

# APPLICAZIONI OFFICE A CONFRONTO

Feedback: redazione-cbr@edizionibig.it

DI GIANCARLO MAGNAGHI

**Per mettere a fuoco le rispettive strategie, abbiamo intervistato alcuni rappresentanti delle scuole di pensiero Microsoft, Open Office e Google**

Da qualche anno il mondo del software è alla ricerca di un'evoluzione dei modelli di business, poiché le tradizionali metriche utilizzate per stabilire il valore delle licenze d'uso del software standard, basate su numero di utenti, tipo di elaboratore utilizzato e tipo di sistema operativo, sono sempre più difficili da applicare nelle attuali architetture virtualizzate e con la pletera di terminali disponibili (PC, PDA, Smart Phone, terminali industriali). Per rispondere a questa necessità si sono sviluppati i modelli alternativi di licensing come Open Source, freeware, shareware, e i modelli di business (ASP, SaaS) in cui si paga l'utilizzo del software, considerato come un servizio, e si ispirano al

modello dei sistemi time sharing degli anni '60 e '70. Gli strumenti di produttività, conosciuti comunemente come *applicazioni office*, sono l'evoluzione degli strumenti di produttività individuale nati negli anni '80 con i PC (word processor, foglio elettronico, programma per le presentazioni, database personale, grafica), a cui si aggiungono le applicazioni Web nate negli anni '90 (posta elettronica, web, chat). In questo campo, Microsoft detiene una quota di mercato e un numero di utenti a livello mondiale sicuramente superiori al 90%. Infatti gli utenti della piattaforma Windows sono oltre un miliardo e mezzo e ci sono nel mondo 500 milioni di stazioni di lavoro che utilizzano MS office regolarmente acquistato. Tenendo conto del fenomeno della pirateria, che in Italia è del 51% e in alcuni Paesi asiatici e del terzo mondo è ancora superiore, il numero totale di utenti supera il miliardo. Le due piattaforme alternative al monopolio di Microsoft sono Open Office, la più significativa suite Open Source, e le applicazioni di Google, usufruibili via Web: due contendenti molto limitati rispetto a Microsoft, che si rivolgono a fasce di utenza particolari. Pur essendo feno-

meni nascenti, sono comunque esempi concreti e significativi del software Open Source e del software come servizio in rete. Open Office è particolarmente adatto ai privati, ai professionisti e alle organizzazioni dove è sufficiente una suite di prodotti di tipo tradizionale, senza particolari esigenze di mobilità, sicurezza, condivisione e integrazione con le altre applicazioni. L'Application Suite Google è invece particolarmente adatta ai lavoratori mobili che non hanno necessità di funzionalità sofisticate e alle piccole organizzazioni che non possono o non vogliono mantenere e aggiornare sistemi office locali. Tutte e due le soluzioni alternative sono in grado di scambiare documenti con Microsoft Office. È quindi possibile, per esempio, impostare un documento in MS Word, modificarlo con il word processor delle Google Apps, e infine importarlo e mantenerlo in Open Office. Pertanto queste soluzioni possono anche affiancarsi all'ambiente Microsoft, soprattutto nei casi più semplici in cui non è richiesta l'integrazione con programmi gestionali.

Per meglio chiarire, abbiamo intervistato alcuni rappresentanti di queste tre scuole di pensiero.

## OPEN BUSINESS

### Microsoft Office

A **PIER PAOLO BOC-CADAMO**, Platform Strategy Director di Microsoft, abbiamo chiesto:



#### *Come vede Microsoft l'evoluzione delle applicazioni di produttività individuale?*

Microsoft ha una lunga storia di strumenti di produttività individuale, partita con i PC Intel e Apple. Quando sviluppiamo una nuova versione di Office, cerchiamo di intuire i nuovi paradigmi di fruizione dell'informazione e di condividerli con gli utenti. Dalla produttività individuale tradizionale si è passati alla mobilità, alla necessità di condividere i dati nei gruppi di lavoro e di proteggere i dati trasmessi in rete, anche per garantire la tutela della proprietà intellettuale delle aziende. A partire da Office 2003, abbiamo dato enfasi al supporto delle attività collaborative in rete. MS Office si può integrare con la piattaforma di integrazione SharePoint Server, ma già all'interno di Office si possono realizzare forme di collaborazione peer-to-peer, utilizzando gli *office sharepoint services*. Inoltre lo strumento Groove permette a organizzazioni e individui che non dispongono di server per la condivisione, di creare spazi virtuali di collaborazione utilizzando risorse Microsoft presenti in rete, in cui le persone possono lavorare online e offline. Microsoft offre una soluzione completa basata su prodotti e servizi che permette a ogni cliente di implementare infrastrutture ottimizzate per le proprie esigenze. Alcuni servizi girano su Web e non devono essere necessariamente replicati su macchine locali e sono usufruibili sui terminali più diversi, come PDA e telefonini. Per esempio, Office permette di vedere la posta con diverse modalità e su qualunque tipo di

dispositivo, utilizzando *Outlook Web Access* o Outlook nella versione mobile. Si può utilizzare anche la voce, grazie alla comunicazione integrata, e si possono realizzare vari tipi di scenari. Per esempio Telecom Italia, utilizzando le tecnologie Microsoft, offre alle PMI servizi di mobilità che permettono di avere la posta elettronica sui server Exchange di Telecom pagando un canone mensile (modello SaaS). L'utente non si deve preoccupare dei dettagli tecnici e può anche disporre di funzionalità avanzate come il voice mail. Microsoft offre anche dei servizi online per piccole imprese e professionisti, sempre basati su Office, con una forte componente Web (*Office Live*), che ora si rivolgono prevalentemente al mercato americano, ma saranno introdotti progressivamente anche sul mercato italiano.

#### *Non pensa che gli attuali prodotti Office abbiano raggiunto un livello di complessità eccessivo per la maggior parte degli utenti?*

I prodotti MS Office sono ricchi di funzionalità, tanto che molti utenti utilizzano solo il 10% delle funzionalità di Office, ma questo 10% cambia al variare degli utenti. L'interfaccia utente di MS Office è "adattiva": gli strumenti si adattano automaticamente e mostrano all'utente solo i comandi utilizzati normalmente. È nostra cura far evolvere l'interfaccia utente in modo da nascondere la complessità e aumentare la produttività. Uno studio di Forrester Group dimostra che vari tipi di utenti grazie alla nuova interfaccia Office Fluent di Office 2007 hanno ottenuto incrementi di produttività anche del 60%. Inoltre nella piattaforma Office System sono presenti anche due componenti più "nobili", Project e Visio, che si rivolgono alla fascia alta dei knowledge worker e non sono

disponibili nelle offerte alternative. Spesso gli *oggetti* di office e di project sono incorporati dalle software house nelle applicazioni verticali (per esempio i diagrammi di Gant sono oggetti richiamabili da applicazioni esterne). Quindi Office viene utilizzato non solo come semplice strumento di produttività ma anche come fattore abilitante per le soluzioni aziendali, anche dalle soluzioni applicative di Microsoft, come CRM ed ERP. Un'azienda deve ragionare non solo su quello che vuole fare oggi, ma anche per lavorare nel futuro e gli strumenti devono essere in grado di rispondere alle sfide future. Il punto di forza di Microsoft risiede nella capacità di integrare i più svariati strumenti e ambienti, fornendo agli utenti le garanzie di funzionamento.

### Open Office e PLIO

La prima versione della suite alternativa a MS Office più diffusa, chiamata Star Office, fu svilup-



pata all'inizio degli anni 90, utilizzando prevalentemente il linguaggio Java, dalla software house tedesca Star Division, che venne poi acquistata da Sun Microsystems. Inizialmente Sun, che ha un gruppo di sviluppo dedicato a questa suite, distribuiva gratuitamente i codici eseguibili del prodotto, poi ne fece un programma Open Source a partire dal 1999, creando una comunità di sviluppatori e collaboratori seconda solo a quella di Linux. Negli ultimi anni si sono aggiunte anche Novell, IBM e Red Flag (distribuzione Linux cinese) con i loro gruppi di sviluppo. Gli sviluppi sono coordinati dalla community OpenOffice.org. L'attuale versione 2.3.1 è composta da elaboratore di testi (Writer), foglio elettronico (Calc), programma per presenta-

## OPEN BUSINESS

zioni (Impress), database (Base) e programma di grafica (Draw). Il formato utilizzato per i file è ODF (*Open Document Format*), definito dallo standard ISO/IEC 26300. Open Office può leggere e scrivere i più diffusi formati proprietari ed è stata la prima suite a produrre documenti in formato Acrobat pdf. È disponibile in un centinaio di lingue e dialetti, di alcune delle quali non esiste nemmeno la versione Microsoft, tanto da poter essere usato nella propria lingua madre da più del 90% della popolazione mondiale. Open Office è disponibile, oltre che per l'ambiente Windows, anche per gli ambienti Unix/Linux ed è in corso il porting per l'ambiente Apple. OpenOffice.org viene fornito con la licenza GNU LGPL (*Lesser General Public Licence*) e può essere usato gratuitamente per ogni scopo, sia privato che commerciale. Tra i molti progetti linguistici in corso, quello relativo alla versione italiana di Open Office è gestito dalla Associazione PLIO (*Progetto Linguistico Italiano OOo*), che raggruppa la comunità italiana dei volontari che sviluppano, supportano e promuovono OpenOffice.org.

Abbiamo chiesto a **ROBERTO GALOPPINI** dell'associazione PLIO:

### ***Come nasce e come opera l'associazione PLIO?***

Costituita nel 2007 come ONLUS, PLIO è un'associazione senza scopo di lucro che ha come obiettivo la crescita e la diffusione della piattaforma Open Office. Siamo tutti volontari e svolgiamo molti tipi di attività: di tipo tecnico (gestione dei test di qualità e compilazioni della versione italiana) e di comunicazione (organizzazione di conferenze, partecipazione agli organi di standardizzazione e ai

convegni, contatti con le istituzioni,). Siamo una cinquantina di persone, che tipicamente operano nel campo dell'informatica: sviluppatori, coordinatori delle attività della comunità, docenti, consulenti, manutentori. Alcuni si occupano professionalmente di realizzare installazioni basate su Open Office.

### ***Chi sono gli utenti di Open Office?***

I profili sono i più vari: studenti, professionisti, avvocati, PMI. Tra gli esempi più noti di organizzazioni che hanno adottato Open Office, possiamo citare Infocamere, l'ospedale Galliera di Genova e alcune banche.

### ***Come fa un'organizzazione a migrare a Open Office?***

Tipicamente i progetti Open Source, e quindi non solo Open Office, sono gestiti in insourcing dalle organizzazioni medio grandi e con l'aiuto di un partner esterno da quelle più piccole. Le migrazioni di carattere rilevante, che coinvolgono centinaia di utenti che utilizzano Office integrato con applicazioni di classe Enterprise, sono difficili per il fatto che i maggiori vendor e i system integrator non hanno ancora un'offerta strutturata per le migrazioni di massa, che comportano l'integrazione di sistemi ERP, CRM e simili, in cui Open Office non può competere con Microsoft Office, che è integrato con oltre 100.000 applicazioni.

### ***Esiste una lista di partner certificati per i progetti Open Office?***

Esiste una lista di società, ordinate per tipo di servizio, competenza, zona geografica, ma non esiste un processo di certificazione. Quindi chi si rivolge a queste aziende deve chiedere e verificare le referenze.

### **Google Applications**



I fondatori di Google avevano in mente un obiettivo chiaro: organizzare la massa di informazioni che circolano nel mondo e renderle accessibili e fruibili a tutti.

Dopo avere realizzato il motore utilizzato per oltre il 60% delle ricerche su Internet a livello mondiale, Google ha realizzato una linea di prodotti per organizzare e rendere disponibili le informazioni aziendali e fornire supporto anche per la gestione delle informazioni interne delle aziende, attraverso i motori di ricerca aziendali (Google Search Appliance e Google Mini) e una suite di strumenti di produttività (Google Apps) destinati sia all'uso gratuito da parte dei privati sia all'utilizzo da parte delle aziende (Google Apps Premier Edition). La suite comprende il servizio di mail Gmail, l'applicazione per la gestione condivisa delle agende Google Calendar, il servizio Google Talk per l'instant messaging, le applicazioni Start Page e Google Sites per la creazione di pagine html e l'applicazione "Documents" per la creazione e l'utilizzo condiviso di documenti, presentazioni e fogli elettronici.

Abbiamo intervistato **CARLO MARCHINI**, responsabile delle attività di Google Enterprise Italia, per conoscere l'offerta e le strategie di Google nel campo aziendale.

### ***Qual è il modello di business per la fruizione delle Google Apps?***

Per tutti i prodotti abbiamo la fascia consumer e la fascia enterprise. Abbiamo anticipato il fenomeno che Gartner Group definisce *consumerisation* che consiste nel traslare in ambito aziendale i prodotti e i servizi sviluppati per il mercato consumer, poiché l'innovazione che si

## OPEN BUSINESS

**Tabella 1 - Strumenti di produttività tradizionali**

Fornitore	Prodotto	Word Processor	Foglio elettronico	Presentazioni	Database	Grafica	Project
Microsoft	MS Office 2007	Word	Excel	Powerpoint	Access	Visio	MS Project
Google	Google Apps Premier Edition	Google Documenti	Google Documenti	Google Documenti	No	No	No
Open Office.org	Openoffice 2.3.1	Writer	Calc	Impress	Base	Draw	NO

trova oggi nel mondo consumer è molto più rapida di quella che si trova a livello aziendale. Google Enterprise adatta per le aziende i prodotti sviluppati per il mercato consumer e disponibili in forma gratuita sul Web. La suite Google Apps Premier Edition comprende tutti i prodotti consumer, ma con condizioni d'uso e garanzie diverse. Per esempio le mailbox per uso aziendale hanno 25 Gb di spazio per ogni utente, viene garantito un supporto via mail e telefonico (in inglese) 24x7x365, e vengono garantiti con un Service Level Agreement (SLA) i livelli minimi di servizio (disponibilità dei servizi del 99,9% su base mensile). Abbiamo appena reso disponibili all'interno di Google Apps Premier anche le tecnologie di sicurezza di Postini, la società specialista di sicurezza recentemente acquisita da Google, i cui prodotti sono già utilizzati da 40.000 aziende al mondo, con un totale di 14 milioni di utenti. La divisione Enterprise conta oggi circa 7.000 aziende clienti nel mondo, di cui quasi 200 in Italia, con referenze di grande prestigio come Confindustria, Istituto Nazionale per il commercio Estero (ICE), Marina Militare, Arma dei Carabinieri, NATO, Ministero degli Interni, CNIPA, le Regioni Lazio, Lombardia e Veneto e molte grandi aziende private.

### *Quali sono le motivazione degli utenti per utilizzare le Google Apps?*

Il modello di fornitura SaaS (Software as a Service), con un prezzo fisso per utente di 40 euro/anno, è interessante per qualunque tipo di organizzazione, dalla piccolissima azienda alla grande azienda. Il salto più difficile è quello culturale, perché passiamo da sistemi aziendali legacy a sistemi SaaS in cui le caratteristiche principali sono la possibilità di accedere da qualunque luogo, di essere sempre online e di collaborare: una serie di vantaggi differenti da quelli dei sistemi tradizionali. Le piccole e medie aziende possono decidere di spegnere il vecchio sistema di office automation per iniziare a lavorare in modo nuovo, con tutta una serie di vantaggi e riduzione dei costi. Per utilizzare le Google Apps è sufficiente un Web browser, quindi si possono utilizzare anche da qualunque terminale mobile dotato di un browser (smartphone, PDA, Notebook). Con Blackberry c'è un'integrazione completa in termini sia di agenda che di mail. Per quanto riguarda le grandi aziende, le Google Apps sono tipicamente appetibili non come sostituzione ma come integrazione dell'esistente, grazie alle interfacce di programmazione (API) che permettono di integrare le Google Apps Premier Edition con Exchange, Lotus Notes, Novell, ecc., e di mantenere un siste-

ma di messaggistica centralizzato, appoggiando al sistema Google una parte del personale (personale temporaneo e che si muove sul territorio, periferia aziendale, consulenti) anche in modo trasparente per gli utenti, poiché Google mail può essere utilizzato come Web mail ma può anche essere integrato con qualsiasi client di posta. Quindi è possibile effettuare una migrazione graduale affiancando Google Apps ai sistemi esistenti per poi eventualmente passare completamente a una visione SaaS, con il data center esternalizzato e costi bassissimi. Dal mercato provengono chiari segnali in questa direzione. Google punta molto sul mercato SaaS, con una forza vendita che raddoppia ogni anno, SAP ha annunciato che renderà disponibile il proprio ERP in modalità SaaS, Microsoft ha introdotto Office Live, IBM esce con la propria suite di Office Online.

### *Quanti sono gli utenti delle Google Apps?*

Tutti i 14.000 dipendenti di Google utilizzano Google Apps. A livello mondiale, i singoli utenti che utilizzano Google Apps sono circa 500.000. In Italia iniziamo ad avere anche importanti clienti aziendali, come Mondadori che utilizza le Google Apps per i corrispondenti esterni, mentre la Regione Veneto le fa usare dai Comuni più piccoli. **B**