

Unified Communications

White paper

Data di creazione: 19 luglio 2007

© 2007 Microsoft Corporation. Tutti i diritti riservati.

Le informazioni contenute in questo documento rappresentano l'attuale posizione di Microsoft Corporation nei confronti dei problemi discussi al momento della pubblicazione del documento. Per la necessità da parte di Microsoft di rispondere alle mutevoli condizioni del mercato, le informazioni fornite non impegnano in alcun modo Microsoft, che non garantisce l'accuratezza delle informazioni presentate dopo la data di pubblicazione.

Questo documento è esclusivamente per scopi informativi. MICROSOFT ESCLUDE OGNI GARANZIA ESPRESSA, IMPLICITA O DI LEGGE IN QUESTO DOCUMENTO.

Il rispetto di tutte le applicabili leggi in materia di copyright è esclusivamente a carico dell'utente. Fermi restando tutti i diritti coperti da copyright, nessuna parte di questo documento potrà comunque essere riprodotta o inserita in un sistema di riproduzione o trasmessa in qualsiasi forma e con qualsiasi mezzo (in formato elettronico, meccanico, su fotocopia, come registrazione o altro) per qualsiasi scopo, senza il permesso scritto di Microsoft Corporation.

Microsoft può essere titolare di brevetti, domande di brevetto, marchi, copyright o altri diritti di proprietà intellettuale relativi all'oggetto del presente documento. Salvo quanto espressamente previsto in un contratto scritto di licenza Microsoft, la consegna del presente documento non implica la concessione di alcuna licenza su tali brevetti, marchi, copyright o altra proprietà intellettuale.

Microsoft è un marchio registrato di Microsoft negli Stati Uniti e/o negli altri paesi.

Se non specificato diversamente, ogni riferimento a società, nomi, prodotti, domini, indirizzi di posta elettronica, persone, luoghi ed eventi è puramente casuale.

0707

SOMMARIO

INTRODUZIONE	4
LE SFIDE DEL MONDO DELLE COMUNICAZIONI	4
MICROSOFT UNIFIED COMMUNICATIONS	5
PRODOTTI	7
SOLUZIONI E VANTAGGI	8
VALORE DI BUSINESS	11
MODELLO BPIO (BUSINESS PRODUCTIVITY INFRASTRUCTURE OPTIMIZATION)	12
MESSAGGISTICA.....	13
MESSAGGISTICA IMMEDIATA E RILEVAMENTO DELLA PRESENZA	14
CONFERENZE	14
FUNZIONALITÀ VOCALI	15
RISORSE	15

INTRODUZIONE

Le tecnologie Microsoft Unified Communications integrano posta elettronica, messaggistica immediata, conferenze audio, video e Web in un unico sistema intuitivo, costruito in base alle persone, non alle tecnologie. E il sistema è Microsoft Office System, un prodotto conosciuto e apprezzato da utenti di tutto il mondo. Le aziende possono sostituire diversi sistemi con un'unica piattaforma Unified Communications, che permette di sfruttare al meglio l'infrastruttura esistente per i dati e le telecomunicazioni. I reparti IT possono garantire comunicazioni più flessibili e protette grazie a un'infrastruttura che semplifica la gestione e riduce il TCO.

Entro il 2010, l'80% delle aziende che hanno implementato processi di business basati sulle comunicazioni otterrà un significativo vantaggio competitivo e un notevole aumento dei profitti.
(Gartner, maggio 2006)

LE SFIDE DEL MONDO DELLE COMUNICAZIONI

Le innovazioni tecnologiche sviluppate negli ultimi due decenni hanno reso possibili nuove modalità di comunicazione, mettendo in contatto aziende e persone in ogni parte del mondo. Questa rapida trasformazione, oltre a consentire un aumento della produttività e a contribuire alla creazione di un mondo del lavoro più mobile, globale e sempre connesso, ha anche introdotto nuove sfide e nuove problematiche negli attuali ambienti aziendali.

- **Sovraccarico di comunicazioni.** Information worker e professionisti IT affrontano ogni giorno il difficile compito di gestire diversi sistemi di comunicazione: telefonia fissa e mobile, posta elettronica e vocale, telefonia VoIP (Voice Over Internet Protocol), messaggistica immediata e conferenze Web e video. Benché considerati indispensabili, molti di questi singoli strumenti di comunicazione spesso non interagiscono fra loro in modo ottimale per agevolare la collaborazione tra gli utenti e aumentarne la produttività. Attualmente, ad esempio, per fare una telefonata un information worker deve aprire la rubrica, cercare il numero di telefono e quindi comporlo sull'apparecchio. Questa situazione ostacola la produttività dei dipendenti, che sono costretti a uscire dall'applicazione in cui stanno lavorando ogni volta che devono comunicare con un collega. Per garantire una collaborazione più efficiente tra i dipendenti, le organizzazioni devono disporre di una soluzione in grado di semplificare le comunicazioni tra due o più utenti, consentendo al personale di accedere alle informazioni desiderate in qualunque momento.
- **Team, clienti e partner distribuiti.** Gli information worker delle aziende di oggi non si trovano necessariamente nello stesso edificio. Al contrario, le organizzazioni hanno spesso uffici, partner e clienti dislocati in tutto il mondo. Una scarsa interazione con clienti, partner e fornitori può causare una diminuzione delle vendite, un calo della fedeltà dei clienti e, in definitiva, una riduzione dei profitti dell'azienda. Inoltre, le organizzazioni devono essere in grado di risolvere rapidamente i problemi per ridurre i tempi di introduzione sul mercato di nuovi prodotti e servizi, in modo da ottenere un vantaggio competitivo e aumentare i profitti. Un sistema di comunicazione inefficiente può avere conseguenze estremamente negative: una perdita di produttività sia per gli utenti che per i team, ritardi dei progetti, processi decisionali incoerenti e maggiori costi di viaggio e per le comunicazioni. Organizzare riunioni e comunicare efficacemente nell'ambito di questo mercato globale comporta spesso un carico di lavoro elevato dal punto di vista logistico e finanziario. Partecipare di persona alle riunioni sottrae ai dipendenti tempo prezioso che potrebbe essere impiegato per rendere più produttivo il proprio lavoro.
- **Costi elevati delle comunicazioni.** I metodi di comunicazione tradizionali hanno costi elevati per le aziende. Le tariffe delle chiamate interurbane e internazionali, i costi di manutenzione di fax e sistemi di posta vocale e le spese per le trasferte contribuiscono a ridurre i margini di profitto delle organizzazioni. Sempre più attente agli utili, queste ultime cercano modalità di comunicazione e collaborazione più economiche. Tuttavia, questi nuovi metodi non possono limitarsi a garantire costi contenuti: devono anche essere completamente accessibili e intuitivi e non generare costi aggiuntivi, ad esempio per il supporto IT e la formazione del personale. In caso contrario, si rende necessario un reparto IT di grandi dimensioni e aumentano i costi globali di gestione.

L'information worker medio riceve 51 messaggi al giorno su diversi indirizzi (fino a 7)
(Harris, 2006)

- **Ambiente di rete eterogeneo e complesso.** Molte organizzazioni dispongono di un sistema di comunicazione interno frammentario, costituito da varie applicazioni di diversi produttori. Questa frammentazione complica l'utilizzo dei sistemi da parte dei dipendenti e rallenta le attività di deployment, gestione e aggiornamento dei sistemi da parte dei responsabili IT, che hanno difficoltà a far funzionare e gestire i vari sistemi PBX per le chiamate telefoniche, i sistemi di posta vocale, le soluzioni di posta elettronica e i sistemi di messaggistica immediata.

*Entro il 2007, il telelavoro sarà praticato da oltre 60 milioni di persone)
(Gartner, 2004)*

MICROSOFT UNIFIED COMMUNICATIONS

Microsoft Unified Communications offre alle organizzazioni una piattaforma estendibile di software e servizi che semplifica le comunicazioni tra gli utenti e migliora l'efficienza delle operazioni IT. Questa piattaforma consente di comunicare dalle applicazioni Microsoft Office tramite posta elettronica, messaggistica immediata, voce, dati, video e conferenze Web, con un livello superiore di sicurezza e affidabilità. I vantaggi sono numerosi:

- Possibilità di trovare i colleghi e collaborare con loro in modo semplice e rapido.
- Possibilità di comunicare da qualunque luogo e da un'ampia gamma di dispositivi.
- Rilevamento della presenza integrato in applicazioni desktop e line-of-business.
- Sicurezza, affidabilità e disponibilità di fascia enterprise in una piattaforma estremamente efficiente.

Le modalità di comunicazione e collaborazione tra gli utenti aziendali si sono trasformate in modo rapido e radicale, generando nuove esigenze e capacità che fino a pochi anni fa erano quasi inimmaginabili. Poter comunicare direttamente dal contesto dell'attività in esecuzione e contattare le persone giuste utilizzando il metodo più efficace aumenta la produttività e riduce i tempi dei processi decisionali. L'integrazione di questi vantaggi nell'infrastruttura esistente velocizza l'implementazione delle tecnologie di comunicazione, offrendo immediati vantaggi di business e contribuendo a creare un'infrastruttura di comunicazione basata sul software capace di evolversi di pari passo con le tecnologie.

Le tecnologie Microsoft Unified Communications supportano i seguenti carichi di lavoro e possono essere utilizzate in modo flessibile, tramite server gestiti internamente, servizi gestiti da partner o servizi gestiti da Microsoft.

- **Messaggistica:** consente di accedere a posta elettronica, posta vocale, fax, calendari e contatti in un'unica cartella della posta in arrivo da un'ampia varietà di client e dispositivi. La posta elettronica è diventata uno dei più diffusi e importanti strumenti di comunicazione. Di conseguenza, le organizzazioni sono più che mai tenute ad assicurarne il funzionamento e a proteggerla dalla perdita di dati e dalle minacce alla sicurezza, fornendo allo stesso tempo nuove funzionalità in grado di migliorare la produttività degli utenti.
- **Rilevamento della presenza:** consente di visualizzare in tempo reale lo stato dei dipendenti (in base alle informazioni del calendario, lo stato di accesso/attività e le preferenze dell'utente) all'intera organizzazione o solo a determinati colleghi, permettendo agli utenti di contattare subito la persona giusta utilizzando il metodo di comunicazione più appropriato. In un ambiente di lavoro in cui i team sono sempre più distribuiti geograficamente, questa funzionalità si rivela fondamentale per garantire la collaborazione. Un lavoro che avrebbe richiesto un'intera giornata, in attesa di ricevere il feedback di tutti i membri del team, oggi può essere completato più rapidamente, grazie alla possibilità di comunicare e collaborare in tempo reale.
- **Messaggistica immediata per le aziende:** consente di trasferire messaggi di testo in tempo reale via Internet o tramite una rete aziendale. Gli utenti aziendali hanno spesso adottato di propria iniziativa servizi pubblici di messaggistica immediata, come MSN® Messenger, AOL® Instant Messenger™ e Yahoo!® Messenger, mettendo a rischio la sicurezza dell'organizzazione. Riconoscendo i rischi, ma anche il valore, di questi servizi pubblici, molte organizzazioni hanno scelto di implementare un sistema di messaggistica immediata concepito appositamente per le aziende, per assicurare la massima protezione delle comunicazioni.

“Grazie alle funzionalità di rilevamento della presenza, non è più necessario chiamare più volte un dipendente solo per riuscire a trovarlo. Il vantaggio è enorme. Le aziende spesso sottovalutano la quantità di tempo perduto nel tentativo di stabilire una comunicazione.”
- Infineon

- **Conferenze:** consentono di creare riunioni virtuali, permettendo a gruppi di utenti di interagire e collaborare in qualsiasi momento, indipendentemente da dove si trovano. Gli utenti possono visualizzare presentazioni e documenti sul proprio computer mentre discutono con i colleghi tramite una linea telefonica, e l'interazione è resa più semplice grazie a domande scritte, chat individuali e così via. Le soluzioni per le conferenze permettono agli information worker di comunicare senza lasciare la propria scrivania, migliorando la produttività e l'efficienza.
- **VoIP basato su software:** è una soluzione per le comunicazioni vocali di nuova generazione che consente di comunicare attraverso una rete IP, riducendo i costi. Queste funzionalità di comunicazione vocale possono essere integrate nelle applicazioni più utilizzate, come posta elettronica, calendari, posta vocale, messaggistica unificata, messaggistica immediata e soluzioni per le conferenze, per offrire agli utenti un'esperienza ottimizzata rispetto all'esperienza frammentaria offerta dai sistemi legacy.



Sviluppo del mercato

Le tecnologie Microsoft Unified Communications si stanno diffondendo rapidamente nel mercato, come attesta l'ultimo Magic Quadrant pubblicato da Gartner per questo tipo di tecnologie. Secondo Gartner, "le organizzazioni interessate alle funzionalità Unified Communications dovrebbero conoscere la vision di Microsoft per l'evoluzione delle comunicazioni e prendere in considerazione progetti pilota e di valutazione".



Magic Quadrant di Gartner, giugno 2006

PRODOTTI

Le tecnologie Microsoft Unified Communications sono costituite dai seguenti prodotti, tutti basati su Windows Server Active Directory:

- **Office Communications Server 2007.** Basato sul successo di Microsoft® Live Communications Server 2005, Microsoft® Office Communications Server 2007 è il primo prodotto Microsoft che integra funzionalità VoIP avanzate, messaggistica immediata aziendale, rilevamento della presenza e soluzioni per le conferenze Web. Office Communications Server 2007 è una piattaforma per le comunicazioni in tempo reale potente, flessibile e basata su standard SIP (Session Initiation Protocol) che consente la gestione delle chiamate VoIP basata sul rilevamento della presenza e supporta le conferenze audio, video e Web e la messaggistica immediata all'interno delle applicazioni software, i servizi e i dispositivi esistenti.
- **Exchange Server 2007.** Le nuove funzionalità di Microsoft® Exchange Server 2007 offrono la protezione avanzata richiesta dalle aziende, l'accesso da qualsiasi posizione a posta elettronica, posta vocale, calendario e contatti desiderato dagli utenti e l'efficienza operativa necessaria per il reparto IT. La messaggistica unificata di Exchange 2007 supera i confini dei tradizionali sistemi di posta elettronica e posta vocale offrendo un'unica cartella della posta in arrivo che include messaggi di posta elettronica, posta vocale e fax, oltre a nuove caratteristiche come un operatore automatico con funzionalità vocali, che consente agli utenti di accedere alle proprie comunicazioni da qualsiasi telefono.
- **Exchange Hosted Services.** È costituito da quattro servizi gestiti che controllano le funzionalità antispamming, antivirus e di filtro dei contenuti (Hosted Filtering), la conservazione dei messaggi di posta elettronica e di messaggistica immediata (Hosted Archive), la continuità e il backup della posta elettronica (Hosted Continuity) e la crittografia della posta elettronica (Hosted Encryption), a complemento delle soluzioni di posta elettronica interne e in outsourcing. I servizi vengono aggiornati su base trimestrale e gli aggiornamenti più recenti includono l'integrazione dei servizi di directory per semplificare il provisioning degli utenti.
- **Office Live Meeting.** Microsoft Office Live Meeting offre uno spazio Web interattivo per le conferenze in cui gli utenti possono condividere file, distribuire flussi audio e video e collaborare. Con Office Live Meeting è possibile sviluppare idee in Microsoft® Office PowerPoint®, modificare documenti in Word e fare calcoli in Excel®, in tempo reale e ovunque ci si trovi. Insieme ad altre funzionalità Unified Communications come i servizi di telefonia, Live Meeting e Microsoft Office rappresentano la soluzione ottimale per la collaborazione in tempo reale.
- **Office Communicator 2007.** È un client per le comunicazioni integrato per Microsoft Office Communications Server 2007 che offre un'ampia gamma di modalità di comunicazione integrate con le funzionalità di rilevamento della presenza, incluse messaggistica immediata, trasmissioni vocali e video tra PC, condivisione delle applicazioni, integrazione con Live Meeting e con infrastrutture di telefonia aziendali o pubbliche per fornire capacità quali il controllo dei sistemi telefonici aziendali e l'integrazione con provider di conferenze audio.
- **Office Outlook® 2007.** Offre una soluzione integrata per la gestione del tempo e delle informazioni, la connessione all'interno e all'esterno dell'organizzazione e il controllo dei dati. Microsoft Office Outlook 2007 offre funzionalità innovative per eseguire ricerche immediate tra le informazioni, organizzare al meglio il lavoro e condividere dati con altri utenti in maniera più efficiente, il tutto da un'unica posizione centralizzata.
- **Office RoundTable™.** È un dispositivo di collaborazione audio/video con una videocamera a 360 gradi. Utilizzato in combinazione con Office Communications Server 2007, RoundTable assicura un'esperienza coinvolgente durante le conferenze, estendendo le riunioni tra diverse sedi. I partecipanti alla riunione, che si trovino in sede o in una postazione remota, possono visualizzare una panoramica di tutte le persone presenti nella sala riunioni e vedere i singoli partecipanti man mano che prendono la parola.



SOLUZIONI E VANTAGGI

Le tecnologie Microsoft Unified Communications utilizzano tutta la potenza del software per ottimizzare le comunicazioni per gli utenti finali, aumentare l'efficienza operativa dei professionisti IT e fornire alle organizzazioni funzionalità di protezione incorporate, operando allo stesso tempo come piattaforma per l'innovazione dei processi di business.

Comunicazioni ottimizzate

L'esperienza di comunicazione è per molti utenti frammentaria e disconnessa. Per le comunicazioni vocali occorre utilizzare il telefono fisso o il cellulare, per la posta elettronica e la messaggistica immediata il PC. La moltitudine di applicazioni e strumenti per la comunicazione finiscono per creare un ambiente caotico per gli utenti. Microsoft Unified Communications rompe questo schema di comunicazione tradizionale, consentendo agli utenti di comunicare e collaborare direttamente dalle familiari applicazioni desktop e mobili e passando rapidamente e con facilità da una modalità di comunicazione all'altra.

- **Comunicazioni con un clic.** Un'unica identità che collega tutte le informazioni sui contatti archiviate in Active Directory con tutte le modalità di comunicazione (telefono, conferenze, messaggistica immediata, posta elettronica, calendario) trasforma la comunicazione in un'esperienza personale, semplice ed efficace. È possibile trovare facilmente la persona con cui si desidera comunicare, verificandone la disponibilità, e scegliere il mezzo di comunicazione preferito, che sia il telefono, la messaggistica immediata, la posta elettronica o una conferenza. Poiché la funzionalità di rilevamento della presenza è integrata in applicazioni quali Microsoft Office, Office SharePoint® e le applicazioni line-of-business, basta un clic per comunicare senza lasciare le applicazioni utilizzate abitualmente.
- **Funzionalità Unified Messaging.** Exchange Server 2007 Unified Messaging consente agli utenti di accedere ai messaggi di posta elettronica, posta vocale e fax nel modo che ritengono più opportuno per la propria produttività. Questa funzionalità elimina la necessità di accedere ai messaggi utilizzando tre sistemi distinti (posta elettronica, posta vocale e fax), rendendo disponibili tutti questi tipi di dati in un'unica cartella della posta in arrivo. È inoltre possibile accedere alla posta elettronica utilizzando un telefono. Con Office Outlook Voice Access è sufficiente una chiamata per ascoltare la posta vocale e persino i messaggi di posta elettronica ricevuti. È anche possibile gestire il calendario, ad esempio per annullare riunioni o informare i partecipanti di un eventuale ritardo.
- **Accesso da qualsiasi posizione.** La piattaforma Microsoft Unified Communications fornisce un ambiente uniforme e integrato che consente di accedere ai dati da un'ampia varietà di dispositivi e posizioni. Questo tipo di ambiente permette di eliminare i tempi di inattività, offrendo la possibilità di accedere, ovunque ci si trovi e in qualsiasi momento, agli stessi potenti strumenti di collaborazione disponibili in ufficio. L'utilizzo della posta elettronica da computer portatili e dispositivi mobili è più semplice con Outlook Web Access, per l'accesso alla posta elettronica senza VPN, e con Outlook Mobile con Exchange ActiveSync®, per le funzionalità push della posta elettronica in tempo reale.
- **Collaborazione avanzata.** È possibile migliorare le proprie capacità di collaborazione grazie a una comunicazione più efficiente e alla possibilità di trovare rapidamente le persone desiderate, organizzare riunioni e condividere informazioni. Exchange Server 2007 offre potenti funzionalità di gestione del tempo e delle risorse, mettendo a disposizione informazioni sempre aggiornate sulla disponibilità degli utenti per pianificare le riunioni in modo efficace. Le difficili operazioni di pianificazione delle riunioni sono sostituite da teleconferenze vocali e video spontanee e ad hoc con colleghi interni e partner esterni, create con Live Meeting Service o Office Communications Server 2007.



“La possibilità di accedere alla rete da qualsiasi posizione aiuta il personale a seguire le varie fasi dei processi di business senza i ritardi che si verificavano quando era necessario attendere che una persona accedesse al computer e leggesse i messaggi di posta elettronica.”

- Accenture France

Aumento dell'efficienza operativa

I sistemi di comunicazione interni delle organizzazioni sono spesso costituiti da applicazioni e funzionalità eterogenee. Questa frammentazione ostacola i dipendenti nell'utilizzo dei sistemi e complica le attività di deployment, gestione e aggiornamento per il personale IT, generando insoddisfazione negli utenti e aumentando i costi globali di gestione delle risorse IT. Microsoft Unified Communications semplifica il deployment e la gestione dell'infrastruttura di comunicazione, garantendo una maggiore efficienza delle operazioni IT.

- **Riduzione dei costi dell'infrastruttura.** Le tecnologie Microsoft Unified Communications consentono alle organizzazioni di mantenere il software esistente, in modo da ridurre i costi dell'infrastruttura. Queste tecnologie sfruttano infatti gli investimenti effettuati in Active Directory ed Exchange Server per la gestione delle identità e l'archiviazione dei messaggi, riducendo di conseguenza il numero di sistemi da gestire. Essendo compatibili con un'ampia gamma di sistemi tradizionali e IP-PBX, sia in modo nativo che tramite gateway, consentono inoltre di ottenere i vantaggi per la produttività delle funzionalità Unified Communications senza la necessità di eseguire aggiornamenti dispendiosi e impegnativi. Le tecnologie Microsoft Unified Communications offrono infine un supporto immediato per le funzionalità di protezione avanzata, la gestione della conformità e della conservazione dei documenti, i sistemi mobili e l'unificazione della messaggistica, permettendo alle organizzazioni di consolidare gli investimenti effettuati nelle soluzioni di diversi fornitori.
- **Maggiore produttività degli amministratori.** Grazie alle funzionalità di gestione e centralizzazione delle directory incorporate nelle tecnologie Microsoft Unified Communications, i professionisti IT possono gestire facilmente utenti, server e impostazioni globali e monitorare l'intero sistema di comunicazione. Le aziende sono in grado di ridurre i tempi di gestione dei server e i costi di formazione, dal momento che le soluzioni Microsoft Unified Communications possono essere amministrate tramite gli strumenti di gestione esistenti, come Microsoft Management Console e Microsoft System Center Operations Manager, e configurate mediante una familiare interfaccia di scripting.
- **Flessibilità di scelta.** È possibile scegliere tra una piattaforma di comunicazione basata su software sviluppata internamente e una piattaforma in hosting, a seconda delle esigenze dell'organizzazione. I servizi Microsoft Unified Communications offrono flessibili soluzioni per la protezione e la gestione della posta elettronica, oltre a strumenti per la comunicazione e la collaborazione in remoto, che consentono di semplificare l'amministrazione IT e di ridurre i costi, permettendo alle aziende di dedicarsi ad attività di business più redditizie.

“Exchange Server è un'applicazione di importanza critica per la nostra azienda. Grazie alla riduzione dei costi per i server, il software e, soprattutto, il personale, i costi per la messaggistica si sono probabilmente ridotti a un terzo rispetto al passato.”
– **Insight Venture Partner**

Funzionalità di protezione incorporate

Alcuni dei più importanti requisiti dei sistemi di comunicazione riguardano la sicurezza, la conformità e la disponibilità. Le comunicazioni, dalla posta elettronica alla messaggistica immediata, sono costantemente minacciate da virus e spamming che, se non vengono tenuti sotto controllo, possono compromettere seriamente le attività di business. In un ambiente in cui sempre più strumenti elettronici vengono utilizzati quotidianamente, la sicurezza e la conformità rappresentano più che mai una preoccupazione prioritaria per i reparti IT. Le tecnologie Microsoft Unified Communications includono funzionalità di protezione incorporate che garantiscono la sicurezza, la conformità e la disponibilità dei sistemi di comunicazione aziendali.

Con il 31% dei dipendenti che utilizza applicazioni di messaggistica immediata in ufficio e il 78% che scarica software di messaggistica immediata gratuito da Internet, l'89% delle organizzazioni è vulnerabile a una crescente varietà di minacce per la protezione, la conformità e la produttività, che si aggiungono alle innumerevoli problematiche generate dai sistemi di posta elettronica esistenti.
(AMA e The ePolicy Institute, 2006)

- **Protezione da virus, spamming e altro malware.** Nella piattaforma Microsoft Unified Communications sono incluse diverse tecnologie che assicurano la protezione dalle minacce più recenti. Microsoft Forefront™ offre uno strumento antivirus interno per il controllo dei messaggi di posta elettronica e messaggistica immediata, mentre Exchange Hosted Filtering blocca virus e spamming prima che penetrino nella rete aziendale. Exchange Server 2007 e Office Communications Server 2007 offrono un supporto

incorporato antivirus e antispamming per posta elettronica, messaggistica immediata, conferenze e comunicazioni vocali. Infine, LiveMeeting è una soluzione per le conferenze Web completamente crittografata, con 9 livelli di protezione, ed è stata certificata da Siebel per attestarne la conformità ai più rigorosi standard esterni per la protezione.

- **Rispetto dei requisiti di conformità, governance e verifica legale.**

Alla luce dei recenti scandali finanziari e delle azioni illecite perpetrate da alcune aziende, il rispetto della conformità è diventata una priorità per i reparti IT. Le tecnologie Microsoft Unified Communications aiutano le organizzazioni a rispettare i requisiti di conformità alle normative grazie a funzionalità sviluppate appositamente a tale scopo. Exchange Server 2007 e Office Communications Server 2007 semplificano per i professionisti IT l'impostazione di criteri per tutto il ciclo di vita delle comunicazioni e consentono la gestione centralizzata dei documenti senza sacrificare i processi di business o la produttività degli utenti. Exchange Hosted Archive offre un ulteriore supporto per la conformità e la flessibilità di un deployment esterno.

"I nostri utenti sono entusiasti delle funzionalità di classificazione della posta elettronica... come amministratori, riteniamo che la possibilità di impostare e gestire i criteri di conservazione dei messaggi a livello centrale sia straordinaria."

– Windrush Frozen Foods

- **Funzionalità di fascia enterprise per la disponibilità.** Le tecnologie Microsoft Unified Communications sono state progettate per garantire livelli elevati di disponibilità, in modo da permettere il deployment di una piattaforma ottimizzata per la scalabilità e le prestazioni e garantire il funzionamento costante dei sistemi di messaggistica e comunicazione mission-critical. Ad esempio, Microsoft Exchange Server 2007 offre funzionalità di ridondanza dei dati onsite o offsite per i guasti dei server e dei dischi o per le situazioni di emergenza al fine di garantire la continuità di business, mentre Exchange Hosted Continuity Services assicura la continuità della posta elettronica gestita esternamente.

Una piattaforma per il futuro

Le tecnologie Microsoft Unified Communications offrono una piattaforma basata su software all'avanguardia, che si integra perfettamente con l'infrastruttura di messaggistica e telefonia esistente ed è in grado di adattarsi a esigenze di business in costante mutamento. Le funzionalità Unified Communications, rese disponibili tramite una soluzione software, garantiscono la flessibilità e la capacità dell'azienda di adottare le innovazioni man mano che si presentano sul mercato. Ogniqualvolta tecnologie emergenti o nuove esigenze di business richiedono un adattamento dell'infrastruttura di comunicazione aziendale, non occorre fare altro che aggiornare il software o scegliere servizi in hosting, senza intervenire in alcun modo sull'hardware.

"Non ci aspettavamo una crescita tanto rapida nell'adozione delle tecnologie Unified Communications. Oggi sono diventate la spina dorsale delle attività di business, essenziali quanto il telefono."

– Constellation Energy

- **Estensione dell'infrastruttura IT e delle applicazioni desktop esistenti.** Le tecnologie Microsoft Unified Communications possono essere integrate in un'unica posizione gestita tramite una soluzione software. Tale software riduce la necessità di effettuare ulteriori investimenti hardware e il suo elevato livello di interoperabilità ne assicura l'integrazione non solo con le applicazioni desktop esistenti, ma anche con l'infrastruttura IT generale.
- **Valorizzazione degli investimenti nei sistemi PBX grazie alle funzionalità VoIP basate su software.** L'installazione delle tecnologie VoIP di Microsoft, essendo basata su software, non richiede alcun supporto hardware. Microsoft Office Communications Server 2007 si integra completamente con l'infrastruttura di telecomunicazioni esistente, incluso l'attuale sistema PBX, sia in modo nativo su SIP, sia tramite un gateway e una rete PSTN (Public Switched Telephone Network). La tecnologia VoIP basata su software supporta la posta vocale e offre funzionalità di operatore automatico tramite l'integrazione con Microsoft Exchange Server 2007 Unified Messaging. L'utilizzo di Office Communicator 2007 come principale applicazione client offre inoltre agli utenti aziendali un'esperienza di comunicazione integrata.
- **Piattaforma estendibile.** Le tecnologie Microsoft Unified Communications includono un'ampia gamma di API basate su Web service e supportano l'integrazione con .NET, per consentire un rapido sviluppo e garantire l'estendibilità futura. Questa piattaforma estendibile per i Web service semplifica agli sviluppatori l'integrazione delle soluzioni Unified Communications con applicazioni line-of-business o di altro tipo. Microsoft supporta questi standard in previsione dell'importante ruolo che svolgeranno nelle comunicazioni future.

VALORE DI BUSINESS

Le tecnologie Microsoft Unified Communications offrono alle organizzazioni vantaggi significativi, tra cui una maggiore produttività individuale e dei team, funzionalità di collaborazione, miglioramento delle relazioni, protezione avanzata e scalabilità di livello enterprise. Garantendo un accesso immediato a membri dei team, partner, fornitori e clienti dislocati in differenti aree geografiche, fusi orari e organizzazioni, assicurano una trasmissione rapida ed efficiente di informazioni sempre aggiornate. Le organizzazioni possono migliorare i risultati dei team utilizzando le soluzioni Unified Communications per condividere idee e informazioni in modo più rapido ed efficace.

Principali vantaggi

- **Maggiore produttività del personale.** Le soluzioni Unified Communications migliorano la produttività individuale delle persone eliminando i ritardi nelle comunicazioni e fornendo efficaci funzionalità di condivisione delle informazioni. Sostituendo le tradizionali riunioni, a cui clienti, partner, fornitori e dipendenti dovevano partecipare di persona, con conferenze Web e funzionalità di collaborazione audio e video, le aziende evitano le interruzioni della produttività dovute agli spostamenti e possono dedicarsi al miglioramento delle principali metriche di business. L'aumento della produttività è alimentato anche dal miglioramento dei processi di business e delle comunicazioni tramite l'utilizzo delle soluzioni Unified Communications, che permettono ai team di contattare in tempo reale le persone appropriate, di comunicare con maggiore frequenza e di condividere più efficacemente le informazioni, riducendo di conseguenza i tempi necessari per la risoluzione dei problemi.
- **Riduzione dei costi.** Le organizzazioni che eseguono il deployment delle soluzioni Unified Communications sperimentano un tangibile impatto sui processi di business, e di conseguenza sugli utili, grazie a una superiore rapidità di risposta, una maggiore accessibilità e un miglioramento dei processi decisionali e di condivisione delle informazioni. L'eliminazione delle spese di viaggio è solo la prima delle potenziali possibilità di risparmio offerte da questi prodotti. Per le riunioni online, le sessioni di formazione o gli eventi, le conferenze Web rappresentano una soluzione efficace che consente agli utenti di collaborare persino con migliaia di persone, senza lasciare la propria scrivania. Grazie a Unified Communications, le aziende possono inoltre ridurre i costi delle chiamate telefoniche interurbane e internazionali, dal momento che i dipendenti possono contattare immediatamente le persone desiderate scegliendo tra diverse modalità di comunicazione.
- **Agilità di business.** Le funzionalità complete di comunicazione vocale, conferenze Web, messaggistica immediata e rilevamento della presenza disponibili nelle soluzioni Microsoft Unified Communications permettono di risolvere più rapidamente le problematiche aziendali negli attuali ambienti di lavoro. Queste funzionalità possono essere facilmente integrate con le applicazioni desktop e i sistemi di telefonia già utilizzati da numerose organizzazioni. Le interfacce familiari richiedono una formazione minima e la disponibilità di una suite integrata di strumenti di comunicazione migliora la capacità di risposta degli utenti. La possibilità per le organizzazioni di utilizzare la messaggistica immediata per velocizzare lo scambio di informazioni e le conferenze Web per organizzare regolarmente riunioni ad hoc accelera e migliora i processi decisionali, abbreviando la durata dei progetti e aumentando i profitti.
- **Miglioramento della collaborazione e delle relazioni.** Dalla gestione delle relazioni con i clienti e delle presentazioni commerciali all'amministrazione del supporto IT interno e dell'approvvigionamento, le organizzazioni possono disporre di tutti gli strumenti per agevolare le attività di collaborazione e stabilire relazioni più solide. Le conferenze Web rappresentano per i dipendenti un semplice metodo per condividere le informazioni e condurre dimostrazioni e training per diversi partecipanti interni ed esterni all'organizzazione. Office Communications Server migliora l'efficienza di business oltre i confini dell'organizzazione, estendendo le caratteristiche di messaggistica immediata e altre funzionalità Unified Communications a partner, clienti e fornitori.
- **Maggiore conformità.** La conformità alle normative continua a rappresentare una priorità per numerose organizzazioni. La mancata conformità può avere gravi conseguenze per le aziende, da sanzioni pecuniarie

“È sbalorditivo quello che il nostro personale IT è riuscito a fare. Abbiamo risparmiato oltre 1 milione di dollari su un budget di 8 milioni e decuplicato i risultati ottenuti in un anno.”
- Net.com

“Oggi il nostro ciclo di vendita si è velocizzato in media del 30%. Questo si traduce in un aumento dei nostri profitti di 1,5 milioni di dollari all'anno.”
- Fair Isaac

a condanne penali fino alla cancellazione dalle borse valori. Grazie al supporto incorporato nelle tecnologie Unified Communications di funzionalità per la gestione dei criteri di conformità e la verifica legale, le organizzazioni possono implementare con facilità e a costi contenuti criteri di conformità per le comunicazioni in formato elettronico.

Impatto economico

Nel 2006 Forrester Research, Inc. ha condotto una ricerca allo scopo di determinare l'impatto economico complessivo delle soluzioni Microsoft Unified Communications*. I risultati delle interviste a cinque aziende che hanno implementato soluzioni Microsoft Unified Communications sono stati raccolti in un case study composito su una società di servizi marketing con 2.000 dipendenti.

Lo studio mostra che le organizzazioni possono ottenere i seguenti vantaggi dall'implementazione di queste soluzioni:

- 1) Produttività a livello individuale e di gruppi di lavoro.
- 2) Risparmio sui costi di viaggio.
- 3) Estensione dei servizi aziendali a clienti in nuove aree geografiche.

L'analisi finanziaria fornita in questo studio illustra in che modo le organizzazioni possono valutare la proposizione di valore delle tecnologie Microsoft Unified Communications. Sulla base delle informazioni raccolte nelle interviste alle cinque aziende, Forrester ha calcolato un rendimento degli investimenti triennale adeguato al rischio pari al 193%, con un periodo di reintegrazione del capitale investito di 2 mesi.

Riepilogo dei risultati finanziari	Adeguamento al rischio
ROI	193%
Periodo di reintegrazione del capitale (mesi)	2,00
Costi complessivi (valore attuale)	(1.283.280 dollari)
Rendimento complessivo (valore attuale)	3.764.380 dollari
Totale (valore attuale netto)	2.481.100 dollari

ROI adeguato al rischio
Fonte: Forrester Research, Inc.

La ricerca condotta da Forrester è giunta alla conclusione che le soluzioni Unified Communications offrono alle aziende che adottano queste tecnologie di collaborazione un notevole vantaggio competitivo in termini di rafforzamento delle relazioni con clienti, fornitori e partner, oltre a un aumento della produttività e a un risparmio sui costi.

*Per ulteriori informazioni, vedere "The Total Economic Impact Of Microsoft Unified Communications Suite", agosto 2006, Forrester Research, Inc.

MODELLO BPIO (BUSINESS PRODUCTIVITY INFRASTRUCTURE OPTIMIZATION)

Il modello Microsoft per l'ottimizzazione dell'infrastruttura è stato sviluppato sulla base dei modelli Infrastructure Maturity Model di Gartner e Architecture Maturity Model del MIT (Massachusetts Institute of Technology) allo scopo di aiutare le aziende a pianificare e realizzare un miglioramento dell'infrastruttura IT in termini di capacità tecniche e valore di business. Questi miglioramenti includono:

- Riduzione dei costi di supporto di utenti e applicazioni desktop.
- Rendimento degli investimenti (ROI) più rapido grazie a un piano di spese IT più mirato e a un aumento della produttività degli utenti finali.
- Riduzione dei costi globali di gestione (TCO) tramite l'ottimizzazione delle operazioni, l'eliminazione degli sprechi e il contenimento dei costi di deployment dei desktop.
- Piattaforma migliorata per la fornitura di una gamma di servizi IT più sicuri ed efficienti ai sistemi desktop.
- L'obiettivo del modello BPIO (Business Productivity Infrastructure Optimization) è quello di incrementare la produttività in cinque aree principali: comunicazioni unificate, collaborazione, gestione dei contenuti aziendali, ricerca e Business Intelligence.

L'utilizzo di questo modello in collaborazione con Microsoft aiuta le organizzazioni a comprendere rapidamente il valore strategico e i vantaggi di business offerti dall'implementazione delle tecnologie Unified Communications. Nella figura seguente è illustrato il passaggio da un'infrastruttura IT di base a un'infrastruttura dinamica basata su Unified Communications e sono riepilogate le principali caratteristiche associate ai livelli successivi di evoluzione dell'infrastruttura.



Per ulteriori informazioni sul modello BPIO, fare clic [qui](#).

Le funzionalità Unified Communications comprendono quattro carichi di lavoro: Messaggistica, Messaggistica immediata e rilevamento della presenza, Conferenze e Funzionalità vocali. È possibile iniziare a ottimizzare l'infrastruttura IT implementando uno di questi carichi di lavoro a seconda delle specifiche esigenze e problematiche aziendali.

MESSAGGISTICA

Principali problematiche aziendali:

- Protezione inadeguata di proprietà intellettuale e informazioni riservate.
- Maggiore complessità e costi di gestione elevati per impedire violazioni della conformità a criteri e normative.
- Mobilità limitata o assente; non disponibile per l'intero personale.
- TCO più elevato per la gestione dell'infrastruttura di messaggistica.
- Difficoltà di garantire la protezione e la disponibilità dell'ambiente di messaggistica.
- TCO più elevato per la gestione e l'investimento in soluzioni di diversi fornitori.

Messaggistica - Modello di maturità			
DI BASE	STANDARDIZZATO	RAZIONALIZZATO	DINAMICO
<ul style="list-style-type: none"> • Funzionalità di posta elettronica di base con supporto IT minimo o decentralizzato. • Assenza di calendari o contatti condivisi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Soluzione di posta elettronica e calendario con protezione di base antivirus/antispamming/antiphishing e ripristino di emergenza. • Piattaforma di posta elettronica che supporta l'impostazione e la gestione di criteri per la posta elettronica a livello di organizzazione per soddisfare i requisiti di conformità aziendali. • Accesso remoto protetto online e offline a funzionalità di posta elettronica client all'interno e all'esterno del firewall. 	<ul style="list-style-type: none"> • Soluzione di posta elettronica e calendario con protezione antivirus/antispamming/antiphishing a più livelli e continuità di business per ridurre al minimo i tempi di inattività e le perdite di dati. • Piattaforma di posta elettronica che supporta avanzate caratteristiche di conformità che semplificano le operazioni di archiviazione, journaling, crittografia e applicazione dei criteri a livello di utente. • Accesso da dispositivi mobili a posta elettronica, calendari e contatti disponibile per oltre il 50% degli information worker. 	<ul style="list-style-type: none"> • Modello federato per le comunicazioni (ad esempio, posta elettronica, calendari, rilevamento della presenza) e i criteri (ad esempio, Information Rights Management, conformità).

MESSAGGISTICA IMMEDIATA E RILEVAMENTO DELLA PRESENZA

Principali problematiche aziendali:

- Perdite di tempo nel tentativo di verificare la disponibilità delle persone e individuare i metodi più appropriati per comunicare.
- Difficoltà di condivisione delle informazioni in un ambiente crittografato, autenticato e gestito.
- Difficoltà di impedire violazioni della conformità a criteri e normative.

Messaggistica immediata e rilevamento della presenza - Modello di maturità			
DI BASE	STANDARDIZZATO	RAZIONALIZZATO	DINAMICO
<ul style="list-style-type: none"> • Funzionalità di messaggistica immediata pubbliche, utilizzo ad hoc per le attività di business quotidiane. 	<ul style="list-style-type: none"> • Infrastruttura di messaggistica immediata protetta e gestita a livello aziendale, che sfrutta le informazioni in una directory unificata. • Funzionalità avanzate per il rilevamento della presenza integrate nelle applicazioni desktop per la produttività. 	<ul style="list-style-type: none"> • Funzionalità avanzate per il rilevamento della presenza integrate nelle applicazioni line-of-business. 	<ul style="list-style-type: none"> • Integrazione delle soluzioni Unified Communications, estensione ai processi di business e alle applicazioni line-of-business.

CONFERENZE

Principali problematiche aziendali:

- Difficoltà di collaborazione con team distribuiti in diverse aree geografiche.
- Spese di trasferta elevate per partecipare alle riunioni.
- Necessità di una soluzione distinta per le conferenze audio.
- Scarso utilizzo delle informazioni a causa della complessità delle comunicazioni e per la presenza di diverse applicazioni per la comunicazione.

Conferenze - Modello di maturità			
DI BASE	STANDARDIZZATO	RAZIONALIZZATO	DINAMICO
<ul style="list-style-type: none"> Utilizzo sporadico delle conferenze Web; sistema separato per il supporto delle conferenze audio. 	<ul style="list-style-type: none"> Soluzione per le conferenze Web standardizzata e supportata dall'IT. 	<ul style="list-style-type: none"> Soluzione per le conferenze Web/audio/video standardizzata, integrata e gestita dall'IT (server o servizio). 	

FUNZIONALITÀ VOCALI

Principali problematiche aziendali:

- Difficoltà di ottimizzazione delle comunicazioni degli utenti finali.
- Incapacità di integrare l'ambiente di comunicazione con le principali applicazioni aziendali.
- Difficoltà di integrazione dell'infrastruttura IT e dei sistemi di telefonia esistenti.
- TCO più elevato per la gestione dell'infrastruttura di comunicazione.

Funzionalità vocali - Modello di maturità			
DI BASE	STANDARDIZZATO	RAZIONALIZZATO	DINAMICO
<ul style="list-style-type: none"> Sistemi TDM PBX legacy, telefonia tradizionale, nessuna integrazione con le applicazioni desktop. Nessun sistema di posta vocale. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementazione pilota o deployment di telefonia IP, ma senza integrazione con i PC. Posta vocale disponibile solo tramite telefono. 	<ul style="list-style-type: none"> Integrazione dei PC con l'infrastruttura di telefonia IP e con telefoni PBX, utilizzando ad esempio i PC per effettuare e ricevere chiamate. Posta vocale integrata in una cartella della posta in arrivo unificata con posta elettronica e fax, accessibile dal client standard, disponibile per almeno il 20% degli information worker. 	<ul style="list-style-type: none"> VoIP basato su software (integrato con PSTN, senza telefoni PBX), PC utilizzati come principale dispositivo vocale per tutte le funzionalità di telefonia (effettuare e ricevere chiamate). Integrazione con l'ambiente di collaborazione e i processi di business.

RISORSE

Per ulteriori informazioni su Microsoft Unified Communications, visitare i seguenti siti.

Per i clienti

- Home page Microsoft Unified Communications: <http://www.microsoft.com/italy/office/uc/default.mspx>
- Per trovare il partner Microsoft più vicino: <https://solutionfinder.microsoft.com/>

Per i partner

- Microsoft Partner Program - Unified Communications: <http://www.microsoft.com/italy/Partner/default.aspx>