

## L'azienda 2.0 è in costruzione



### SI STA AFFERMANDO UN'ARCHITETTURA NUOVA CHE SI BASA SU QUATTRO PILASTRI FONDAMENTALI: UNIFIED COMMUNICATION & COLLABORATION, ENTERPRISE CONTENT MANAGEMENT, SOCIAL NETWORK & COMMUNITY, ADAPTIVE ENTERPRISE ARCHITECTURE

Un insieme di approcci organizzativi e tecnologici orientati all'abilitazione di nuovi modelli basati sul coinvolgimento diffuso, sulla collaborazione emergente, sulla condivisione della conoscenza e sullo sviluppo e valorizzazione delle reti sociali interne ed esterne. È, in poche parole, il concetto di Enterprise 2.0 che comprende l'applicazione di strumenti di social computing riconducibili al Web 2.0, ma c'è molto di più.

«Grazie all'Enterprise 2.0 - ha dichiarato Stefano Mainetti, uno dei responsabili scientifici dell'Osservatorio Enterprise 2.0 della School of Management del Politecnico di Milano - le aziende più lungimiranti riusciranno a cogliere nella crisi un'opportunità, co-

niugando le esigenze contingenti con un percorso di cambiamento interno che non può essere proprio ora trascurato o frenato, ma che va anzi accelerato perché, come sottolineato dall'attuale Capo di Gabinetto della Casa Bianca Rahm Emanuel: una grave crisi non va mai sprecata».

«Nello scenario di crisi - ha infatti affermato Mariano Corso, altro responsabile scientifico dell'Osservatorio - il fenomeno dell'Enterprise 2.0 appare come di fronte a un bivio: se affrontato in modo superficiale o demagogico verrà archiviato come una moda passeggera o al limite come un lusso posticipabile a tempi migliori; se, viceversa, sarà compreso in modo profondo e poi affrontato con concretezza e pragmatismo,

potrà portare da subito vantaggi concreti e, al tempo stesso, costruire le premesse per un processo di rinnovamento organizzativo che permetterà alle imprese più efficaci di differenziarsi».

## PERCEZIONE E ADOZIONE REALE

Secondo i dati riportati dalla School of Management del Politecnico, in un quadro generale di riduzione del budget per gli investimenti Ict nel prossimo triennio (l'11 per cento di Cio prevede un aumento e il 19 per cento una contrazione, a fronte di un aumento; il 19 per cento prevede invece una contrazione, a fronte di un aumento del 31 per cento e di una contrazione del 7 per cento nel passato triennio), quattro ambiti applicativi dell'Enterprise 2.0 risultano in controtendenza: Unified communication & collaboration (UC&C), Enterprise content management (Ecm), Social network & community (SN&C) e Adaptive enterprise architecture (Aea).

Due di questi ambiti risultano più maturi, ossia UC&C e Ecm, sia nella percezione che nell'adozione all'interno delle imprese.

A proposito di percezione, per quanto riguarda il mondo UC&C, cioè quello delle iniziative a supporto della gestione di ogni tipo di comunicazione, appena il 9 per cento dei Cio intervistati risulta scettico, il 45 è rappresentato da pionieri che da sempre hanno ritenuto strategiche queste azioni, il 46 invece si è ricreduto sulla loro importanza.

L'Ecm include le varie attività a supporto della gestione del patrimonio informativo nei confronti delle quali il 12 per cento degli intervistati è scettico, il 51 per cento è pioniere e il 37 per cento si è ricreduto.

L'area SN&C comprende tutte quelle azioni che hanno come obiettivo la valorizzazione delle relazioni all'interno e all'esterno dell'impresa, il 49 per cento è ancora scettico su queste cose, il 10 pioniere, il 41 si è ricreduto.

Con Aea si intendono tutte quelle iniziative deputate a rispondere al bisogno di riconfigurare velocemente processi e ambienti di lavoro per una maggiore flessibilità, eppure ben il 35 per cento è scettico, solo il 24 pioniere, mentre i convertiti ammontano al 41 per cento.

Passando al livello di adozione reale, emerge che solo il 3 per cento del campione utilizza tutte le applicazioni Enterprise 2.0. Il 40 per cento delle imprese è

impegnato sull'Ecm, il 26 per l'UC&C e il 21 per l'Aea, solo l'8 per cento nell'SN&C.

Guardando al futuro, i tassi di crescita del budget attesi nei prossimi tre anni, nei singoli ambiti, sono positivi e decisamente superiori a quelli del budget Ict complessivo. Le aree in maggior crescita risultano essere UC&C e Ecm con una percentuale di Cio che prevede aumenti rilevanti di investimenti di circa il 50 per cento. Sono, invece, rispettivamente del 25 e 35 per cento le percentuali di Cio che prevedono per i prossimi tre anni aumenti rilevanti di investimenti in iniziative SN&C e in attività di Aea.

Nel leggere questi numeri bisogna considerare che i primi due aspetti hanno già avuto un ruolo significativo negli ultimi tre anni mentre gli altri due matureranno nel prossimo futuro.

## LA SFIDA È L'INTEGRAZIONE

Sin qui si è descritto quel che si sta implementando a livello tecnologico nelle aziende, ma la sfida successiva, una volta messi a disposizione dell'utente una serie di strumenti che gli consentono di configurare il proprio ambiente lavorativo, consiste nella progressiva integrazione di questi ambienti all'interno del sistema informativo aziendale complessivo.

Questo fenomeno negli ultimi anni ha visto una forte accelerazione: una porzione dei sistemi delle aziende sta evolvendo, acquisendo sempre più importanza e visibilità. Per seguire questa evoluzione, pur nei vincoli della ristrettezza di risorse attuale - hanno osservato dal Politecnico - i Cio più illuminati sembrano adottare due diverse strategie.

Da un lato la sperimentazione interna dell'offerta di servizi innovativi, anche se dalla portata limitata, con il duplice obiettivo di contenere i costi relativi e di creare delle best practices in casa. In tal caso, l'attenzione deve essere focalizzata non tanto sulla realizzazione iniziale o sulla diffusione capillare di questi strumenti, ma piuttosto sulla creazione di un processo di gestione in grado di coinvolgere continuamente gli utenti e di far percepire la reale efficacia di questi strumenti.

D'altra parte un'ulteriore strada è quella di seguire, pur nella logica dei piccoli passi, uno schema architetturale di riferimento rigoroso e comune all'intera organizzazione, concentrando gli investimenti sulla creazione delle condizioni infrastrutturali per po-



ter far evolvere il sistema informativo integrando nel modo più coerente possibile strumenti e iniziative.

Pur diverse nella gestione del cambiamento, entrambe queste strategie sembrano finalizzate a far evolvere le aziende all'Enterprise 2.0.

La School of Management traccia le caratteristiche di quel che dovrebbe essere questo nuovo ambiente di lavoro.

Ne sintetizzeremo alcuni aspetti.

Il back end del sistema informativo Enterprise 2.0 può essere scomposto nei tre classici livelli di presentazione, dei servizi applicativi e delle basi di dati, cui si aggiunge un livello che definiamo di produttività e orchestrazione.

A livello di presentazione i principali elementi architettonici per riorganizzare le modalità di accesso sono: l'enterprise portal (per integrare le varie interfacce Web); il mash-up server per facilitare la realizzazione e memorizzazione dei mash up creati e gestire i privilegi e le chiavi di accesso alle diverse fonti; uno o più framework Ria/Rwa (Rich Internet application/Rich Web application) ossia tipicamente librerie software che semplificano lo sviluppo di queste applicazioni provvedendo a generare dinamicamente il codice eseguito a livello del front-end.

Gli elementi fondamentali del livello produttività e orchestrazione sono: la ricerca federata, ovvero un motore di ricerca in grado di cercare in molteplici archivi e di presentare i risultati in modalità aggregata; strumenti a supporto dei processi dal punto di vista dell'interazione con l'utente o a livello applicativo; gli

strumenti di comunicazione e integrazione fra diverse applicazioni.

In quest'ottica con l'architettura orientata ai servizi (Soa) si indica un paradigma di progettazione dell'architettura software di un sistema informatico finalizzato a favorire l'interoperabilità tra diversi sistemi grazie ai Web service.

Nel livello dei servizi applicativi trovano posto le componenti di back end delle applicazioni Enterprise 2.0 che sono racchiusi sotto le definizioni di Enterprise content management, di Unified communication & collaboration e di Social network & community.

Il livello dati è probabilmente quello più maturo all'interno del framework tecnologico Enterprise 2.0. I trend in atto in questo ambito sono legati prevalentemente alla progressiva diffusione di strutture dati alternative ai consolidati database relazionali. In particolare, i repository orientati agli oggetti stanno trovando grande diffusione per la gestione documentale, della posta elettronica e dei contenuti multimediali.

Per completare il quadro di riferimento dell'architettura Enterprise 2.0 è infine necessario considerare l'infrastruttura di delivery che comprende l'hardware, il software di base e il networking. In quest'ambito la tendenza è verso soluzioni che assicurino flessibilità in termini di rapidità e contenimento dei costi per adeguare i sistemi al variare del carico da gestire, della mole di informazioni da archiviare e del portafoglio applicativo del sistema.

Affinché tutto questo sviluppi appieno il proprio potenziale è fondamentale che le persone utilizzino ampiamente e spontaneamente gli strumenti. Diventano quindi indispensabili la cura per la "user experience" e la possibilità di lasciare libero l'utente di usare gli strumenti che meglio si adattano alle proprie esigenze e abitudini. Si moltiplicano, tra l'altro, i canali di front end sino all'implementazione di sistemi che siano ubiqui e utilizzabili anche fuori dal perimetro aziendale. Con tutte le conseguenze a livello di sicurezza e di personalizzazione dei sistemi che tutto questo comporta.

D'altro canto, bisogna aggiungere che la possibilità di affermare una visione del sistema informativo di questa natura nelle aziende si scontra inevitabilmente con le problematiche legate alla Governance e al coinvolgimento nel suo sviluppo e nella sua gestione dei diversi attori aziendali.