

# Forrester Consulting

HELPING BUSINESS THRIVE ON TECHNOLOGY CHANGE

Redatto per Cisco  
Agosto 2005

## **La Comunicazione Unificata trasforma la comunicazione aziendale**

di Elizabeth Herrell

FORRESTER®

FORRESTER®

### **Headquarters**

Forrester Research, Inc., 400 Technology Square, Cambridge, MA 02139 USA  
Tel: +1 617/613-6000 • Fax: +1 617/613-5000 • [www.forrester.com](http://www.forrester.com)

## Indice del contenuto

Sintesi direzionale	3
La comunicazione salta gli ostacoli aziendali e giunge alla meta	3
I ritardi decisionali interni sono determinanti per la forza lavoro	3
I ritardi nella comunicazione comportano costi aziendali elevati	4
Un nuovo standard per la comunicazione aziendale	6
La Comunicazione Unificata evolve e supporta più canali	7
L'eliminazione dell'identificazione dei messaggi fa risparmiare molto tempo	8
Le conferenze multimediali sono un valido strumento di collaborazione	9
Sapere se i collaboratori sono presenti accentua la cooperazione	11
Comunicazione Unificata come imperativo competitivo	12
I vantaggi della Comunicazione Unificata per le aziende	12
Riconoscere le nuove potenzialità della Comunicazione Unificata	13
Il momento giusto per la Comunicazione Unificata	13

© 2005 Forrester Research, Inc. - È fatto espresso divieto di distribuire o divulgare in tutto o in parte la presente relazione al di fuori dell'organizzazione destinataria autorizzata, senza la previa autorizzazione scritta di Forrester Research, Inc. Forrester, Forrester Oval Program, Forrester Wave, ForrTel, WholeView 2, Technographics, TechRankings, Total Economic Impact e TEI sono marchi di Forrester Research, Inc. Tutti gli altri marchi sono di proprietà delle rispettive società. Le informazioni si basano sulle migliori risorse disponibili. Le opinioni riflettono il giudizio del momento e sono soggette a cambiamento.

## Sintesi direzionale

La comunicazione aziendale spesso non riesce a stare al passo con la necessità di prendere decisioni in tempo reale e, di conseguenza, non riesce a far fronte alle esigenze di tipo mission-critical. La Comunicazione Unificata offre nuovi livelli di flessibilità e gestione, grazie alle applicazioni multimodali e alla loro capacità di fornire livelli di connessione mai immaginati prima per la forza lavoro. Questo nuovo modo di comunicare consente di superare i colli di bottiglia della comunicazione, di collegare tra loro le applicazioni con un'interfaccia utente semplice e di favorire una collaborazione più stretta all'interno dell'azienda. La Comunicazione Unificata costituisce anche un elemento distintivo in termini di competitività, consentendo ai dipendenti di entrare più rapidamente in contatto ed eliminando i ritardi dovuti all'impossibilità di raggiungere i decisori chiave.

## La comunicazione salta gli ostacoli aziendali e giunge alla meta

Attualmente, gli imprenditori sono consapevoli di dover rispondere rapidamente ai cambiamenti, se desiderano migliorare la redditività soddisfacendo le esigenze dei propri clienti. La comunicazione aziendale è diventata più complessa e, nonostante gli ultimi investimenti in tecnologia, come, ad esempio, la messaggistica istantanea (Instant Messaging) ed i dispositivi portatili, le aziende faticano ancora a creare una rete decisionale efficiente. Per rimanere competitivi e crescere con profitto, le imprese devono reagire più rapidamente alle richieste di dipendenti e clienti e devono assolutamente evitare ogni ritardo superfluo nel processo comunicativo.

La necessità di una pronta risposta alle richieste cruciali tocca tutti i settori industriali: infatti i ritardi comportano spesso gravi conseguenze sul piano finanziario. Prendiamo ad esempio il settore dei trasporti: il fattore tempo assume un ruolo determinante nella commercializzazione delle merci deperibili. Se l'autista si rende conto di non poter più raggiungere una determinata destinazione, la spedizione dovrà essere immediatamente reindirizzata, altrimenti perderà il suo valore. L'autista deve poter contattare in qualsiasi momento della giornata i decisori chiave che provvederanno a spedire la merce a una destinazione alternativa, per evitare di subire un grave danno finanziario. L'importanza delle scadenze di fornitura varia da un comparto industriale all'altro ma, per la maggior parte delle attività, un considerevole ritardo nella fornitura di un prodotto o di un servizio finisce per ripercuotersi sulle entrate dell'azienda, a causa del mancato rispetto degli impegni assunti con il mercato o dei ritardi nel soddisfare le aspettative di servizio dei clienti.

## I ritardi decisionali interni sono determinanti per la forza lavoro

Per molte aziende il numero di dipendenti che lavora fuori ufficio è superiore al numero di quelli che lavorano in azienda. Ciò accresce le difficoltà nelle comunicazioni, con conseguenti ritardi causati dai tempi necessari per prendere una decisione. In azienda, le situazioni illustrate di seguito si verificano molto di frequente.

- **Impossibilità di entrare in contatto con i dipendenti mobili o esterni rallenta le decisioni.** Molte aziende si rincorrono a vicenda utilizzando una molteplicità di strumenti e di comunicazioni nel tentativo di mettersi in contatto. Questo sistema è inefficiente e fa perdere tempo sia alla persona che invia il messaggio, sia al destinatario del messaggio stesso che, a sua volta, si trova a dover gestire più messaggi provenienti dalla stessa persona.
- **I gruppi di lavoro distribuiti non sono in grado di collaborare in modo naturale.** Spesso sono necessari diversi giorni per contattare i colleghi, organizzare teleconferenze e incontri di lavoro. E, nel frattempo, il lavoro resta in sospenso.
- **I collaboratori non riescono ad avere un quadro chiaro della disponibilità dei colleghi.** Ciò comporta interruzioni e frustrazione, in quanto i dipendenti possono solo sperare di riuscire a contattare un collega proprio nel momento in cui questo è disponibile. Le interruzioni inopportune sfociano poi in una minore produttività dei dipendenti.
- **La localizzazione dei decisori chiave non è nota.** Si tratta di un problema crescente per le aziende internazionali con forza lavoro dislocata su vari fusi orari. Il tentativo di trovare gli altri spesso comporta la sospensione dei progetti in corso fino alla risposta della persona cercata.
- **Problemi di organizzazione delle sessioni di lavoro collaborative.** Tentare di organizzare un incontro di lavoro spontaneo è praticamente impossibile per la maggior parte delle aziende. L'incapacità di collaborare nel modo in cui si vorrebbe si ripercuote sui progetti ad alta priorità e causa un numero maggiore di spostamenti interni all'azienda.

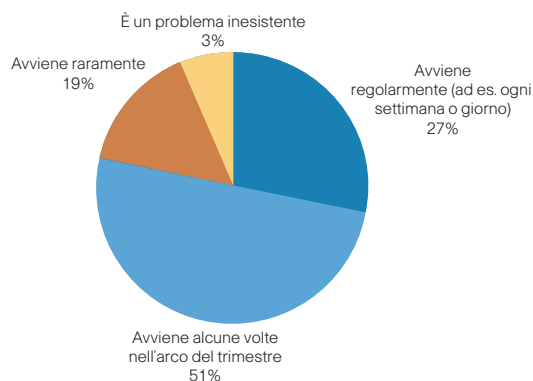
## I ritardi nella comunicazione aumentano i costi aziendali

Spesso le aziende non sono consapevoli dei costi elevati causati dai ritardi nella comunicazione, considerati parte integrante della giornata lavorativa. Stando ad una recente ricerca condotta da Forrester sui decisori del settore dell'Information Technology (IT), oltre il 50% dei lavoratori di concetto deve fare i conti ogni settimana con ritardi dei progetti dovuti all'impossibilità di raggiungere i decisori chiave (vedi figura 1). Ciò influisce direttamente sia sui risultati aziendali che sulla produttività del singolo dipendente.

Il costo per l'azienda imputabile ai ritardi nella comunicazione può essere notevole. I dipendenti sono soggetti a frustrazione ogni volta che non riescono a procedere con un progetto per la mancanza delle dovute approvazioni. Ancora più significativo è il fatto che il progetto arrivi a bloccarsi definitivamente, come riferito dal 25% degli intervistati, quando i gruppi di lavoro sono in attesa di ricevere le approvazioni necessarie. Un altro 63% dei decisori IT ha riferito che questi ritardi causano un rallentamento del lavoro, e si ripercuotono inevitabilmente sui tempi di accesso al mercato (time-to-market). Una quota molto elevata - l'88% secondo la ricerca - ha riferito che i progetti rallentano o si fermano del tutto per la mancanza di una comunicazione efficiente all'interno dell'azienda (vedi figura 2). Questi ritardi provocano il mancato rispetto delle scadenze o delle date di consegna, e tutto ciò, a sua volta, provoca perdite o sanzioni finanziarie a carico delle aziende.

**Figura 1 - I ritardi nei progetti si verificano più spesso del previsto**

**“Con quale frequenza un progetto subisce ritardi per via di difficoltà nel raggiungere i decisori chiave quando ce n'è bisogno?”**



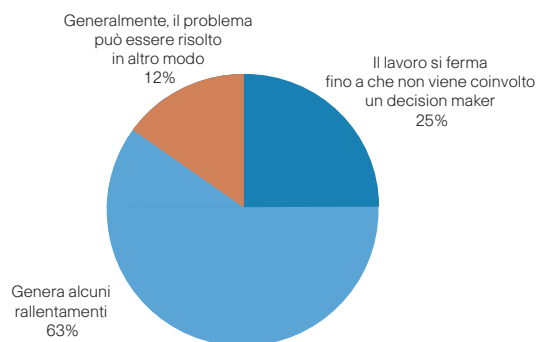
Base: 67 decisori IT - Nord America

Fonte: Forrester - Marzo 2005 - Next-Generation Communications Study

Fonte: Ricerca Forrester

**Figura 2 - I ritardi nel contattare il decisore rallentano il lavoro**

**“Qual è l’impatto sul business quando le attività di gruppo ritardano il raggiungimento dei decision maker per le scelte critiche?”**



Base: 67 decisori IT - Nord America

Fonte: Forrester - Marzo 2005 - Next-Generation Communications Study

Fonte: Ricerca Forrester

## Un nuovo standard per la comunicazione aziendale

Le applicazioni di Comunicazione Unificata semplificano le comunicazioni e consentono ai dipendenti di entrare in contatto diretto evitando loro i tentativi di comunicare con dispositivi non presidiati.

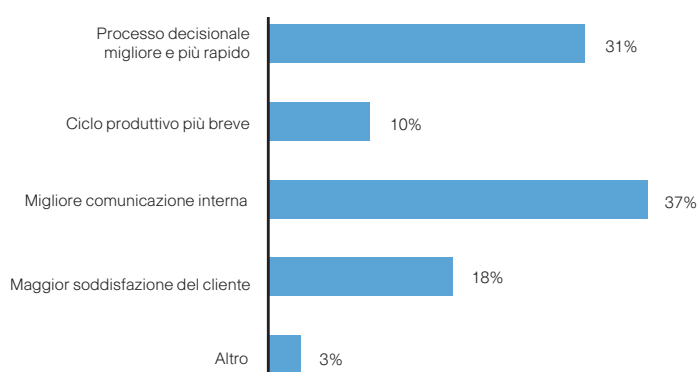
La Comunicazione Unificata offre diversi vantaggi nell'ottimizzazione delle comunicazioni:

- **Consente il contatto attraverso un indirizzo unico.** Ai dipendenti basta un solo numero telefonico o un solo indirizzo internet; gli indirizzi multipli vengono eliminati.
- **Integra le tecnologie di comunicazione e di collaborazione.** La Comunicazione Unificata coniuga la tecnologia collaborativa, come la posta elettronica, la messaggistica istantanea e il calendario elettronico, con i dispositivi di comunicazione, quali telefoni, messaggeria vocale e video.
- **Favorisce le funzioni per la ricerca delle persone.** Le soluzioni di Comunicazione Unificata sono indipendenti dal dispositivo utilizzato e, operando con il protocollo SIP (Session Initiation Protocol), permettono di agire indipendentemente dal media utilizzato, localizzando i contatti attraverso il dispositivo più appropriato.
- **Offre un'interfaccia utente semplice con funzionalità desktop avanzate.** Ciò consente all'utente di organizzare grazie a un semplice clic incontri di lavoro e conferenze con altri colleghi, servendosi di audio, web e video, secondo necessità.

I decisori IT intervistati hanno dichiarato che il vantaggio principale della Comunicazione Unificata è il miglioramento delle comunicazioni interne. Inoltre, hanno rilevato la grande importanza di una capacità decisionale migliore e più rapida, grazie alla connettività in tempo reale. I decisori hanno indicato diversi altri vantaggi che deriverebbero dall'adozione della Comunicazione Unificata (vedi figura 3).

**Figura 3 - Una comunicazione migliore e una capacità decisionale più rapida sono i vantaggi principali**

“Quale potrebbe essere il principale vantaggio di una connettività in tempo reale?”



Base: 67 decisori IT - Nord America

Fonte: Forrester - Marzo 2005 - Next-Generation Communications Study

Fonte: Ricerca Forrester

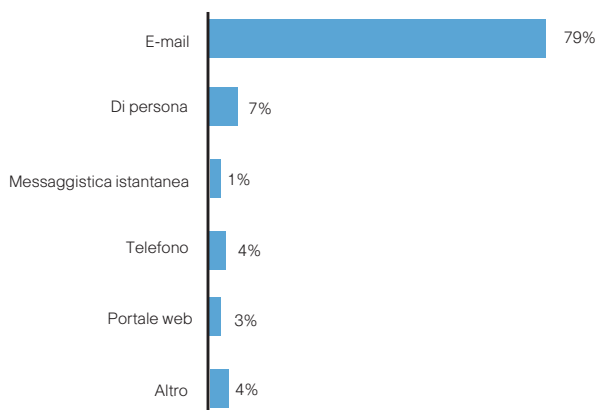
## La Comunicazione Unificata evolve e supporta più canali

In un ambito lavorativo classico le modalità di comunicazione tra colleghi cambiano in continuazione. La maggior parte dei lavoratori di concetto utilizza più forme di comunicazione durante la giornata lavorativa. Attualmente, in molte aziende la forza lavoro è dislocata in ambienti eterogenei e gli incontri di persona e le conversazioni telefoniche sono molto meno diffuse. Vedersi di persona significa spesso sostenere viaggi lunghi e costosi. Le telefonate sono ancora importanti per la comunicazione esterna, ma sono decisamente in declino per quanto riguarda le comunicazioni interne. L'e-mail è diventata la forma più diffusa di comunicazione interna tra i lavoratori di concetto ma, per via del carico crescente di messaggi, molti dipendenti ritengono di non riuscire a rispondere con la rapidità necessaria (vedi figura 4). La messaggistica istantanea tra gruppi di lavoro è una valida alternativa che evita l'accumulo delle comunicazioni, ma, spesso, se ne abusa.

Nonostante i progressi compiuti dalla tecnologia, la maggior parte dei lavoratori ritiene necessario disporre di più canali di comunicazione. Per avallare questa convinzione, ai decisori chiave intervistati è stato chiesto con quale frequenza ricorrono all'uso di più forme di comunicazione per raggiungere un'altra persona e la quasi totalità - il 93% degli intervistati - ha dichiarato che si tratta di una prassi diffusa o molto diffusa (vedi figura 5).

**Figura 4 - L'e-mail predomina come forma principale di comunicazione interna**

**“Qual è la forma principale di comunicazione interna nella vostra azienda?”**



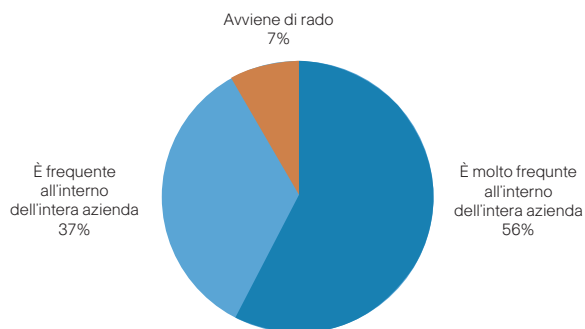
Base: 67 decisori IT - Nord America

Fonte: Forrester - Marzo 2005 - Next-Generation Communications Study

Fonte: Ricerca Forrester

Figura 5 - La maggior parte dei lavoratori ricorre a più forme di comunicazione interna

“Con quale frequenza i membri del vostro gruppo di lavoro utilizzano più di un sistema per contattare un collega?”



Base: 67 decisori IT - Nord America

Fonte: Forrester - Marzo 2005 - Next-Generation Communications Study

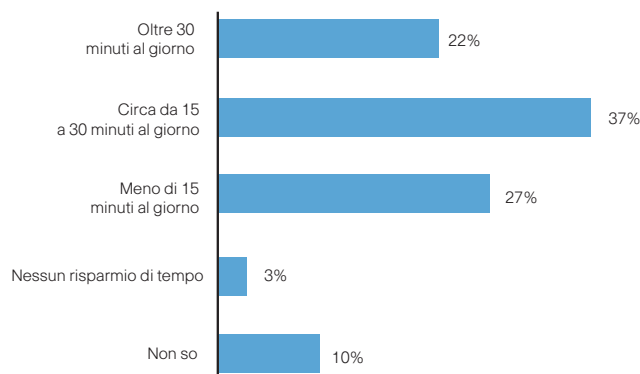
Fonte: Ricerca Forrester

## L'eliminazione dei messaggi fa risparmiare molto tempo

La maggior parte dei dipendenti ritiene che l'attuale sistema di gestione dei messaggi e-mail e vocali sia molto dispersivo, dovendo dedicare ore e ore ogni giorno alla lettura/ascolto dei messaggi e alla produzione delle risposte. Sebbene sia difficile da quantificare, ai decisori è stato chiesto quanto tempo risparmierebbero se riuscissero a contattare una persona al primo tentativo. Una considerevole maggioranza di lavoratori ha risposto che risparmierebbe più di 15 minuti al giorno se questo fosse possibile (vedi figura 6). Se moltiplichiamo 15 minuti per il numero di dipendenti all'interno di un'azienda, la cifra che otteniamo può raggiungere una discreta quantità di ore settimanali.

Figura 6 - L'identificazione dei messaggi è onerosa in termini di tempo

**“La preghiamo di fare un calcolo del tempo che si risparmierebbe nell’arco della giornata se i colleghi fossero immediatamente raggiungibili con un unico indirizzo (sia URL o numero telefonico) a prescindere dalla loro posizione?”**



Base: 67 decisori IT - Nord America

Fonte: Forrester - Marzo 2005 - Next-Generation Communications Study

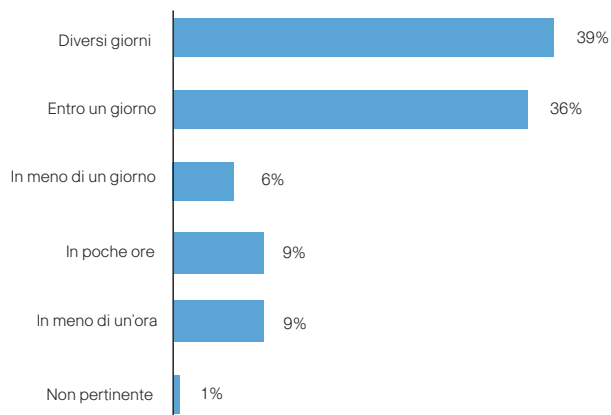
Fonte: Ricerca Forrester

## Le conferenze multimediali sono un valido strumento di collaborazione

I team di progetto e i gruppi di lavoro hanno bisogno di collaborare su base regolare e ogni settimana la maggior parte dei lavoratori deve seguire una serie di teleconferenze programmate. Tuttavia, quando si verificano dei problemi, molti trovano difficile riunire velocemente i team di lavoro. Tentare di programmare teleconferenze informali o non previste comporta spesso dei ritardi, dovuti generalmente all'attesa della risposta di tutti gli invitati. Il 74% dei lavoratori intervistati afferma che, di norma, ci vuole un giorno intero per pianificare e confermare una teleconferenza (vedi figura 7). La Comunicazione Unificata permette di gestire la presenza e partecipare ad una teleconferenza con un semplice clic, velocizzando in modo significativo l'organizzazione di tali eventi. In questo modo viene anche incentivato l'uso di altre applicazioni più sofisticate, che permettono di integrare sessioni web e video (vedi figura 8).

Figura 7 - Le teleconferenze multiple sono difficili da convocare in meno di un giorno

**“Pianificate regolarmente incontri o conferenze con i colleghi?  
In caso affermativo, qual è l'intervallo di tempo medio richiesto per programmare  
e ricevere conferme per incontri con più persone?”**



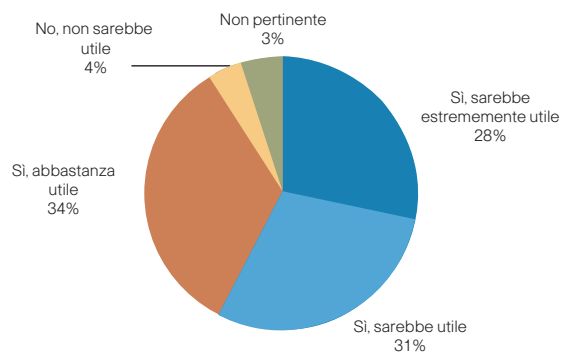
Base: 67 decisori IT - Nord America

Fonte: Forrester - Marzo 2005 - Next-Generation Communications Study

Fonte: Ricerca Forrester

Figura 8 - Un'interfaccia utente semplificata incentiva l'uso degli strumenti di teleconferenza

**“Il vostro gruppo di lavoro avvierebbe più sessioni web e video se  
l'implementazione e l'interfaccia utente fossero più semplici, come ad esempio  
un semplice clic per avviare una sessione di conferenza web o video?”**



Base: 67 decisori IT - Nord America

Fonte: Forrester - Marzo 2005 - Next-Generation Communications Study

Fonte: Ricerca Forrester

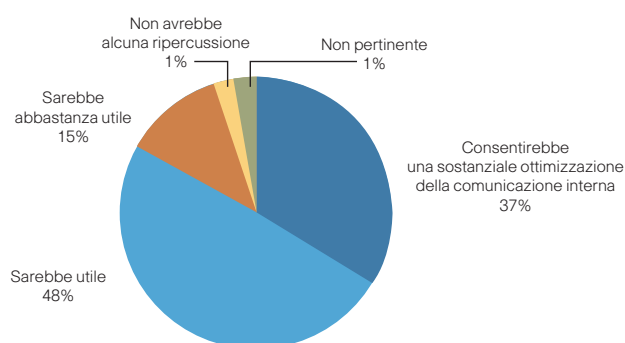
## Sapere se i collaboratori sono presenti migliora la cooperazione

Gli strumenti di messaggistica istantanea indicano se i componenti del gruppo di lavoro sono online e permettono di avere una chiara indicazione sulla presenza e disponibilità delle altre persone. Tuttavia disporre di funzioni più avanzate sullo stato di presenza significa avere informazioni aggiuntive, potendo anche rivelare se un componente del team di lavoro è in ufficio, al PC, al telefono o fuori ufficio. La conoscenza di questi dettagli costituisce un valido sostegno per migliorare i contatti tra i collaboratori, reindirizzando le chiamate o i messaggi di posta elettronica alla giusta destinazione. Ad esempio, se un collaboratore sta partecipando ad un incontro, il messaggio verrà automaticamente indirizzato al dispositivo preselezionato dal destinatario, che a sua volta lo recupererà non appena tornerà ad essere disponibile.

La maggior parte dei dipendenti rispetta i tempi degli altri e non desidera disturbare un collega per questioni non urgenti. Questo è vero per la stragrande maggioranza dei lavoratori che ha affermato di voler conoscere lo stato di un altro collega prima di contattarlo (vedi figura 9). Di converso, alcuni dipendenti si dicono preoccupati di far conoscere il proprio stato ad altri ritenendo che possa essere motivo di invadenza. Tuttavia occorre sottolineare che spetta al singolo lavoratore decidere chi può accedere a queste informazioni, oltre che stabilire le modalità di contatto.

**Figura 9 - I lavoratori desiderano conoscere lo stato di un collega prima di contattarlo**

**“Quanto sarebbe utile conoscere, anche per i colleghi, il rispettivo stato prima di effettuare il contatto?”**



Base: 67 decisori IT - Nord America

Fonte: Forrester - Marzo 2005 - Next-Generation Communications Study

Fonte: Ricerca Forrester

## Comunicazione Unificata necessaria per la competitività

Le medie e grandi aziende spendono milioni di dollari all'anno per fornire ai clienti un servizio di qualità e sanno che ciò è sinonimo di vantaggio competitivo fondamentale. Ad esempio, un produttore tessile sa bene che per competere in un mercato affollato non bastano i prezzi competitivi. Grazie alla Comunicazione Unificata, ha conquistato la fedeltà della propria clientela, reagendo più tempestivamente alle condizioni del mercato e accelerando la fornitura di servizi grazie al miglioramento del flusso delle informazioni nell'intera organizzazione. Se un cliente si lamenta per un prodotto difettoso, grazie alle caratteristiche della Comunicazione Unificata è possibile avviare discussioni costruttive in varie parti del mondo, con fusi orari diversi, per risolvere tale problema. Grazie alla connettività in tempo reale, il team tecnico riesce a risolvere i problemi in poche ore, evitando un reso generalizzato del prodotto.

## I vantaggi della Comunicazione Unificata per le aziende

La Comunicazione Unificata offre soluzioni tecniche in grado di risolvere problemi aziendali concreti. Ad esempio, la produttività dei lavoratori è uno dei fattori che determinano la buona gestione di un'azienda. Le imprese analizzano approfonditamente i propri sistemi di comunicazione interna allo scopo di eliminare i problemi legati che derivano dalla scarsa produttività dei dipendenti e dall'insoddisfazione dei clienti. La Comunicazione Unificata è in grado di portare vantaggi effettivi e misurabili:

- **Migliore accessibilità alle informazioni e alla competenza aziendale.** Migliorare l'accesso alle informazioni per dipendenti e clienti significa potere risolvere al meglio i problemi ed essere in grado di portare a termine i progetti in modo più efficiente.
- **Gruppi di lavoro flessibili per una soluzione rapida dei problemi.** La collaborazione accelera i processi decisionali e permette di risolvere più rapidamente i problemi.
- **Miglior uso delle applicazioni già in uso.** I dipendenti impiegano molti metodi di comunicazione, ma spesso la difficoltà di utilizzo ne limita l'adozione. Un'interfaccia più semplice permette un uso maggiore e qualitativamente migliore.
- **Reazione più veloce alle richieste della clientela.** I clienti percepiscono subito che l'azienda si impegna per risolvere tempestivamente i problemi.
- **Limitazione dei ritardi dovuti a isolamento dei canali di comunicazione.** I dipendenti vengono ostacolati da canali di comunicazione spesso isolati e non collegati ad altre applicazioni o sistemi back-end, con conseguente e frequente slittamento delle scadenze dei progetti. Garantendo l'interoperabilità delle applicazioni, è possibile reagire più prontamente alle problematiche critiche.
- **Maggior controllo sulle scadenze di lavoro e rispetto della tempistica.** La connettività in tempo reale tra i dipendenti permette di eliminare uno dei principali ostacoli responsabili del rallentamento dell'impegno lavorativo.

## Le nuove funzionalità della Comunicazione Unificata

La Comunicazione Unificata rappresenta più di una semplice applicazione IP emergente: è costituita da una nuova generazione di applicazioni e servizi estremamente sofisticati. La Comunicazione Unificata basata sul protocollo SIP coinvolge applicazioni multimediali e collaborative in un'unica piattaforma. Questo migliora il modo in cui un'azienda comunica e fornisce nuove funzionalità. Ecco i vantaggi offerti dalla Comunicazione Unificata:

- **Maggiore flessibilità grazie all'indipendenza dai media.** Il funzionamento del protocollo SIP è indipendente dal tipo di media utilizzati e consente di unificare applicazioni diverse sulla stessa piattaforma, semplificando anche l'interfaccia utente in maniera tale che i dipendenti possano comunicare facilmente, in qualsiasi momento e luogo e con qualsiasi dispositivo.
- **Integrazione più rapida di nuove applicazioni.** La Comunicazione Unificata opera adeguandosi agli standard e ciò semplifica l'integrazione di più applicazioni in un'unica piattaforma. Gli sviluppatori possono connettersi ad applicazioni esistenti più facilmente, con un minore costo d'integrazione.
- **Migliore interfaccia di comunicazione tra colleghi.** La Comunicazione Unificata introduce funzionalità del tutto assenti nelle applicazioni precedenti. Grazie ad esse è possibile utilizzare molti strumenti differenti, ma tutti perfettamente integrati per la gestione di comunicazioni e collaborazione. Inoltre, sono disponibili funzionalità desktop avanzate per lanciare tali applicazioni da PC mediante interfacce corredate da indicatori di presenza.

## Il momento giusto per la Comunicazione Unificata

La tecnologia delle comunicazioni continuerà ad evolversi, arricchendosi di nuove funzioni e vantaggi. Tuttavia, in un mercato in rapida mutazione, le imprese debbono poter trarre vantaggio dagli strumenti disponibili oggi ed iniziare ad utilizzarli all'interno del luogo di lavoro, per evitare il rischio di perdere competitività. I lavoratori di concetto potranno dedicarsi maggiormente allo svolgimento delle mansioni produttive e non perderanno tempo nell'attesa che gli altri reagiscano. Questo farà aumentare la produttività del singolo, del gruppo di lavoro e infine dell'intera impresa. La Comunicazione Unificata aiuta le aziende a fare un uso migliore degli investimenti in applicazioni e nel contempo ne permette l'interconnessione, consentendo ai dipendenti di operare in un ambiente altamente collaborativo. Le aziende operanti in mercati estremamente competitivi dovrebbero riflettere su come la Comunicazione Unificata possa accelerare i processi di vendita e creare una forza lavoro più produttiva