

”Trend della Unified Communication” è il nome del sondaggio condotto da **Aspect** a livello europeo sulle attitudini delle organizzazioni relativamente alla UC. Nel seguito sono riportate alcune conclusioni.

Se da un lato la ricerca mostra che molte aziende hanno adottato degli strumenti di comunicazione multicanale, dall'altro segnala però i pochi progressi che le aziende hanno fatto per unificare questi strumenti, nonostante la maggior parte delle organizzazioni riconosca chiaramente i benefici della UC.

Quello che sorprende maggiormente nella ricerca di Aspect è il fatto che pur avendo effettuato degli investimenti in diversi sistemi di comunicazione, le aziende europee sembrano comunque riluttanti a investire in una piattaforma di comunicazione unificata, nonostante **riconoscano i benefici che si potrebbero ottenere** dalla sua implementazione.



Resta quindi solo una conclusione. Se l'implementazione della UC viene percepita come un mezzo per ridurre i costi di viaggio e aumentare la produttività - ed estenderla ai clienti migliora la comunicazione multicanale e l'accesso agli esperti aziendali, è però vero anche il contrario. **Supportare la comunicazione multicanale senza investire in una piattaforma unificata vuole dire che la produttività non sarà elevata come potrebbe, i costi di viaggio saranno più alti del necessario e le comunicazioni tra il contact center e gli esperti non verranno ottimizzate, e così via.** Queste non sono solo opportunità perse per ottenere un impatto sulla qualità delle comunicazioni interne ed esterne all'azienda, ma sono anche occasioni perse per migliorare le performance aziendali.

Ma cosa trattiene le organizzazioni che non ha ancora investito nella UC?

Le due motivazioni principali derivano forse dall'attuale clima economico e dall'impatto che questo sta avendo sulle risorse delle aziende - cioè "Anticipare i costi per l'acquisto dei prodotti di UC" e "Notevole carico di lavoro per la sua implementazione".

La ricerca quindi disegna un quadro all'interno del quale le organizzazioni combattono per vincere la battaglia delle comunicazioni - nonostante investano in nuovi canali di comunicazione. Inoltre, le aziende mettono a disposizione del cliente un'ampia scelta di contatto, ma non offrono congruenza tra i diversi canali.

Tuttavia, come nota positiva, la ricerca indica che **le organizzazioni europee riconoscono il ruolo della UC e sono impegnate nello sviluppo della loro strategia di implementazione di questa tecnologia**

. Il 41% degli intervistati pensa di implementare una piattaforma unificata entro i prossimi due anni, se si aggiunge a questo dato il 17% che l'ha già implementata, si ottiene un totale del 58% delle organizzazioni che l'ha già implementata o che pensa di farlo entro il 2012.

[Leggere il rapporto completo pubblicato da Aspect](#)