



Knowledge Box Spring 2006

Convegno / Roma 5 aprile 2006

**Real Time Collaboration: come
condividere la conoscenza in modo
efficace.**

Casi pratici

Elena Semplici

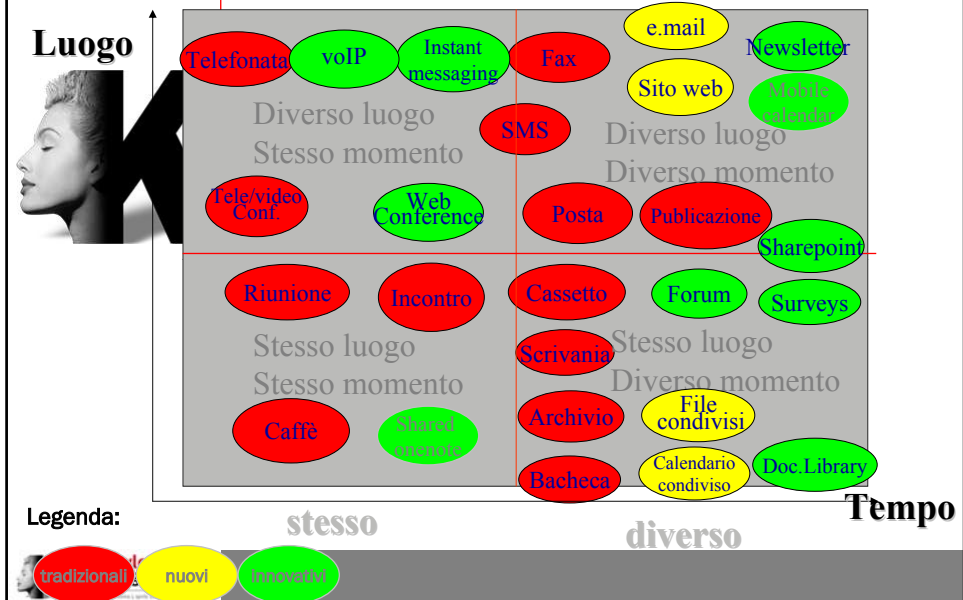
Solution Specialist Real Time Collaboration - Microsoft



Real Time Collaboration

- ◆ **Fattore chiave per la gestione efficace della conoscenza è la collaborazione**
- ◆ **La collaborazione asincrona diventa sincrona con la Real Time Collaboration**
 - Instant Messaging e collaborazione in tempo reale
 - Integrazione IT e telefonia
 - Web conferencing
- ◆ **Scenari applicativi**
- ◆ **Il caso Microsoft**
- ◆ **L'esperienza Telecom Italia**

La collaborazione oggi



Gli strumenti di comunicazione

Messaggistica istantanea

E-Mail

Telefonia Fissa e Mobile

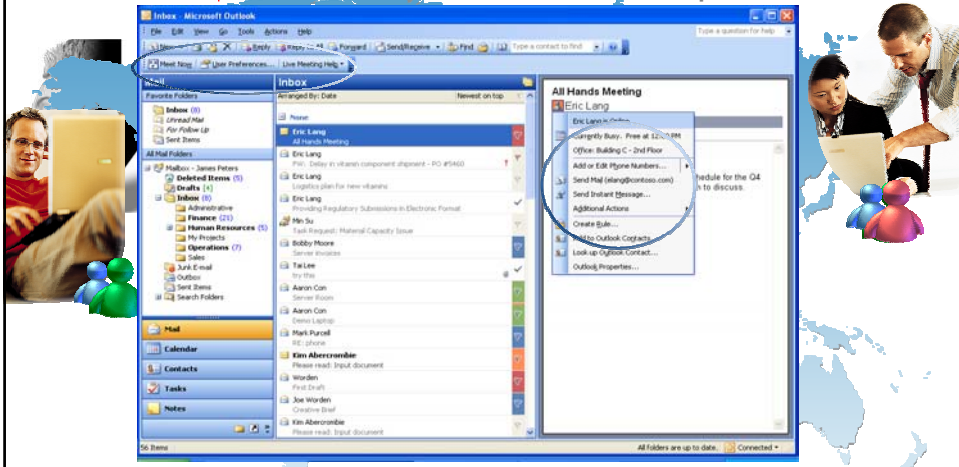
Audio & Video Conferenza

Ci sono da diversi anni, ma ...

- Tecnologie proprietarie
- Poco efficienti
- Costosi da acquisire e mantenere
- Non sono integrati
- Alcuni poco "User friendly"
- Scarsa attenzione alla sicurezza

Knowledge Box Spring 2006

Comunicazione & collaborazione più efficiente

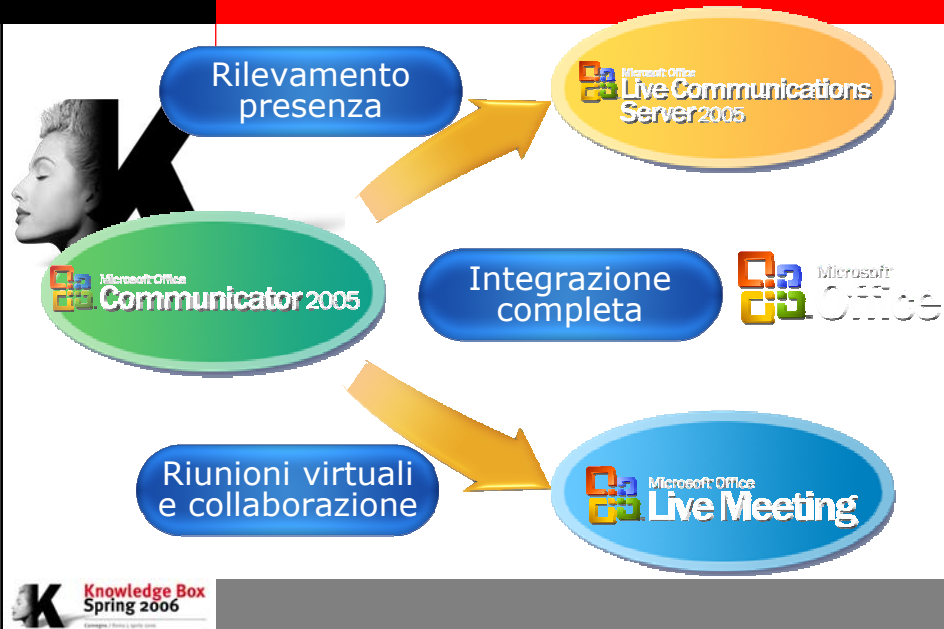


Presenza & Instant Messaging



- ◆ Secondo IDC, l'instant messaging aziendale è in continua crescita e può essere considerato un elemento standard dell'infrastruttura di comunicazione aziendale
- ◆ Ogni giorno, tra 28 milioni di utenti di classe enterprise, vengono scambiati 1 miliardo di messaggi istantanei.
- ◆ Il mercato dell'instant messaging dovrebbe proseguire su una curva ascendente almeno per i prossimi 5 anni.

I componenti della piattaforma



Live Communications Server 2005

Instant Messaging e altre funzionalità collegate permettono di comunicare e collaborare con colleghi, clienti, fornitori e partner in tempo reale e con semplicità.



- Collaborazione efficace grazie anche all'integrazione delle funzionalità di telefonia e video conferenza con i desktop e con l'infrastruttura
- Semplicità ed efficienza nella comunicazione con i colleghi
- L'integrazione tra gli strumenti a disposizione aiuta gli utenti nella gestione delle attività

In collegamento

- Indicatore presenza
- Testo, Audio, Video, Dati
- Connesso ai colleghi
- Integrazione IM Pubblica
- Utenti remoti

Basato su Standard

- API's programmabili
- Indicatore presenza nelle applicazioni

Riduzione Costi

- Decisioni più veloci
- Riduzione mail
- Riduzione VPN/RAS
- Riduzione Costi telefonici

Dati gestiti in sicurezza

- Crittografia e autenticazione
- Logging e Reporting
- Alta affidabilità e disponibilità
- Data Recovery
- Scalabilità

Integrazione tecnologica

- Microsoft Office System
- Windows Server System
- Team Sites and Portals
- Windows Active Directory
- Exchange Server
- SQL Server

Microsoft Office Communicator

Divisione applicazioni

Integrazione telefono

Integrazione applicazioni

Integrazione File

The screenshot shows the Microsoft Office Communicator application window titled "Anders Madsen - Conversation". The interface includes a menu bar (File, Edit, Actions, Tools, Help), a toolbar with icons for chat, video, and other features, and a main window divided into several panes:

- Participants (2):** Lists "Brenda Diaz" and "Anders Madsen" with status icons.
- Instant Message:** Shows a conversation history:
 - Brenda Diaz [3:15 PM]: Hi - do you have a moment?
 - Anders Madsen [3:15 PM]: Yes - let's use video as well.
 - System messages: "You have asked to have a video conversation with Anders Madsen. Please wait for a response or Cancel (Alt-Q) the pending invitation." and "Anders Madsen has accepted your request to have a video conversation."
- Video:** Displays a live video feed of Anders Madsen.
- Bottom Panel:** Contains a text input field with a "Send" button, a "Font" dropdown, "Emotions" icons, and a "Save As" button. Below the input field, it says "Last message received on 2/17/2005 at 3:15 PM.".
- Video Controls:** Includes buttons for "Switch Video", "Stop", and "Show Full Screen Video". A small thumbnail of Brenda Diaz is visible in the bottom right corner.

Live Meeting è la soluzione ideale per le riunioni a distanza



Knowledge Box
Spring 2006

- Indicato sia per le riunioni che per la formazione o per eventi con migliaia di partecipanti. I partecipanti sono coinvolti in modo attivo grazie a strumenti interattivi

- L'interfaccia intuitiva garantisce semplicità d'uso a tutti i livelli: organizzatori, speaker e partecipanti

- Ambiente di collaborazione attiva ed integrata con le applicazioni desktop (Office System)
- Pianificazione, Audio/Video, Chat, condivisione applicazioni



Live Meeting

Vs.

Trasferta

Allarga i confini: Collaborazione in tempo reale senza confini, trasferimento conoscenze veloce, customer satisfaction

Do More With Less: Migliore gestione del tempo, più attenzione sulle attività, formazione su vasta scala

Risparmio: Riduzione dei costi di trasferta e ottimizzazione del tempo. Condivisione rapida delle informazioni e maggiore rapidità nelle decisioni



◆ Biglietti Aerei	€ 750
◆ 1 giorno fuori ufficio	€ 1.000
◆ Pasti, Trasferimenti , etc.	€ 200
◆ Albergo	€ 350
Totale	€ 2.300



Knowledge Box Spring 2006

Convegno / Roma 5 aprile 2006

Esempi di scenari applicativi



◆ **Pubblica Amministrazione**

- Operatore di call center pubblico oppure impiegato ad uno sportello che rileva presenza esperto di un specifico argomento e richiede informazioni da dare in tempo reale al cittadino

◆ **Cross Market**

- Office Communicator utilizzato come dashboard intelligente e personalizzato per inviare alert utilizzando i tab



◆ **Finanza**

- Personal advisor che rileva presenza esperto di un specifico prodotto finanziario e richiede informazioni in tempo reale da dare al cliente

◆ **Settore Manifatturiero**

- Progettazione (vedi caso Volvo)

Esempi di impiego efficace della videocomunicazione



Servizio clienti	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Assistenza Clienti ◆ Assistenza clienti con consulenza di esperti fuori sede ◆ Assistenza tecnica
Corsi & Formazione	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Formazione forze lavoro ◆ Corsi con interventi di consulenti fuori sede ◆ Trasferimento di Know How (Corsi a Tecnici)
Finanza	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Gestione fusioni ed acquisizioni ◆ Approvazione degli investimenti ◆ Assistenza e riunioni con clienti ◆ Revisione del budget
Risorse Umane	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Interviste ◆ Assunzioni ◆ Colloqui

Esempi di impiego efficace della videocomunicazione



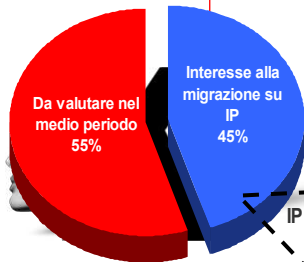
Ricerca & Sviluppo	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Sviluppi software ◆ Formazione su applicativi ◆ Condivisione sviluppi tra più laboratori
Operations	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Gestione di progetti ◆ Revisione progetti ◆ Pianificazione della produzione ◆ Ricerca malfunzionamenti ◆ Interventi tempestivi occasionali (Disaster Recovery)
Vendite	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Formazione forze vendita ◆ Riunioni ◆ Presentazione e corsi alla forza vendita ◆ Lancio nuovi prodotti

I vantaggi della videocomunicazione

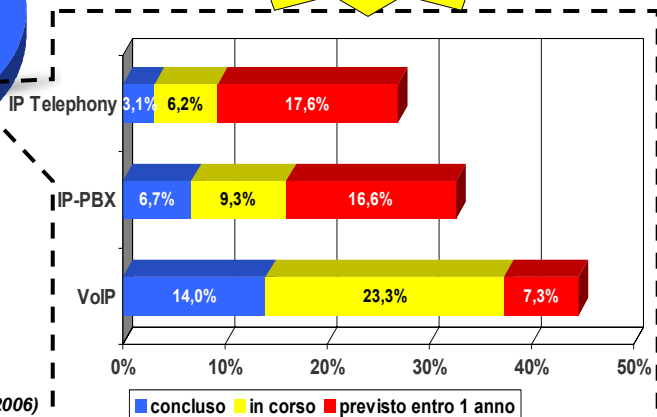


- ◆ Riduzione nei costi di viaggio e di spostamento
- ◆ Miglioramento della qualità della vita del personale
- ◆ Risparmio di tempo e un incremento nella produttività del lavoro
- ◆ Sviluppo nelle relazioni con i clienti
- ◆ Riduzione del time-to-market
- ◆ Efficientamento nei processi di selezione del personale

I progetti VoIP delle Aziende italiane



Oggi oltre 100.000 aziende
Fanno uso di VoIP/IP Telephony



Fonte: NetConsulting (survey 2006)



Knowledge Box Spring 2006

Convegno / Roma 5 aprile 2006

Real Time Collaboration: l'esperienza Telecom Italia

Telecom Italia: le esigenze



- ◆ Estendere i servizi di “presence” in rete e “instant messaging” al personale di tutte le business unit nel mondo
- ◆ Facilitare l'accesso per i dipendenti mobili e accrescere l'affidabilità generale delle comunicazioni in tempo reale.



- ◆ 2003: MS Live Communications Server 2003 per 25.000 dipendenti
- ◆ 2004: evoluzione della soluzione verso MS Live Communications Server 2005

I benefici



- ◆ Grazie alle funzionalità di messaggistica immediata e presenza in rete, disponibili anche per gli utenti fuori sede, Telecom Italia prevede di migliorare la produttività dei dipendenti mobili.
- ◆ *“Vogliamo che il personale possa contare su un accesso semplice e costante alle informazioni di cui ha bisogno, ovunque si trovi e addirittura impossibile con dispositivi meno potenti”*
- ◆ *Per Telecom Italia, “Live Communications Server è importante quanto la posta elettronica”*

Gli effetti



- ◆ La soluzione di real time collaboration consente al personale di comunicare in maniera più efficiente, non è più necessario riunirsi fisicamente in una stanza per incontrarsi.
- ◆ È possibile organizzare riunioni più brevi e mirate restando comodamente seduti alla scrivania, senza nemmeno interrompere il flusso di lavoro quotidiano.
- ◆ *“Live Communications Server sta veramente cambiando il modo di lavorare”*
- ◆ *Ormai viene utilizzato persino per organizzare riunioni tra persone che lavorano nello stesso edificio, contribuendo notevolmente ad aumentare la produttività”*



Knowledge Box Spring 2006

Convegno / Roma 5 aprile 2006

Real Time Collaboration: il caso Microsoft

Case Study: Microsoft



- ◆ **Live Communications Server**
 - Aumentata la velocità di risposta alle esigenze dei clienti
 - Tempo dedicato ai clienti: ↑ 15-20%
 - Tempo dedicato al supporto IT interno: ↓ 5%
 - Produttività individuale: ↑ 3%
 - Benefici in produttività annua: 48 milioni di dollari/anno
- ◆ **Microsoft Office Live Meeting**
 - Microsoft utilizza Live Meeting per sostituire 1 viaggio di lavoro ogni 5, con un risparmio che negli USA è pari a 40 milioni di dollari



Area	Metrica	Tecnologia
Comunicazione di gruppo	Risparmio di 68 min/settimana per persona; 26.000 utenti attivi	Con l'instant messaging, le domande veloci possono trovare una risposta subito. La presenza può essere verificata prima di chiamare un collega, riducendo i messaggi vocali e le chiamate di risposta.



Area	Metrica	Tecnologia
Produttività del team di supporto tecnico e di vendita ai Partner	Aumentata del 15-20%, lasciando maggior tempo disponibile per il supporto ai clienti	L'IM assicura un mezzo veloce di comunicazione ai team spesso in trasferta



Area	Metrica	Tecnologia
Stesura report per il supporto tecnico al cliente	80% completato entro un'ora	Con l'IM, l'addetto al supporto tecnico può ricevere in tempo reale l'aiuto degli esperti delle diverse aree tecnologiche mentre è al telefono con il cliente





Grazie!