

Unified Communication Conference 2009

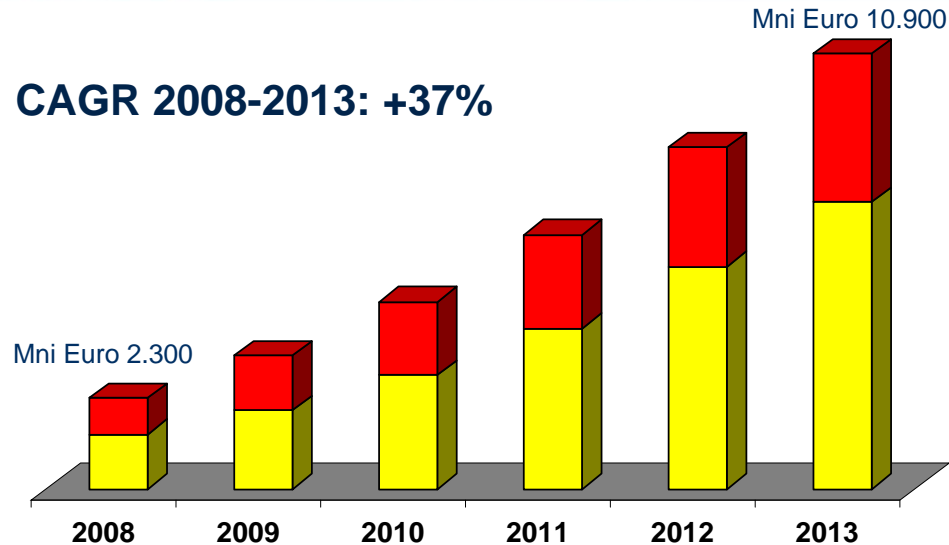
La domanda di mercato in Europa e in Italia

*A cura di Daniela Rao
TLC Research Director, IDC Italia
VP ANFoV*

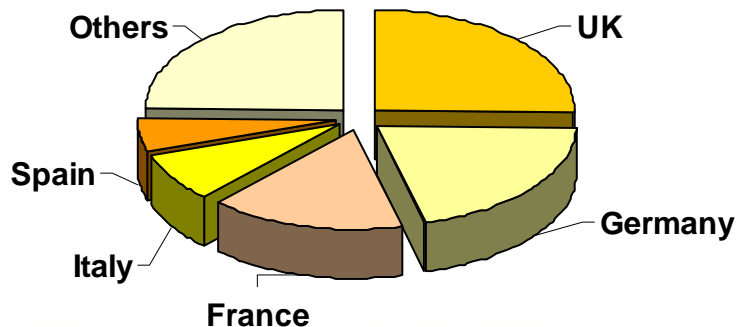
23 Giugno 2009

Il mercato europeo

CAGR 2008-2013: +37%



UC Market WE, 2008

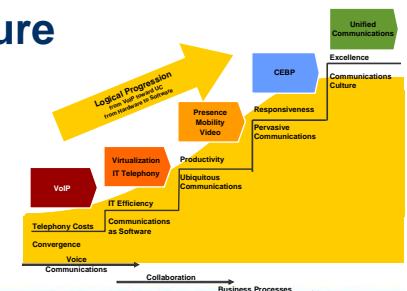


WE= 16 Paesi

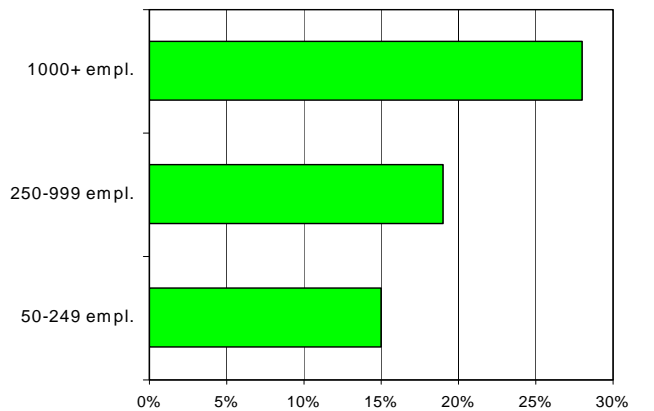
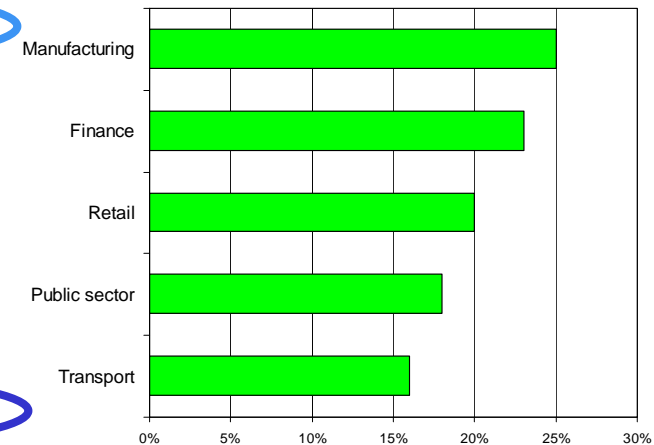
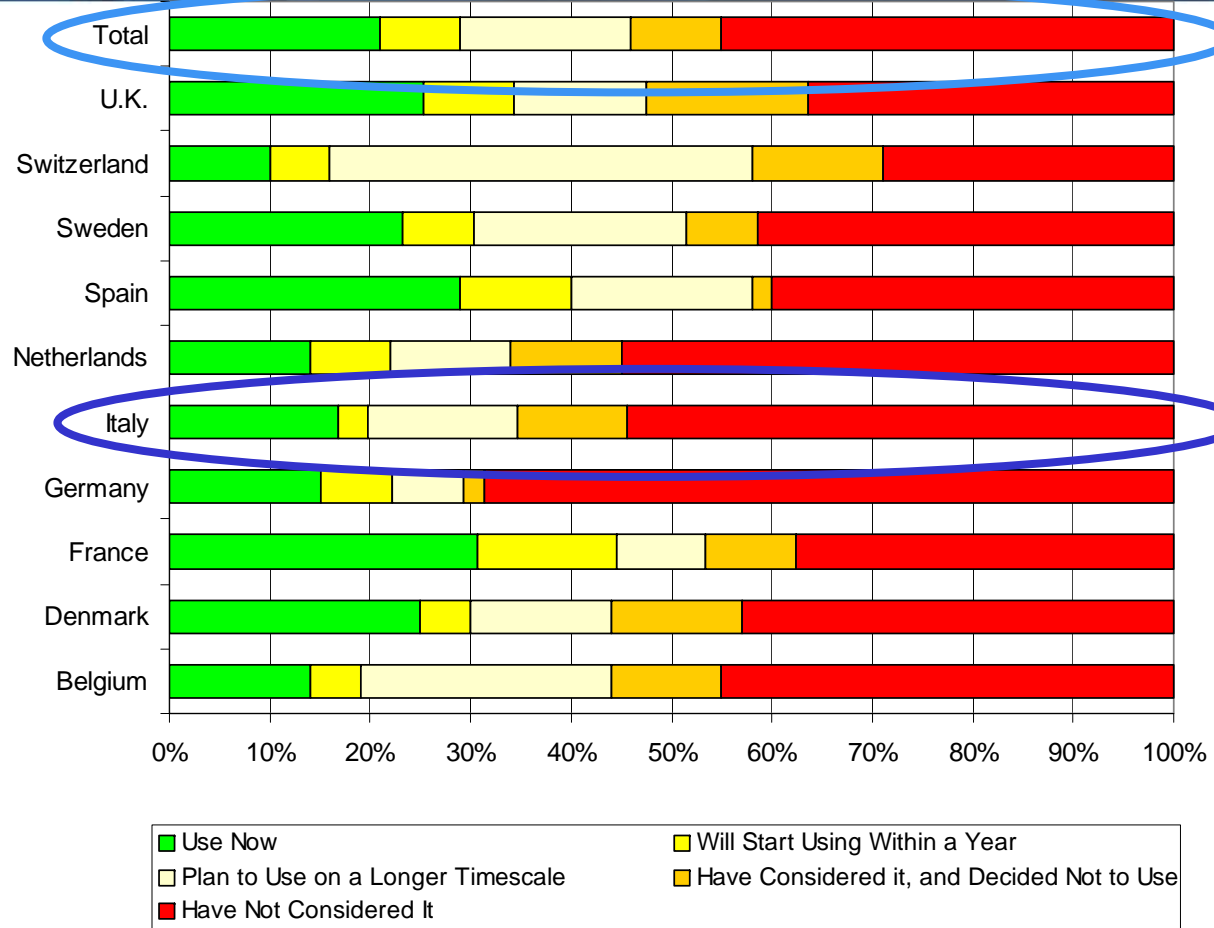
Con il termine Unified Communication intendiamo le tecnologie che permettono la gestione di tutte le forme di comunicazione aziendali, attraverso un ampio set di applicazioni accessibili tramite PC, telefoni fissi e mobili. Una piattaforma UC è un'infrastruttura unica per distribuire, gestire e supportare:

- IP telephony, call management
- Webconferencing, audio/video-conf.
- Voice, email, text messaging
- Presence Management
- Instant Messaging
- Click to X.

Il mercato WE è sostenuto dalle aziende medie e grandi che stanno affrontando il complesso processo di migrazione delle loro reti verso infrastrutture convergenti e servizi IP.



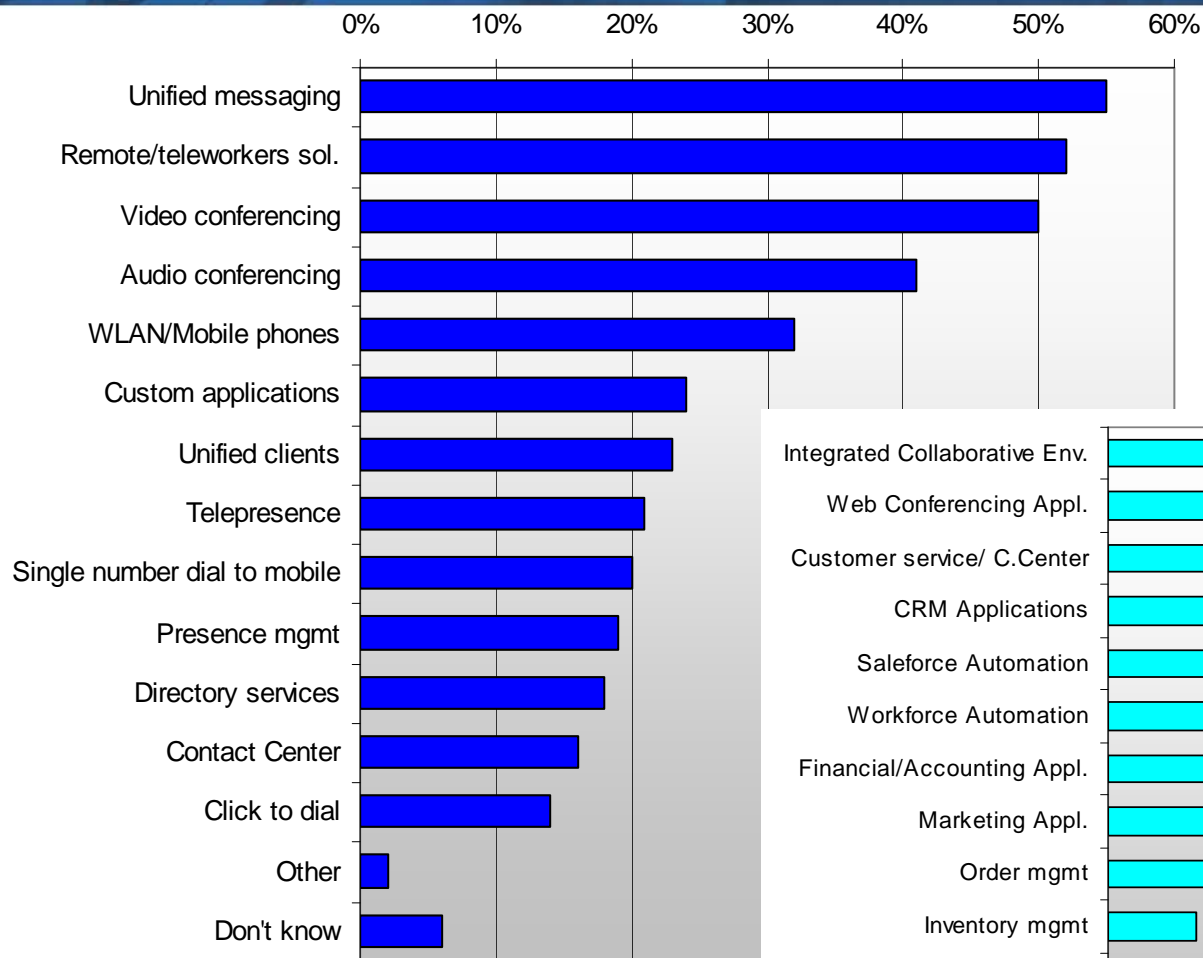
La domanda europea



Source: WAN Manager Survey, Dec. 2008 ; 672 respondents

Il 20% delle aziende europee con più di 50 addetti sta cominciando ad utilizzare piattaforme UC: sono le grandi aziende multisede e con molti Mobile/Tele-Workers ad adottare queste soluzioni per prime, mentre nelle medie imprese l'introduzione di soluzioni UC è guidata dalla necessità di "coprire" le esigenze di base di messaging tra personale distribuito in luoghi diversi.

Messaging & collaboration guidano gli investimenti in UC negli USA

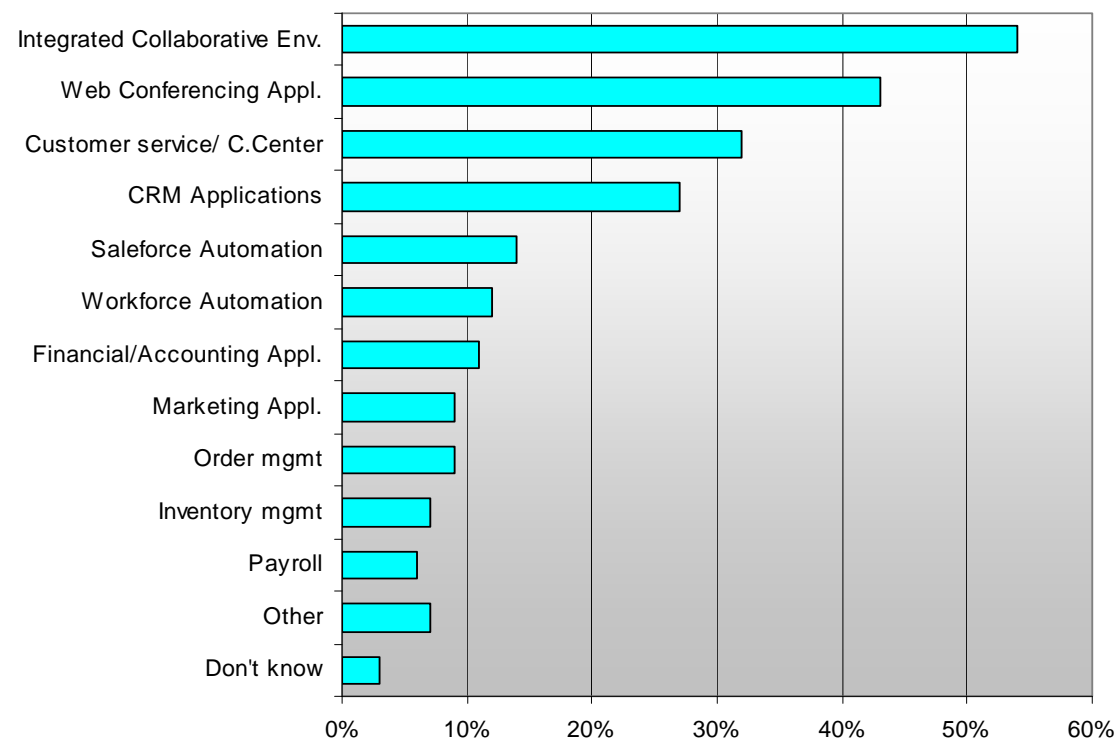


Unified Messaging e soluzioni per Remote-Tele-Workers

guidano gli investimenti in oltre il 50% dei casi.

ICE e Web Conferencing Appl.

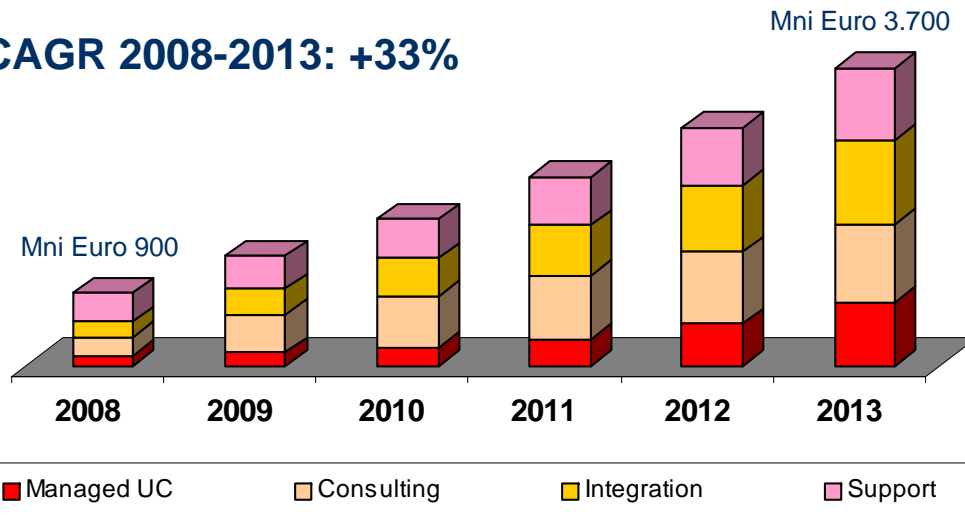
sono le funzioni che devono essere integrate per prime in oltre il 40% dei casi.



Source: IDC and InFoWorld's Enterprise VoIP
WEB Survey, Dec. 2008.
N.of Respondent =306

Il mercato europeo dei servizi di UC

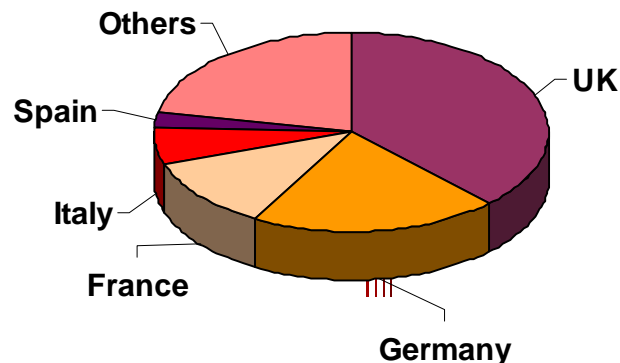
CAGR 2008-2013: +33%



In WE la spesa per servizi professionali correlati a soluzioni UC rappresenta il 40% degli investimenti UC effettuati nel 2008.

I servizi di Consulting, Integration e Management (Managed UC Services) sono destinati ad avere maggior importanza, via via che le imprese passeranno da una fase di trial alla "scoperta" dei benefici concreti.

Managed UC WE, 2008

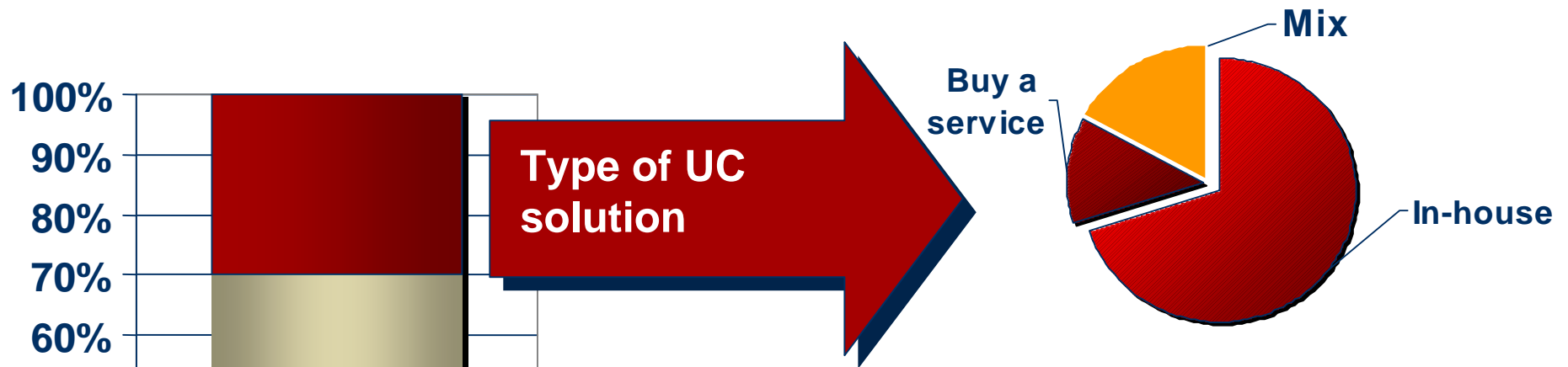


I Managed UC services cresceranno con CAGR maggiore del 40%. In futuro saranno integrati nelle offerte di servizi VoIP basate su "shared hosted model" (IP Centrex) e avranno maggiore diffusione nelle medie imprese che non necessitano di soluzioni UC complesse e personalizzate.

Fino ad oggi le grandi aziende di UK e Germania che li hanno acquistati hanno invece preferito soluzioni "dedicate" (Hosted IP PBX, SIP trunking).

Source: WAN Manager Survey, Dec. 2008

Managed UC in UK

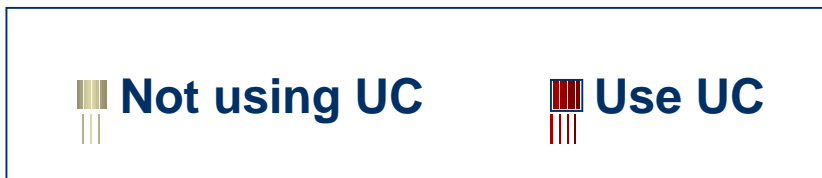


In UK il 30% delle imprese che utilizzano UC ha scelto di acquistare il servizio e non di sviluppare e gestire “in house” la soluzione.

Sono presenti nel 15% dei casi soluzioni miste in cui apparati e servizi sono “on site” e/o “on net” e il personale dedicato è sia del SP che dell’azienda utente.

Questo fenomeno è correlato all’alto grado di personalizzazione e complessità (servizi diversi su molte sedi anche estere, con utenti fissi e mobili), delle soluzioni implementate dalle grandi aziende.

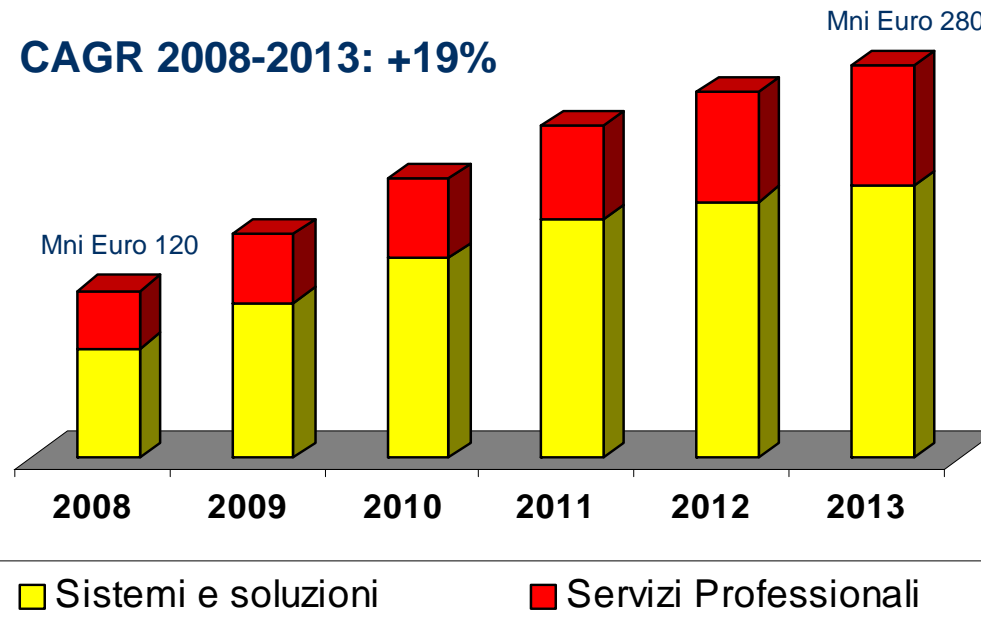
Quasi tutte le soluzioni UC implementate contengono applicazioni di videoconferencing: in diversi casi le aziende accedono ad un servizio e non usano specifici apparati “in house”.



Source: WAN Manager Survey, Dec. 2008

Il mercato italiano

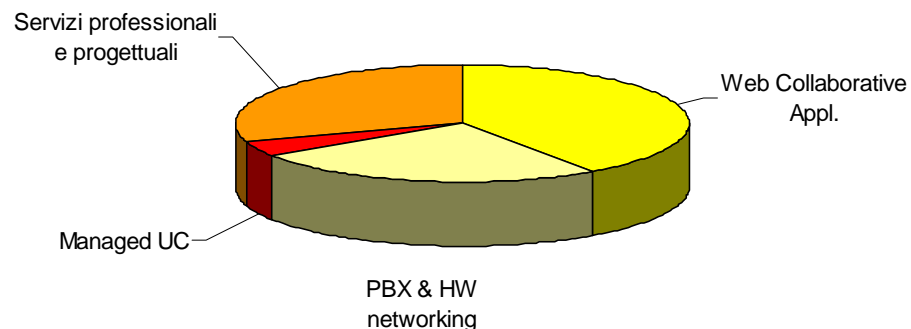
CAGR 2008-2013: +19%



Il mercato delle piattaforme e dei servizi professionali correlati alle soluzioni UC crescerà con una dinamica importante ma decisamente più contenuta rispetto a quella degli altri Paesi WE.

La presenza di oltre 3 milioni di Micro-imprese (con 1-2-addetti), che privilegeranno applicazioni "basic" di messaging in mobilità e "free downloading" nate per i consumatori privati, limiterà lo sviluppo del mercato delle piattaforme e spingerà le medie imprese clienti ad adottare un approccio "misto" all'introduzione di soluzioni UC.

Mercato italiano UC, 2008=120 Mni euro

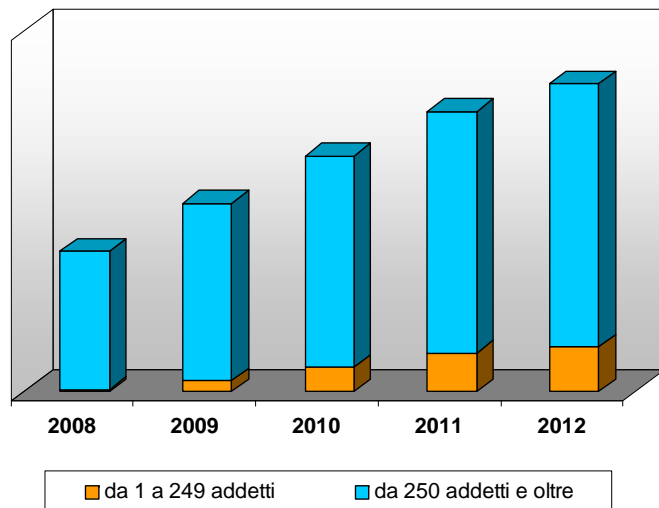


I componenti delle piattaforme UC sono:

- **Integrated Collaborative Environment (ICE):** l'insieme delle soluzioni relative alla comunicazione ed alla collaborazione all'interno delle organizzazioni.
- **Messaging Applications:** soluzioni Stand Alone Email Messaging (la tradizionale posta elettronica), Instant Messaging (IM) (sistemi di chat, text messaging e online presence), Unified Messaging.
- **Web Conferencing Applications:** soluzioni che permettono la audio-videocomunicazione e lo scambio di documenti in tempo reale tra diversi soggetti online.
- **Team Collaborative Applications (TCAs):** strumenti per la collaborazione online con specifici servizi di hosting (workspace), dove i componenti del team possono fare "file sharing" e condividere informazioni riservate.
- **IP PBX & Networking HW:** piattaforma infrastrutturale che gestisce e smista il traffico delle comunicazioni su diversi terminali e reti.

L'evoluzione della domanda di piattaforme UC

Spesa UC delle PMI e delle imprese TOP



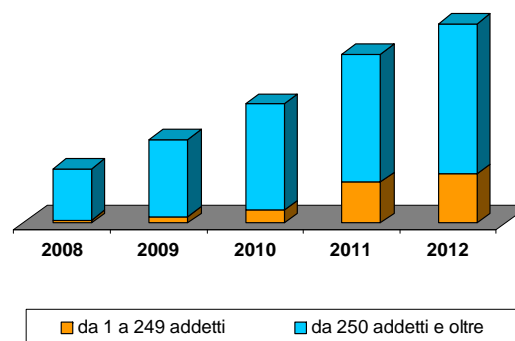
Le aziende che hanno adottato e adotteranno piattaforme (complete) di UC sono e saranno una minoranza rispetto al totale aziende utenti di centralini o di soluzioni di comunicazione aziendali. Il mercato ora è generato dalla spesa di poche grandissime aziende, che hanno implementato soluzioni su quasi un milione di client.

Nei prossimi 2 anni la spesa delle aziende italiane resterà focalizzata sulle componenti infrastrutturali, perchè la migrazione verso reti convergenti e IP PBX è ancora in pieno sviluppo.

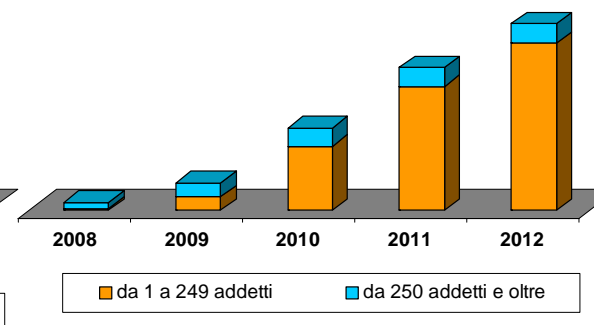
La spesa per ICE, Messaging, Collaboration rappresenterà il 40% del mercato totale, mentre i Servizi di consulenza, integrazione e supporto subiranno una contrazione in seguito alla diffusione di soluzioni standardizzate e "free downloading" tra le PMI, oltre che per la progressiva crescita dei servizi Managed UC.

Il mercato dei Managed UC Services sarà generato dalle aziende medie e grandi, sensibili all'offerta integrata di servizi VoIP di operatori dotati di datacenter. Tali aziende inizialmente sceglieranno soluzioni ibride con PBX "on premise" ma applicazioni di collaborazione e messaging in hosting.

N. postazioni/linee UC nelle PMI e nelle TOP

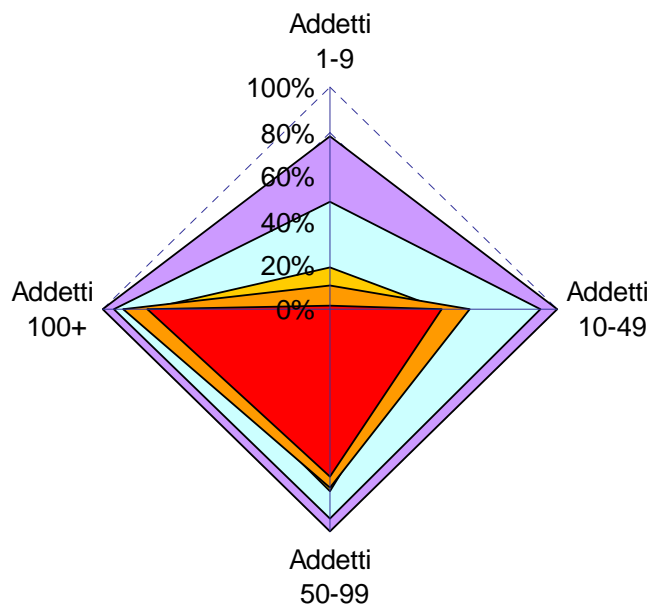


N. PMI e imprese TOP utenti UC

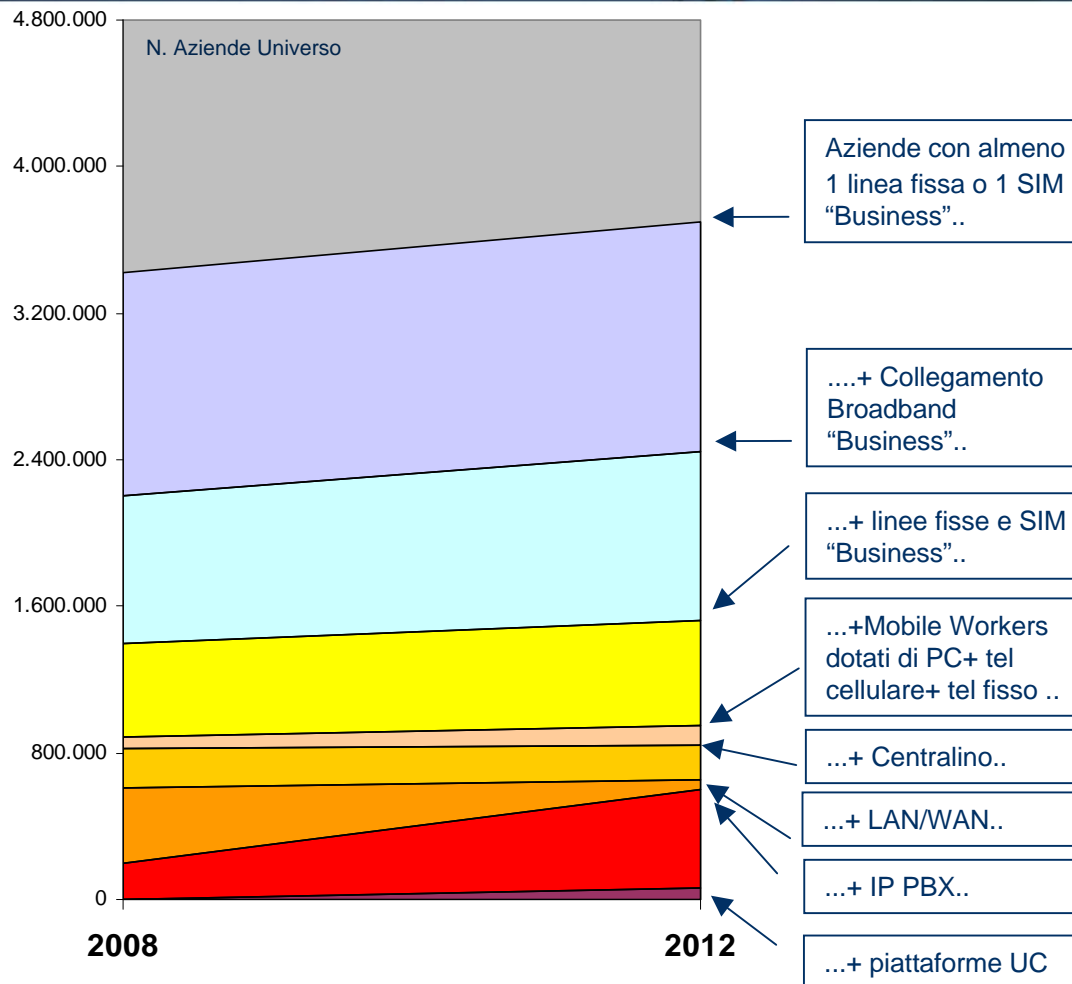


Il bacino della domanda potenziale italiana

% Diffusione nelle imprese per classi di addetti, 2008

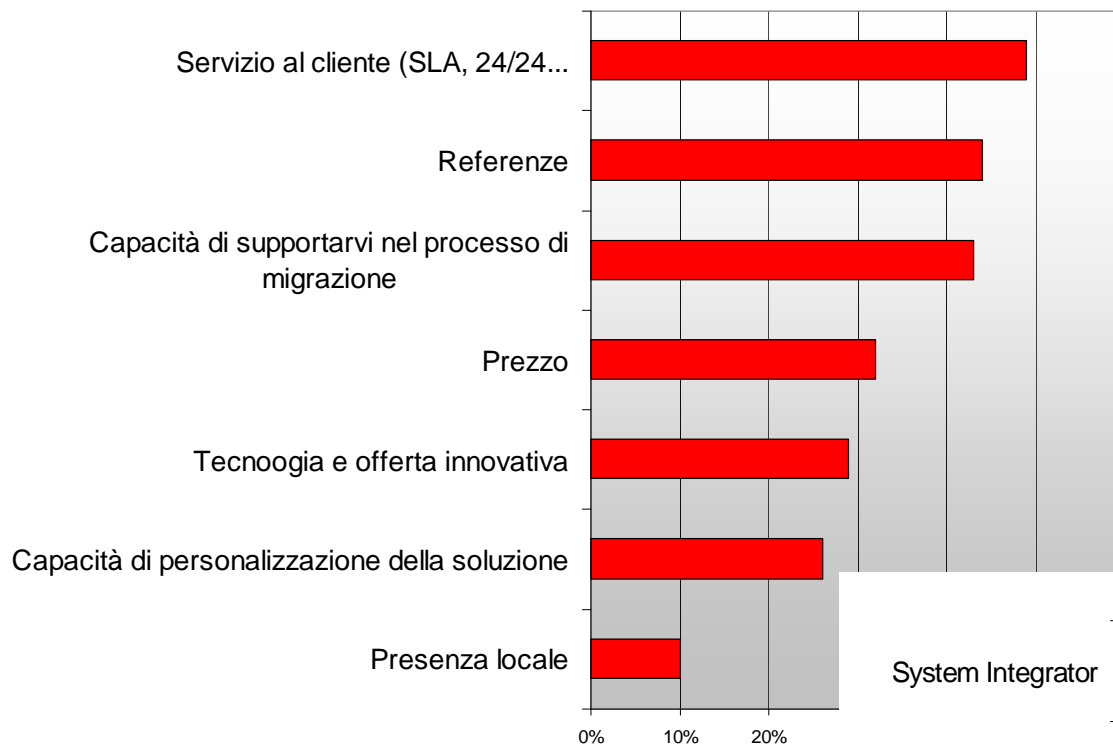


- % aziende linea fissa o mobile "Business"
- % aziende con Internet a banda larga
- % aziende con centralino
- % aziende con LAN/WAN
- % aziende con IP PBX



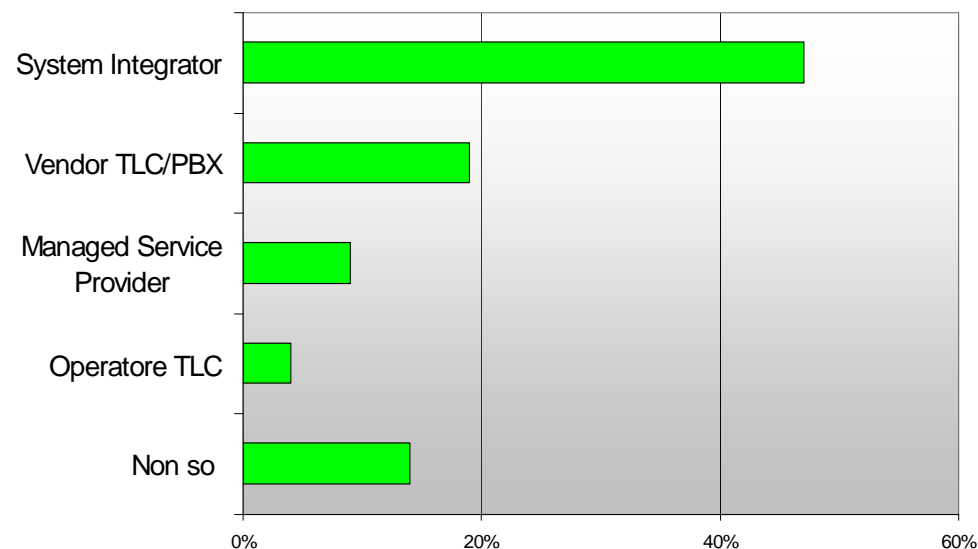
La penetrazione delle dotazioni ICT nelle aziende italiane è molto differenziata per dimensioni. Nelle imprese più piccole spesso ci sono più telefoni cellulari che linee fisse o PC. Nelle imprese più grandi Internet BB, PBX e LAN/WAN hanno raggiunto la saturazione. Il bacino della domanda potenziale di UC ora è costituito dalle aziende con LAN/WAN, ma nei prossimi anni potrebbero essere molte di più le aziende che inizieranno ad utilizzare applicazioni di messaging e collaboration.

La scelta dei Provider



Il System Integrator è considerato il fornitore di riferimento, anche se le aziende sono consapevoli della presenza di numerose tipologie di fornitori.

Hanno ancora molta importanza i Vendor di TLC/PBX, mentre gli operatori TLC sono solo raramente associati all'offerta



I criteri più importanti che guidano la scelta del fornitore sono costituiti dalla qualità del servizio (con specifici SLA che lo garantiscono) e dall'esperienza fatta sul campo, intesa sia come referenze che come capacità di supportare l'azienda nel processo di migrazione.

S.

- Utilizzare Soluzioni evolute di messaging per rendere più flessibile ed efficiente il trasferimento delle informazioni aziendali, da luoghi e terminali diversi
 - Risparmiare sul costo dei servizi voce su rete fissa e mobile
- Moltiplicare i canali di comunicazione in diversi ambiti dell'impresa: venditori, assistenza e supporto tecnico, management, operatori della logistica...
- Adottare soluzioni di Collaboration per Mobile Worker e Tele-Workers anche non dipendenti

T.

- Non essere pronti ad arginare i crescenti e sempre nuovi problemi di sicurezza, provenienti sia dall'interno che dall'esterno dell'azienda
- Temere di dover affrontare prezzi crescenti difficilmente controllabili perché attribuiti a "mix" di servizi/prodotti sempre diversi e difficilmente confrontabili
- Temere di perdere la governance dei servizi implementati, affidando a terzi la gestione di un numero crescente di applicazioni aziendali

A.

- Utilizzare servizi e prodotti evoluti e certificati, di fornitori noti che garantiscano soluzioni affidabili e aggiornate
- Utilizzare servizi di assistenza e manutenzione evoluti "ritagliati" sulla base delle esigenze aziendali
- Rivolgersi ad un fornitore che sia anche un "advisor" nella scelta delle soluzioni

Grazie per la vostra attenzione



Daniela Rao

TLC Research Director
IDC Italia

Phone: +39 02 28457358
Email: drao@idc.com

