

Mariano Corso, Professore del Politecnico di Milano, fa parte della Commissione che valuterà le candidature del premio Forum UCC 2010.

Il Forum UCC gli ha rivolto alcune domande.

Mariano Corso é Professore di Prima Fascia al Politecnico di Milano,



con forte esperienza maturata nella docenza universitaria, formazione avanzata, ricerca e consulenza strategica e organizzativa, acquisita a livello nazionale ed internazionale. E' cofondatore e membro del comitato scientifico degli Osservatori *ICT&Management* della School of Management del Politecnico di Milano e responsabile Scientifico di diversi Osservatori Permanenti tra cui "Enterprise 2.0", "ICT Strategic Sourcing" e "ICT in Sanità", nonché Direttore Scientifico della Management Academy for ICT Executives del MIP e della ricerca "Nuove Competenze per gli ICT Executives". Tra le altre esperienze è stato consulente della Regione Lombardia, Advisor nel progetto di benchmark del modello IT Amministrazione – CONSIP per lo sviluppo e la gestione dei sistemi informativi del MEF ed è Direttore Scientifico del Progetto di assessment ICT e supporto al piano evolutivo per la Provincia Autonoma di Bolzano finalizzato alla individuazione di un percorso di evoluzione per la Ripartizione Informatica Provinciale. E' autore di numerose pubblicazioni di cui oltre 120 a livello internazionale.

Forum UCC: Cosa si attende dalla esperienza di far parte della Commissione del Premio Collaborazione e Comunicazione Unificata? In particolare, quale pensa sarà il criterio più difficile da applicare nella valutazione delle candidature

Mariano Corso: Il premio è un'interessante occasione per conoscere meglio alcuni progetti realizzati mettendo in evidenza le best practices a livello italiano. Un elemento interessante che però sarà abbastanza complesso da valutare nei diversi progetti è l'impatto delle soluzioni di Unified Communication & Collaboration sui processi aziendali e in particolare la comprensione di come questi vengono riorganizzati e possono trarre benefici dall'implementazione di queste nuove tecnologie.

Forum UCC: A suo giudizio quale è l'area applicativa UCC che è attualmente più diffusa? E,

per contro, quale il settore applicativo UCC che ha maggiori difficoltà di diffusione? E per quali motivi?

Mariano Corso: La Unified Communication & Collaboration può essere analizzata alla luce di tre dimensioni o ambiti di analisi: la tecnologia abilitante intesa come migrazione della telefonia su rete IP, i servizi applicativi e la possibilità di accedere tramite dispositivi mobile ai servizi e alle applicazioni aziendali (multicanalità). Dagli studi dell'Osservatorio Enterprise 2.0 del Politecnico di Milano emerge come, all'interno del campione di riferimento, la diffusione dei servizi applicativi (tra cui servizi di rilevazione della presenza, instant messaging, web conference, servizi per la condivisione di documenti) sia la dimensione che presenta un livello di maturità e diffusione maggiore, questo può dipendere dalla capacità di soddisfare in maniera semplice ed efficace le sempre crescenti esigenze di comunicazione e collaborazione all'interno delle organizzazioni. Anche la dimensione tecnologica presenta un buon livello di diffusione, invece, la dimensione legata al tema dell'accesso multicanale ai servizi aziendali è un po' più arretrata in termini di maturità, questo è dovuto al fatto che queste iniziative spesso riguardano solo alcune specifiche figure aziendali o rimangono confinate ad alcune particolari funzioni aziendali.

Forum UCC: Ritieni che in generale nei progetti di UCC si ponga adeguata attenzione alla user experience, intesa come fruibilità lungo la filiera dei processi di business?

Mariano Corso: Sicuramente la user experience è un tema che nei progetti di Unified Communication & Collaboration non deve essere sottovalutato e che influenza il successo dell'iniziativa.

Forum UCC: Cisco v/s Microsoft. Certo sono due grandi protagonisti (dalle infrastrutture di rete al front-end applicativo), ma quale sarà il protagonista nel mercato UCC? E in Italia cosa accadrà?

Mariano Corso: Si tratta di due player di primissimo piano con background, competenze molto diversi, credo che continueranno entrambi ad essere protagonisti del mercato dell'UCC, ma con focus e posizionamenti diversi. Le eventuali aree di sovrapposizione che si verranno a creare saranno uno stimolo competitivo di cui il mercato beneficerà. Sono anche convinto che si andrà sempre più verso soluzioni aperte ed interoperabili che lasceranno al cliente la possibilità di comporre soluzioni miste.

Forum UCC: Nel mercato dei servizi UCC i telecom provider sapranno avere un ruolo significativo in Italia? Ovvero sapranno unire l'offerta delle aziende con le esigenze del mercato sia in ambito business che consumer?

Mariano Corso: La tipologia di aziende che forniscono soluzioni di Unified Communication & Collaboration è sempre più eterogenea e si sta ampliando arrivando ad includere non solo le aziende che tradizionalmente si occupano della fornitura di servizi ma anche organizzazioni provenienti dal mondo delle telecomunicazioni. I telco operator, in particolare, stanno cercando di modificare e ampliare la propria offerta di prodotti e servizi per cercare di soddisfare le necessità di un mercato della domanda di soluzioni di Unified Communication & Collaboration variegato sia dal punto di vista della dimensione sia del settore.