



IBM Première 2007

Dove le idee diventano realtà.



Comunichiamo ? ..

anzi ..

..Collaboriamo !

*Gennaro Panagia - IBM Italia
Infrastructure Access Services Leader, IBM Italia*



I processi decisionali delle organizzazioni sono fatti di comunicazione e collaborazione costante e quotidiana

Il nuovo contesto



- Instabilità del mercato
- Rapidità dei cambiamenti
- Mercato globale

I nuovi bisogni



- Rapidità di adattamento
- Scambio di informazioni
- *Everytime / Everywhere*
- Innovazione

Le nuove sfide

- Sessioni “collaborative” difficili da organizzare e gestire
- Team progettuali distribuiti geograficamente
- Indirizzi operativi non correttamente percepiti
- Ritardi nella comunicazione
- Decisioni lente
- Perdita di efficienza
- Aumentata complessità

**Una nuova area di attenzione per le aziende
e accresciuti bisogni di Flessibilità e Mobilità**

Occorre Flessibilità e Mobilità per operazioni di Business più agili

Mobilità Fisica

Uffici e Sedi Operative senza fili

(e.g. Semplificazione infrastruttura e servizi generali)

Telefoni aziendali portatili

(e.g. Instant meeting everywhere, raggiungibilità, dual mode su un unico apparecchio)

I servizi anche fuori dell'ufficio

(e.g. Mobile Office, PIM, email)

Servizi e sicurezza per esterni

(e.g. Esterni e consulenti ospitati in sicurezza proteggendo le informazioni dell'azienda)

Mobilità logica

Il mio posto di lavoro dovunque

(e.g. Login al telefono, alla mail, al PC in qualunque sede con tutti i servizi personalizzati disponibili)

Intercambiabilità del posto di lavoro

(e.g. Creazione utenze e assegnazione autorizzazioni telefoniche e informative)

Destinazione d'uso configurabile

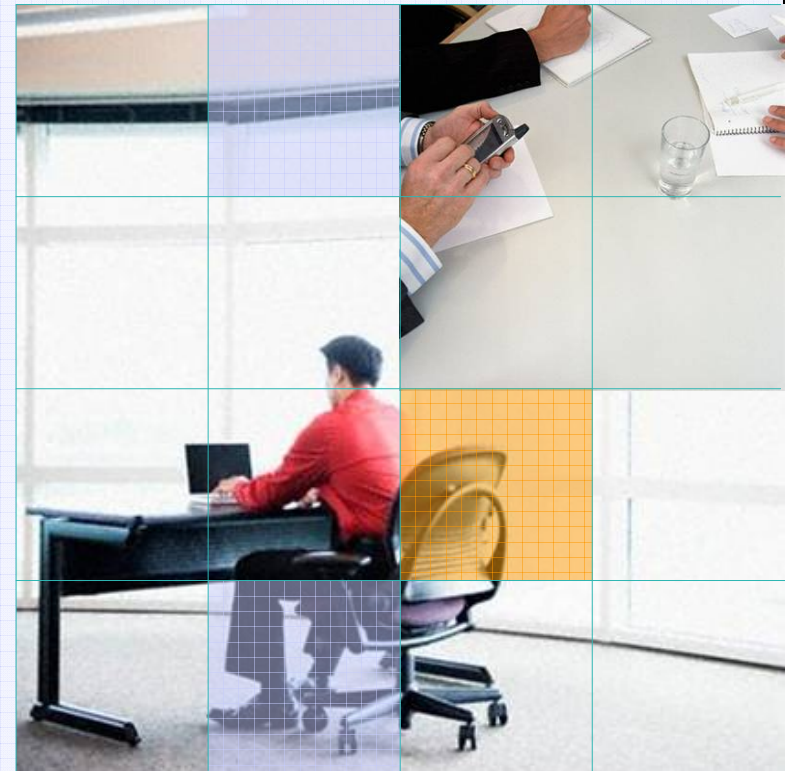
(e.g. amministrazione, customer management, progettazione, product development)

Contact Center Virtuali

(e.g. Customer Contact team distribuiti)

Per raggiungere gli obiettivi di **flessibilità** e di **mobilità** sono stati utilizzati anche strumenti tipici del mondo Consumer

- E-mail, calendaring e scheduling
- Telefono cellulare e **Device mobili**
- **Discussion forum**
- **Instant messaging / S.M.S.**
- **Voice & Video chat**
- Conference calls
- Web conferencing



I nuovi **strumenti di comunicazione, se non integrati fra di loro**, inibiscono la collaborazione, riducono l'efficienza operativa e non garantiscono il giusto livello di sicurezza richiesto dal Business

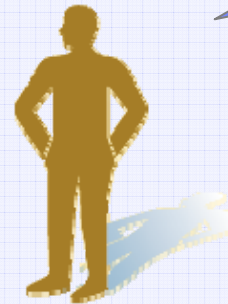


I miei costi di viaggio stanno aumentando mese dopo mese

Le persone chiave nei processi di business hanno difficoltà a comunicare in modo efficace

Aumentando la mobilità delle persone aumenta la loro necessità di mantenersi sempre connessi

I miei costi telefonici fissi e mobili stanno aumentando mese dopo mese



Il mio staff perde troppo tempo per cercare le informazioni o l'esperto di cui ha bisogno

L'utilizzo sempre più massiccio delle email sta creando gravi inefficienze nei processi di business

Nella mia azienda si fa sempre più uso di messaggistica pubblica non protetta per le transazioni di business

La Soluzione: eliminare le barriere fra i sistemi di comunicazione

Data	Voice	Enterprise video	Mobility
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Collaboration ▪ Calendar ▪ E-mail ▪ Instant messaging ▪ Web application 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voice messaging ▪ Telephone services ▪ Audio conferencing 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Video conferencing ▪ Enterprise IPTV 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cell phones ▪ New mobile devices ▪ Personal digital assistants (PDAs)

Allineando il modello di comunicazione

alle necessità delle persone e ai processi di business garantendone la opportuna governance

Gestendo la proliferazione dei device

e integrando Voce, Video e Dati attraverso l'integrazione tecnologica e applicativa

Semplificando la complessità

indotta dalla molteplicità di piattaforma, tecnologie, applicazioni e servizi senza legarsi a sistemi proprietari e aprendosi ad evoluzioni verso il mondo open .

Introducendo e gestendo concetti di sicurezza

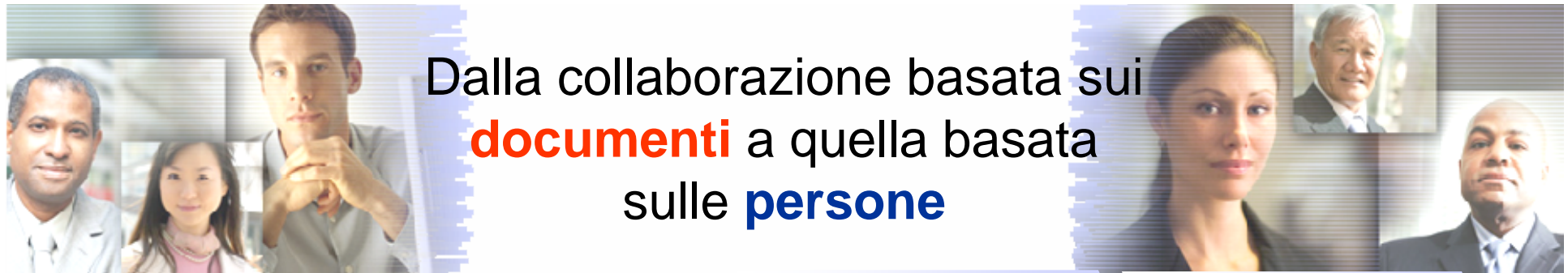
coerenti con le necessità del Business

Integrando forme di comunicazione

e formati di informazione multipli con le componenti esistenti



UC²: Unified Communications & Collaboration



Dalla collaborazione basata sui **documenti** a quella basata sulle **persone**

Messaggio / Documento



- ❖ Reti private
- ❖ Connessioni discontinue
- ❖ Sistemi e tecnologie proprietarie

Persona



- ❖ Web globale
- ❖ "Always on"
- ❖ Sistemi Open

Comunità



- ❖ Reti sociali
- ❖ Condivisione
- ❖ Cooperazione



Le caratteristiche di una soluzione UC² (Unified Communications & Collaboration)

Caratteristiche

- **Piattaforma client unificata**
- **Piattaforma Open (Eclipse) per sviluppo nuove funzioni/applicazioni (3rd parties)**
- **Convergenza voce, dati e video**
- **Instant (voice) messaging**
- **Image & file transfer**
- **Presence awareness & availability**
- **Video & Web conferencing**
- **Unified messaging (voice/mail integration)**
- **PC phone control**

Componenti



Il valore di una soluzione UC² (Unified Communications & Collaboration)

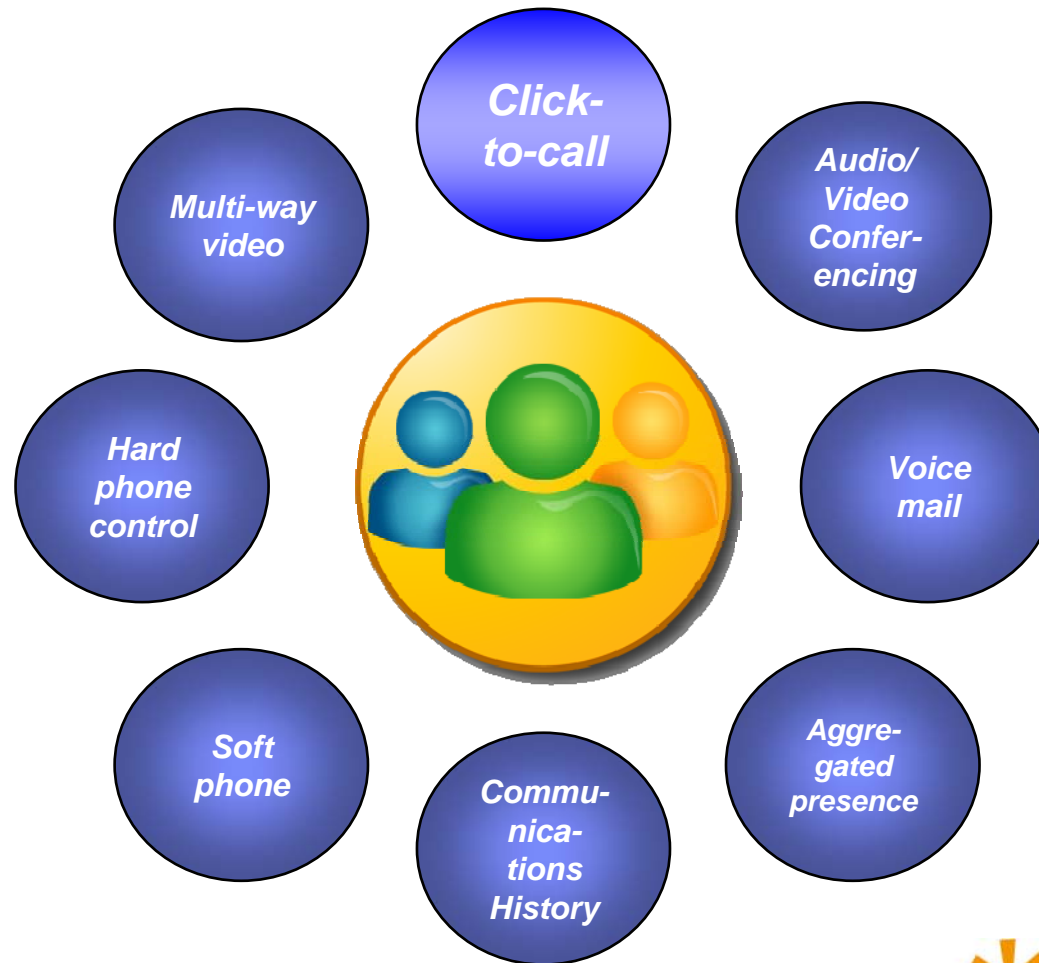
Vantaggi

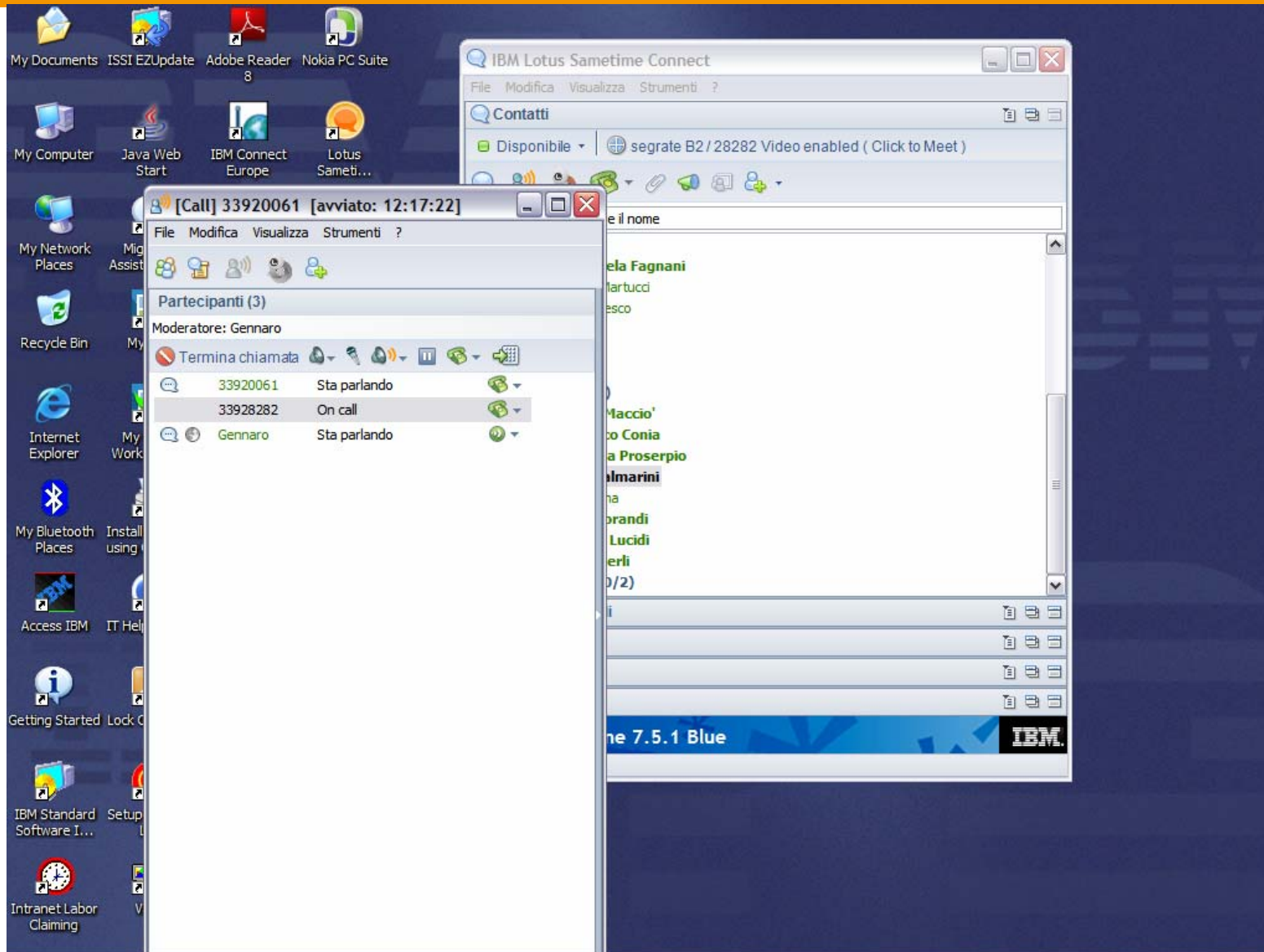
- **Efficienza**
- **Produttività**
- **Evoluzione coerente dell'infrastruttura di rete IP/VoIP**
- **Sicurezza**
- **Comunicazione "real time"**
- **Facilità di connessione inter/intra aziendale**
- **Collaborazione tra team estesi**
- **Riduzione costi (viaggi, telefono, ...)**
- **Velocizzazione del processo decisionale**
- **Miglioramento delle relazioni interpersonali**

Componenti

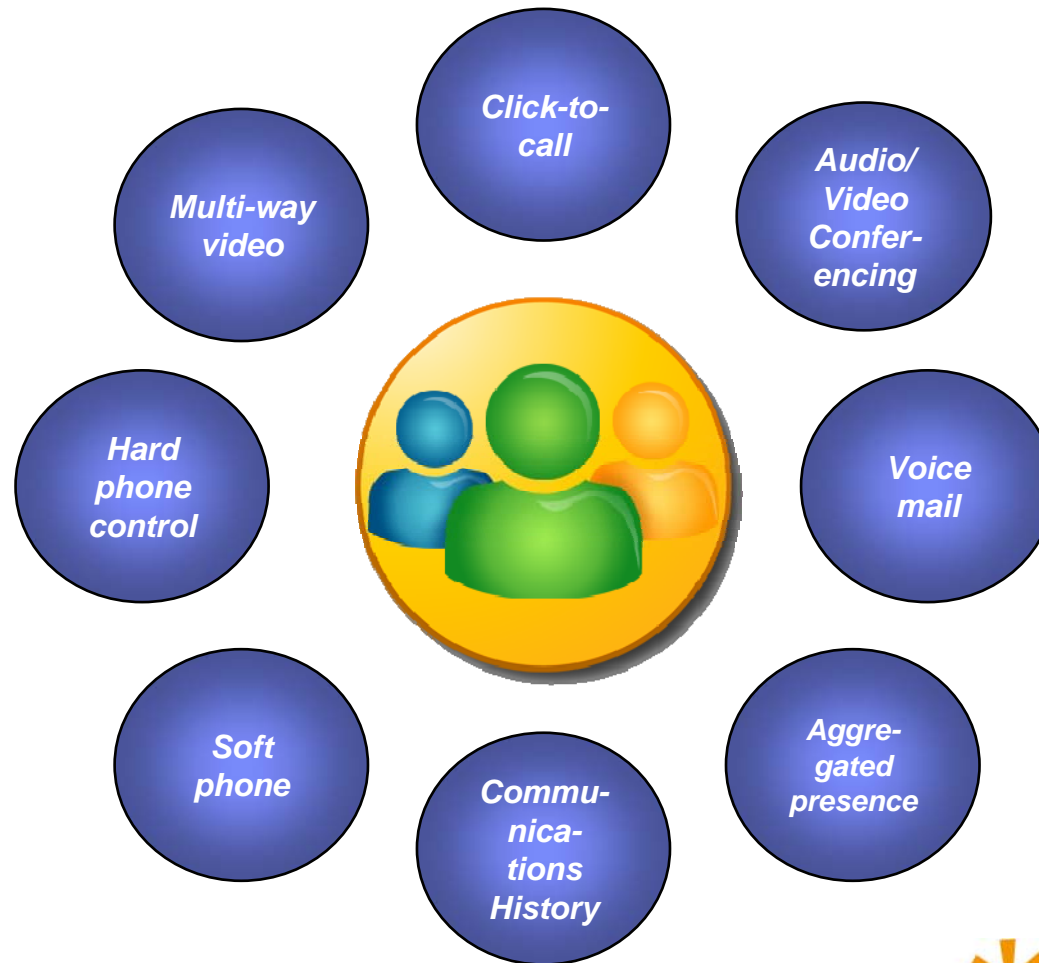


Un esempio di funzionalità: Click to Call

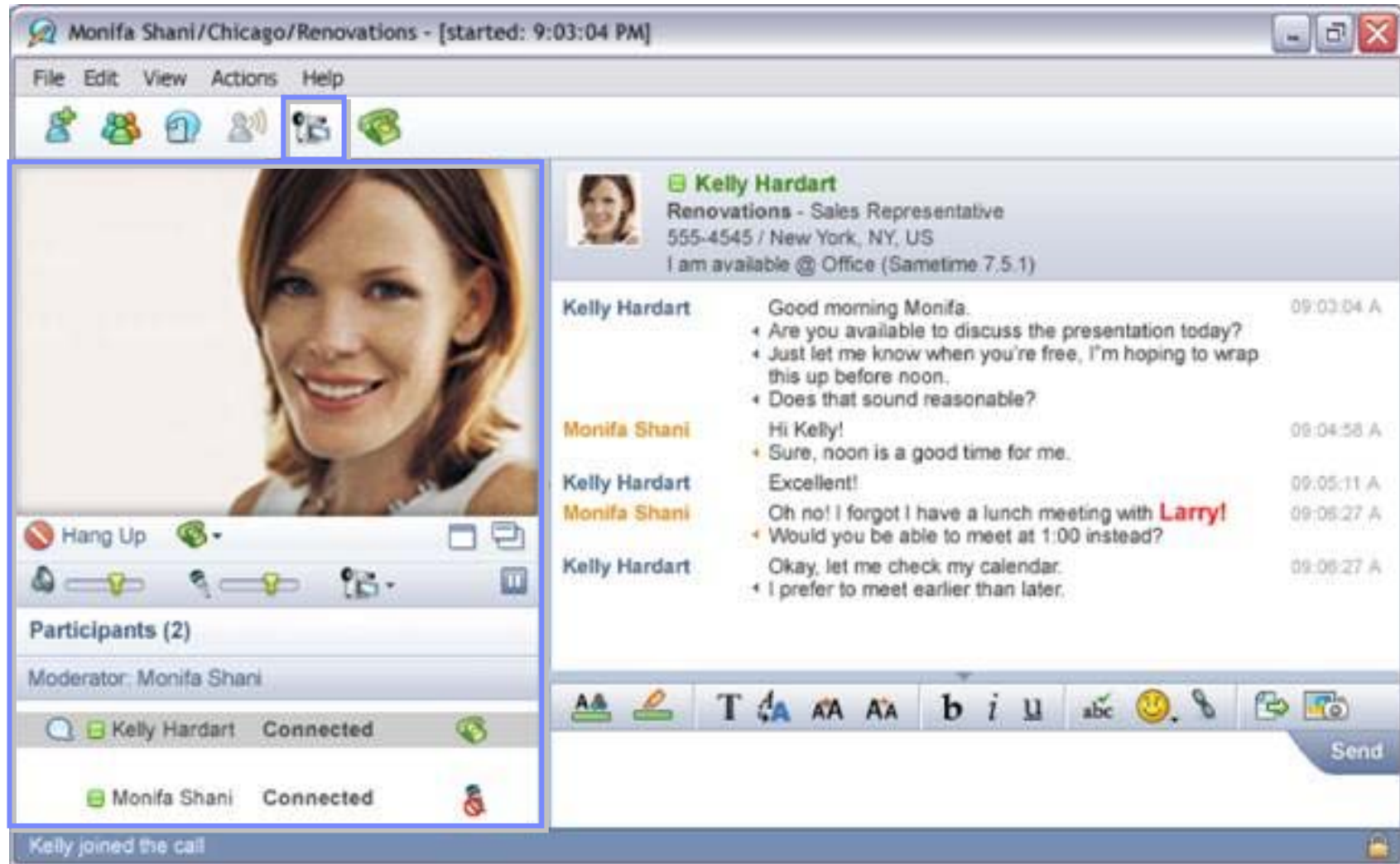




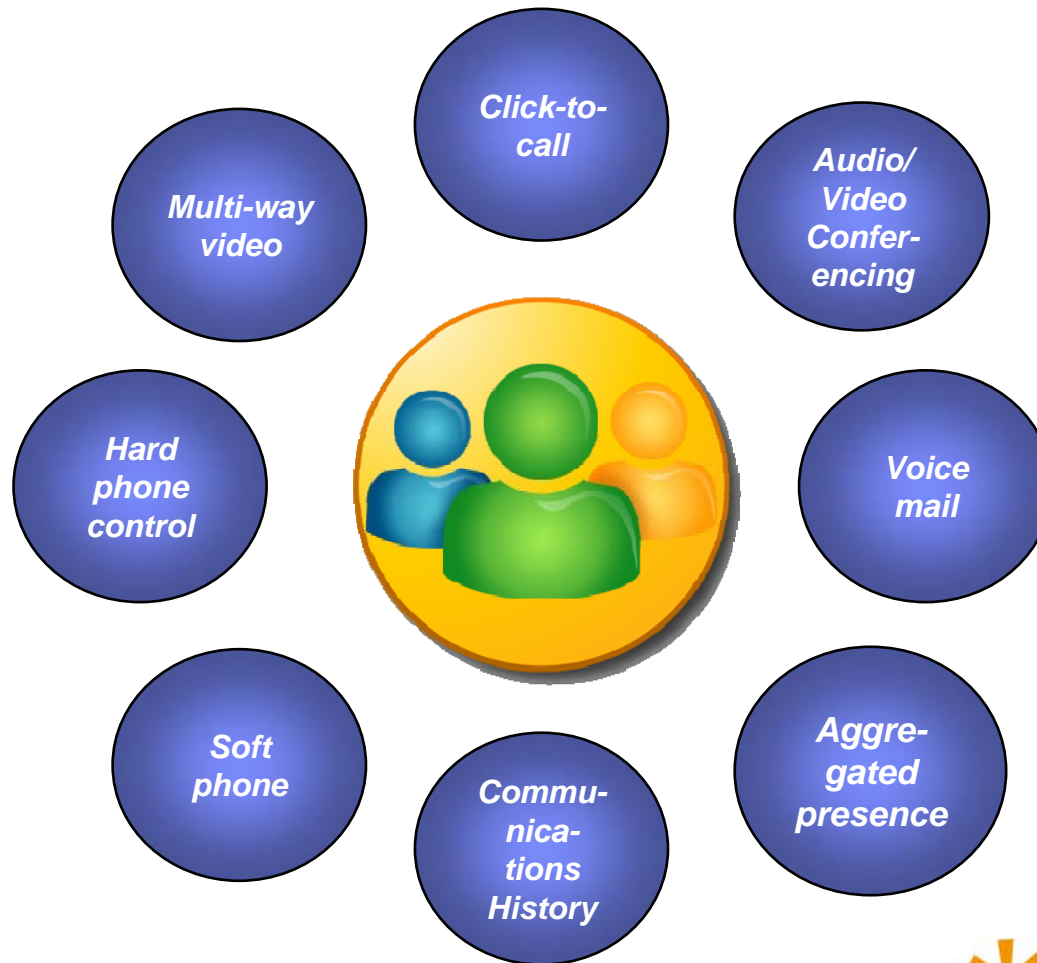
Un esempio di funzionalità: Audio/Video Conferencing



Point to point video integration con Lotus Sametime

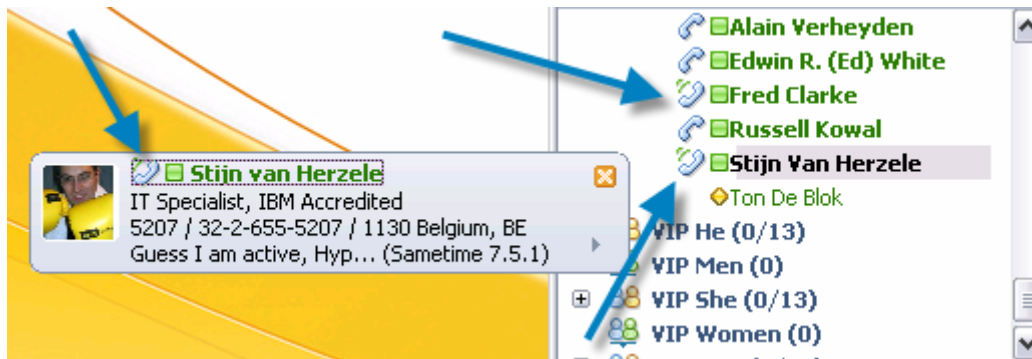
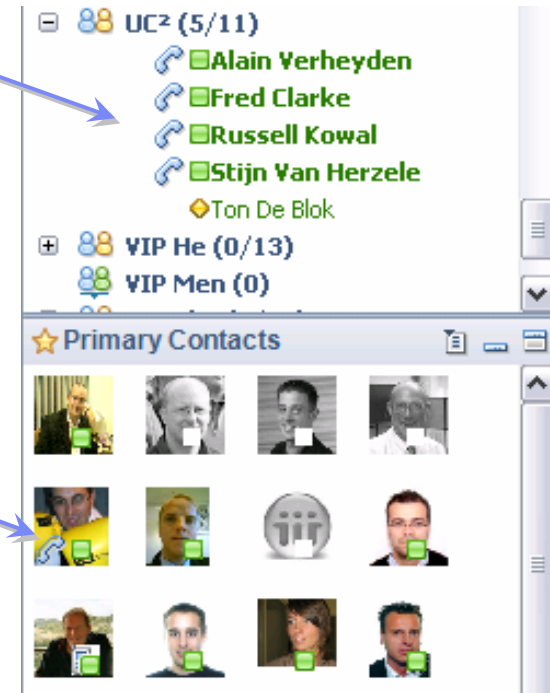


Un esempio di funzionalità: Aggregated Presence



Aggregated Phone Presence in Lotus Sametime

Informazione sulla presenza/disponibilità al telefono e attraverso modalità di instant messaging

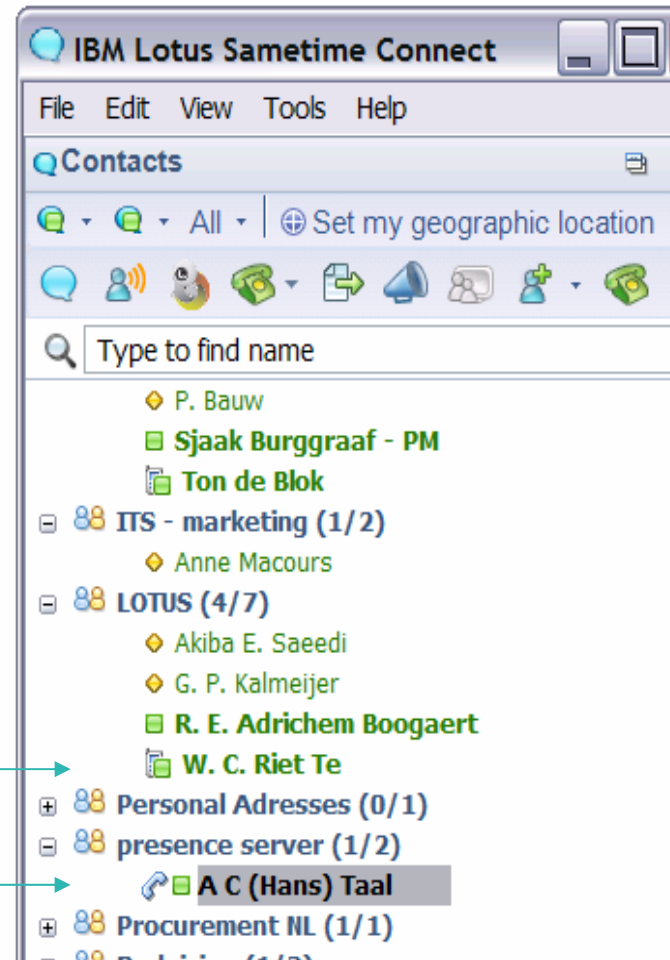


Raggiungere le persone con la miglior modalità



Disponibile su un device mobile

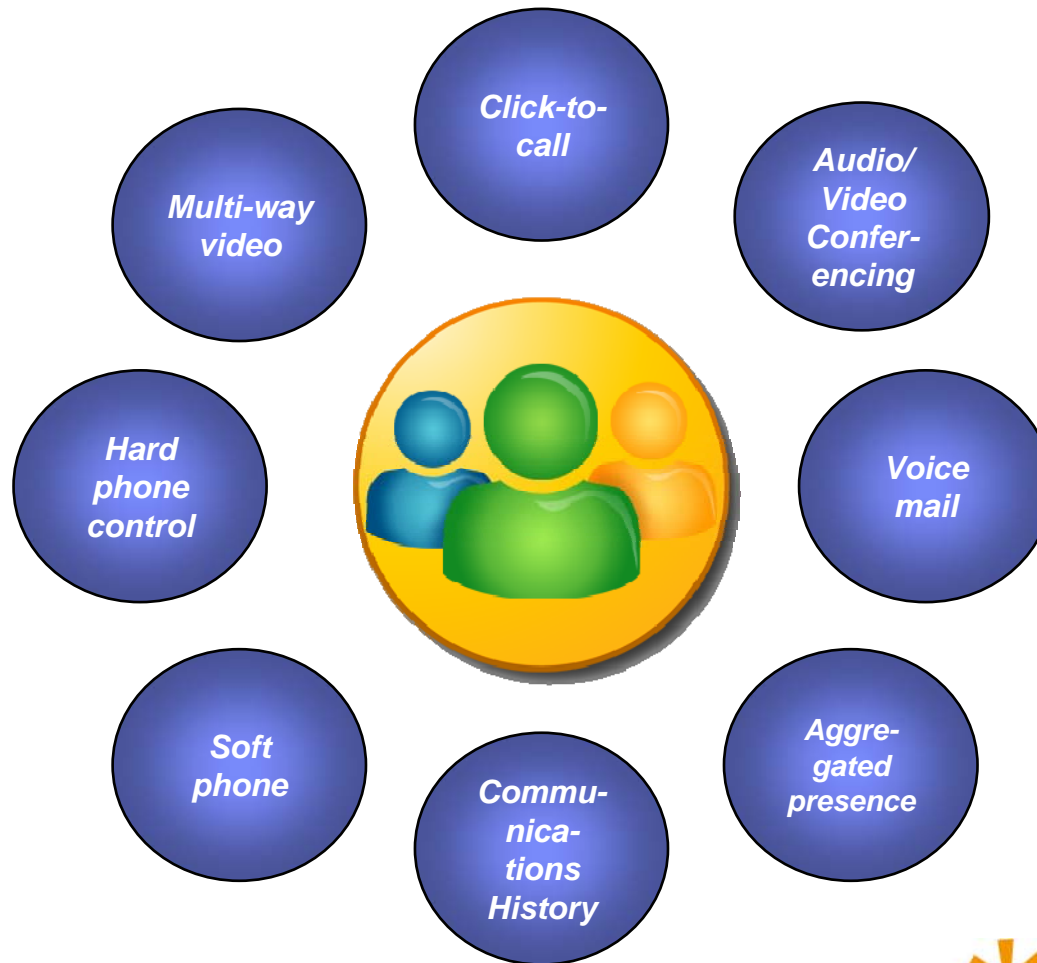
Disponibile al telefono



Presenza: disponibile alla comunicazione



Un esempio di funzionalità: Voice Mail & Comm. History





VoiceRite Client

File Options Help

Mailbox Monitor Messages Speed Dial Preferences

Message Center Messages

	Date	Time	Sender Name	Length
★	19/11/2007	12:11	20061	10 secs
☉	09/11/2007	09:46	BALDAN GIANLUIGI	01:05
☉	31/10/2007	15:45	20061	3 secs
☉	30/10/2007	13:38	20061	3 secs
☉	22/10/2007	20:19	33980853	6 secs
☉	22/10/2007	18:39	33928282	5 secs

VOL 65 secs

Create Delete Purge Refresh

New Saved Activity

1 5 20061/20061

My Bluetooth Places Install a Printer using Global ... AirCard 800 Series Watcher

Access IBM IT Help Central Cisco IP Communicator

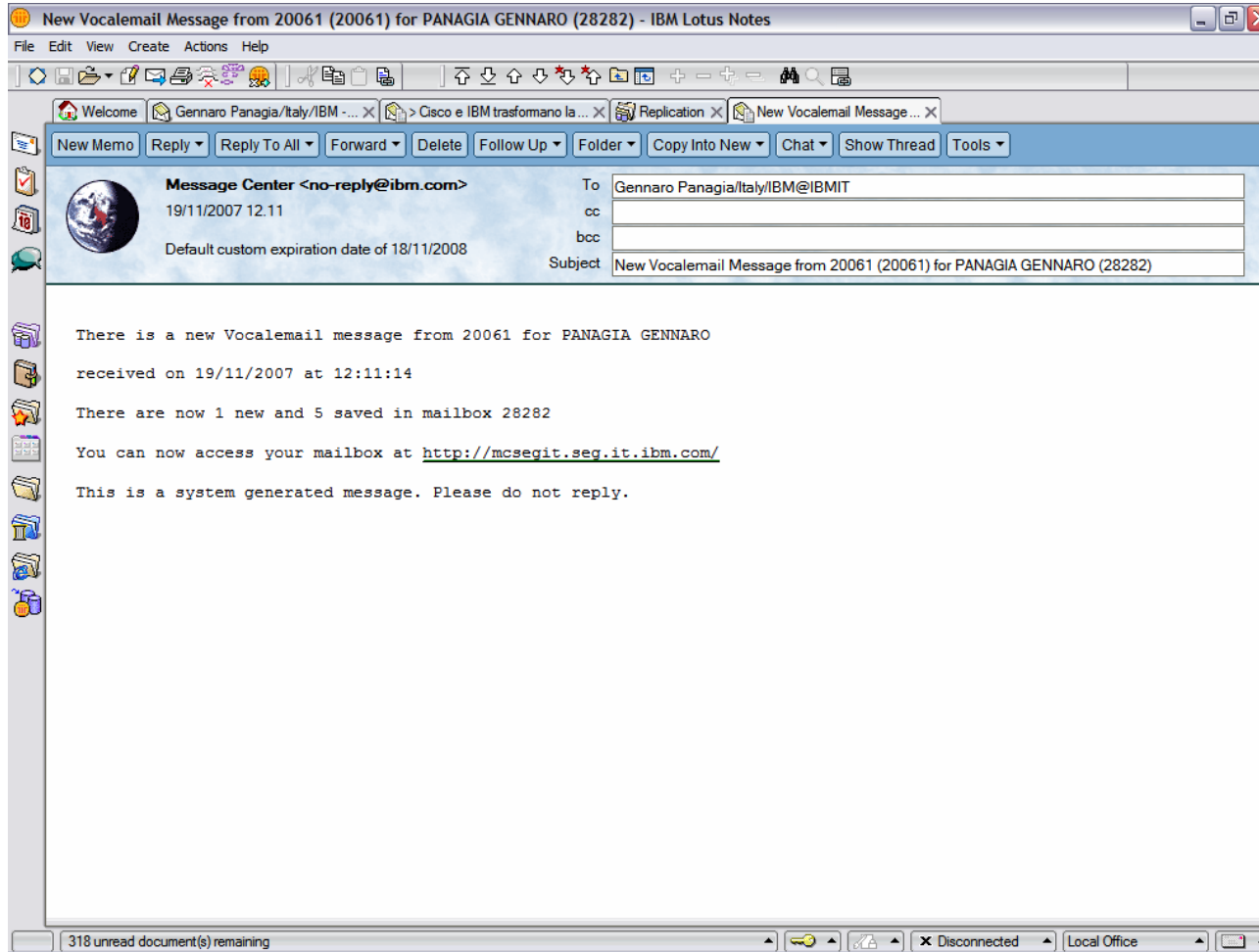
Getting Started Lock Computer Cisco Unified Video Adv...

IBM Standard Software I... Setup Wireless LAN Lotus Quidr

Intranet Labor Claiming Vamp Windows Live Messenger



Informazioni via E-mail ed SMS



Gli impatti dell'introduzione delle nuove tecnologie di collaborazione in azienda

- **Comunicazione “real-time” spontanea** con qualsiasi persona nel network
- **Capacità di reazione più veloce** nei confronti di clienti e business partners
- **Rapida risoluzione dei problemi** utilizzando modalità di comunicazione chiare, semplici, affidabili e di qualità
- **Una “user experience” intuitiva** senza la necessità di un training complesso
- **Capacità di condivisione** di presentazioni, applicazioni o dell'intero “desktop” di lavoro in “real time”
- **Miglioramento delle possibilità di brainstorming** coinvolgendo risorse delocalizzate in un ambiente di lavoro virtuale
- **Amministrazione dei meeting semplificata** integrando agende, e-mail sistemi di “corporate directories”
- **Presentazioni e sessioni di training più efficienti ed efficaci** attraverso l'utilizzo di funzionalità audiovisive (rich-media)
- **Verifica “real-time”** della presenza, disponibilità e della miglior modalità di contatto



