



smau business

ROMA 30-31 MARZO

AGENDA

dell'INNOVAZIONE
e del TRADE

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

Speciale: I casi

- Introduzione dell'area tematica
- IL CASO 3g

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



L'Osservatorio Unified Communication & Collaboration della School of Management del Politecnico di Milano (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 3g SpA



Migliorare il livello di servizio ai clienti e ridurre i costi di gestione dei sistemi informativi attraverso una piattaforma di Unified Communications



L'azienda

3g, fondata nel 2000, opera nel settore di servizi di outsourcing operativo per imprese, pubbliche amministrazioni ed istituzioni, dedicati alla comunicazione di qualità con i clienti. Oltre alla Direzione Generale a Roma, 3g opera su tre sedi operative a Sulmona (AQ), Chieti e Campobasso, con circa 1.200 collaboratori, ed ha raggiunto un fatturato di 23 milioni di Euro nel 2010. 3g ricopre una posizione di rilievo nel mercato italiano anche grazie alla recente acquisizione di tre ulteriori sedi distribuite in Molise, Campania e Sicilia, grazie alle quali, l'azienda avrà a disposizione, complessivamente, oltre 1.400 postazioni di lavoro. Sensibile allo sviluppo e l'innovazione tecnologica, i servizi offerti da 3g sono: Customer Acquisition, Customer Care, Customer Growth, Customer Operations, Customer Support, Debt Collection, Market Resarch & Customer Satisfaction.

L'infrastruttura di comunicazione

3g è cresciuta in modo consistente negli ultimi anni

attraverso l'acquisizione e l'apertura di nuove sedi distribuite in tutta Italia. L'organizzazione della produzione dislocata in regioni diverse ha spinto l'azienda a sfruttare le potenzialità offerte dalle tecnologie digitali per conseguire economie di scala nella gestione dei sistemi informativi e diminuire il tempo di start-up per le nuove sedi. 3g ha quindi intrapreso un progetto in collaborazione con **FASTWEB** per la realizzazione di un innovativo sistema di Contact Center basato su tecnologia VolP. Le attività di servizio sono ora gestite attraverso una piattaforma tecnologica multicanale, che prevede un sistema di distribuzione in automatico delle chiamate (Automatic Call Distribution - ACD), tramite una centrale telefonica interna (Private Branch eXchange - PBX) in grado di smistare in maniera efficace tutte le chiamate d'ingresso sia verso il gruppo di operatori dedicato ai servizi richiesti sia al sistema di risposta automatica (Interactive Voice Response – IVR). Quest'ultimo sistema, consente agli utenti/clienti di comunicare le proprie richieste, grazie ad una soluzione di riconoscimento vocale, ed ascoltare



messaggi preregistrati di risposta, che, in molti casi vengono personalizzati attraverso l'interrogazione del database aziendale. Il servizio IVR permette di alleggerire il carico di chiamate per gli operatori del contact center, rispondendo alle richieste più frequenti in modo automatico. Inoltre, la nuova piattaforma multicanale supporta in modo integrato l'acquisizione di ordini tramite l'operatore di contact center attraverso la registrazione vocale del consenso del cliente (verbal ordering). 3g si è avvalsa del supporto di FASTWEB per l'housing del cluster su cui sono ospitati i diversi applicativi per la gestione dell'infrastruttura di comunicazione, per la connettività telefonica VoIP in tecnologia SIP trunk verso la rete pubblica di telefonia e per l'interconnessione in fibra ottica. Infatti, tutte le sedi sono collegate sia tra di loro che con la server farm di FASTWEB attraverso una rete MPLS in fibra ottica con rete di backup in rame. 3g può così erogare i propri servizi IT a supporto dei propri contact center distribuiti in Italia, gestendo in modo centralizzato la piattaforma tecnologica di distribuzione delle chiamate, l'ERP aziendale ed il software di CRM.

I benefici

L'architettura modulare consente di distribuire i servizi IT alle nuove sedi in poco tempo, supportando l'azienda anche nella corretta distribuzione dei carichi di lavoro tra le diverse sedi ed aumentando la flessibilità nella gestione del personale. L'azienda ha potuto conseguire benefici tangibili legati alla riduzione dei costi di gestione dell'infrastruttura:

riduzione dei costi di sviluppo incrementale ed evolutivo stimati in circa il 40%, in virtù della concentrazione in un unico impianto telefonico; investimenti ridotti del 50% per l'avvio di nuove postazioni; riduzione dei tempi operativi di circa il 5% con un corrispondente incremento di produttività degli operatori; azzeramento dei costi e delle penali relativi a tempi morti per interruzioni di connettività o di servizio maggiori opportunità di ricavi con costi invariati, grazie alla possibilità di offrire livelli di servizio superiori senza aggravio di spesa; maggiore livello di soddisfazione di soddisfazione dei Clienti, in termini di qualità percepibile e lead time operativo.

Analogamente, l'azienda ha conseguito importanti benefici intangibili quali: garanzia di continuità dei servizi ai clienti, anche in caso di catastrofi ambientali locali; maggiore certezza delle informazioni di servizio, grazie alla centralizzazione e unicità delle basi dati per il reporting operativo; miglioramento del livello di qualità dell'offerta, grazie all'incremento di flessibilità di servizio e del Time to Market; valorizzazione dell'immagine di 3g, che comunica ai propri clienti la propria capacità di innovare con le tecnologie digitali mantenendo elevati livelli di servizio.

info: vedi pag.199



FASTWEB

L'innovativa soluzione di rete per il Contact Center di 3g

FASTWEB ha realizzato per 3g Spa, società multi sede che opera nel settore dell'outsourcing operativo per imprese e P.A., una moderna piattaforma per l'implementazione di un Contact Center di ultima generazione dotato di soluzioni Unified Communication in tecnologia VoIP (Voice over Internet Protocol). FASTWEB fornisce, presso la propria server farm, l'housing degli apparati su cui sono ospitati i diversi applicativi per la gestione dell'infrastruttura di comunicazione, la connettività telefonica VoIP in tecnologia SIP Trunk e l'interconnessione in fibra ottica. Infatti, tutte le sedi di 3g sono collegate tra di loro e la server farm di FASTWEB attraverso una rete in fibra ottica, con rete di backup in rame, che garantisce in ogni momento i massimi livelli di affidabilità. Grazie alla nuova infrastruttura di rete progettata da FASTWEB tutte le attività di 3g sono gestite tramite Contact Center in modalità multicanale. Attraverso una centrale telefonica interna (Private Branch eXchange - PBX) un sistema di distribuzione (Automatic Call Distribution - ACD)

FASTWEB

gestisce in automatico le chiamate in ingresso che vengono smistate sia al gruppo dedicato di operatori e sia al sistema di risposta automatica (Interactive Voice Response - IVR), il tutto in con il massimo dell'efficienza, dell'efficacia e del risparmio sui tempi di attesa per i clienti. La piattaforma di FASTWEB è una soluzione innovativa che ha consentito a 3g di ridurre i costi complessivi per la gestione dell'infrastruttura, di fornire tempestivamente i servizi IT alle nuove sedi e di supportare l'azienda nella corretta distribuzione dei carichi di lavoro aumentando la flessibilità nella gestione del personale e la qualità del servizio offerto.