

## UC&C: Morelli, "il mercato è più ampio nei paesi dove è diffusa la fibra ottica"

Per il partner di Accenture: "L'adozione di queste tecnologie comporta notevoli benefici in termini di incremento della produttività dei processi di business", ma la "diffusione rimane ferma quasi sempre per la mancanza di banda simmetrica".



Fonte: Immagine dal web

### Contenuti correlati

- UC&C: il futuro della comunicazione passa per le tecnologie integrate
- UC&C: Chiarenza, "un settore all'avanguardia per le aziende"
- UC&C: Lazzaroli, "offerte e soluzioni a misura di utente"
- UC&C: Pirone, "il cloud computing faciliterebbe la diffusione"

### In Europa il mercato delle tecnologie Unified

**Communication & Collaboration (UC&C)** cresce di oltre il 20% l'anno, mentre in Italia questo settore cresce intorno al 16%, con circa 15mila aziende che hanno soluzioni strutturate, tenuto conto della crescita esponenziale dei 'mobile workers'[1]. Nella Penisola sono ormai più di 4 milioni i lavoratori che utilizzano strumenti di collaborazione dell'azienda e per conto della stessa.

### In questa intervista Angelo Morelli, partner di

**Accenture** e responsabile mondiale dell'innovazione per il mercato telecomunicazioni, media e hi-tech, spiega a che punto siamo in Italia con la diffusione delle tecnologie UC&C, soprattutto in relazione agli investimenti e all'ammortamento costi di gestione.

**Morelli, lei è in una posizione privilegiata per spiegarci a che punto siamo in Italia rispetto al resto del mondo per quanto riguarda l'adozione e la diffusione delle tecnologie UC&C. Siamo indietro, nella media o invece all'avanguardia?**

"Praticamente un po' in tutti i paesi, il mercato è ancora

in fase di introduzione, almeno per quanto riguarda le tecnologie di collaborazione. Sotto questo aspetto l'Italia non si distingue molto dagli altri paesi europei. La telefonia IP è già abbastanza diffusa, fa risparmiare ma non cambia l'esperienza degli utenti, e quindi non la considero un'innovazione di grande importanza. La vera innovazione consiste nella collaborazione resa possibile dall'integrazione di tecnologie fisse e mobili di comunicazione voce, dati e video. A questo livello le tecnologie UC&C stanno penetrando soprattutto nelle grandi aziende e nella pubblica amministrazione perché spesso la loro adozione comporta investimenti di una certa rilevanza, anche se questi sono poi ripagati da una forte riduzione dei costi".

### Sarebbe a dire?

"Le faccio l'esempio della mia azienda, Accenture. Per comunicare al nostro interno utilizziamo il sistema di telepresenza di Cisco e i vantaggi sono veramente esaltanti: i miei colleghi possono essere all'altro capo del mondo ma mi sembra di lavorare con loro come se condividessimo lo stesso tavolo. Tuttavia gli investimenti sostenuti per questo sistema non sono stati indifferenti e non sono alla portata di tutti: occorrono infatti schermi ad alta definizione, sistemi di comunicazione simmetrici, cioè con la stessa velocità nelle due vie di comunicazione, e occorrono anche stanze dedicate. Le piccole e medie aziende avranno bisogno di servizi più leggeri, più 'user friendly', forniti magari in modalità 'web services', con tariffe a consumo. Mi aspetto che fornitori come Apple, Cisco, Google e ovviamente gli operatori di Telecomunicazioni si orienteranno in questa direzione".

### Da cosa dipende il successo di queste offerte?

"A mio parere il successo delle offerte di web services dipenderà dalla possibilità data alle aziende clienti di eseguire i processi di acquisto e di pagamento con estrema facilità. Consideri per esempio il successo che ha avuto Apple con iTunes nel mercato consumer: la semplicità è stata la chiave del successo per la diffusione dei servizi. Uno dei fattori frenanti per la diffusione dei servizi UC&C è però quasi sempre la mancanza di banda simmetrica: l'ADSL per esempio non ha la stessa banda per le comunicazioni in 'andata e ritorno'. Per questo motivo il mercato UC&C è più ampio nei paesi dove è diffusa la fibra ottica".

### E riguardo i benefici che si possono ottenere grazie all'UC&C, qual è la sua opinione?

"Parto ancora una volta dalla nostra esperienza come Accenture. Il personale della nostra azienda ha in dotazione dei Pc portatili con connettività 3G per comunicare in mobilità e in modalità simmetrica. Incoraggiamo il telelavoro e spesso lavoriamo a casa o presso i clienti. I risparmi, in

### Ultimi articoli della categoria Tecnologie informatiche

- "Ti rifilo un bidone": le truffe per chi cerca casa sul web
- UC&C: il futuro della comunicazione passa per le tecnologie integrate
- UC&C: Pirone, "il cloud computing faciliterebbe la diffusione"
- UC&C: Lazzaroli, "offerte e soluzioni a misura di utente"
- UC&C: Chiarenza, "un settore all'avanguardia per le aziende"
- San Valentino: un'idea tecnologia per lui
- Arriva il Nexus S con l'ultima versione di Android
- Il partenariato EuroMed? È un gioco da ragazzi
- ADSL: aumento dei prezzi anche nel 2011
- La casa americana Dell presenta il nuovo smartphone 'Venue'
- Google lancia Earth Engine, database di immagini satellitari
- Wi-Fi libero dal primo gennaio 2011
- Personal computer: è la volta dei 'notbook'
- Navteq e NNG presentano la prima applicazione beta di Natural Guidance
- Videogiochi: Thrustmaster annuncia il T500 RS per PlayStation3
- Hardware, USB 3.0: arriva la SDHC UHS di Kingston
- 'Cloud computing': virtualizzazione dei server la nuova sfida per l'IT
- Cellulare obsoleto? Rivendilo e aiuti l'ambiente
- Sotto l'albero un nuovo videogioco Disney per Wii
- Weekend&Viaggi: su iTunes il numero di dicembre per iPad

termini di riduzione degli spazi occupati nelle nostre sedi e dei costi connessi (di elettricità, energia, ecc), sono notevoli: inoltre migliora contemporaneamente l'efficienza del nostro lavoro. L'adozione delle tecnologie UC&C comporta infatti notevoli benefici in termini di incremento della produttività dei processi di business: basti pensare ai vantaggi della comunicazione integrata quando vengono effettuate visite ai clienti, o nel caso della manutenzione tecnica, quando esiste la possibilità di contatto immediato con il centro assistenza o con gli altri tecnici della manutenzione in modalità voce-video e dati. Infine, per ultimo ma non da ultimo, occorre sottolineare i benefici strategici dell'UC&C in termini di efficacia e soddisfazione dei clienti. Le porto ad esempio il caso dell'Inps dove abbiamo realizzato un progetto pilota creando delle postazioni di call center che hanno la possibilità di comunicare con il personale specializzato di secondo livello in grado di intervenire prontamente per risolvere i casi più complessi. In questo caso l'Istituto di previdenza riesce a soddisfare tempestivamente ed efficacemente, in collegamento diretto con i clienti, le loro richieste più problematiche".

**NOTE**

[1] Sono compresi in questa definizione tutti coloro che trascorrono il 30%, o più, del proprio tempo fuori dalla sede principale dell'azienda.

Redazione (01/02/2011)