio proposto è stato proprio pensato in quest'ottica.

In un periodo caratterizzato da una profonda crisi economica che ha avuto pesanti impatti sugli investimenti in ICT, le tecnologie di Unified Communication & Collaboration (UC&C) sono uno dei pochi ambiti che ha visto crescere gli investimenti e la diffusione di strumenti e tecnologie che sono presenti in modo capillare nelle imprese italiane di medie e grandi dimensioni.

Il laboratorio Unified Communication & Collaboration si pone come un momento fortemente interattivo di apprendimento e di riflessione su queste tematiche ed è rivolto ai decisori appartenenti ad organizzazioni pubbliche e private. In particolare esso intende offrire alle imprese la possibilità di comprendere le opportunità, i modelli di adozione, i benefici e le leve di governance per l'introduzione di iniziative di Unified Communication & Collaboration. In questa occasione ci sarà la possibilità di comprendere quali sono i

gap e gli ambiti di intervento prioritari per la propria azienda per abilitare un percorso di cambiamento organizzativo e tecnologico attraverso l'utilizzo delle metodologie di analisi messe a punto dall'Osservatorio. Il laboratorio offre anche l'opportunità di confrontarsi con altre organizzazioni e di interagire con un team di esperti dell'Osservatorio per comprendere gli impatti che le nuove tecnologie di Unified Communication & Collaboration possono generare sulle organizzazioni. Non mancheranno, inoltre, degli spunti provenienti dalle analisi settoriali e dimensionali svolte sul campione delle aziende coinvolte nel corso dell'ultima ricerca dell'Osservatorio.

In particolare il Laboratorio affronterà il tema della Unified Communication & Collaboration facendo riferimento a tre dimensioni principali:

- **tecnologia abilitante**, che fa riferimento alle infrastrutture del progetto ed in particolare alla migrazione della telefonia su rete IP (VoIP) e a tutti i servizi riguardanti la voce;
- **servizi applicativi**, ovvero gli strumenti tipici della UC&C introdotti all'interno dell'organizzazione (instant messaging/chat, servizi di presence, web/video conference, strumenti di coediting documentale/ slides, strumenti per la condivisione di documenti/slides, ...);
- **multicanalità**, che riguarda la possibilità di accedere tramite dispositivi mobile (palmari/ smartphones, netbook, notebook) ai servizi e alle applicazioni aziendali.

Nel corso del laboratorio, alle organizzazioni che lo desiderano, sarà data l'opportunità di effettuare

un self assessment della propria maturità organizzativa in ambito Unified Communication & Collaboration, attraverso l'utilizzo del UC&C Maturity Model elaborato dall'Osservatorio. Questa analisi dei profili di maturità consentirà alle organizzazioni di identificare i gap e gli ambiti di intervento prioritari per abilitare un percorso di cambiamento organizzativo che permetta di cogliere appieno i benefici dell'adozione di soluzioni di Unified Communication & Collaboration.



## IL CASO Ruggieri Group



## Un innovativo sistema di comunicazione per migliorare la collaborazione tra i dipendenti e ridurre le spese di viaggio



### L'azienda

Ruggieri Group detiene la proprietà di dieci imprese attive nei settori dei trasporti, dell'edilizia, del Visual Communication, dell'editoria, della grafica e della comunicazione, della logistica, della subacquea, turistico, sportivo e ricreativo. In particolare, il Gruppo opera nei settori dell'editoria attraverso i propri marchi AQVA e SvbaQVA pubblicazioni specifiche di settore; del Visual Communication attraverso il marchio Mediamix che è un mix di Media che operano: come dealer di importanti società per la vendita di prodotti per il digital printer (tra cui Roland); come agenzia grafica; come società di consulenza di comunicazione; come società di produzione di merchandising. Nel settore dei trasporti opera come corriere espresso con 3 filiali (Palo del Colle, Matera e Corato) affiliato al network logistico nazionale GLS - mentre nel settore turistico ricreativo opera attraverso il tour operator Aqua Tour ed il Network NDN specializzato nel turismo subacqueo (centri di Diving in Franchising). Nel settore edilizia il gruppo opera con

il marchio Building Futures. Nel settore sportivo il Gruppo deve inaugurare il centro acquatico Acqaworld, importante struttura situata a Matera, centro sportivo, centro benessere, centro di riabilitazione e centro di formazione subacquea. Il quartier generale del Gruppo è situato a Matera, cui si affiancano una sede operativa, anch'essa a Matera, e le sedi di Milano, Palo del Colle e Corato in provincia di Bari. Il gruppo occupa complessivamente 200 persone su tutto il territorio nazionale.

### L'applicazione

Ruggieri Group ha attuato una strategia conglomerale di diversificazione del proprio business attraverso la creazione e l'acquisizione di imprese che operano in settori molto diversi tra loro. Allo scopo di perseguire economie di scala nelle attività di marketing e commerciali (attività primarie), nell'Amministrazione, nell'Ufficio Acquisti e nella gestione dei Sistemi informativi (attività di supporto), Ruggieri Group ha



completato la riprogettazione della propria infrastruttura ICT in collaborazione con Infoaziende, System Integrator pugliese partner di **FASTWEB**. Nella configurazione attuale, i sistemi informativi di Ruggieri Group sono ospitati presso la server farm di FASTWEB, alla quale sono collegate tutte le sedi del Gruppo attraverso una connessione privata VPN su rete geografica MPLS in fibra ottica. In tal modo, gli utenti di rete dell'azienda accedono da ciascuna sede ai servizi erogati dai sistemi informativi del Gruppo. L'attuale rete integra anche i servizi di comunicazione, permettendo di centralizzare i servizi di telefonia e l'accesso a internet per tutte le aziende del Gruppo. La nuova soluzione prevede quindi la creazione di un'infrastruttura di Unified Communication composta da un centralino virtuale e da telefoni VoIP, attraverso la quale è stato possibile introdurre applicativi a supporto della collaborazione in azienda, integrandoli con la gestione della posta elettronica e con i servizi di telefonia. Tutti i dipendenti di Ruggieri Group hanno la possibilità di condividere le proprie rubriche e di chiamare sia utilizzando il proprio telefono sia cliccando sul contatto memorizzato sul proprio PC, componendo il solo numero di interno in caso di chiamata ad un collega presso una delle sedi aziendali. Inoltre, è possibile comunicare attraverso il servizio di instant messaging interno ed inviare/ricevere fax direttamente sul PC. Per migliorare ulteriormente la collaborazione tra le diverse aziende del Gruppo e le funzioni aziendali centralizzate, Ruggieri Group utilizza anche una soluzione che permette di effettuare chiamate in videoconferenza attraverso la Webcam

del PC con la possibilità di condividere, discutendone in tempo reale, documenti e contenuti interattivi durante le conferenze via Web.

### I benefici

L'introduzione della nuova infrastruttura di comunicazione e la conseguente centralizzazione dei sistemi informativi ha comportato un'ottimizzazione dei processi operativi, permettendo di conseguire economie di scala nella gestione delle attività primarie e di supporto comuni alle aziende del gruppo. Per le attività primarie, ad esempio, è stato possibile istituire un unico contact centre per le attività di servizio pre e post vendita, la cui efficienza è migliorata sensibilmente grazie all'integrazione degli applicativi di Office Automation con i servizi di telefonia. Analogamente, per le attività di supporto, l'utilizzo della videoconferenza ha permesso di ridurre le spese di viaggio, riducendo l'impatto sui processi aziendali di attività a basso valore aggiunto come, ad esempio, gli spostamenti per le riunioni di persona. Inoltre, grazie all'utilizzo di una server farm esterna, Ruggieri Group può ora demandare una parte delle attività di manutenzione a FASTWEB, con un conseguente risparmio in termini di risorse umane dedicate all'attività "non core" di gestione dei sistemi informativi. Parallelamente, sono migliorate l'affidabilità e la sicurezza dell'intera infrastruttura, grazie ai sistemi di sicurezza fisica ed informatica presenti presso la server farm esterna.



## FASTWEB

La soluzione FASTWEB per l'evoluzione della comunicazione in Azienda

**FASTWEB**

info: vedi pag.151

*Tutti i servizi FASTWEB, principale operatore italiano di servizi di telecomunicazione a banda larga alternativo a Telecom Italia sul segmento delle Piccole e Medie imprese, sono studiati e disegnati pensando alle esigenze finali dell'azienda utilizzatrice e vengono customizzati e supportati da un team di progetto dedicato: facendo leva sulla propria infrastruttura di rete e sulla pluriennale esperienza di gestione di servizi convergenti voce e dati su IP, FASTWEB è in grado di realizzare delle soluzioni di rete aziendale ad elevate prestazioni, estendendo i propri servizi fino all'ambito LAN, e fornire nel contempo prodotti e servizi di telefonia su IP che costituiscono il layer abilitante per supportare soluzioni di comunicazione aziendale più evolute.*

*UniFAST Communication, la soluzione di Unified Communication & Collaboration di FASTWEB, permette alle imprese di avere un'unica piattaforma su cui è possibile*

*far convergere servizi e strumenti di comunicazione tradizionalmente separati tra di loro (come telefonia, posta elettronica, applicazioni web, video comunicazione, fax) con servizi di comunicazione innovativi (come presence, instant messaging) e li rende disponibili su terminali ed interfacce di uso comune quali telefono e PC con benefici impatti sull'efficienza dei processi di business e sulla produttività aziendale.*

*UniFAST Communication introduce nelle aziende un nuovo modo di lavorare, portando un beneficio misurabile sull'operatività quotidiana grazie ad una maggior efficacia dell'attività delle singole risorse. Inoltre, la possibilità di esternalizzare a FASTWEB l'intera gestione tanto della rete quanto della soluzione, permettendo all'azienda Cliente di ottenere i benefici di un servizio di qualità senza distrarre risorse interne, che possono così essere concentrate sul proprio core business.*