



>
accenture

High performance. Delivered.

Remote Working: come sfruttare le potenzialità offerte dall'UCC

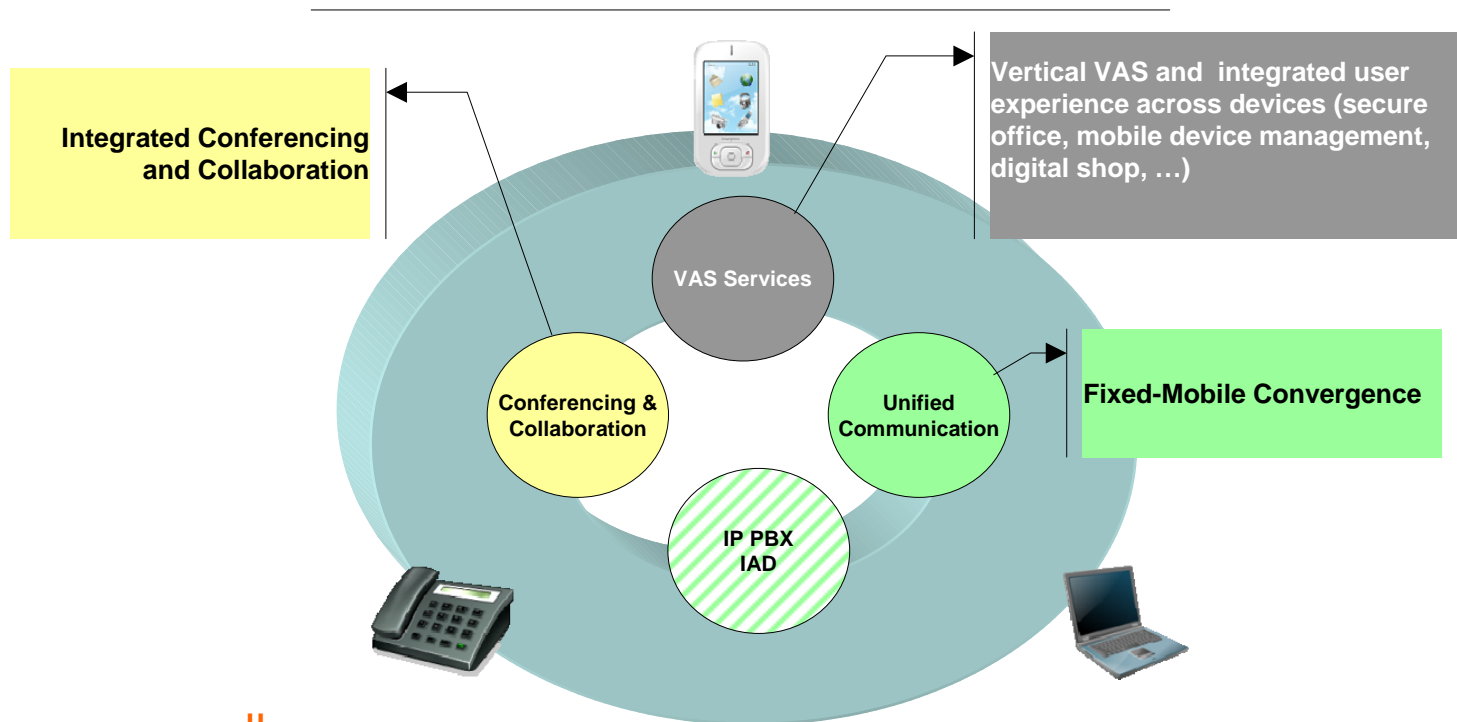
*Unified Communication Conference 2009
Milano, 23 giugno 2009 – NHOW Hotel*

L'evoluzione UCC



UCC: Un processo in continua evoluzione...

...tuttavia UCC rischia ancora di non decollare...



- user experience complessa

- sistemi aperti MA NON interoperabili

- dispiego dei terminali più disparati per accedere alle applicazioni aziendali

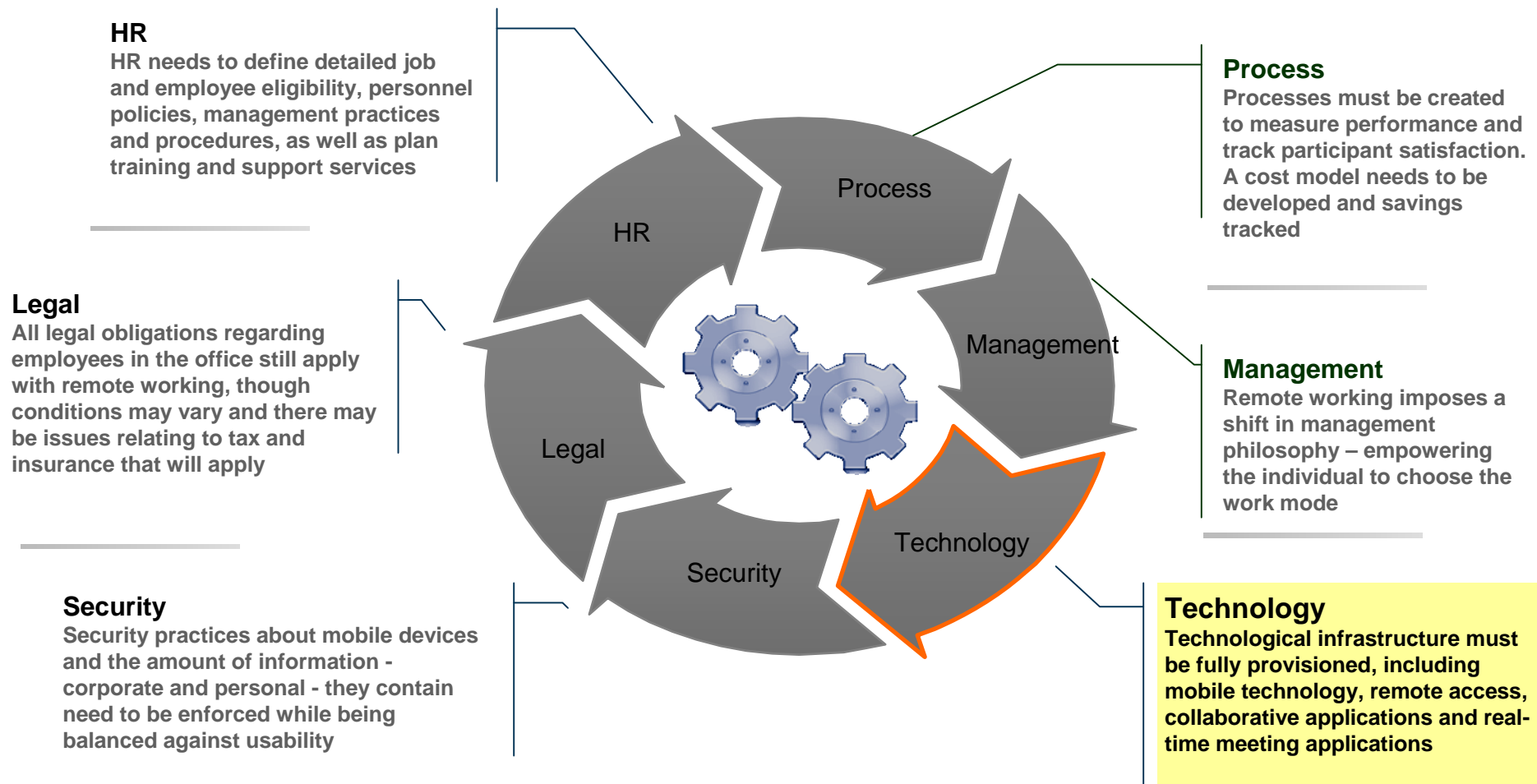
- complessità di integrazione fra i sistemi legacy e le piattaforme UCC

**...e allora:
come rendere UCC fattore abilitante per sfruttare le piattaforme IT a beneficio dell'enterprise e dei suoi stakeholders?**

L'esperienza Remote Working in Accenture UCC @ Work



Accenture ha lanciato un esperimento pilota di Remote Working



I requisiti del Remote Worker: aspetti tecnologici



- Utilizzare risorse aziendali da remoto, come dall'ufficio
- Facilitare il contatto soprattutto visivo fra remote worker e colleghi in ufficio
- Semplificare la user experience per il remote worker, indipendentemente dal terminale di accesso utilizzato
- Nascondere la complessità dei sistemi alla vista dell'utente ed integrare differenti tecnologie con i sistemi legacy
- Integrare business community esterne attraverso l'utilizzo di "Open Technology"

Come abbiamo inteso rappresentare ed implementare questi requisiti?

Implementazione di un programma di Trasformazione Evolutiva



- Communications and High Tech
- Financial Services
- Products
- Public Services
- Resources
- Industry-specific
- Enterprise-specific

Business Process

Business Focused UC&C

User Change

UC&C Technology

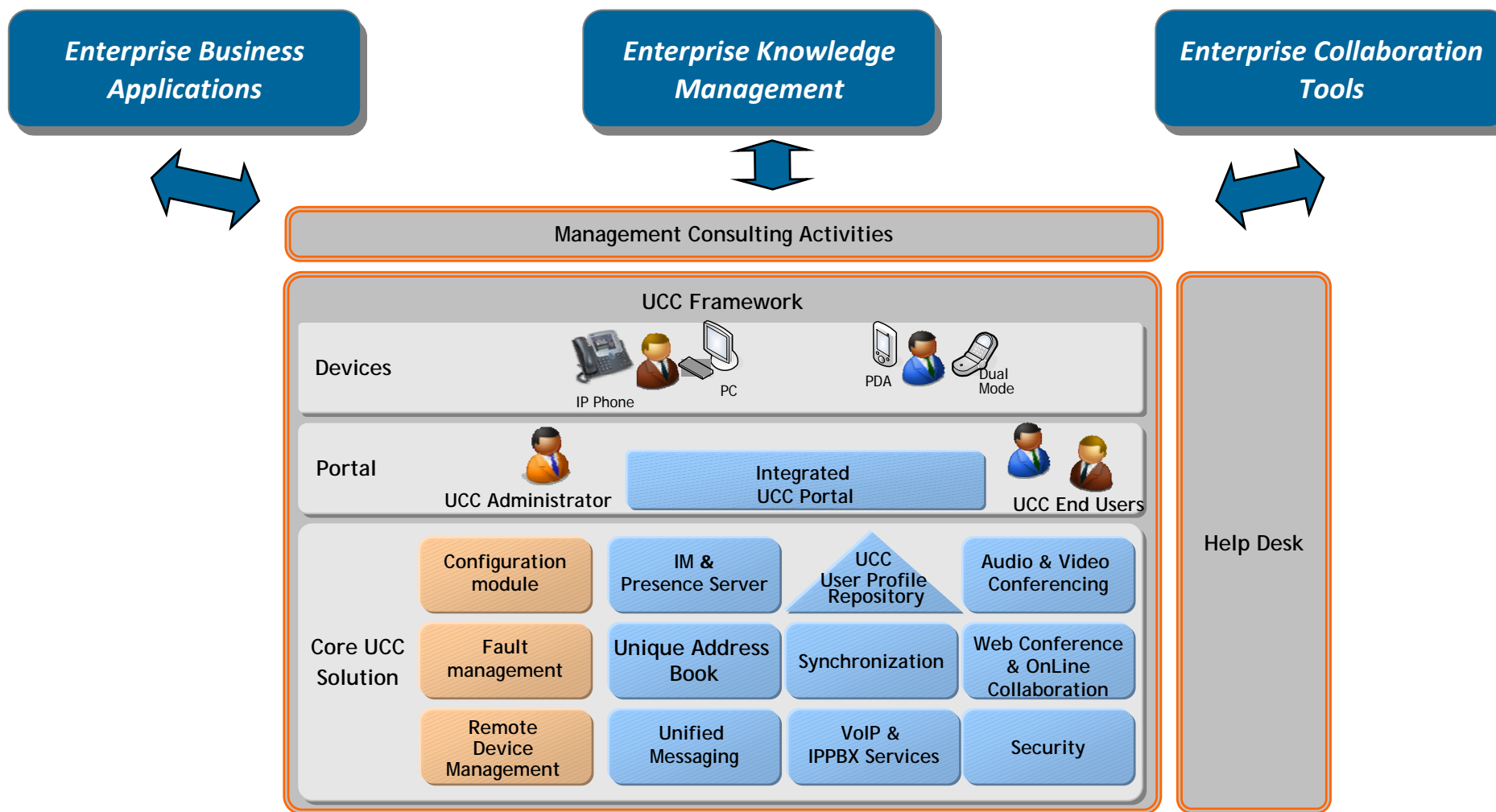
IT Infrastructure

- End-User Communications
- UC&C Tools Training
- Organization Alignment

- Desktop Collaboratopm
- Audio-Video Conferencing
- Web Collaboration
- Telepresence
- Ip Tel
- Presence
-

- Security
- Converged Networks
- Mobility

Pianificazione dell'integrazione delle risorse e i processi aziendali con le tecnologie UCC

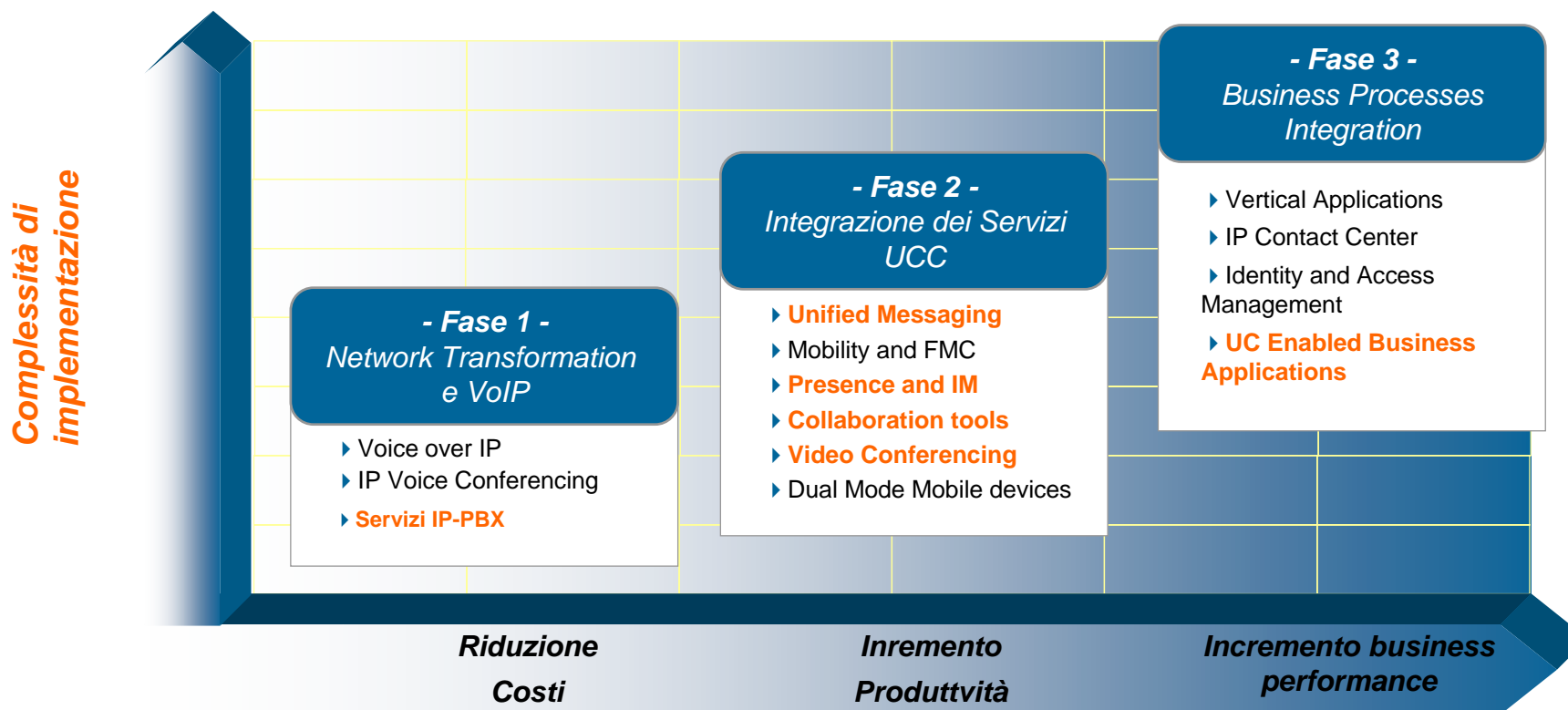


Unified Communication & Collaboration Platform

Pianificazione della roadmap dei servizi



Implementazione evolutiva attraverso un'appropriata pianificazione dei servizi



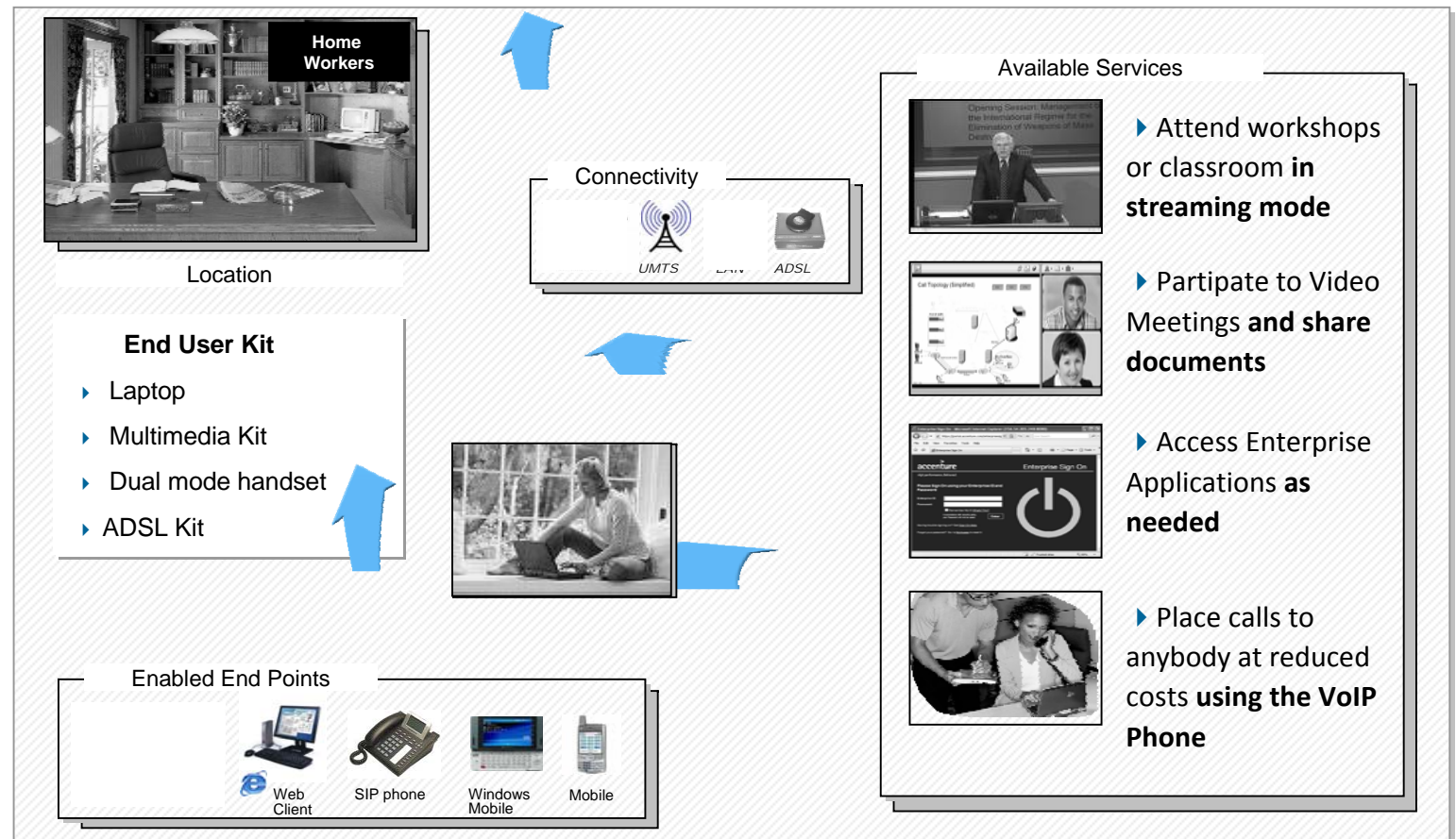
Integrazione delle piattaforme UCC



•Integrazione e remotizzazione piattaforme IP-PBX

•Integrazione delle tecnologie di video conferenza

•Integrazione funzionalità di IM, Email, Calendar e corporate directory



Semplificazione della *User Experience* attraverso un Portale Servizi Unificato



The screenshot shows a unified services portal for Accenture. The top navigation bar includes the Accenture logo and the tagline "High performance. Delivered." Below the navigation bar, there are several main sections:

- Newsletters:** A section for receiving news, with a callout pointing to a news article titled "Moscow racist murder gang jailed".
- Meeting Scheduling:** A section for scheduling meetings, with a callout pointing to a "Meeting Scheduler" link in the inbox.
- Buddy List:** A section for managing contacts and presence, with callouts for "Buddy List Presence" and "A/V Call".
- Calendar:** A section for viewing and managing a calendar, with a callout pointing to the calendar view.
- InBox:** A section for managing email and documents, with a callout pointing to the inbox list.
- Collaboration tools:** A section for team collaboration, with a callout pointing to the "Team Discussion" link in the left sidebar.
- Document Repository:** A section for managing documents, with a callout pointing to the "Documents" link in the left sidebar.
- Knowledge Share in Team Discussion:** A section for sharing knowledge and discussing team matters, with a callout pointing to the "Team Discussion" link in the left sidebar.
- IPPBX Audio Call:** A section for making audio calls, with a callout pointing to the "IPPBX Audio Call" link in the right sidebar.
- Communicator Audio Call:** A section for making audio calls using a communicator, with a callout pointing to the "Communicator Audio Call" link in the right sidebar.

The left sidebar contains a navigation menu with the following items: Home, Collaboration, In Box, New Mail, IM, Contacts, Calendar, Documents, Meeting Support, Discussions, and Team Discussion. The right sidebar contains a "Site Actions" dropdown menu and links for "IPPBX Audio Call" and "Communicator Audio Call".

Utilizzare UCC in maniera efficace: l'esperienza RW: Lessons Learned



Non esiste una soluzione "one size fits all", occorre quindi:

- **Pianificare l'integrazione delle risorse e i processi aziendali con le tecnologie UCC** per garantirne un utilizzo ottimale
- **Definire la roadmap dei servizi** per un dispiego efficace delle tecnologie attraverso un programma di **trasformazione evolutiva** sfruttando per quanto possibile le risorse infrastrutturali esistenti
- **Gestire ed integrare un ecosistema complesso di fornitori di tecnologia**, assicurando **l'integrazione fra sistemi e tecnologie eterogenei** e rendere **interoperabili le soluzioni aperte**
- **Semplificare la user experience**, centralizzando i punti di accesso ai servizi e rendendo l'utilizzo delle risorse di collaborazione e comunicazione **"terminal-agnostic"**

UCC ha bisogno di integrazione per decollare



Valore di business di UCC

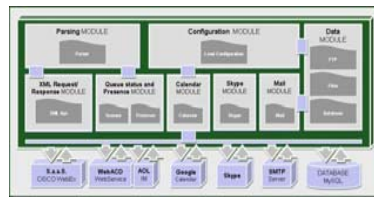
Da un insieme di
piattaforme indipendenti

....

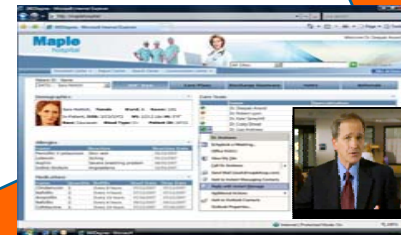


... ad una piattaforma di
comunicazioni integrata

...



...il cui servizi sono
accessibili attraverso le
business applications,
dall'interno o dall'esterno
della Enterprise ...



... utilizzando dati e
capability specifiche per il
contesto di processo

"devo rivedere con un esperto
di prodotto, disponibile ora, dei
contenuti di offerta per il
Cliente da consegnare entro le
18"



Livello di integrazione di UCC



grazie