

# Tlc: la convergenza conviene a tutti

È un dato di fatto che l'Ict abbia storicamente rappresentato negli ultimi 40 anni la parte più avanzata della produzione industriale di un paese sviluppato e che le telecomunicazioni abbiano fatto la loro parte. Le Tlc, però, hanno sempre sofferto di un peccato originale: la bassa crescita anno su anno. In "tempi gloriosi" i tassi di crescita non superavano il 5-7%. Ma a quei tempi era una crescita garantita dal monopolio, che imponeva prezzi, servizi, qualità degli stessi e garantiva comunque buoni margini di profitto. Ora quel monopolio non esiste più, ma nonostante ciò la crescita media del settore non aumenta e i margini diminuiscono. È dunque lecito chiedersi: qual è il futuro delle Tlc? Le domande migliori potrebbero in realtà essere: quanti degli attuali operatori di Tlc sopravvivranno? Quanti costruttori? A quali condizioni?

Il problema è che fino a otto anni fa il cliente doveva inserirsi nell'offerta del fornitore. Ora il discorso è cambiato, ed è il cliente che detta le proprie necessità. Questo è sicuramente uno dei temi fondamentali che causano lo stress dei margini di profitto: più si è vicini al cliente e più la profittabilità diminuisce. Sia che il cliente sia residenziale, facendo diventare il servizio "commodity", sia che si tratti di una super-azienda, che necessita di costose personalizzazioni e non si accontenta quindi di prodotti standard. Se l'obiettivo, quindi, è la profittabilità, bisogna lavorare in modo diverso, con chiavi di valutazione del valore diverse: prima di tutto la semplicità di esecuzione nell'erogazione di un servizio e poi la governance.

## La governance guida le reti di nuova generazione

Altre domande: perché si è alla ricerca affannosa di soluzioni su Ngn (Next generation network, reti di nuova generazione)? Semplice: perché la Ngn semplifica la vita dell'operatore, gli dà migliore governance e alla fine minori costi. E perché i clienti si affrettano ad adottare soluzioni Ethernet? Esattamente per gli stessi motivi: semplicità e governance.

Si potrebbe però obiettare che questo modello può garantire migliore profittabilità attraverso un abbassamento dei costi ma non garantisce la crescita. Ed è vero, perché la crescita deve essere garantita da nuovi servizi. Ma quali sono questi nuovi servizi? Cosa può farci veramente passare da generazioni di servizi tradizionali a una "nuova generazione" degli stessi? Sicuramente non servizi inseriti in categorie obsolete come "voce, dati, testo, immagi-

ni". Le nuove categorie di servizi devono essere, allo stesso tempo, intime alla Rete e intime alle necessità quotidiane del cliente. Sono servizi, come si dice, "gestiti". Come, per esempio, quelli che guardano alla sicurezza della rete o alle prestazioni, indipendentemente dalla tipologia di comunicazione, voce o dati che sia. Non è un caso se i servizi che stanno esplodendo sono quelli su data center.

I servizi, peraltro, devono essere erogati con grande focalizzazione al cliente, il quale, spesso, non è solo esterno, ma anche interno. In maniera integrata possono garantire una semplicità di esecuzione, di utilizzazione e di controllo, ossia di governance, attraverso una vasta scelta di terminali, di applicazioni (come voce, Crm, messaging e altri ancora) e di accessi (Wi-Fi, cavo, Dsl, Ethernet).

## Vince il mix di servizi

Ma non solo: il futuro della crescita del comparto risiede in un mix di servizi di comunicazione unificata, di connettività, di contenuti e, soprattutto, di capacità di integrazione di tutto ciò, unitamente a una capacità di proposizione. La vendita, va ricordato, diventa sempre più complessa e utilizza almeno due strati propositivi: un composto da operatori, costruttori e produttori di software; un secondo fatto da system integrator e Var.

Ciò che può dare una spinta alla crescita e alla profittabilità del settore, quindi, è sempre più la capacità di integrazione dei fattori tecnologici ed economici che siamo abituati a chiamare convergenza.

Allo scopo, l'Anfov, attraverso i suoi Osservatori, cerca di dare una visione "olistica" del comparto Tlc, affrontando tematiche regolatorie e legali, commerciali e tecnologiche, seguendo l'evoluzione delle stesse, supportando i soci e le istituzioni a capirle nel loro divenire, e proponendo soluzioni di principio su normative e aspetti tecnologici. Però anche se l'Anfov può aiutare a capire come gestire la convergenza, le aziende debbono cambiare nella loro capacità di governance.

Il triste risultato dei metodi tradizionali di gestione aziendale è che soltanto poche imprese italiane battono gli indici di mercato del passato. Sono quelle che hanno capito che un'epoca non convenzionale richiede modalità altrettanto non convenzionali di gestione. Chi non ha capito ciò, lascia addirittura da parte le modernizzazioni tecniche per cercare di imprimere nuovo slancio all'attività con una "navigazione a vista", non fidandosi ancora di sistemi automatici di controllo.

Ciò crea in Italia il vero "digital divide": quello culturale. E lo stesso divario che ci ha sempre visti peccare nella alfabetizzazione degli utenti Ict nostrani, potrebbe aggravarsi o, paradossalmente, migliorare. Aggravarsi perché i tassi di penetrazione dell'Ict in Italia stentano; migliorare perché i servizi Ict si evolvono verso lo status di commodity, dove le aziende avranno accesso a "fabbriche di capacità elaborativa centralizzate" (i data center), che non richiederanno all'utente una forte alfabetizzazione.

## Conta anche la cultura

Il "digital divide", come si sa, non è soltanto un fenomeno con riflessi culturali, ma anche strutturali e nella soluzione di questo tema è importante un coinvolgimento dello Stato. È ovvio (purtroppo non per tutti) che la banda larga sarà sempre più basata su reti in fibra ottica e che non si può lasciare al buon cuore degli operatori la costruzione di questa importante infrastruttura. Il Dln. 112/08 stanza provvidenze di 800 milioni fino al 2013 per garantire lo sviluppo della banda larga, ma occorrerà sensibilizzare la Pa affinché

di Achille De Tommaso,  
presidente Anfov  
(Associazione per la Convergenza  
nei Servizi di Comunicazione)



Il mercato delle telecomunicazioni nell'Europa occidentale valori in milioni di euro



il quadro regolatorio possa essere semplificato e le operazioni di cablaggio e di promozione della banda larga svolte senza intoppi. La vicenda della banda larga conferma che il futuro della tecnologia coinvolge sempre più la sfera del vivere comune. Infatti, se la tecnologia è indispensabile allo sviluppo, deve essere supportata dalla costruzione di un capitale intellettuale e sociale. Ormai si è capito che il cambiamento non può tendere solo al profitto, ma anche alla qualità della vita, alla protezione dell'ambiente e allo sviluppo degli individui. Da tempo l'Anfov sta rivolgendosi soprattutto alle Pmi, esortandole a fare formazione.