

## Unified Communication & Collaboration: La visione di Italtel. Intervista a Claudio Chiarenza

**Claudio Chiarenza (General Manager e Chief Strategy Officer Italtel): 'Il risparmio complessivo potenziale per il sistema Italia, derivato dall'adozione delle tecnologie UC&C, è valutabile in circa due miliardi di euro'.**

Tutte le maggiori società di telecomunicazione, in Italia come nei paesi più avanzati, hanno compreso che il loro futuro nel mercato strategico delle aziende si gioca sull'offerta non solo di servizi di connettività di base ma anche e soprattutto sulla fornitura di servizi a valore aggiunto per la comunicazione integrata e la collaborazione online. Dove sta il vantaggio? Nel risparmio sui costi e in una maggiore flessibilità delle comunicazioni, col risultato di un aumento della produttività del lavoro. Tuttavia, per quanto riguarda le collaboration technologies, siamo ancora all'inizio a causa dei vincoli relativi soprattutto agli aspetti organizzativi e culturali delle aziende. Le prospettive del mercato basato sulle tecnologie integrate di comunicazione e collaborazione online (**Unified Communication & Collaboration, UC&C**) sono quindi ancora del tutto aperte.

Per saperne di più, ne parliamo con **Claudio Chiarenza**, General Manager e Chief Strategy Officer di **Italtel**, l'azienda italiana che sviluppa e installa soluzioni per reti integrate multiservizio (voce/dati/immagini) di nuova generazione. Chiarenza, che è anche membro del consiglio di direzione e del comitato strategico dell'ANFoV, ci spiega i vantaggi che le aziende italiane possono trovare nell'applicazione delle tecnologie UC&C.

### **Key4biz. Perché un'azienda dovrebbe passare alle tecnologie UC&C?**

**Chiarenza.** L'economia industriale vive una fase di intensa trasformazione: la competizione è globale e l'innovazione sempre più accelerata. L'attività lavorativa non è più prevalentemente asincrona ma soprattutto sincrona, avviene in tempi strettamente correlati anche se quasi sempre in luoghi diversi, in paesi differenti, lontani magari migliaia di chilometri.

### **Key4biz. La comunicazione è la chiave nella competizione globale?**

**Chiarenza.** La comunicazione acquista sempre più un significato strategico. I processi non vengono più svolti prevalentemente secondo sequenze rigide ma si svolgono in parallelo per accorciare i tempi e arrivare prima sul mercato. Inoltre molte aziende di successo non competono solo in un specifico settore ma cercano di estendere le loro competenze in business correlati, anche grazie all'acquisizione di aziende eccellenti di nicchia.

### **Key4biz. Per esempio?**

**Chiarenza.** Un esempio di questa tendenza sono le società di telecomunicazioni che prima fornivano i servizi di fonia, poi di voce e dati, e oggi anche la televisione, entrando spesso direttamente nel campo dei media.

### **Key4biz. O ancora?**

**Chiarenza.** È il caso di Cisco che, per ampliare la gamma di offerta, procede sia per linee interne che grazie all'acquisizione di decine di aziende magari piccole e di nicchia ma di eccellenza nei settori più innovativi e di avanguardia. Le incorporazioni e le fusioni sono all'ordine del giorno.

**Key4biz. In questo contesto di intensa concorrenzialità, cosa garantiscono le tecnologie UC&C?**

**Chiarenza.** In questo contesto molto dinamico e ipercompetitivo le tecnologie UC&C giocano un ruolo strategico sia per migliorare la produttività e l'efficienza che sul piano del business. La comunicazione unificata genera notevoli ritorni in termini di produttività, e gli strumenti di collaborazione, che consentono per esempio di condividere i documenti, le attività e i progetti, sono indispensabili sia per procedere più rapidamente nell'innovazione che per coordinare i player delle cosiddette "aziende estese", cioè i fornitori, i clienti, i partner tecnologici.

**Key4biz. E il lavoratore? Quale nuovo ruolo deve assumere?**

**Chiarenza.** Oggi i lavoratori della conoscenza, i "knowledge worker" sono sempre più specializzati, e nello stesso tempo devono però svolgere più lavori contemporaneamente, grazie al pc, a Internet, allo smartphone, alle e-mail, all'Instant Messaging e nel prossimo futuro grazie all'iPad e ai tablet pc. I knowledge worker possono collaborare efficacemente solo se ricorrono a tecnologie UC&C sempre più avanzate, semplici e integrate.

**Key4biz. Come si comportano le aziende italiane di fronte alle tecnologie UC&C?**

**Chiarenza.** In generale le aziende multinazionali sono all'avanguardia mentre le microaziende sono più interessate all'efficienza e al risparmio dei costi che alla collaborazione e all'innovazione.

**Key4biz. In quanto tempo si ammortizzano gli investimenti in tecnologie UC&C?**

**Chiarenza.** I tempi di recupero degli investimenti sono dell'ordine di circa 15 mesi. Nelle situazioni più semplici il pay back è di circa un anno, in quelle più complesse di 18 mesi. L'investimento si ripaga grazie ai notevoli risparmi operativi e ad un'introduzione della soluzione graduale e modulabile in base alle esigenze del Cliente.

**Key4biz. Quali possono essere, invece, i risparmi per le aziende in termini numerici?**

**Chiarenza.** Secondo Stefano Pileri, amministratore delegato dell'Italtel, il risparmio complessivo potenziale per il sistema Italia derivato dall'adozione delle tecnologie UC&C è valutabile in circa due miliardi di euro, considerando anche i vantaggi indotti sul sistema dei trasporti e sul traffico. Infatti in generale più comunicazione significa anche risparmio sul trasporto di persone e merci.

**Key4biz. E Italtel, che è un player di primo piano nel mercato delle telecomunicazioni, quali tecnologie di UC&C ha sviluppato?**

**Chiarenza.** Noi, come system integrator di tecnologie (prevalentemente Cisco, nostro azionista, ma anche in ambiente multivendor), abbiamo contribuito a realizzare, in collaborazione con BT Italy, la rete di comunicazione globale dell'Eni, e la rete del Gruppo IntesaSanPaolo in collaborazione con Telecom Italia. E abbiamo potuto verificare in prima persona che i vantaggi dell'UC&C sono numerosi.

**Key4biz. Quali aziende prediligono l'UC&C?**

**Chiarenza.** In generale la nostra attività si svolge in stretta collaborazione con i service provider come Telecom Italia, Fastweb e Wind. Sono loro i principali veicoli di queste tecnologie nel mercato aziendale.

**Key4biz. E le altre? Sono pronte a utilizzare l' Unified Communication & Collaboration e a capirne i vantaggi**

**Chiarenza.** No, non tutte le imprese sono in grado di capire i vantaggi sostanziali di queste tecnologie. Anche gli interlocutori all'interno delle aziende sono diversi: parliamo con l'IT manager, con il chief technology officer per introdurre o sviluppare sistemi unificati di comunicazione, spesso integrati con i sistemi informatici e le applicazioni aziendali, siano essi basati su Microsoft o SAP o su altri fornitori. Invece per introdurre con successo gli strumenti di collaborazione occorre l'impegno diretto del top management.

**Key4biz. È il vertice che determina un tale processo di cambiamento?**

**Chiarenza.** In questo caso si tocca il sistema nervoso delle aziende, è necessario snellire i processi e ottimizzare le organizzazioni. L'impatto è forte e può essere guidato con successo solo grazie all'impegno dei massimi responsabili aziendali.

Consulta il profilo Who is Who di [Claudio Chiarenza](#)

di [Cinzia Guadagnuolo](#)

© 2011 Key4biz

(17 febbraio 2011, notizia 201466)

Key4biz.it ®

© 2002-2011 Pegaso Uno - Cooperativa Sociale - ONLUS  
Tutti i diritti riservati.