



Indice

Panoramica dell'indagine.....	1
Struttura del documento.....	1
Risultati dell'indagine e Osservazioni.....	1
Sfide e Percezioni.....	6
Fornitori e Prodotti.....	8
Conclusioni.....	10
Consigli: la Gestione della Comunicazione Unificata di NetIQ.....	10
NetIQ.....	11
Attachmate.....	11

Indagine NetIQ In che modo le moderne organizzazioni si stanno muovendo per sfruttare la Comunicazione Unificata: sfide e vantaggi

White Paper

agosto 2009

Il presente documento illustra i risultati di un'indagine sulla Gestione della Comunicazione Unificata (CU) condotta in Italia da NetIQ nel 2009. Lo studio offre un'analisi approfondita del mercato della Comunicazione Unificata, delle sfide che le organizzazioni devono affrontare e dell'influenza esercitata dai fornitori.

Panoramica dell'indagine

L'indagine di NetIQ, condotta in Italia su un campione di 127 professionisti operanti nel modo IT, prevedeva dodici domande, elaborate da NetIQ in collaborazione con esperti di Comunicazione Unificata.

Struttura del documento

Organizzato in due parti, il presente documento contiene la presentazione e l'analisi dei risultati dell'indagine e una riflessione sulle azioni pratiche da intraprendere in maniera proattiva per assicurare un'implementazione ottimale della CU.

La sezione *Risultati e Osservazioni dell'Indagine* parte da una panoramica sul campione intervistato. Seguono poi i risultati, suddivisi in tre ulteriori sezioni:

- **Stato dell'implementazione, ambiente ed elementi della CU** – questa sezione offre un quadro sul livello di implementazione, sulle tecnologie prescelte e sulle ragioni che spingono le organizzazioni ad adottare la CU.
- **Sfide e Percezioni** – la seconda sezione evidenzia le problematiche chiave relative all'adozione e gestione della CU.
- **Fornitori e Prodotti** – la terza e ultima sezione identifica le tendenze che le organizzazioni seguono e le aree sulle quali investono e analizza come le organizzazioni si muovono per prepararsi a implementare la CU.

La sezione *Sfide e Percezioni* spiega inoltre come le organizzazioni possono assicurarsi un'implementazione iniziale di successo della CU, nonché il supporto e la distribuzione costante dei servizi. Questa sezione contiene inoltre una serie di indicazioni su come NetIQ aiuta le organizzazioni a garantire prestazioni e disponibilità costanti della CU.

Risultati dell'indagine e Osservazioni

Il campione intervistato

Per capire meglio il ruolo degli intervistati nel processo decisionale relativo all'implementazione della Comunicazione Unificata, è stata loro posta la seguente domanda: "Qual è il suo ruolo relativamente alla decisione di implementare la Comunicazione Unificata in azienda?".

Come mostra la Figura 1, la maggior parte degli intervistati (49%) esercita una parziale influenza nel processo decisionale relativo all'implementazione della CU. Soltanto il 6% del campione ha affermato di essere un decisore finale, mentre oltre un quarto ha dichiarato di non avere alcun tipo di influenza.

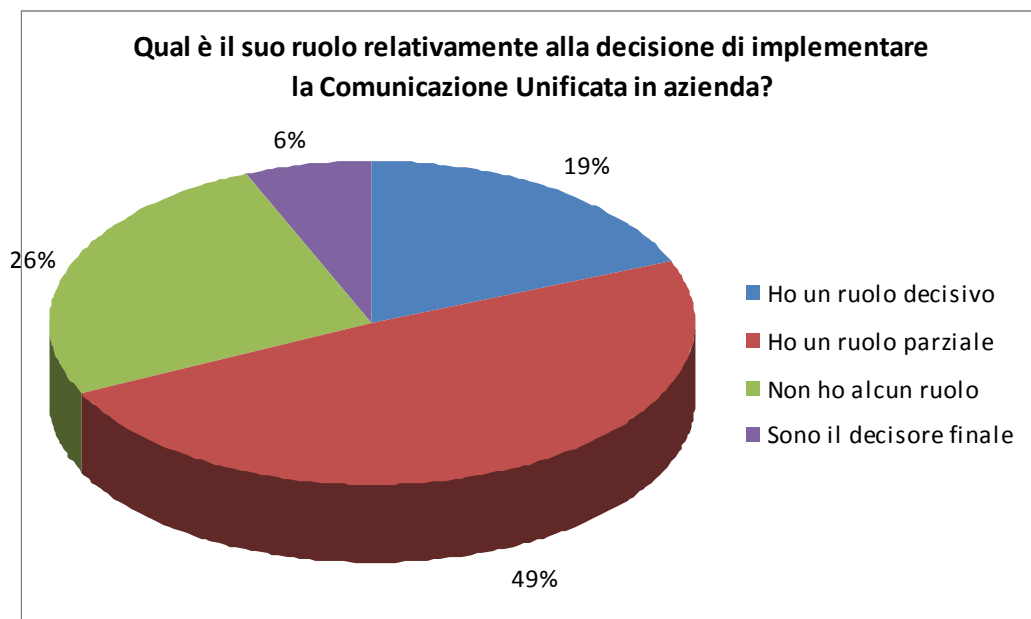


Figura 1: Livello di influenza nel processo decisionale in merito all'acquisto di tecnologie per la Comunicazione Unificata

Il processo di acquisto delle tecnologie per la CU si sta modificando man mano che gli stakeholder assumono un ruolo sempre più rilevante in queste decisioni per garantire che le tecnologie acquistate servano realmente a raggiungere gli obiettivi prefissati.

Stato dell'Implementazione

La seconda domanda riguardava lo stato dell'implementazione della CU. Come mostra la Figura 2, il 40% degli intervistati è in fase di valutazione iniziale.

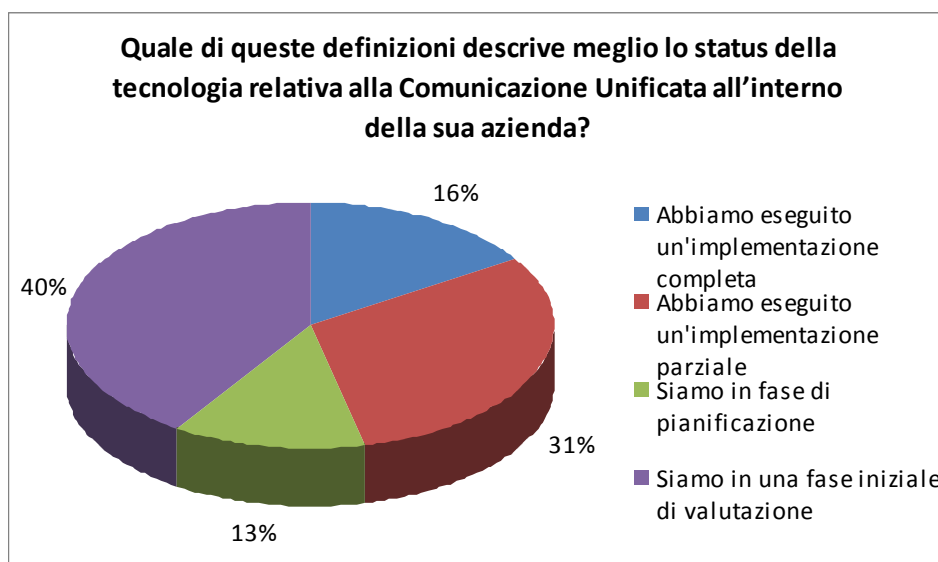


Figura 2: Stato di implementazione della Comunicazione Unificata

Non sorprende che una parte considerevole del campione intervistato affermi di iniziare solo adesso a prendere in considerazione la CU: l'imaturità del mercato e la presenza di diversi fornitori induce le organizzazioni ad aspettare per vedere in che direzione va il settore prima di procedere all'implementazione vera e propria. Inoltre, nell'attuale clima economico, molte organizzazioni vogliono la prova dei risultati prima di effettuare investimenti. Ciò che sorprende è che il 47% degli intervistati dichiara di aver raggiunto un livello di implementazione parziale o completo.

Obiettivi e Tecnologie

Un'altra domanda posta all'inizio dell'indagine mirava a cogliere la *vision* degli intervistati e a capire gli obiettivi che intendono raggiungere con la Comunicazione Unificata: si chiedeva loro quali fossero le ragioni principali che hanno portato l'azienda a prendere in considerazione l'implementazione di una soluzione di Comunicazione Unificata. I risultati sono illustrati nella Figura 3.

Quasi un quarto degli intervistati (24%) ha affermato di voler implementare la CU per poter offrire al personale fuori sede l'accesso a strumenti e dati aziendali. Seguono il miglioramento della collaborazione tra lo staff (22%), l'aumento della produttività (21%), la semplificazione dei processi aziendali (16%) e la riduzione dei costi di trasferta (14%).

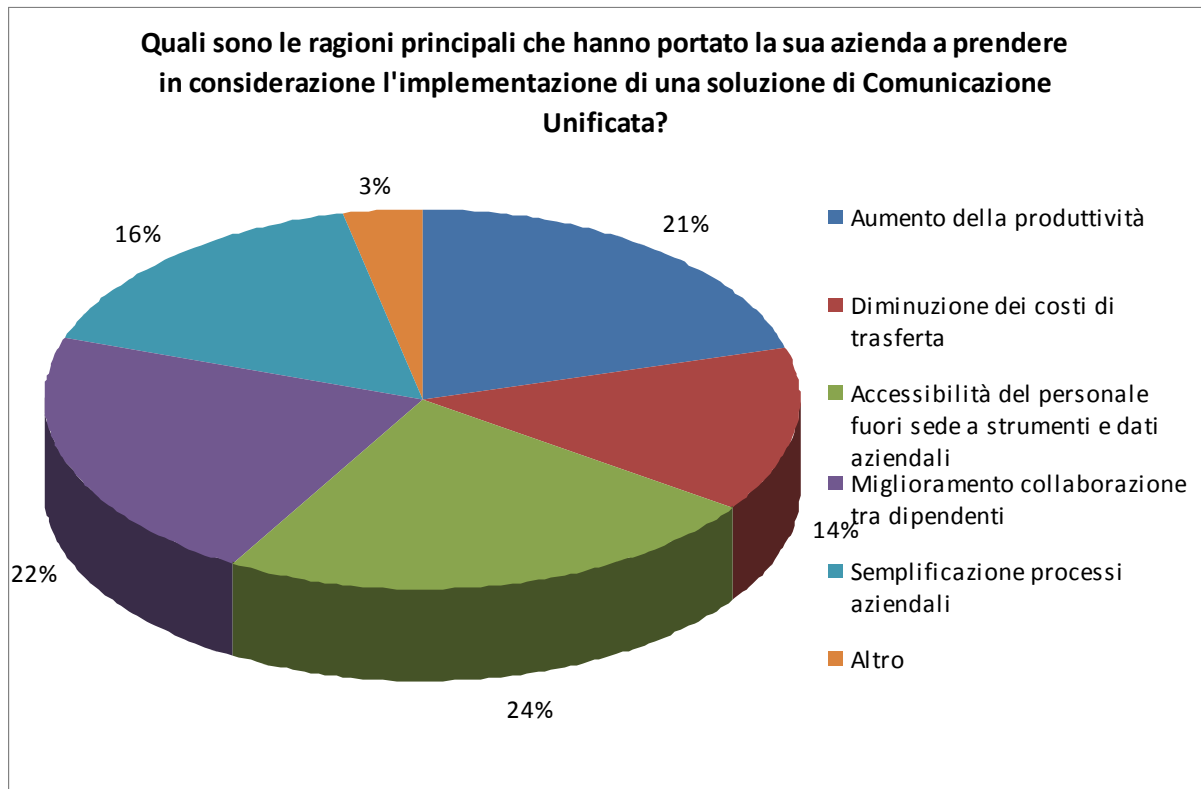


Figura 3: Motivi principali nella scelta di implementare la Comunicazione Unificata

Una volta identificati gli obiettivi principali, è stato chiesto di indicare quali fossero le componenti chiave nell'implementazione della Comunicazione Unificata, ovvero quali fra le diverse tecnologie che compongono la CU sarebbero state maggiormente utilizzate per ottenere i vantaggi e raggiungere gli obiettivi dichiarati nelle risposte precedenti. Come era prevedibile, le tecnologie maggiormente indicate sono state: e-mail/messaging (79%), Voce/VoIP (60%), Mobile (44%). Seguono Enterprise Directory (39%) - Microsoft Active Directory, Novell E Directory, ecc. - e hardware di rete (34%): router, switch, ecc. (Fig. 4)

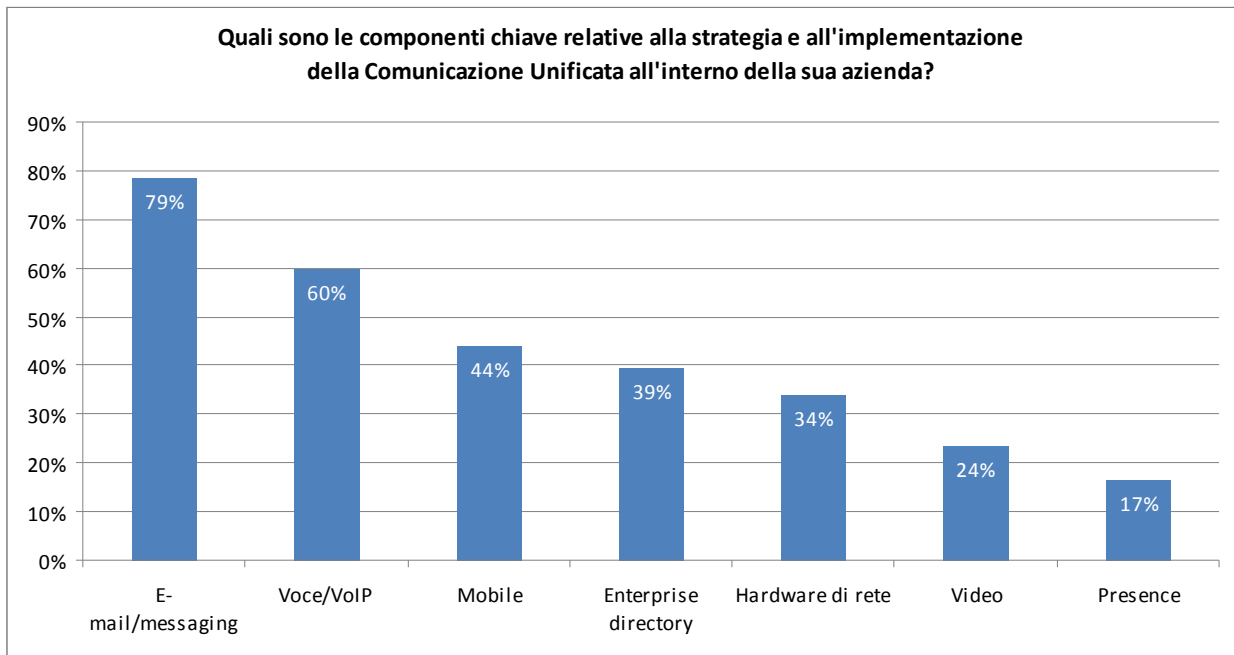


Figura 4: Componenti chiave della CU secondo gli intervistati

Tali risultati non sorprendono affatto: e-mail, messaggistica e telefonia sono di uso comune in tutte le organizzazioni. Considerando che le enterprise directory sono la componente chiave di messaging ed e-mail, appare logico che siano state ritenute elementi necessari per una Comunicazione Unificata ottimale. È altrettanto comprensibile che Video (24%) e Presence (17%) compaiano agli ultimi posti nella classifica. La maggior parte delle moderne organizzazioni non implementa regolarmente questi componenti, che, quindi, possono risultare a prima vista meno importanti. Si prevede comunque che presto diventeranno elementi necessari per una perfetta implementazione della CU. In particolare, la Presence assumerà una certa importanza in quanto consente di connettere fra loro i vari metodi di CU, permettendo all'utente di decidere al meglio come comunicare.

Le due domande seguenti si focalizzano sul lato voce all'interno di una strategia di Comunicazione Unificata. La prima domanda riguardava la quantità di telefoni aziendali da gestire all'interno di un progetto di CU (Fig. 5) mentre la domanda successiva chiedeva agli intervistati di specificare quali fossero le attività aziendali più importanti che richiedono l'utilizzo del telefono (Fig.6). La connessione voce fra i vari uffici appare come l'attività principale (66%), seguita dalla Office Collaboration (57%) e dall'Audio/Video Conference (43%). Agli ultimi posti della classifica troviamo il call center in entrata (35%) e in uscita (18%).

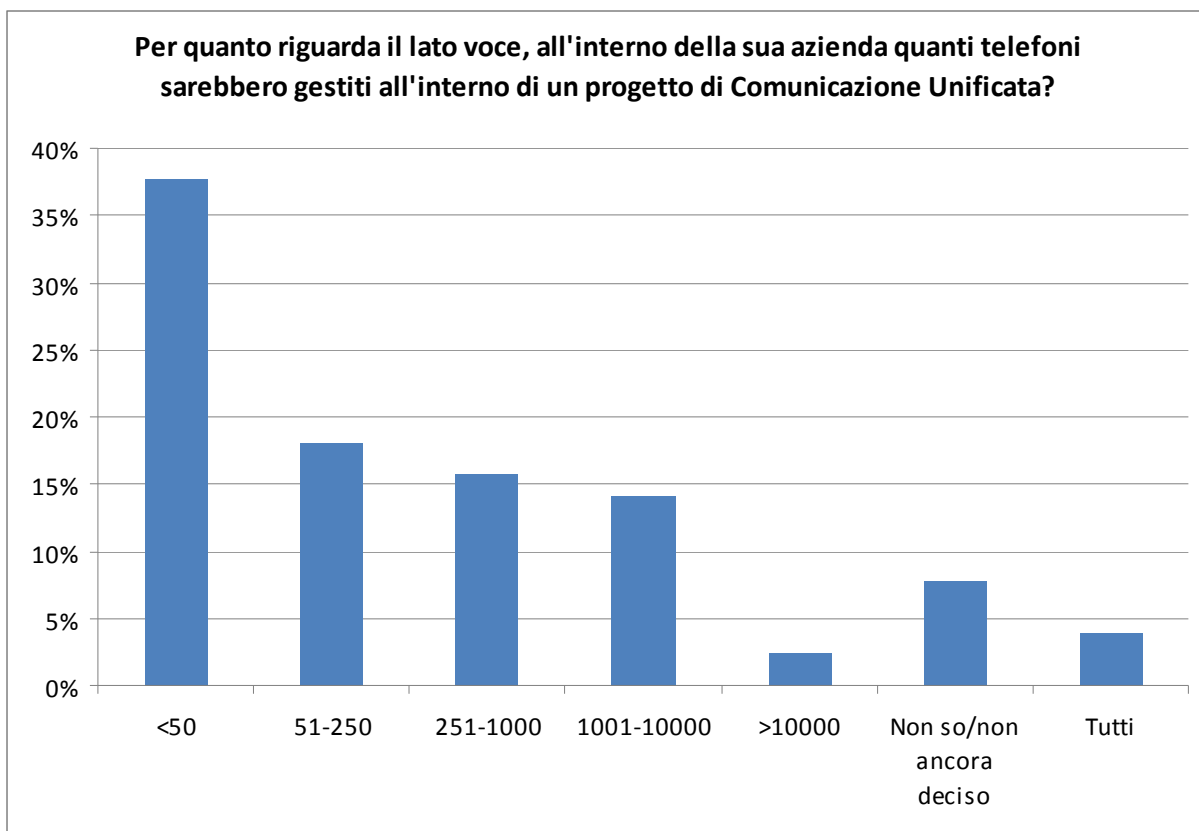


Figura 5: Numero di telefoni da gestire all'interno di un progetto di CU

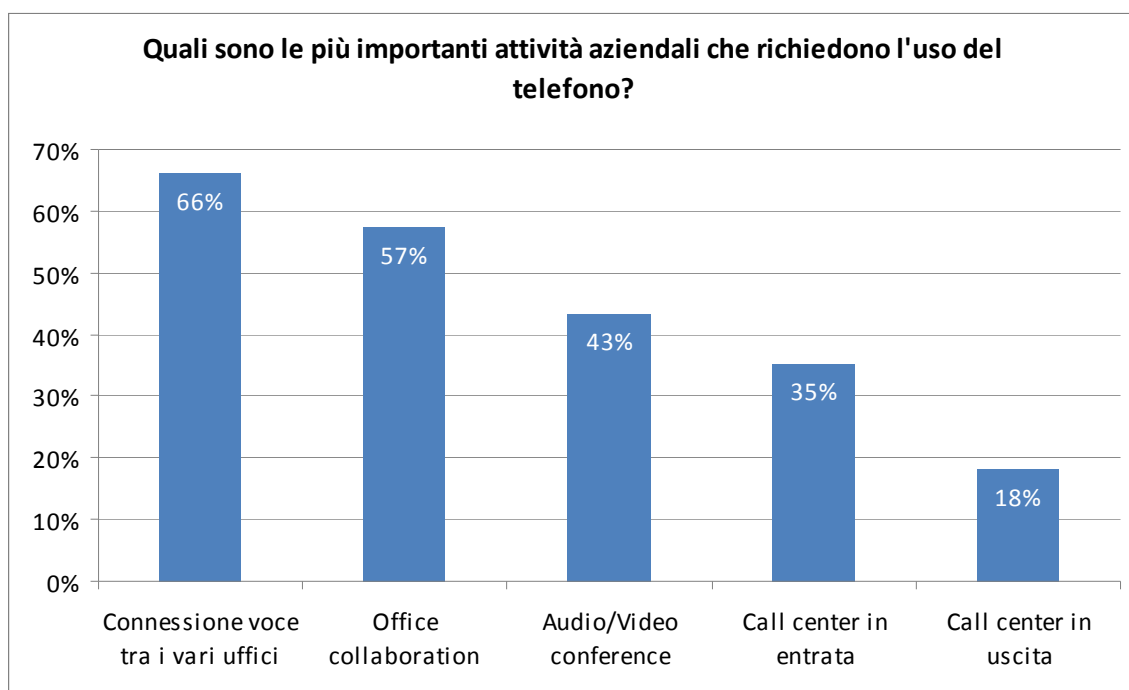


Figura 6: Principali attività aziendali che richiedono l'uso del telefono

Sfide e Percezioni

Il gruppo successivo di domande è focalizzato sulle problematiche che le organizzazioni affrontano nel processo di implementazione della CU. A causa della sostanziale immaturità del settore, le organizzazioni si trovano a dover far fronte a molte situazioni critiche. Le domande che seguono offrono un quadro delle preoccupazioni e delle percezioni associate alla CU.

Adozione della CU da parte dei dipendenti

Il successo dell'implementazione della CU dipende in gran parte dalla volontà dei dipendenti. La domanda che segue è centrata sulle problematiche associate all'adozione della Comunicazione Unificata in un'organizzazione e analizza il modo in cui gli intervistati assicurano l'adozione della CU.

Alla richiesta di identificare i potenziali ostacoli all'adozione della CU da parte dell'azienda e del personale, oltre la metà degli intervistati (51%) ha manifestato preoccupazione per l'esperienza da parte dell'utente e per la difficoltà di utilizzo della tecnologia (40%), come indicato nella Figura 7.

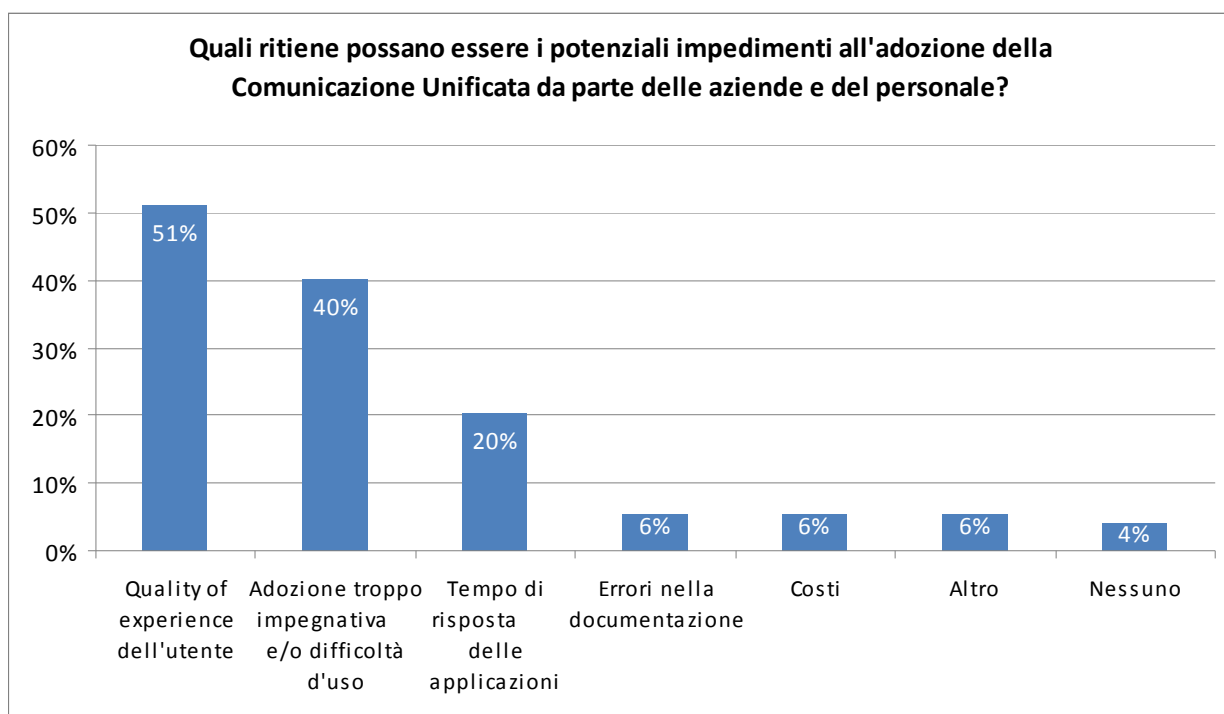


Figura 7: Potenziali impedimenti nell'adozione della CU

Queste problematiche riflettono il fatto che le persone sono fortemente legate alle proprie abitudini, mentre la CU impone per forza di cose una serie di cambiamenti. Se la tecnologia è difficile da utilizzare, sarà difficile imporre ai dipendenti di usarla; se poi decidono di provare e hanno un'esperienza negativa, sarà ancora più difficile far loro usare la tecnologia nelle attività quotidiane.

Problematiche relative alla gestione

Alla richiesta di esprimere le preoccupazioni relative alla gestione della CU, il 31,5% degli intervistati ha indicato i costi eccessivi e il 30,7% i problemi relativi alla quality of experience. Il 13,4% del campione ritiene di non possedere le competenze necessarie e il 12,6% teme che la propria infrastruttura di rete non sia in grado di far fronte alle nuove necessità imposte dalla CU.

La Comunicazione Unificata comprende tecnologie che creano nuove esigenze nell'organizzazione dell'IT; trattandosi di tecnologie piuttosto nuove per il mercato, l'azienda potrebbe non possedere le competenze necessarie per supportare un investimento nella CU e decidere di acquisirle dall'esterno. La Figura 8 illustra le preoccupazioni degli intervistati relative alla gestione quotidiana della CU.

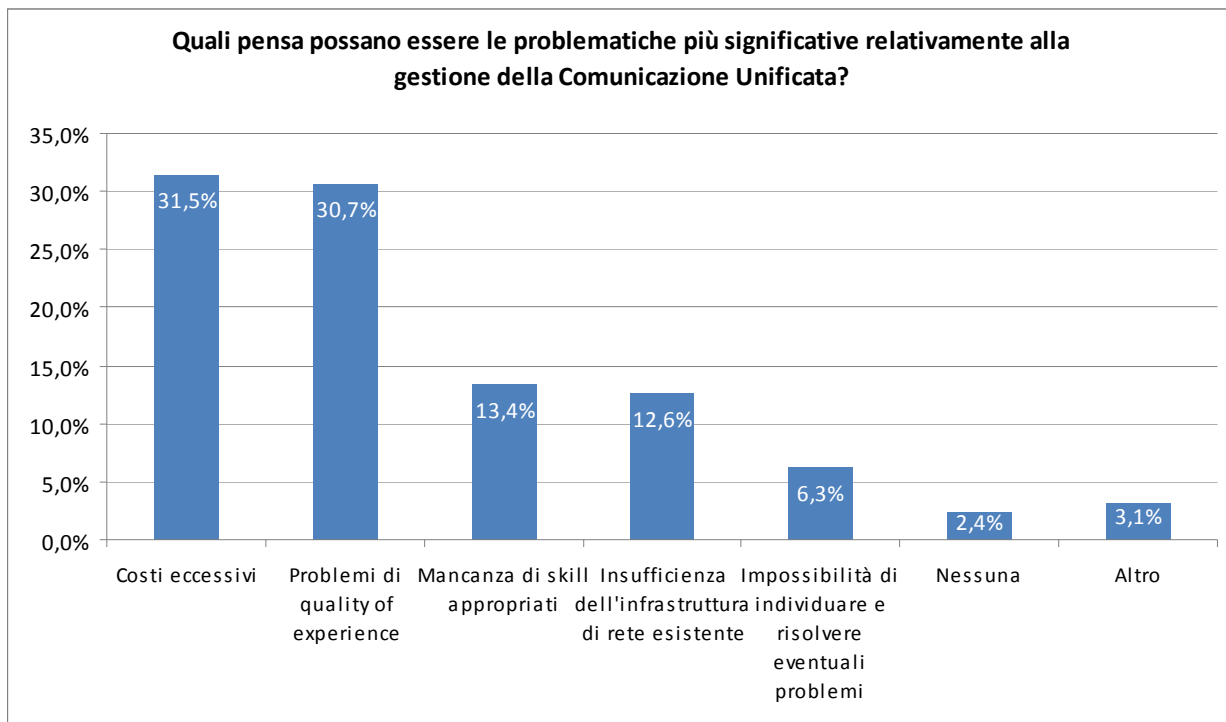


Figura 8: Problematiche relative alla gestione della CU

Idoneità dell'infrastruttura di rete

La Figura 8 illustra che la terza preoccupazione relativa alla gestione della CU è la mancanza di skill appropriati, subito seguita dall'insufficienza dell'infrastruttura di rete. La domanda successiva chiedeva agli intervistati come si stavano organizzando per predisporre la rete a rispondere alle richieste real time della CU (Figura 9).

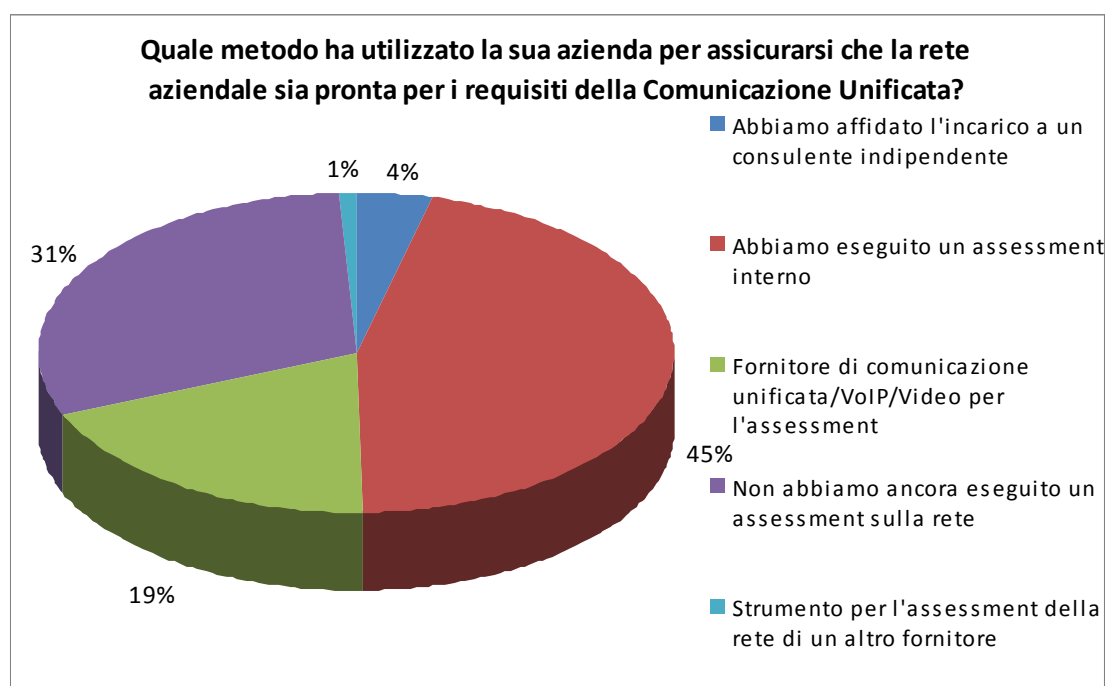


Figura 9: Metodi adottati per valutare l'idoneità dell'infrastruttura di rete, prima dell'implementazione della CU

Il 45% degli intervistati dichiara di avere effettuato l'assessment della rete, mentre il 31% non ha ancora provveduto a farlo. Da notare, inoltre, che il 19% si è affidato al proprio fornitore di tecnologia per la CU per l'assessment della rete, mentre il 4 % si è rivolto a un consulente indipendente e solo l'1% ha utilizzato uno strumento di assessment di un fornitore terzo.

Fornitori e Prodotti

Le due domande successive riguardano i fornitori che le organizzazioni considerano partner strategici per la Comunicazione Unificata e l'importanza di Microsoft Office Communications Server (OCS) per l'implementazione della CU. Come indica la Figura 10, Cisco è il fornitore più citato (74%), seguito da Microsoft (57%).

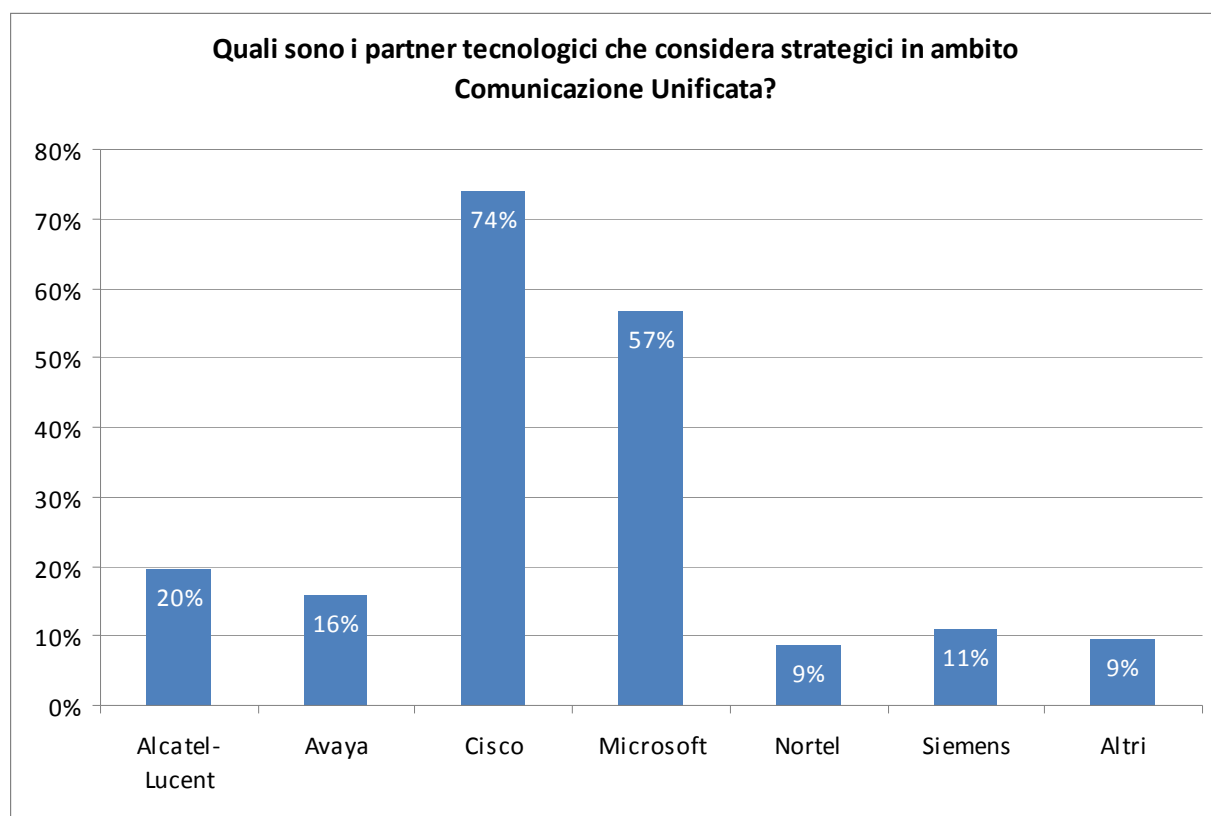


Figura 10: Classifica dei fornitori strategici di CU in base alle risposte degli intervistati

Il 66% degli intervistati (Figura 11) ritiene Microsoft OCS importante ma non decisivo (35%) o relativamente importante (31%) nella selezione dei prodotti e strategia di Comunicazione Unificata della propria azienda. Il 23% dichiara che Microsoft OCS non impatterà in alcun modo sulle decisioni relative all'adozione della CU e solo l'11% lo considera un elemento decisivo.

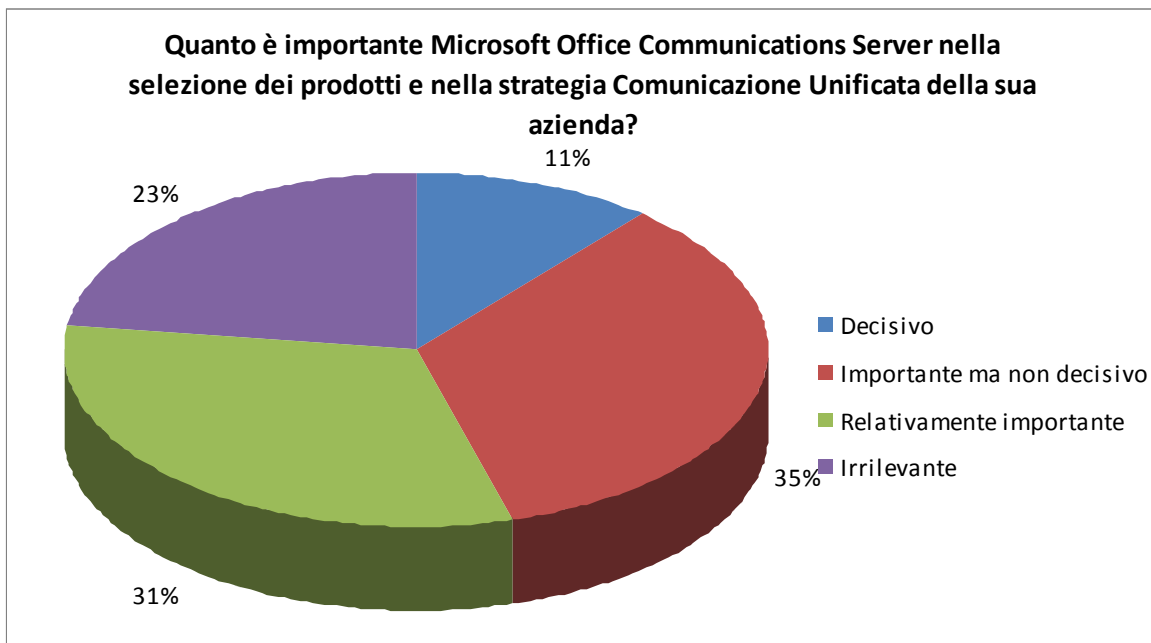


Figura 11: Importanza di Microsoft OCS nella selezione dei prodotti e strategia CU in base alle risposte degli intervistati

L'ultima domanda riguardava il modo in cui le aziende intendono implementare un progetto di Comunicazione Unificata. La netta maggioranza degli intervistati (58%) prevede una gestione in-house del progetto di CU, il 29% pensa di affidarsi a un system integrator e solo un 8% dichiara di voler rivolgersi a un MSP (Managed Service Provider) (Fig. 12).

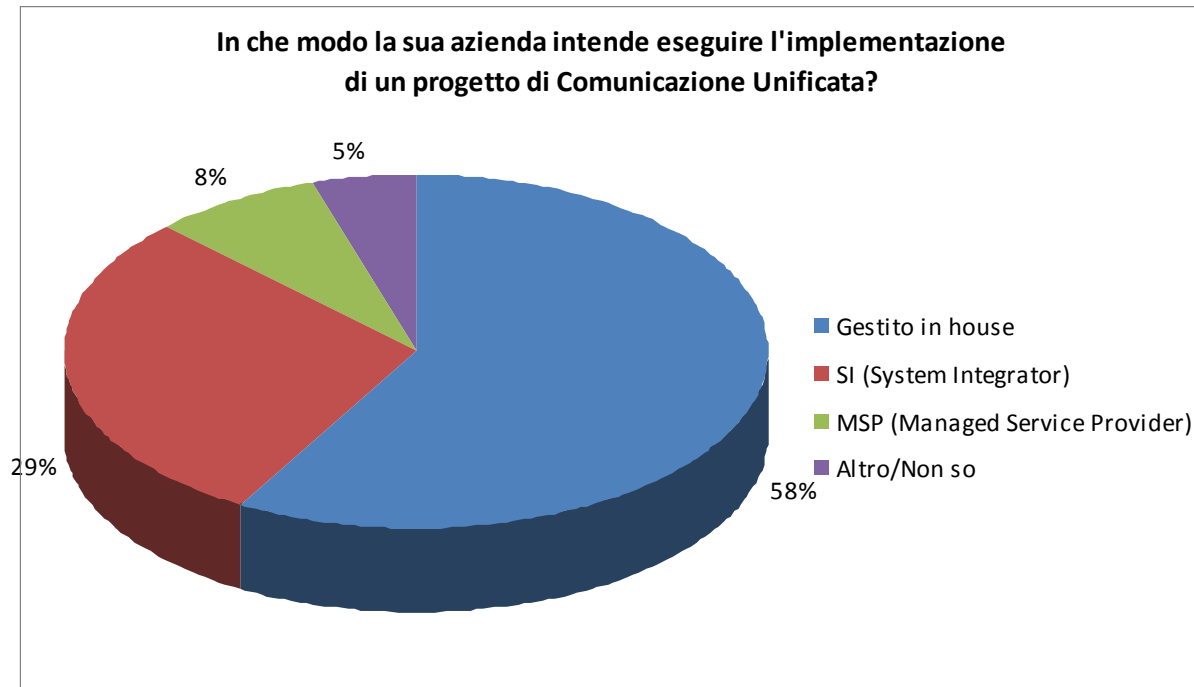


Figura 12: Modalità di implementazione della CU in base alle risposte degli intervistati

Conclusioni

I risultati di questa indagine indicano che il mercato della CU è ancora in fase di maturazione, ma sta facendo progressi nel comprendere funzionamento e vantaggi di queste tecnologie. Le organizzazioni si trovano a dover affrontare una serie di problematiche, rese ancora più complesse dall'attuale situazione economica. La crescente pressione a raggiungere gli obiettivi con risorse minori, infatti, spinge gli staff IT e telecomunicazioni a trovare soluzioni che favoriscano la produttività dei dipendenti e, al contempo, riducano i costi.

A prendere decisioni finanziarie vengono oggi sempre più coinvolti anche i responsabili delle diverse divisioni; ciononostante, i costi di manutenzione della tecnologia acquistata restano la principale preoccupazione dei team IT/Telecom. Di conseguenza, sono i fornitori che devono mettere a disposizione i prodotti e le piattaforme necessarie per gestire l'implementazione della CU. Tuttavia, la tecnologia CU non è ancora sufficientemente matura affinché si possano acquistare tutti i componenti da un unico fornitore; le aziende dunque si rivolgono a diversi vendor (Avaya, Cisco, Microsoft) per l'acquisto dei diversi elementi che compongono la CU.

Consigli: la Gestione della Comunicazione Unificata di NetIQ

Per ridurre i rischi evidenziati da questa indagine, in particolare l'adozione della tecnologia CU da parte dei dipendenti, NetIQ consiglia alle organizzazioni di adottare un approccio proattivo basato sul ciclo di vita per una gestione ottimale della CU. Questo approccio prevede in primo luogo pianificazione e test per l'implementazione della CU attraverso l'assessment della rete. Tale valutazione identifica le prestazioni di rete prima di procedere all'implementazione di nuove tecnologie impegnative e fornisce indicazioni su eventuali modifiche da apportare per garantire le prestazioni della rete ad implementazione avvenuta.

Una volta completata l'implementazione, NetIQ suggerisce di gestire il servizio completo attraverso un monitoraggio a 360 gradi. Il monitoraggio delle applicazioni CU chiave e il supporto di tali applicazioni e della rete permette di avere completa visibilità sulle performance dell'infrastruttura di comunicazione. Mentre si monitora l'ambiente della CU, è inoltre importante identificare e segnalare eventuali problemi alle prestazioni per accelerarne la risoluzione e minimizzare l'impatto sull'attività. È estremamente importante inoltre effettuare il reporting dei livelli di servizio, considerando che le divisioni IT sono chiamate a dimostrare all'intera azienda il valore della tecnologia. La diagnosi della qualità e la reportistica sul livello di servizio di NetIQ offrono le informazioni necessarie per monitorare l'ambiente CU e dimostrarne tutto il valore ai responsabili aziendali.

NetIQ

NetIQ, business unit di Attachmate, è un fornitore leader di soluzioni complete per la gestione e la sicurezza dei sistemi che aiutano le imprese a massimizzare la delivery e l'efficienza di servizi IT. Con oltre 12.000 clienti nel mondo, le soluzioni NetIQ forniscono agli utilizzatori i vantaggi e i risultati misurabili in materia di business richiesti dalle aziende dinamiche di oggi. Le soluzioni di NetIQ aiutano i reparti IT a offrire servizi critici per il business, a ridurre i rischi operativi, a documentare la conformità alle policy e a disegnare, automatizzare, misurare e migliorare i processi IT aziendali. Il portafoglio dell'azienda, che ha ricevuto numerosi riconoscimenti, comprende le seguenti soluzioni: Automazione dei Processi IT (ITPA), Gestione dei sistemi, Gestione della sicurezza, Verifica e Controllo delle Configurazioni, Enterprise Administration e Gestione della Unified Communication.
www.netiq.com/it

Attachmate

Attachmate consente alle organizzazioni IT di estendere i servizi mission critical garantendone la sicurezza e la conformità. L'offerta Attachmate comprende soluzioni di connettività host e di Systems & Security Management. Il nostro obiettivo è di mettere le organizzazioni IT in condizione di fornire applicazioni affidabili, gestire i livelli di servizio e assicurare la conformità attraverso l'ottimizzazione di competenze, automazione e connettività sicura.

www.attachmate.it

Attachmate Sales Italy Srl
Via Varese, 6/A
20037 Paderno Dugnano (MI)
Tel. 02-99060201
Email: informazioni.italia@attachmate.com

NetIQ e il logo NetIQ sono marchi registrati di NetIQ Corporation e delle sue filiali negli Stati Uniti e in altri paesi. Tutti gli altri nomi di aziende e prodotti possono essere marchi depositati o registrati dei rispettivi proprietari.