

Maurizio Pizzonia, ricercatore presso l'Universita' degli Studi Roma Tre, fa parte della Commissione che valuterà le candidature del premio Forum UCC 2011. Il Forum UCC gli ha rivolto alcune domande.



Maurizio Pizzonia è ricercatore presso l'Universita' degli Studi Roma Tre, docente di sicurezza informatica e di sistemi operativi presso la facoltà di Ingegneria e coordinatore scientifico del Microsoft Innovation Center di Roma per la collaborazione e comunicazione unificata. La sua attività di ricerca ha toccato la visualizzazione delle informazioni, l'analisi e monitoring di Internet, e recentemente la comunicazione unificata e la sicurezza in ambito cloud computing e outsourced database. Ha sempre posto grande attenzione agli aspetti applicativi e alle collaborazioni con industrie e consorzi industriali tra cui Juniper, Microsoft, Altran,RIPE, NaMeX, GARR.

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?

Maurizio Pizzonia: Ringrazio Forum UCC per questa opportunità. E' una iniziativa certamente interessante che permette di avere una panoramica dei migliori progetti di UCC in Italia, oltre che di stimolo all'adozione di queste tecnologie e alla diffusione della cultura della UCC. Interessante anche la suddivisione in "categorie" per dare a varie tipologie di organizzazioni la possibilità di mostrare ciascuna il proprio specifico modo di intendere l'UCC. Per quanto riguarda i criteri, penso che alcuni rappresentano una vera sfida per la valutazione, ad esempio il grado di "indispensabilità e criticità" o le modalità di sensibilizzazione dell'utenza. Tuttavia ritengo giusto l'impostazione di tali criteri che colgono praticamente tutti gli aspetti importanti di un progetto UCC.

Forum UCC: A suo giudizio quale è l'area applicativa UCC attualmente più diffusa? E, per contro, quale il settore applicativo UCC che ha maggiori difficoltà di diffusione? E per quali motivi?

Maurizio Pizzonia: Beh, oramai le chat sono usate in tutti gli uffici come ausilio a varie attività che richiedono comunicazione a basso contenuto informativo (es. organizzazione meeting, comunicazione link, ecc.) Devo dire che questi usi sono in un certo senso ancillari a comunicazioni più importanti che normalmente passano via telefono o sono effettuate dal vivo. Invece, il sogno della vera comunicazione unificata in cui si sceglie il canale che più ci piace indipendentemente dal luogo in cui ci si trova, e i meeting si fanno sempre in remoto, è raramente realizzato e spesso solo all'interno di una organizzazione. I motivi penso siano per lo più dovuti ad una scarsa maturità dell'offerta di servizi che interconnettono realtà diverse. A tutt'oggi una teleconferenza (ma a volte anche un' audioconferenza) via Internet ha buone probabilità di essere funestata da perdita di connettività o cali di banda. Se dovessi citare un ambito applicativo difficile direi il telelavoro, dove a fronte di un potenziale vantaggio enorme per tutti ci sono dei vincoli legali, sindacali e di percezione della produttività che a volte sono insormontabili, soprattutto nelle PA.

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

Maurizio Pizzonia: Da un punto di vista progettuale l'aspetto della user experience è in gran parte ereditata dal prodotto che si adotta, tranne forse per ciò che riguarda la "qualità" di certi aspetti (es. video e voce) dove il dimensionamento è fondamentale. Rispetto all'usabilità in rapporto ai processi di business penso che la sfida sia ancora molto aperta. Raramente vedo entusiasmi per proposte innovative dal lato dei clienti, che ovviamente ne percepiscono il rischio, almeno in Italia.

Penso che sia un ambito su cui si possano fare delle innovazioni interessanti. La sfida è trovare delle idee che siano trasversali.

Forum UCC: Quali sono i protagonisti del mercato UCC?

Maurizio Pizzonia: Lascio ad altri il piacere di sciorinare nomi noti di produttori di software, di content provider, o di operatori TLC.

Mi permetta invece di dare una risposta elusiva ma secondo me, forse, più profonda. Io penso che i veri protagonisti siano gli utenti, soprattutto quelli entusiasti e quindi soprattutto i giovani che non hanno problemi a sfruttare a pieno le tecnologie, ma anzi integrano tali tecnologie nelle loro vite.

Forum UCC: Nel mercato dei servizi UCC i telecom provider hanno un ruolo significativo? E questo sia in ambito business - Enterprise e Pmi - che consumer?

Maurizio Pizzonia: Il loro ruolo è significativo nel fornire la interconnessione di base soprattutto nei progetti enterprise. Per il mercato Pmi e consumer invece mi sembra che non stiano facendo molto. E' un peccato perché penso che proprio gli operatori di telecomunicazioni abbiano la maggiore sensibilità alle problematiche di qualità che in questo momento affliggono le comunicazioni video e voce tra organizzazioni diverse. Ci sarebbe spazio per una nuova tipologia di prodotti basati su livelli di quality of service che permettano di avere interconnessioni affidabili almeno verso certe parti di Internet, contrattualmente specificate, in grado di supportare i servizi UCC in maniera efficace. Potrebbe essere per loro un modo di riportare l'attenzione (e i profitti) dai contenuti alla rete.

Purtroppo questa idea richiede intrinsecamente la cooperazione tra operatori e il movente del vantaggio competitivo viene meno.