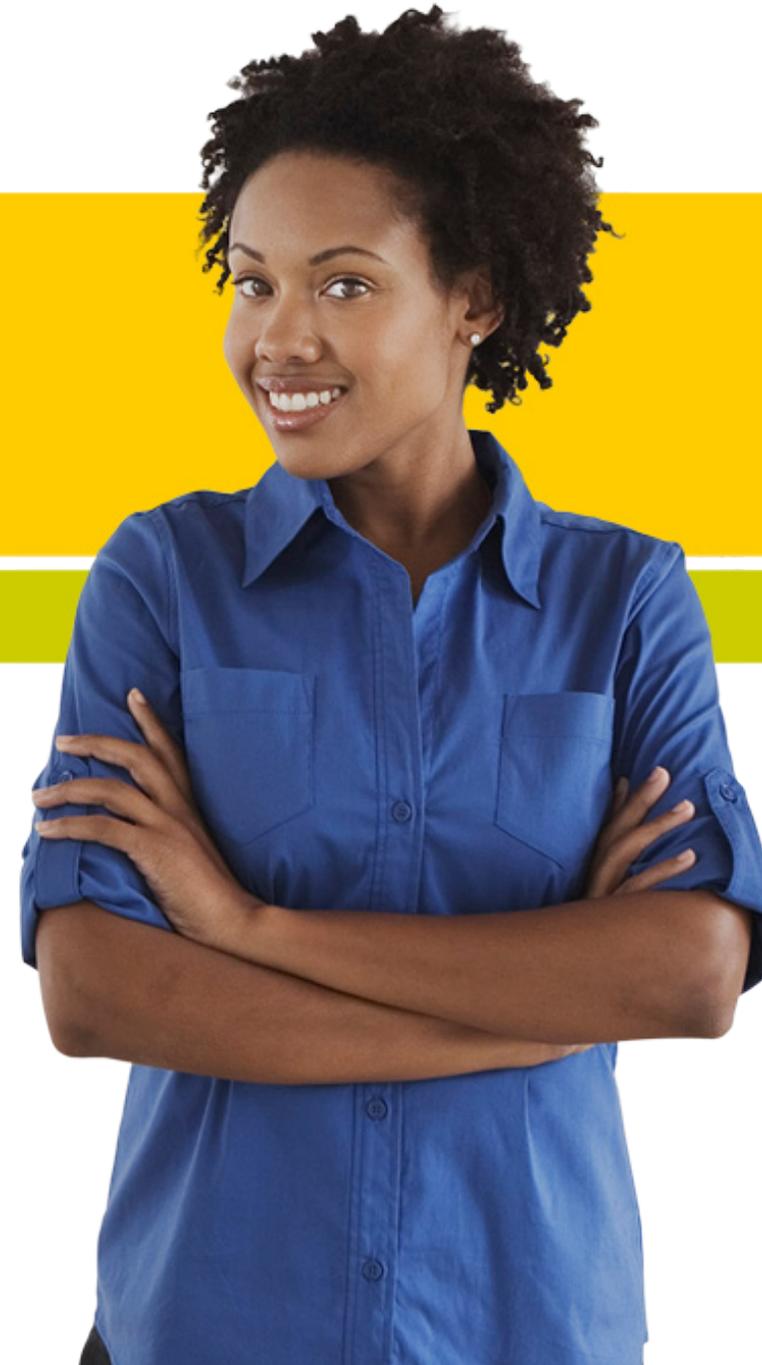


Insieme, possiamo lavorare in modo più intelligente

Introduzione | Connettere | Collaborare | Innovare | Ottimizzare | Perché IBM?





Collaborazione – la chiave per lavorare in modo più intelligente

Cosa significa lavorare in modo più intelligente?

In un mondo in cui le condizioni economiche cambiano quotidianamente o addirittura ogni ora, la vostra organizzazione non può permettersi di rimanere immobile. Avete bisogno di essere agili e adattabili. Consolidare le relazioni e sfruttare la potenza della partecipazione allo scopo di reperire informazioni e idee, ovunque si trovino. E fare tutto questo in modo economicamente più vantaggioso. La collaborazione vi consente di lavorare in modo più intelligente, insieme.

Con il software IBM Lotus, aiutiamo ogni giorno le organizzazioni di tutto il mondo a lavorare in modo più intelligente. Con il software Lotus, è possibile ottenere una risposta in pochi minuti, da un esperto che si trova nella parte opposta del mondo. E' possibile condividere e modificare documenti con i colleghi in tempo reale, sul Web, come se si lavorasse nella stessa stanza. E' possibile combinare componenti applicativi per accelerare i processi decisionali. E' possibile utilizzare il Web come piattaforma operativa. E' possibile annullare le distanze e instaurare rapporti. Risparmiare denaro. Battere la concorrenza. Assumere responsabilità. E creare il futuro. Tutto parte da qui.

“Con la tecnologia e le connessioni di rete attualmente disponibili a un costo così basso, cosa non sarebbe possibile migliorare? Quale servizio non sarebbe possibile fornire a clienti, cittadini, studenti o pazienti? Quali dispositivi non sarebbe possibile connettere? Quali informazioni non sarebbe possibile estrarre per approfondire le nostre conoscenze?”

– Samuel J. Palmisano, presidente, direttore generale e amministratore delegato di IBM
(dal discorso tenuto il 6 novembre 2008 presso il Council on Foreign Relations)

Connettere

Instaurare rapporti solidi per ottenere risultati migliori

Conoscete veramente bene i vostri clienti? Fareste meglio a conoscerli bene: l'esperienza dei clienti è diventata uno dei principali elementi di distinzione dalla concorrenza. I clienti desiderano interagire con voi online, ovunque e in qualsiasi momento convenga loro. Desiderano transazioni commerciali self-service che siano comode e sicure. Ciò vale anche per dipendenti e fornitori. Il software

IBM Lotus vi aiuta a creare non solo una clientela, ma una comunità. Vi consente di sapere ciò che le persone desiderano prima che lo chiedano. Vi permette di dialogare con le persone, coltivare relazioni proficue sia all'interno che all'esterno della vostra organizzazione e fare un uso migliore di tutte le conoscenze e le competenze di cui disponete tramite una linea di soluzioni di collaborazione affidabili ed estremamente sicure.

dei manager hanno affermato di considerare la relazione con il cliente molto importante e essenziale per il business. Tuttavia, la metà di essi ha dimostrato di non disporre di una chiara strategia per metterla in atto.¹



Connettere

I software IBM Lotus Connections e IBM Lotus Quickr vi offrono una suite integrata di soluzioni aziendali di social computing che vi consentono di accedere a competenze e creare comunità all'interno e all'esterno della vostra organizzazione, di memorizzare contenuti in un archivio centrale e di utilizzare tool online per la gestione dei progetti e spazi online dedicati ai team in cui è possibile incontrarsi e collaborare.

I servizi online IBM LotusLive offrono una suite integrata di soluzioni per la collaborazione via Web e il social networking aziendale, tra cui un servizio per la gestione delle riunioni online, funzionalità per l'archiviazione e la condivisione dei contenuti, messaggistica istantanea e molto altro, il tutto in unico ambiente sul Web.

Il software IBM WebSphere Portal aiuta le aziende a fornire a dipendenti, clienti e partner un unico punto di accesso a contenuti e tool di collaborazione sul Web. I portali realizzati con questo software sono personalizzabili in base a ruoli ed esigenze individuali e supportano applicazioni composite e mashup aziendali.

Il software IBM Lotus Sametime vi consente di raggiungere le persone di cui avete bisogno, utilizzando messaggistica istantanea integrata con servizi di comunicazione voce, video e dati, per ottenere risposte immediate e scambiare idee in un contesto naturale e colloquiale.

I software IBM Lotus Notes e Domino vi consentono di accedere alle persone e di svolgere le attività quotidiane sia all'interno che all'esterno del vostro ufficio, offrono funzionalità di social networking e permettono comunicazioni in tempo reale, il tutto da un unico desktop. Questi prodotti integrano calendari pubblici e professionali, nonché contatti aziendali e personali, in un'unica interfaccia utente intuitiva ed estremamente sicura.



Connettere

quando è importante poterlo fare



L'ufficio per la sicurezza interna dello Stato del Missouri consente agli operatori di primo intervento di comunicare tra loro e di accedere a informazioni vitali in situazioni di emergenza

Quando si verifica un evento disastroso, la rapidità dell'intervento di soccorso è essenziale per salvare vite umane. E' necessario coordinare i soccorsi e prendere decisioni con estrema rapidità. L'ufficio per la sicurezza interna dello Stato del Missouri sta provvedendo a coordinare l'operato di più enti e gruppi per reagire in modo più rapido ed efficace a situazioni impreviste. Con l'aiuto di IBM, lo stato ha implementato il sistema MERIS (Missouri Emergency Response System), una soluzione basata su Web che rende accessibili le informazioni critiche agli operatori di primo intervento.

Basato sulla piattaforma software di IBM WebSphere Portal, MERIS fornisce ai soccorritori tutto il necessario, dai rapporti di polizia alle informazioni geografiche. I tool di collaborazione basati sul Web, tra cui il software Lotus Sametime, consentono alle squadre di soccorso di tenersi in contatto tramite conferenze Web, chat, posta elettronica e whiteboarding. Il risultato? Un notevole miglioramento della capacità di affrontare le emergenze grazie ad una collaborazione più efficiente.

“Ora, per la prima volta, rendiamo questi strumenti accessibili a chiunque sia in grado di trarne vantaggio. Questo ci renderà tutti più sicuri e ci aiuterà a gestire le emergenze in modo molto più efficiente rispetto al passato.”

– Paul Fennewald, direttore della Sicurezza interna, Stato del Missouri

Collaborare

Diventare un'organizzazione più agile e adattabile

I CEO ritengono che la propria capacità di gestire i cambiamenti sia inferiore del

Siete in grado di prendere decisioni critiche rapidamente? Il lavoro non si svolge più solo dietro una scrivania. Le decisioni non vengono prese più solo all'interno di una sala riunioni. Il vostro collega più vicino potrebbe trovarsi a 5.000 miglia di distanza. In un ambiente geograficamente distribuito su scala mondiale, è necessario fornire a dipendenti, clienti e partner gli strumenti e le informazioni di cui hanno bisogno per interagire

e decidere rapidamente, in qualsiasi momento e ovunque si trovino. Il software di collaborazione IBM Lotus vi consente di comunicare con le persone e di accedere alle informazioni in tempo reale, nel modo più comodo e conveniente, utilizzando una vasta gamma di tecnologie, tra cui posta elettronica, messaggistica istantanea, social networking, condivisione dei documenti, conferenze Web, telefonia e videoconferenze.

22%

rispetto a quella che sarebbe necessaria.²

Collaborare

con...



I software IBM Lotus Connections e IBM Lotus Quickr vi aiutano trarre vantaggio dal capitale sociale esistente nella vostra organizzazione, consentendovi di prendere decisioni rapide e accurate. Vi permettono di raggiungere praticamente chiunque in qualsiasi momento e di avviare un hub online in cui è possibile interagire con le persone e coordinare le attività per una maggiore efficienza.

I servizi online IBM LotusLive rendono accessibili il social networking aziendale e la condivisione di file a chiunque disponga di una connessione a Internet, distribuendo il software as a service su una piattaforma Web.

Il software IBM Lotus Sametime combina funzionalità di messaggistica istantanea e di rilevamento delle presenze per consentire agli utenti di comunicare in tempo reale quando e dove preferiscono. Le conferenze Web e le chat consentono alle persone di interagire e comunicare per condividere informazioni e idee in tempo reale, ovunque si trovino.

La linea di software IBM Lotus Notes e Domino consente di integrare le funzionalità di tutti questi software in un'unica interfaccia utente, alla quale è possibile accedere da qualunque luogo, tramite un desktop, un laptop e un'ampia serie di dispositivi mobili.

L'applicazione software IBM Lotus Foundations Start fornisce IBM Lotus alle piccole aziende e garantisce loro le funzionalità di aggiornamento e di backup automatico. Tutto in un unico pacchetto e a un prezzo molto competitivo.

Collaborare

per essere agili, indipendentemente dalle dimensioni

Typex Group favorisce la comunicazione e al collaborazione all'interno e all'esterno dell'organizzazione utilizzando software IBM Lotus

La necessità di essere più efficienti con meno risorse è intrinseca alle piccole aziende, e la tecnologia le aiuta a raggiungere questo obiettivo. Typex Group, una società britannica di consulenza operante nel settore delle telecomunicazioni, ha solo 15 dipendenti e si affida ad un ampio ecosistema di partner per fornire servizi ai propri clienti.

Grazie ad una soluzione integrata per le comunicazioni e la collaborazione, questa piccola azienda è in grado di lavorare con l'efficienza

richiesta dalle grandi operazioni, gestendo contemporaneamente numerosi progetti in otto paesi europei.

Il software IBM Lotus Sametime consente ai dipendenti di comunicare e collaborare in modo rapido e semplice, ovunque si trovino. I team interni ed esterni sono in grado di raccogliere informazioni e gestire i prodotti dall'interfaccia di IBM Lotus Quickr. Inoltre, il personale è in grado di gestire tutti i messaggi in arrivo e in uscita da un'unica casella di posta in entrata di Lotus Notes. Typex ritiene di aver ridotto fino al 20 per cento i tempi necessari per gestire e amministrare i progetti.



“Adottando la strategia UC² [di IBM] tramite l'utilizzo delle applicazioni e delle soluzioni di telefonia IBM Lotus, Typex è in grado di raggiungere un livello di produttività di gran lunga più elevato rispetto a quello della maggior parte delle piccole aziende.”

– John Taylor, direttore tecnico, Typex Group

Innovare

Sfruttare la potenza della partecipazione

Come nascono le vostre idee? L'innovazione non consiste soltanto nell'invenzione di prodotti e servizi rivoluzionari. Consiste nella creazione di una cultura aziendale più forte e più partecipativa, che incoraggi la vivacità di pensiero e le nuove idee. Le tecnologie del Web 2.0 stanno modificando il modo in cui lavoriamo. I mashup consentono agli utenti di realizzare applicazioni situazionali, con le quali è possibile risolvere i problemi aziendali nel momento in cui si presentano. Le dashboard permettono ai dirigenti di accedere rapidamente

ad informazioni accurate e attendibili, accelerando e migliorando i processi decisionali. E il social networking aziendale consente a tutti noi di interagire in un ambiente estremamente sicuro per condividere conoscenze e competenza in profili, blog, wiki e tramite altri tool offerti dal Web 2.0. Quando si consente alle persone di interagire e comunicare, accade qualcosa di grande. La creatività cresce, la capacità intellettuale aumenta e nasce l'innovazione.

delle aziende guardano ai propri clienti per nuove idee e soluzioni innovative.³



Innovare con...



I software IBM Lotus Connections e IBM Lotus Quickr forniscono alle aziende il potere dei mezzi di comunicazione. Gli utenti sono in grado di utilizzare attività, profili, wiki e blog per condividere in modo efficiente informazioni all'interno dell'intera organizzazione aziendale e del relativo ecosistema.

I servizi online IBM LotusLive integrano la tecnologia del Web 2.0, rendendo accessibili potenti strumenti software di socializzazione attraverso un'unica interfaccia Web e permettendo agli utenti interni ed esterni alla vostra organizzazione di comunicare, collaborare e interagire ovunque si trovino.

IBM Mashup Center consente agli utenti finali di realizzare applicazioni ad hoc dinamiche per soddisfare particolari esigenze inerenti le operazioni quotidiane, utilizzando feed e widget da fonti interne all'azienda o disponibili sul Web.

Il software IBM Lotus Sametime consente di utilizzare tool di messaggistica istantanea e conferenze Web per individuare e sfruttare opportunità più rapidamente, entrando e tenendosi in contatto con i colleghi in modo sicuro, ovunque si trovino.

Innovare

con la partecipazione dei clienti

Moosejaw Mountaineering porta il servizio clienti a livelli mai raggiunti

Moosejaw Mountaineering, uno dei maggiori rivenditori di articoli per il tempo libero degli Stati Uniti, era consapevole che, per conquistare e fidelizzare una clientela giovane e moderna, il proprio sito Web doveva offrire ben più che una pausa per transazioni commerciali e informazioni sui prodotti. Il Web 2.0 stava cambiando il modo in cui la nuova generazione cercava ed elaborava le informazioni.

Utilizzando un'insieme di soluzioni fornite da IBM, tra cui il software IBM WebSphere Portal, Moosejaw ha integrato nell'esperienza di commercio online offerta ai clienti un'ampia serie di funzionalità mirate alla creazione e allo sviluppo di comunità di utenti. I clienti possono lasciare commenti sui prodotti, ricevere informazioni sullo stato degli ordini e promozioni tramite messaggi di testo sui propri telefoni cellulari, creare profili personali, condividere immagini fotografiche delle proprie recenti avventure nella comunità Moosejaw Madness e divertirsi leggendo le irriverenti osservazioni inserite nella sezione Daily Remark. L'esperienza della comunità abbraccia ogni canale di vendita, dal Web al catalogo, fino ai punti vendita al dettaglio.

Oggi, Moosejaw è una catena in rapida crescita con sette negozi e 250 dipendenti. Ha conquistato una clientela fortemente fidelizzata tramite il passaparola, un efficace supporto prevendita e offrendo ai clienti un'esperienza soddisfacente in tutti i canali di vendita.

“La nostra strategia è stata reinventare il modo in cui le persone acquistano l'abbigliamento e le attrezzature per il tempo libero, il surf, lo skateboard e lo snowboard. IBM, attraverso la sue tecnologie e idee all'avanguardia per il settore retail, è stata fondamentale per realizzare questo obiettivo.”

– Jeffrey Wolfe, COO, Moosejaw Mountaineering

Ottimizzare

Diventare un'organizzazione più efficiente

Quanto avete speso in energia e trasporti lo scorso anno? Le organizzazioni intelligenti sono quelle efficienti. Controllano i costi, utilizzano tecnologia energeticamente efficiente e adottano strategie operative idonee ad accelerare il conseguimento dei risultati. L'efficienza è essenziale per la sopravvivenza economica. Se riduciamo gli spostamenti di lavoro, risparmiamo denaro, tempo e risorse. Se utilizziamo tecnologia poco costosa e basata su standard aperti, creiamo un'infrastruttura facilmente scalabile ed economicamente vantaggiosa. Se utilizziamo tecnologie per la compressione dei dati, siamo in grado di memorizzarne una maggiore quantità in meno spazio. Se siamo in grado di lavorare ovunque ci troviamo, riduciamo il pendolarismo del personale e i costi della proprietà immobiliare. Il software

IBM Lotus è progettato per incrementare l'efficienza e ridurre l'impatto ambientale, aiutandoci a inserirci in un pianeta più intelligente e ad incrementare gli utili aziendali.

La messaggistica istantanea contribuisce ad annullare, di fatto, i viaggi di lavoro, consentendovi di incontrare e comunicare con altre persone in tempo reale tramite conferenze Web, in qualsiasi momento. E' possibile rendere economicamente più vantaggiose la collaborazione e le comunicazioni unificate sfruttando le apparecchiature e le applicazioni che utilizzate ogni giorno.

Il costo previsto di un viaggio di lavoro, per dipendente, nel 2009.⁴

\$1,139

\$0

Il costo medio per sessione di Lotus Sametime per dipendente.

Ottimizzare

con...

La suite di software IBM Lotus Symphony

offre agli utenti applicazioni per la gestione di documenti, fogli elettronici e presentazioni basate su standard aperti e disponibili gratuitamente.

Il denaro risparmiato sulle licenze software può essere destinato a soluzioni innovative idonee a incrementare la redditività aziendale.

I software IBM Lotus Quickr e IBM Lotus

Connections consentono di risparmiare spazio su disco centralizzando l'accesso ai documenti e la disponibilità delle informazioni e contribuendo a ridurre il numero di allegati ai messaggi di posta elettronica.

Il software IBM Lotus Sametime consente di ridurre, se non di eliminare, i costi associati ai viaggi di lavoro, evitando la necessità di lunghi spostamenti per incontrare e interagire con altre persone.

Il software IBM Lotus Forms, come prodotto standalone o integrato nel software WebSphere Portal, favorisce l'accelerazione dei processi aziendali, l'eliminazione degli errori umani e una riduzione significativa dell'utilizzo di carta, consentendo alle aziende di creare e inviare moduli elettronici.

I software IBM Lotus Notes e IBM Lotus

Domino offrono funzionalità integrate e complete di posta elettronica e calendario che permettono ai dipendenti di lavorare dalla loro abitazione per ridurre il pendolarismo del personale, il consumo energetico e i costi associati alla proprietà immobiliare. Il server Lotus Domino utilizza la compressione dei dati per supportare una maggiore quantità di dati e un maggior numero di

utenti su meno server, contribuendo a ridurre lo spazio utilizzato, le risorse hardware necessarie e il consumo energetico.

I servizi online IBM LotusLive prevedono un corrispettivo esattamente commisurato ai servizi software effettivamente utilizzati, eliminando il tempo e i costi necessari per ospitare e gestire il software su sistemi locali.



Ottimizzare

i conti economici



100 milioni di dollari. La quantità di denaro che IBM risparmia sui costi associati alla proprietà immobiliare, grazie al fatto che il 42 per cento della forza lavoro non si reca regolarmente in ufficio. Il software IBM Lotus consente ai nostri dipendenti di comunicare e collaborare in modo efficace ovunque si trovino, permettendoci di realizzare ulteriori risparmi riducendo i costi associati ai viaggi di lavoro e al pendolarismo del personale.

1,3 miliardi di dollari. Il risparmio ottenuto dalle Forze Armate degli Stati Uniti grazie all'implementazione di una soluzione di modulistica

elettronica, gestione dei contenuti e firme digitali che include il software IBM Lotus Forms. La soluzione completa, forse la più estesa al mondo nel suo genere, consente l'eliminazione potenziale di tutti i processi incentrati sull'utilizzo di documenti cartacei nelle forze armate.

70.000 dollari. Il risparmio ottenuto da The Hillman Group sui costi di viaggio e di soggiorno relativi alla consueta sessione annuale di formazione, svolgendola interamente in modo virtuale, attraverso l'utilizzo del software IBM Lotus Sametime.

“... mentre i rappresentanti viaggiano in aereo, non vendono né forniscono servizi ai clienti: non abbiamo mai nemmeno tentato di investire un dollaro in questo.”

– Jim Honerkamp, CIO, The Hillman Group

Anche voi potete lavorare in modo più intelligente

IBM combina una profondità e una vastità di competenze senza precedenti con anni di esperienza nella collaborazione e nella semplificazione dei processi aziendali per aiutare la vostra organizzazione a prepararsi ad affrontare le sfide del futuro. Il software IBM Lotus offre la scalabilità e la sicurezza di cui avete bisogno per gestire efficacemente lo sviluppo del business e delle comunità di utenti. I nostri servizi vi consentono di progettare, implementare e supportare una soluzione di collaborazione adatta alle vostre

specifiche esigenze. IBM è impegnata a contribuire alla creazione di un pianeta più intelligente e, per raggiungere questo obiettivo, è essenziale aiutare le aziende a sfruttare la potenza delle idee innovative provenienti dai dipendenti, dai partner e dai clienti.

Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni sulle soluzioni di collaborazione IBM Lotus, visitate il sito:

ibm.com/software/lotus





IBM Italia S.p.A.

Circonvallazione Idroscalo
20090 Segrate
Milano
Italia

La home page di IBM Italia si trova all'indirizzo:

ibm.com/it

IBM, il logo IBM, ibm.com e Lotus sono marchi di International Business Machines Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi. Se questi e altri termini commerciali di IBM sono contrassegnati da un simbolo del marchio (® o ™) alla loro prima occorrenza nel presente documento informativo, tali simboli indicano marchi registrati o non registrati di proprietà di IBM negli Stati Uniti al momento della pubblicazione del presente documento informativo. Tali marchi possono essere marchi registrati o non registrati anche in altri paesi. Un elenco aggiornato dei marchi IBM è disponibile sul Web nella pagina "Informazioni su copyright e marchi" all'indirizzo:

ibm.com/legal/copytrade.shtml

Altri nomi di società, prodotti o servizi possono essere marchi o marchi di servizio di altri.

I riferimenti contenuti in questa pubblicazione a prodotti o servizi di IBM non implicano la volontà da parte di IBM di renderli disponibili in tutti i Paesi in cui IBM opera.

Le informazioni contenute in questo documento vengono fornite unicamente a scopo informativo. Nonostante sia stata verificata la completezza e l'accuratezza dei dati in esso contenuti, gli stessi sono forniti "nello stato in cui si trovano", senza alcuna garanzia, esplicita o implicita. Inoltre, queste informazioni si basano sui piani e sulla strategia di produzione attuali di IBM, soggetti a modifica da parte di IBM senza alcun preavviso. IBM non sarà responsabile per qualsiasi danno derivato dall'uso di questo o altri documenti, o altrimenti ad essi connesso. Nulla di quanto contenuto in questo documento è destinato a, né avrà l'effetto di generare alcuna garanzia o dichiarazione da parte di IBM (o dei suoi fornitori o concessionari di licenza), né potrà modificare i termini e le condizioni contenuti nello specifico contratto di licenza che regola l'uso di software IBM.

© Copyright IBM Corporation 2009

Tutti i diritti riservati.

LOB14025-ITIT-01

Note in calce

- ¹ Forrester Research, *The Forrester Wave: Soluzioni software per il servizio clienti*, 4° trim. 2008, Natalie L. Petouhoff, Ph.D, 21 ottobre 2008.
- ^{2,3} IBM, *Global CEO Study: L'impresa del futuro*, maggio 2008.
- ⁴ American Express, "American Express Business Travel annuncia la correzione delle previsioni per effetto del rallentamento economico mondiale", comunicato stampa, 22 ottobre 2008, http://home3.americanexpress.com/corp/pc/2008/aebt_forecast.asp