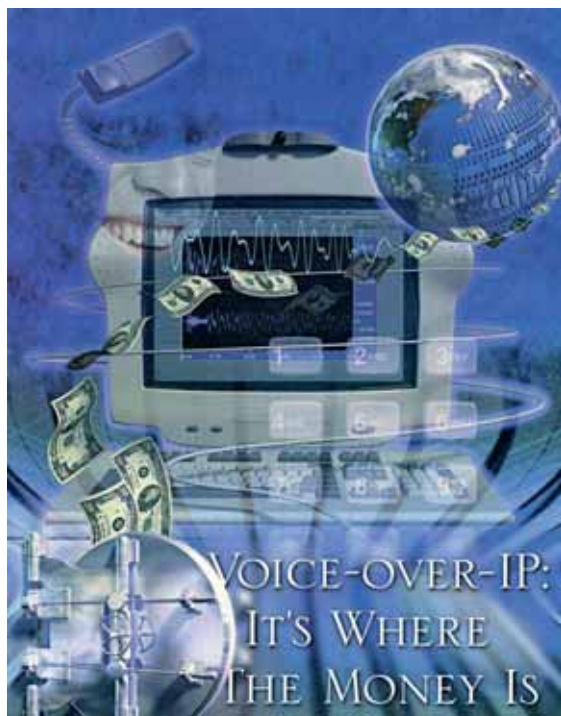


DI GIANCARLO MAGNAGHI

IL VOIP AVANZA SU TUTTI I FRONTI



Buona parte del traffico telefonico business in Italia viaggia ormai su sistemi VoIP (Voice over Internet Protocol) e gli utenti aziendali ne fanno un uso frequente nell'arco della giornata lavorativa. Le funzioni principali utilizzate sono ancora limitate e riconducibili alla comunicazione telefonica di tipo tradizionale, ma l'utilizzo è percepito positivamente a livello di efficacia, tanto che gli utenti sono per la maggioranza propensi a esplorare nuovi modi di utilizzo della piattaforma di comunicazione IP.

A rilevarlo è una ricerca condotta dall'Università Bocconi di Milano in collaborazione con Italtel e Cisco Italia, che ha coinvolto un campione di 6.600 utenti in quattro grandi aziende italiane utilizzatrici di sistemi VoIP. I risultati della ricerca sono stati presentati lo scorso giugno presso l'Università stessa al convegno intitolato "VoIP Impact 2008: innovazione nelle reti di telecomunicazioni e innovazione nel sistema produttivo del Paese".

Privati, aziende e PA: il 91% degli utenti aziendali usa la telefonia via Internet ripetutamente durante il giorno. Lo rivela uno studio della Bocconi, svolto in collaborazione con Italtel e Cisco

Secondo una stima dei ricercatori, la quota di mercato del VoIP originato da aziende adottanti è nell'ordine del 17,5% del totale del traffico del segmento business.

"Si tratta di circa 10 miliardi di minuti all'anno per il segmento business che sono originati da sistemi VoIP e vengono terminati sulla rete pubblica nazionale" spiega **Ferdinando Pennarola**, docente di Sistemi informativi e organizzazione aziendale alla Bocconi e coordinatore della ricerca. "Le aziende che hanno adottato i sistemi VoIP lo hanno fatto per una ragione sia di breve che di lungo periodo. Nel breve, si attendono una riduzione dei costi di comunicazione, nel lungo periodo si attendono di introdurre innovazioni organizzative abilitate da un nuovo modo di comunicare".

Dai risultati della ricerca, appare che il 54,2% degli utenti aziendali usa il sistema VoIP molte volte durante il giorno, il 26,8% spesso durante il giorno e il 9,9% raramente. Il 38,4% utilizza il VoIP più di tre ore al giorno, il 15,2% tra due e tre ore, il 20,8% tra una e due ore e il 14,3% da mezz'ora ad un'ora.

Gli utenti sfruttano però un limitato set di funzionalità, riconducibili agli usi tradizionali di un sistema di comunicazione. Il 23,5% dichiara, infatti, di utilizzare il VoIP in primo luogo per la chiamata telefonica, il 16,4% utilizza la rubrica telefonica aziendale e il 15,2% la selezione rapida del numero da chiamare. Circa il 60% degli utenti dichiara di essere propenso ad esplorare nuovi modi di utilizzo

APPUNTI

del sistema al fine di aumentare la propria efficacia nel lavoro, ma lamenta mancanza di tempo e di un'adeguata formazione e supporto tecnico. L'utilizzo del VoIP è associato positivamente da parte degli utenti a elevati livelli di efficacia, ma è utilizzato pienamente soprattutto da persone giovani "digital native" già abituate a utilizzarlo privatamente, e nell'ambito di team affiatati e abituati a condividere la conoscenza.

"Si conferma che i sistemi VoIP devono essere introdotti in azienda facendo attenzione alla formazione del personale e alla comunicazione interna del progetto. Solo le aziende che hanno investito significativamente anche in queste fasi hanno ottenuto tassi di uso più efficaci ed efficienti" spiega Pennarola. "Con il VoIP si possono fare molte cose, ma è indispensabile che il personale ne sia consapevole, convinto, e spinto all'esplorazione. Solo così si libera innovazione e si sfruttano al massimo gli

investimenti tecnologici effettuati".

"Il VoIP è stato, ed ancora è, motore per l'innovazione: non tanto in termini tecnologici, ma come traino per un nuovo modello di business" afferma **Giorgio Bertolina**, amministratore delegato di Italtel. "Partito come un nuovo modo di fare chiamate vocali, il VoIP è oggi la tecnologia di base per la realizzazione dei nuovi servizi e applicazioni della *Unified Communication*, capace di integrare telefono, video-teleconferenza e office collaboration. La Unified Communication è un'opportunità di efficienza e risparmio per le imprese e la pubblica amministrazione ed è in grado di migliorare la qualità della vita dei consumatori. Saranno infatti le applicazioni communication-centric a sostenere la crescita del mercato nei prossimi anni. Non solo per il segmento business, ma anche per quello residenziale e per la Pubblica Amministrazione".

Bocconi

^cB

Potenziamo la tua comunicazione.

UFFICIO STAMPA - PR
 ORGANIZZAZIONE EVENTI "INCENTIVE" E ROADSHOW
 GESTIONE E REALIZZAZIONE CONTENUTI ICT
 BRAND IDENTITY
 WEB DESIGN E SISTEMI DINAMICI
 REDAZIONE GIORNALISTICA TECNICA
 PUBBLICITÀ
 CONSULENZA MARKETING

WWW.MARCOMM.IT - info@marcomm.it

MARCOMM
 MARKETING & COMMUNICATIONS