

Il futuro delle Unified Communications & Collaboration Italia

Dati salienti tratti dallo studio
globale di Dimension Data e
Ovum



highlights

Le UCC in Italia rispecchiano i trend globali superandoli, per alcuni aspetti.

Per alcuni aspetti, l'Italia risulta una realtà matura per quanto riguarda il mercato UCC, in modo particolare rispetto ai dati emersi a livello globale. Le aziende italiane risultano, sotto alcuni aspetti, più avanzate quando paragonate a quelle operanti molti altri paesi in quanto ad adozione di soluzioni UCC tra cui Lync telephony, team workspace, content tools ed enterprise social software. In Italia così come all'estero, viene assegnata una priorità elevata alle applicazioni UCC.

Le aziende italiane mostrano un supporto progressivo del paradigma BYOD ma non sfruttano ancora appieno l'integrazione di nuove applicazioni sui dispositivi.

La nostra ricerca mette in luce come le aziende italiane abbiano adottato un approccio progressivo ed aperto nei confronti del BYOD, con livello di supporto più elevato rispetto alle aziende operanti in altri paesi. Più del 40% delle aziende Italiane hanno affermato di supportare l'introduzione in azienda degli smartphone e dei tablet di proprietà dei dipendenti e, di queste, un terzo dichiara di supportare anche quelli che sono entrati nella rete aziendale in modalità non ufficiale. Inoltre, quasi la metà prevede di supportare, nel prossimo futuro, i dispositivi personali e dei dipendenti (questo tipo di supporto prevede, in genere, almeno l'accesso alla corporate email). Tuttavia, in contrasto con quanto sopra, poche aziende italiane hanno integrato su questi dispositivi applicazioni UCC.

In Italia, i servizi gestiti sono già un modello diffuso di delivery per le UCC.

In Italia, viene espressa una forte preferenza per i servizi gestiti in area UCC. Sono relativamente poco numerose le implementazioni UCC premises-based e gestite internamente. Le aziende italiane preferiscono, piuttosto, affidarsi all'esterno per la manutenzione e la gestione. Questo dato è in contrasto con quanto avviene tipicamente negli altri paesi europei. Interrogati a proposito delle preferenze sul modello di deployment, i manager italiani hanno espresso un netto interesse per il modello di servizi gestiti delle UCC con tecnologia on-premises e gestione a cura di un provider di fiducia. Da notare come gli intervistati in Italia siano più aperti, rispetto agli altri colleghi esteri, nei confronti di entrambe le opzioni di delivery di UCC, private e public, ponendosi in una prospettiva più avanzata rispetto all'evoluzione del mercato.

table of contents

La Metodologia	01
Risultati Globali	02
Le aziende guardano alle UCC in modo strategico e hanno budget da investire	02
Gli utenti vengono consultati ma raramente esercitano influenza	02
La sfida BYOD dovrebbe essere approcciata come una parte di una strategia globale di enterprise mobility	02
Standard UC, mobile UC client e social collaboration sono i progetti imminenti	02
Il Cloud arriverà, i servizi di managed UCC sono già qui	02
Le aziende non valutano le reali necessità degli utenti	02
L'Italia in Questo Contesto	03
L'adozione delle UCC e le priorità: Italia	03
Enterprise mobility e BYOD – un approccio aperto al supporto	05
L'interesse degli intervistati italiani per managed service riflette un trend globale	07
Ulteriori Dati	09
About Dimension Data	10
About Dimension Data's 2013 Global UCC Study	10
About Ovum	10
Disclaimer	11

la metodologia

Dimension Data ha commissionato a Ovum uno studio basato sulla raccolta di dati originali e diretti che coinvolgesse IT decision-maker ed utenti al fine di misurare le priorità in area UCC da parte dei decisori così come degli utenti. Ovum ha intervistato, in 18 paesi, più di 1.320 enterprise ICT decision maker (intesi come coloro che hanno un'influenza molto elevata nelle scelte di introduzione di strumenti voice, UC e collaboration e come coloro che sono direttamente responsabili dell'acquisto). Le caratteristiche demografiche della survey sugli utenti rispecchiano i paesi, i settori di mercato e le fasce dimensionali così come da nostro questionario.

Al fine di ottenere dati sull'Italia, abbiamo intervistato 49 aziende di grandi dimensioni con sede centrale in Italia e 58 utenti di soluzioni UCC dipendenti in aziende italiane. Abbiamo focalizzato la ricerca su criteri di inclusione demografica che prendono in considerazione il numero di impiegati piuttosto che di postazioni. Le motivazioni di questa scelta risiedono nel fatto che, nel corso dei cinque anni precedenti questa ricerca, le UCC hanno registrato uno slittamento dalla postazione PC e dalla telefonia di postazione ad un ambiente più centrato sull'utente in cui i servizi UCC sono fruiti dagli impiegati per mezzo di una varietà di dispositivi e in diverse location. Tutte le aziende che hanno partecipato alla ricerca hanno più di 1.000 dipendenti.

Al fine di ottenere dati sull'Italia, abbiamo intervistato 49 aziende di grandi dimensioni con sede centrale in Italia e 58 utenti di soluzioni UCC dipendenti in aziende italiane.

risultati globali

Le aziende guardano alle UCC in modo strategico e hanno budget da investire

Fino a poco tempo fa, UCC era più o meno un sinonimo del corporate PBX e l'idea di formulare e mettere in atto una strategia UCC, anche nelle grandi aziende, era cosa rara. Tuttavia, la nostra ricerca indica una sorprendente evoluzione: il 78% dei decisori indica di avere un piano strategico e del budget allocato per almeno alcune componenti UCC. E' chiaro che le Unified Communications vengono viste come un'opportunità strategica da molte grandi aziende. Questa è una buona notizia ma porterà anche ulteriore pressione sui decisori che dovranno misurare e dimostrare il ritorno degli investimenti in area UCC.

Gli utenti vengono consultati ma raramente esercitano influenza

I decision maker affermano di consultare i line of business manager, i local manager e gli utenti in vista di una pianificazione di investimenti in area UCC ma, nonostante questo, solo il 20% degli intervistati ritiene che gli utenti contribuiscano in modo significativo alla strategia UCC. C'è una grande componente di rischio nel non dare sufficiente peso alle aspettative e alle richieste da parte degli utenti dal momento che la nostra ricerca indica che essi costituiscono un elemento decisivo nel decretare il successo degli investimenti UCC.

La sfida BYOD dovrebbe essere approcciata come una parte di una strategia globale di enterprise mobility

Un elemento importante di una strategia UCC consiste nella possibilità di supportare le applicazioni UCC sulla maggior parte, se non tutte, le tipologie di dispositivi per l'enterprise collaboration, tra cui i telefoni mobili e i tablet. Nonostante questo, meno del 30% delle aziende afferma di supportare smartphone o tablet. La nostra ricerca globale indica come, in generale, le aziende vorrebbero fare qualcosa ma la reazione a questa esigenza e i piani sono ancora in una fase di evoluzione e soggetti a cambiamenti.

Standard UC, mobile UC client e social collaboration sono i progetti imminenti

I decisori sembrano interessati ad investire e a finalizzare piani concreti in generale nelle applicazioni in area UCC nel prossimo anno. Le tre principali applicazioni sono: standard UC (unified messaging, presenza, softphone), mobile UC (UC client su smartphone e tablet) ed enterprise social software. Il 22% delle grandi aziende afferma di pianificare standard UC entro un anno, il 22% afferma di volerlo fare in area mobile UC. I progetti in area social collaboration raddoppieranno nei prossimi due anni e, entro il 2015, la maggior parte delle grandi aziende avranno sviluppato uno strumento di enterprise social collaboration come parte integrante di una strategia UCC complessiva.

Il Cloud arriverà, i servizi di managed UCC sono già qui

Tra il 21% e il 36% delle applicazioni UCC sono attualmente premise-based ma gestite da una terza parte e c'è un buon interesse per il cloud: il 20% delle aziende pensa di considerare seriamente il cloud per le applicazioni UCC nei prossimi 24 mesi. Ancora maggiore, però, è l'interesse per il modello gestito. In due anni, tra il 34% e il 42% delle grandi aziende che hanno risposto alla nostra intervista considererà seriamente un modello premise-based ma gestito esternamente. Le aziende non ignorano il modello cloud, soprattutto nel momento in cui esso è disponibile per le esigenze delle grandi realtà, ma è evidente che stanno cercando un service partner che gestisca i propri investimenti in area UCC in continua evoluzione.

Le aziende non valutano le reali necessità degli utenti

Nonostante i decisori ritengano che gli utenti abbiano un buon livello di comprensione dei client UC e degli strumenti di enterprise social collaboration, il 75% sostenendo che la propria base utenti abbia almeno in una certa misura familiarità con i business social tools e, sorprendentemente, il 85% credendo che abbiano familiarità con i client UC mobili, soltanto il 42% degli utenti intervistati ha affermato di aver mai sentito parlare di UC clients. E' evidente la necessità di una maggiore consultazione della base utenti e di una maggiore profilazione; ma la nostra ricerca rivela anche un pericolo: il 21% ritiene che i propri utenti abbiano tutti le stesse necessità e il 13% non ritiene utile profilarli. Questa mancanza di conoscenza dell'utente mette a rischio il successo delle implementazioni UCC, a maggior ragione dal momento che i decisori indicano di basare i propri investimenti IT sul miglioramento dei processi di business e della produttività.

L'Italia in questo contesto

L'adozione delle UCC e le priorità: Italia

L'Italia può essere considerata, in qualche modo, un mercato UCC maturo, in particolar modo rapportato a quanto emerge a livello globale

- L'IP telephony (IPT) è una tecnologia UCC altamente adottata con una penetrazione riportata dalle aziende italiane pari al 78%, contro una media globale del 75%. Questi risultati pongono l'Italia ad un livello medio di maturità rispetto ad altre country oggetto del nostro studio e riflette l'immagine dell'Italia come di un mercato che si sviluppa secondo livelli sostenuti di investimento nell'infrastruttura di comunicazione.
- Le grandi aziende italiane riportano, inoltre, un tasso relativamente alto di adozione delle tecnologie UC tra cui team workspace e content tools così come di enterprise social software.

In generale, è importante notare che l'Italia sembra rientrare nei trend globali quanto ad investimento futuro nelle UCC.

- I decision-maker italiani si dimostrano interessati all'implementazione di standard UCC (unified messaging, presenza, soft phones).
- Un interesse ancora maggiore, anche questo in linea con i risultati globali, si concentra sulle mobile UCC, con un quarto di tutti gli intervistati che sostiene di avere piani per connettere i dispositivi mobili ad una piattaforma corporate UCC via mobile client nei prossimi due anni.

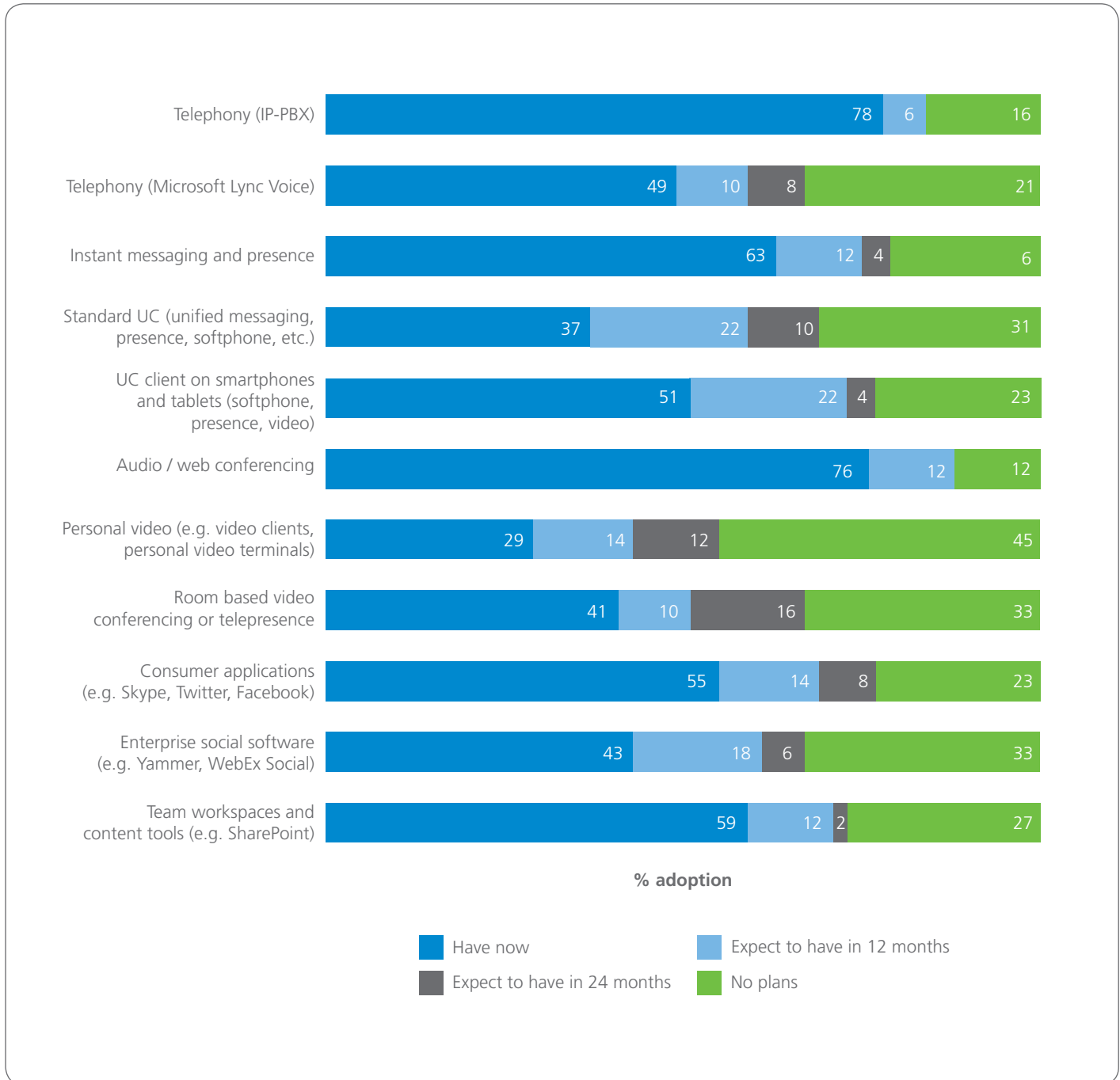
In generale, alta priorità all'investimento in nuove applicazioni UCC (standard UC, mobile UC, personal video e Lync, come già riportato da grandi aziende anche in altri paesi, il tutto con un basso indicatore di investimenti imminenti. Questo potrebbe essere il risultato del momento difficile che sta vivendo l'economia italiana. Fanno eccezione le aree standard UC e mobile UC: le aziende italiane sembrano, in questi ambiti, avere intenzione di tenere il passo delle altre country.

L'IP telephony (IPT) è una tecnologia UCC altamente adottata con una penetrazione riportata dalle aziende italiane pari al 78%, contro una media globale del 75%.

l'italia in questo contesto

Figure 1: UCC uptake in Italy

Which of the following do you have now, or expect to have in the future?



Source: Ovum

L'italia in questo contesto

Enterprise mobility e BYOD – un approccio aperto al supporto

Uno dei maggiori obiettivi della ricerca era comprendere l'impatto sulla strategia UCC e sul suo sviluppo riconducibile al crescente numero di mobile smartphone e tablet all'interno delle aziende – siano essi dispositivi di proprietà delle aziende stesse o dei dipendenti. Uno dei principali risultati emersi è che il successo delle UCC è sempre più misurabile attraverso l'adozione da parte degli utenti. Il successo delle UCC è sempre più nelle mani degli utenti finali e, questo, in senso letterale.

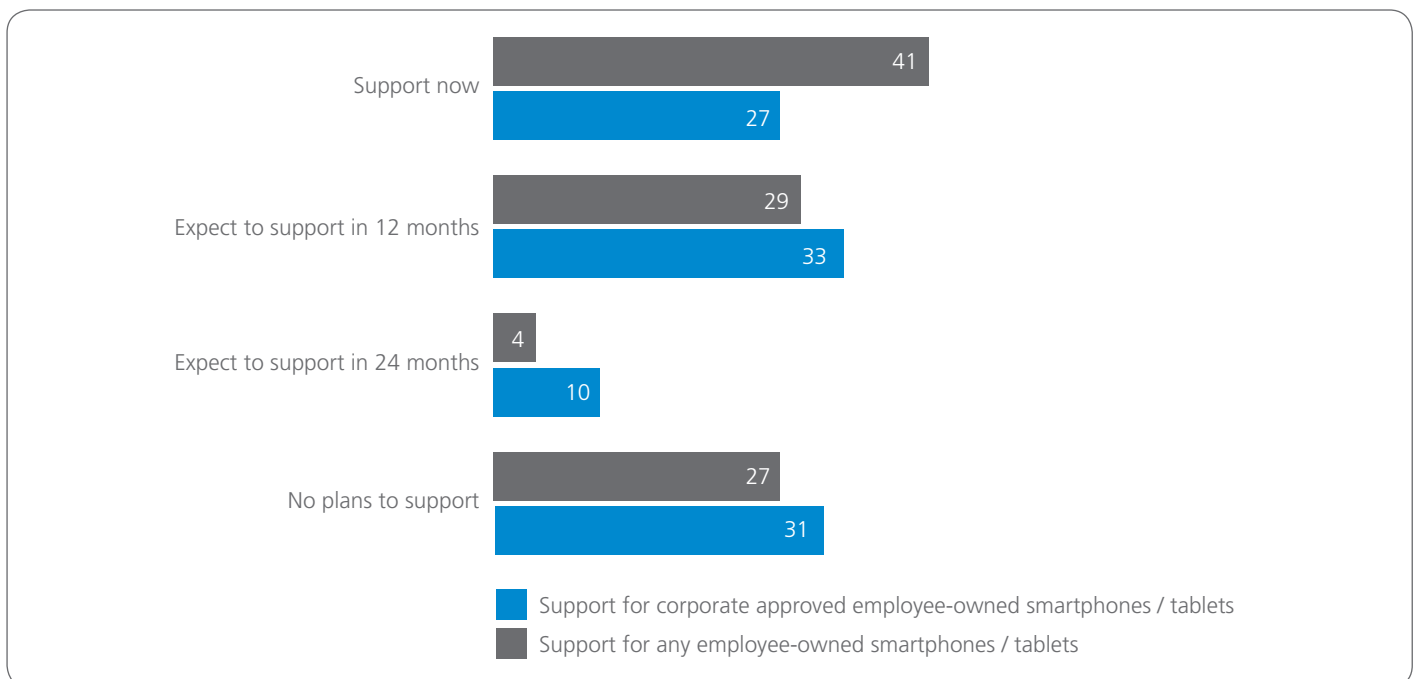
Quanti più dipendenti portano i loro propri dispositivi sul luogo di lavoro e li utilizzano per svolgere il proprio ruolo, tanto più le aziende stanno investendo in sistemi e soluzioni per gestire, mettere in sicurezza e supportare questi dispositivi. Interrogati sul tema BYOD, il 41% delle aziende italiane ha affermato di supportare gli smartphone e i tablet di proprietà dei dipendenti e il 27% supporta anche quelli introdotti in azienda non ufficialmente. Inoltre, un ulteriore 33% prevede di supportare, entro un anno, i dispositivi non ufficiali dei dipendenti (questo tipo di supporto prevede, in genere, almeno l'accesso alla corporate email).

Il supporto dell' 'approved' BYOD è in linea con i risultati globali, dove il 46% delle aziende dichiara di supportare un approccio 'approved' BYOD nell'ambiente lavorativo. L'espressione di volontà, da parte delle aziende italiane, di supportare nei prossimi dodici mesi qualsiasi dispositivo degli impiegati, anche quelli non approvati ufficialmente, è, invece, in contrasto con i risultati globali. La nostra ricerca indica come, entro un anno, il 60% delle aziende italiane supporterà qualsiasi BYOD, contro il 51% delle aziende non italiane.

Abbiamo poi chiesto ai dipendenti di aziende di grandi dimensioni in Italia se i loro datori di lavoro avessero un approccio BYOD. Tra coloro che utilizzano il proprio dispositivo personale, circa il 18% ritiene che il datore di lavoro ignori il BYOD e il 7% ritiene che, addirittura, ne sia scoraggiato l'utilizzo. Al contrario, il 40% degli impiegati di grandi aziende italiane intervistate ritiene che i datori di lavoro si aspettino o addirittura incoraggino l'utilizzo al lavoro di dispositivi personali. Il 45% ritiene che le aziende stiano semplicemente ignorando il BYOD, una percentuale superiore a qualsiasi altri paese in cui è stata condotta questa ricerca. I nostri ICT decision-maker sembrano in contrasto con questo atteggiamento così cinico; probabilmente gli utenti italiani sottostimano il livello di comprensione della problematica da parte delle proprie aziende.

Figure 2: BYOD support in Italy

BYOD support – Please indicate your plans to support employee-owned smartphones and tablets



Source: Ovum

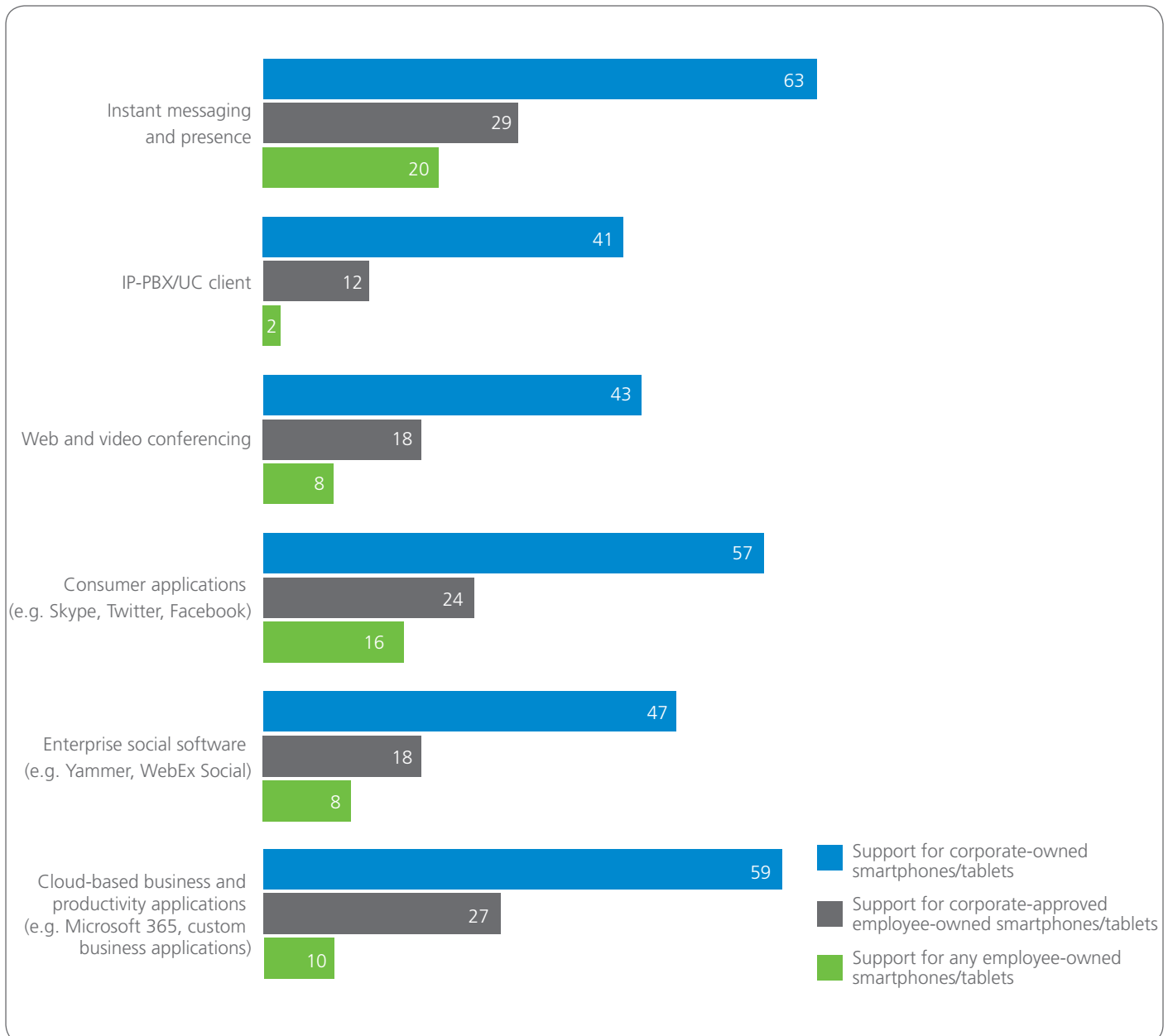
L'italia in questo contesto

Considerato l'elevato livello di attenzione per il BYOD riscontrato in Italia, emerge una significativa opportunità per le applicazioni in area UCC e per i servizi per i dispositivi. I dati sotto mostrano come, mentre le applicazioni core e quelle più innovative sono, fino ad una certa misura, supportate dai dispositivi di proprietà

dell'azienda, resta non supportata la gran parte dei dispositivi in azienda e di proprietà dei dipendenti. Con l'attuale software di application and mobile management, è attuabile la scelta di estendere queste applicazioni a prescindere dalla proprietà del dispositivo

Figure 3: Mobile UCC support – Italy

Device support – Which UC&C applications do you support on the following devices? Check all that apply



Source: Ovum

L'italia in questo contesto

L'interesse degli intervistati italiani per managed service riflette un trend globale

Attualmente in Italia, solo un terzo delle implementazioni IPT sono premises-based e gestite internamente con una tendenza ad affidare alla gestione esterna alcune applicazioni quali quelle team workspace, Lync telephony e standard UC. La propensione italiana ad utilizzare soluzioni tramite terze parti è significativamente più elevata rispetto ai dati rilevati a livello globale e molto più elevata rispetto alle controparti europee.

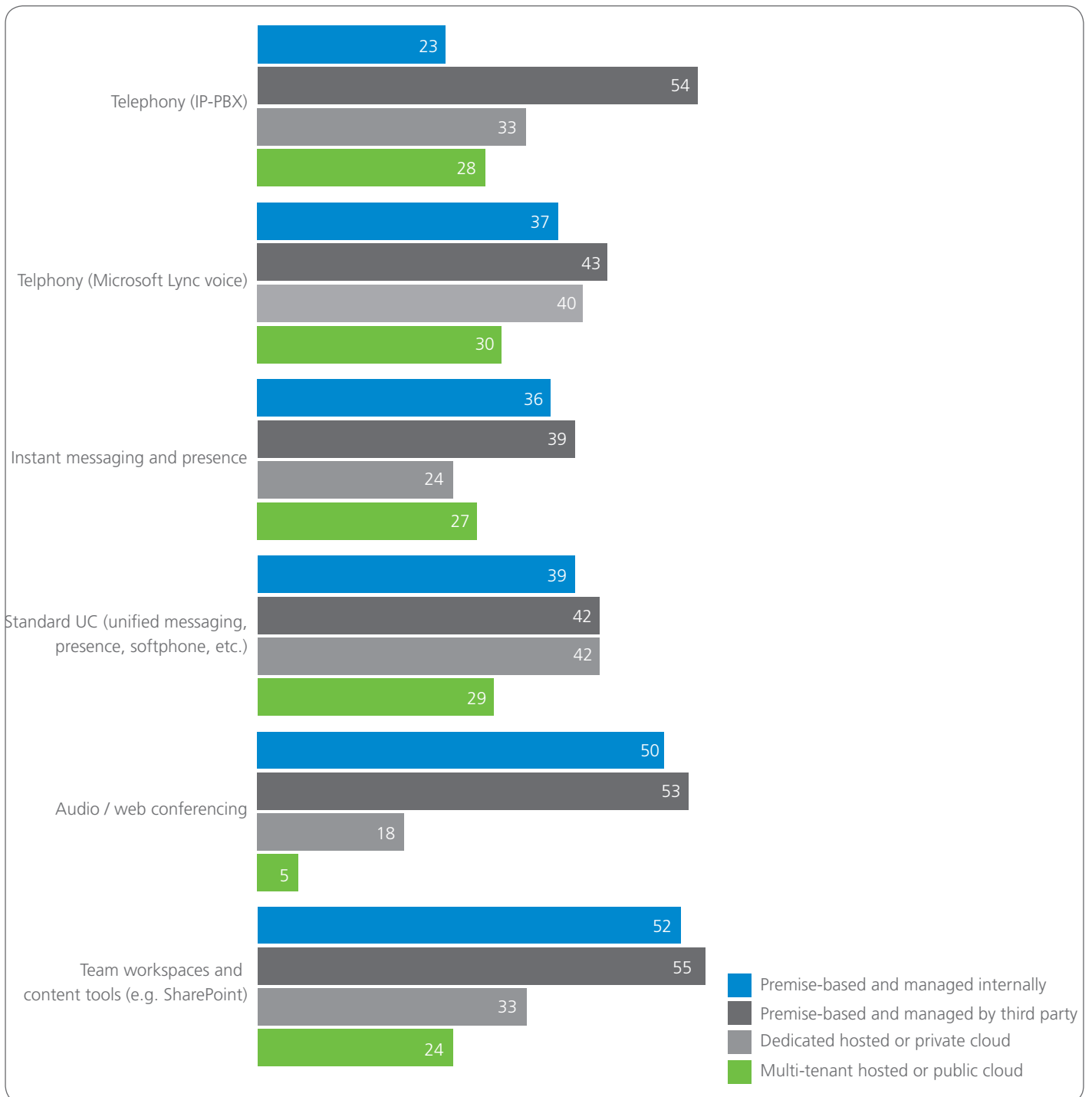
Inoltre, interrogati sul metodo di delivery preferito, gli intervistati italiani hanno affermato di essere ancora fortemente interessati alle soluzioni premise-based con gestione tramite una terza parte (managed services), in linea con la media riscontrata a livello globale. Gli italiani sembrano avere una preferenza per un approccio cloud, sia esso public o private. A livello globale, tra l' 8% e il 14% degli intervistati ha espresso una seria volontà di considerare il public cloud per le UCC per quanto riguarda tutte le applicazioni UCC, e tra 21% e il 31% ha espresso la concreta intenzione di considerare il private cloud. In Italia, questa disponibilità a valutare il private cloud per alcune applicazioni ha raggiunto il 42% e il 30% per il public cloud (contro il14% a livello globale). E' chiaro che le aziende italiane prenderebbero in considerazione UCC provider in grado di fornire una solida offerta di private e public cloud oltre ai normali servizi gestiti.

Attualmente in Italia, solo un terzo delle implementazioni IPT sono premises-based e gestite internamente con una tendenza ad affidare alla gestione esterna alcune applicazioni quali quelle team workspace, Lync telephony e standard UC.

l'italia in questo contesto

Figure 4: UCC delivery in Italy – a decision maker view

If you are considering new investment in the following in the next 24 months, which of the following delivery methods would you seriously consider? Check all that apply.



Source: Ovum

ulteriori dati

Further reading

Questo report offre uno spaccato della nostra ricerca globale sulle UCC e ha come obiettivo mettere in luce come i trend globali si riflettano sul mercato italiano. Sebbene molti trend abbiano un impatto più o meno diretto sulle imprese a livello locale dal momento che esse si trovano a esercitare gran parte del proprio business in mercati più maturi, sono emerse, per quanto riguarda le UCC, alcune peculiarità che differenziano il panorama italiano da quello globale.

Per maggiori informazioni ed approfondimenti, è possibile richiedere al contatto locale di Dimension Data il nostro global report Strategic, User-driven and Managed: the Future of Unified Communications & Collaboration.

about

About Dimension Data

Founded in 1983, Dimension Data plc is an ICT services and solutions provider that uses its technology expertise, global service delivery capability, and entrepreneurial spirit to accelerate the business ambitions of its clients. Dimension Data is a member of the NTT Group.

www.dimensiondata.com

About Dimension Data's 2013 Global UCC Study

In August 2007, Dimension Data commissioned research firm, Ovum (then Datamonitor), to conduct a primary research study on the attitudes towards unified communications, its adoption and perceived benefits. 390 IT Managers and 524 technology users from 13 countries were interviewed. This year's study has drawn even greater levels of participation with over 2,700 respondents from 18 countries. The report provides managers with a tool to understand current market conditions and identify best practices. The content of the report is ideally leveraged in the development of a UCC strategy.

www.dimensiondata.com/Solutions/UCC

About Ovum

Ovum is an independent ICT analyst firm with international presence. Ovum occupies a unique position with detailed insight across the increasingly overlapping worlds of enterprise technology and telecommunications. We provide our clients with independent and objective analysis that enables them to make better business and technology decisions.

This research project was led by Ovum's Enterprise Communications practice, which examines companies' adoption of communications services, working alongside Ovum's Consumerization practice that examines the rising tide of smart consumer devices and their impact on the enterprise IT function and its broader business.

www.ovum.com

disclaimer

Disclaimer

Tutti i diritti sono riservati.

Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta, resa disponibile tramite motori di ricerca o inviata in qualsiasi modalità, elettronica, fisica, tramite fotocopia, registrazione o altro mezzo senza il permesso di Ovum (an Informa business).

I dati del report sono da ritenere corretti al momento della pubblicazione ma non possono essere garantiti. Si noti che i dati, le conclusioni e le raccomandazioni espresse da Ovum si basano su informazioni raccolte in buona fede tramite fonti primarie e secondarie di cui non possiamo sempre garantire l'accuratezza. Di conseguenza, Ovum non può accettare alcuna responsabilità per azioni intraprese sulla base di informazioni che possono successivamente risultare non corrette.

Middle East & Africa

Algeria • Angola
Botswana • Congo • Burundi
Democratic Republic of the Congo
Gabon • Ghana • Kenya
Malawi • Mauritius • Morocco
Mozambique • Namibia • Nigeria
Oman • Rwanda • Saudi Arabia
South Africa
Tanzania • Uganda
United Arab Emirates • Zambia

Asia

China • Hong Kong
India • Indonesia • Japan
Korea • Malaysia
New Zealand • Philippines
Singapore • Taiwan
Thailand • Vietnam

Australia

Australian Capital Territory
New South Wales • Queensland
South Australia • Victoria
Western Australia

Europe

Belgium • Czech Republic
France • Germany
Italy • Luxembourg
Netherlands • Spain
Switzerland • United Kingdom

Americas

Brazil • Canada • Chile
Mexico • United States