



Microsoft a Forum PA 2012
Roma, 16 - 19 maggio
Efficienza e nuove opportunità
per l'Italia che cambia



Teatro Open Arena

Benvenuti !



Microsoft®



Microsoft a Forum PA 2012
Roma, 16 - 19 maggio
Efficienza e nuove opportunità
per l'Italia che cambia



Risparmiare ed aumentare la
produttività integrando i sistemi di
comunicazione (presenza, web
conferencing, VoIP):
l'esperienza del Comune di Mantova

Walter Poloni, Direttore PA locale
Microsoft Italia
walter.poloni@microsoft.com



Microsoft®

Come vediamo IT & settore pubblico

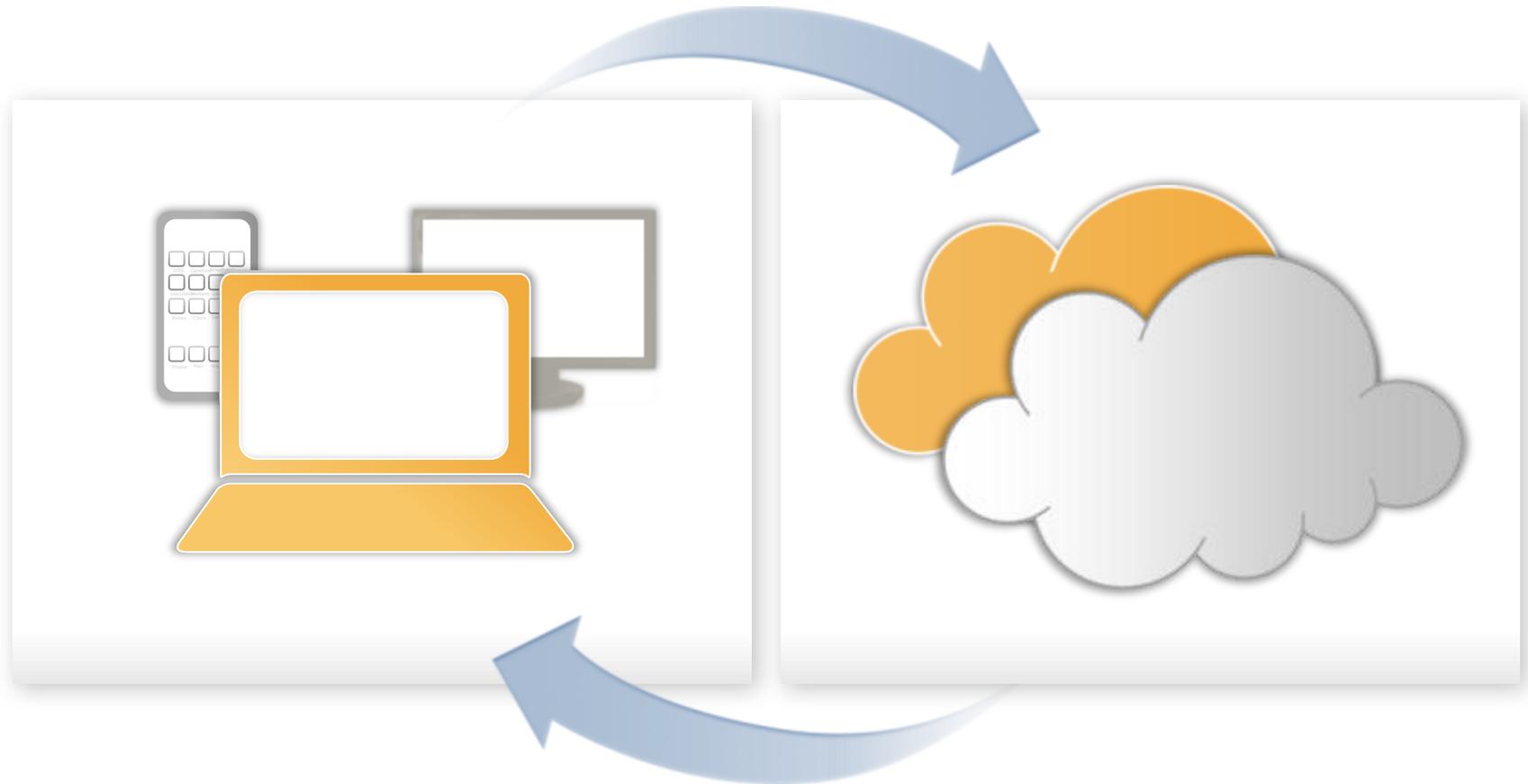
- Forte attenzione verso contenimento e razionalizzazione della spesa
 - "Keeping the lights on..." (Gartner)
 - Risparmiare ma recuperare efficienza
- Le promesse dell'eGovernment ... e il nuovo CAD
 - Come indirizzare le esigenze dei cittadini (Web 2.0, Open Gov, Open Data)
 - Il cittadino al centro: nuovi livelli di servizio
- Gestire una forza lavoro che cambia

*Un importante ruolo guida delle
Amministrazioni Pubbliche per uscire
dalla crisi*



La tecnologia è diventata ubiqua

PC e dispositivi mobili...



...connessi a Servizi Cloud.

Alcune tecnologie abilitanti ed il trend della «consumerizzazione dell'IT»



Una nuova generazione di interfacce
Tecnologie Touch, Cruscotti evoluti

SmartPhone e dispositivi mobili

Internet of Things

Comunicazioni e collaborazione avanzate all'interno
delle organizzazioni e tra gli operatori professionali

Portali & Search, VoIP

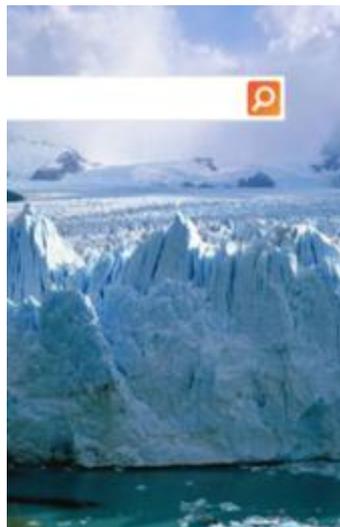
Cloud Computing & Web 2.0

L'empowerment dei cittadini



Le nostre linee di investimento

Low-Cost Computing



Interactive
entertainment

Search/
advertising

Mobile

Traditional IT
and cloud

Modern
desktop

IT Consumerization

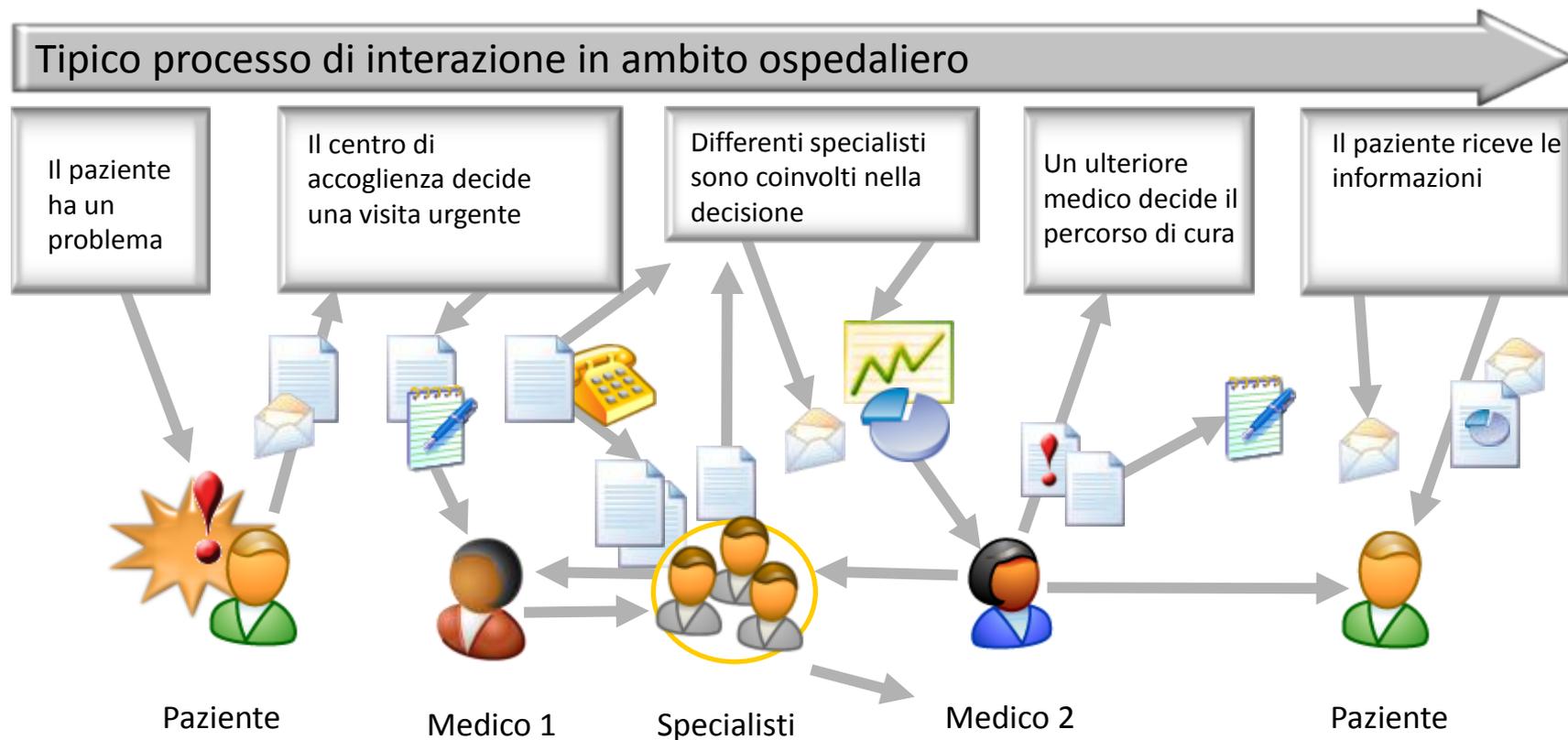


Consumer

Business



Un esempio di gestione dei processi nel settore della *Sanità* oggi



Le sfide

- Dati clinici incompleti
- Errori medici/Risk Management
- Difficoltà a collaborare con personale distribuito sul territorio
- Difficoltà ad accedere ai dati clinici
- Scarsità di risorse

La «ricetta» Microsoft

Dati non strutturati

Una piattaforma per la produttività “aziendale”

«Una logica a servizio»

- ✓ Servizi per la gestione documentale/dematerializzazione
- ✓ Servizi per la comunicazione e collaborazione

“Classica” Applicazione verticale per
un Ente Pubblico

Dati Strutturati

Come vediamo la produttività negli anni a venire

La migliore esperienza utente
tramite PC, telefono e browser



Nel Cloud
assecondando la
strategia del cliente



UNIFIED
COMMUNICATIONS

COLLABORATION

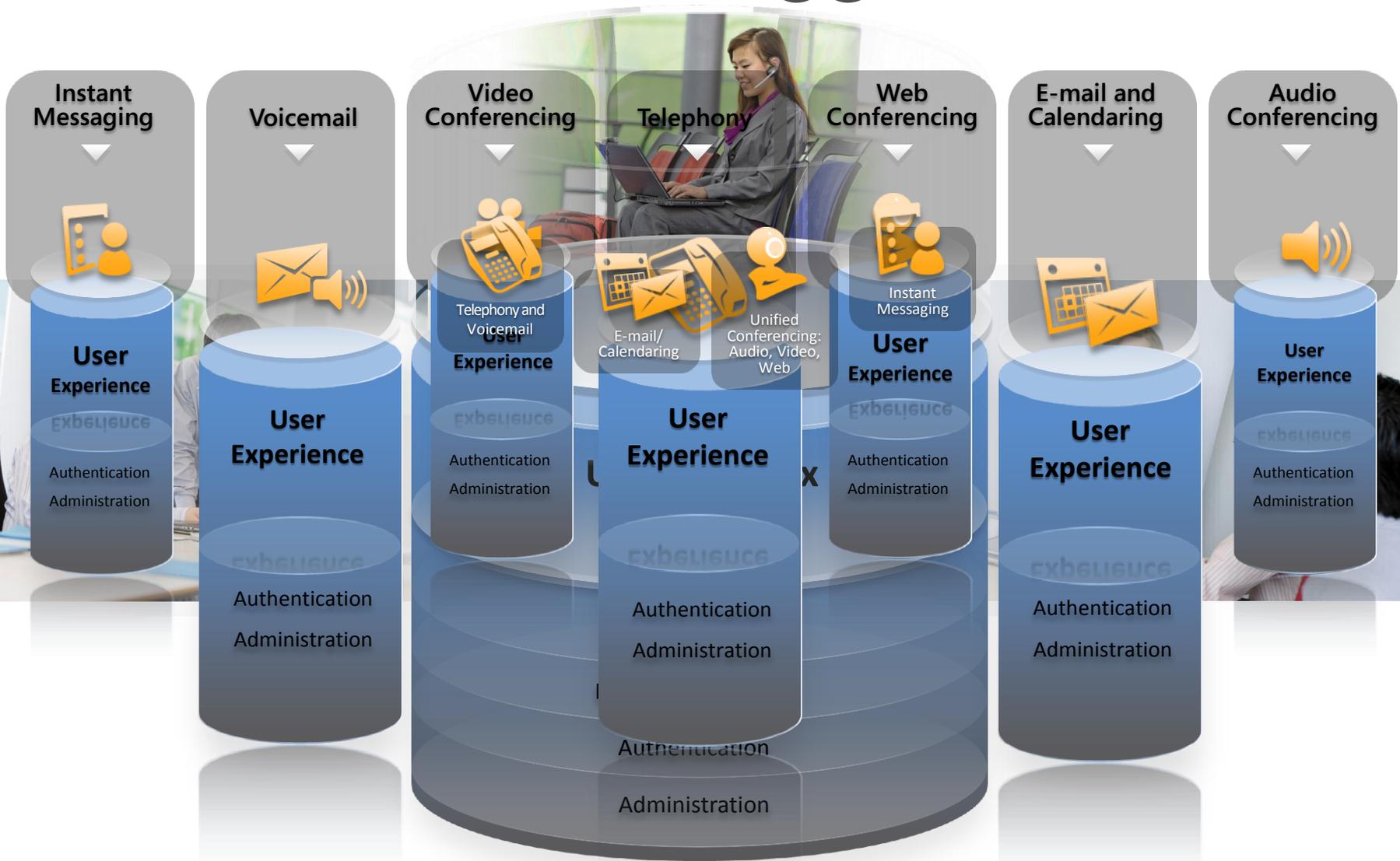
ENTERPRISE
CONTENT
MANAGEMENT

BUSINESS
INTELLIGENCE

ENTERPRISE
SEARCH

UNIFIED COMMUNICATIONS

Le comunicazioni oggi



La migliore esperienza di produttività

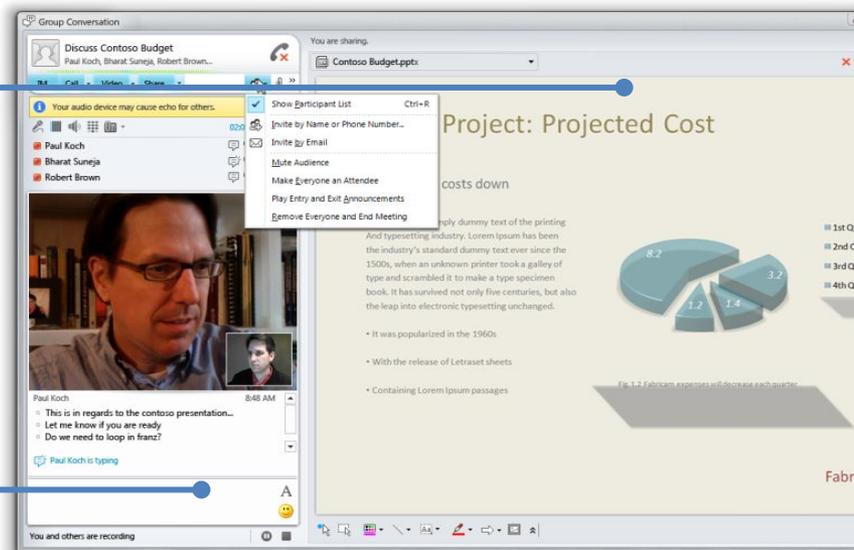
Capacità di registrazione



Meeting a distanza

Presentazioni a distanza con audio video

Condivisione di desktop e applicazioni e lavagna virtuale



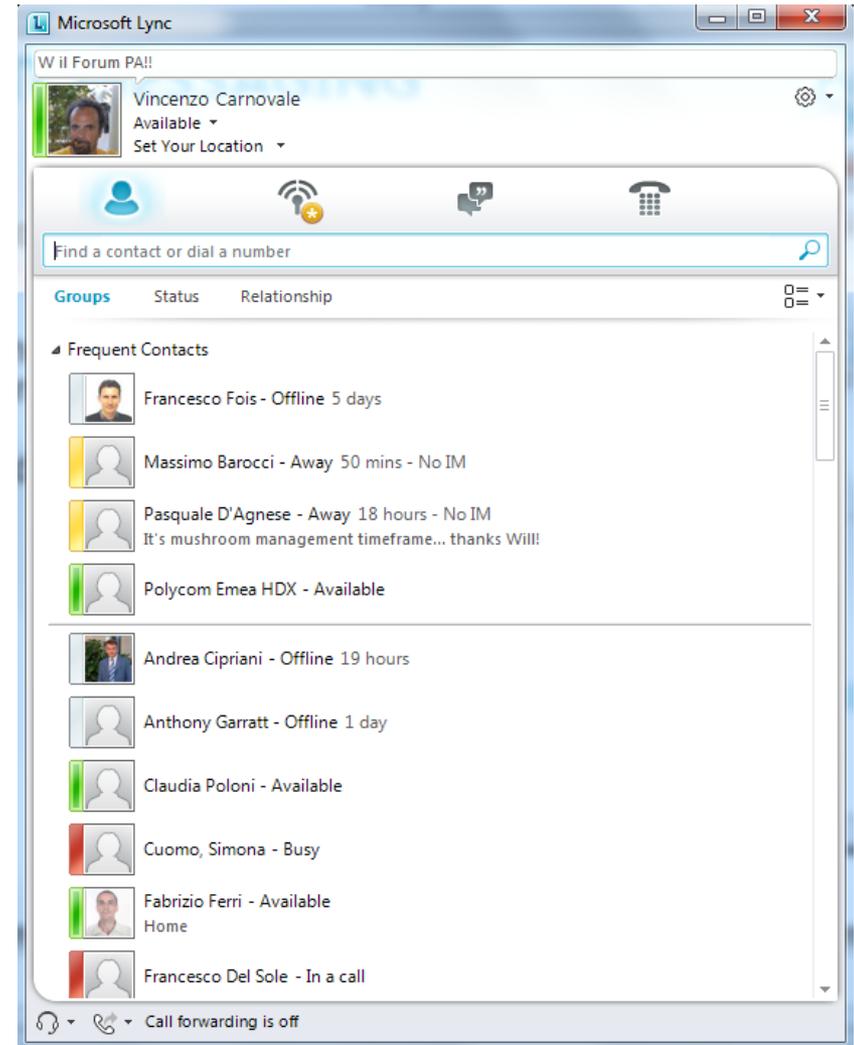
Messaggistica istantanea

Meeting Virtuali

Conducete riunioni online con colleghi, partner e clienti in audio/video e con condivisione dello schermo.

Instant Messaging

- Strumento largamente diffuso tra gli utenti (consumer)
- Condivisione delle informazioni in *tempo reale*
- *Sicurezza* delle informazioni condivise

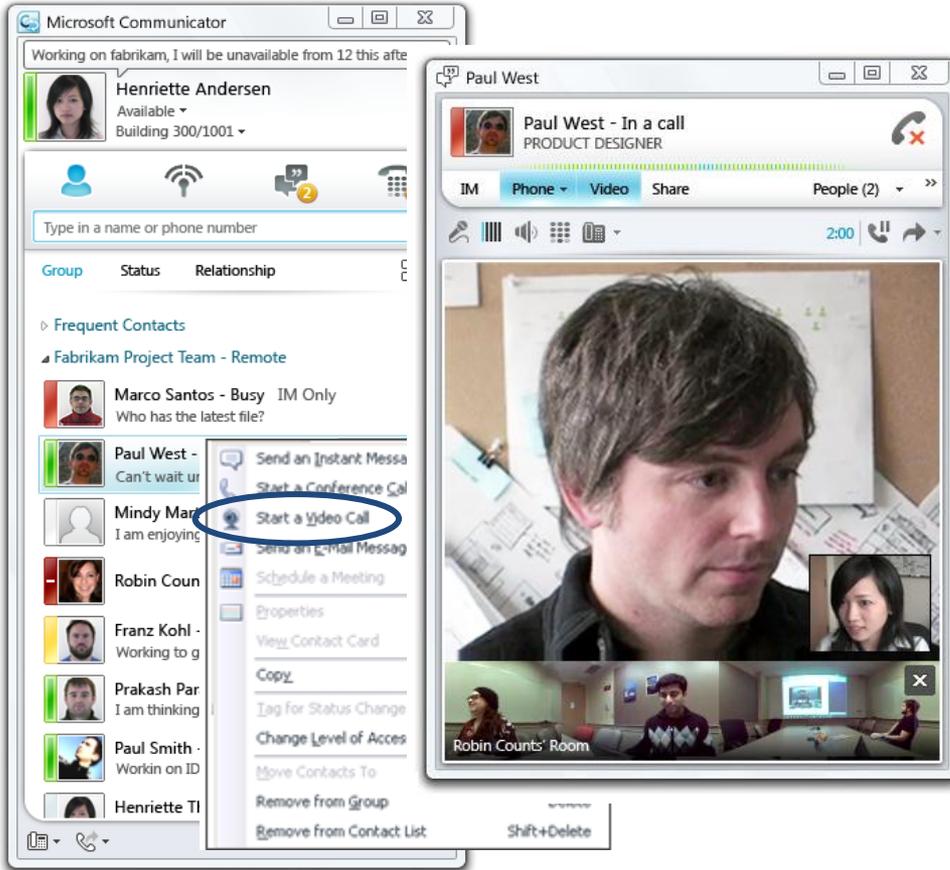


Conferenza web

- Meeting virtuali con *audio, video e web*
- Conferenze *Ad-hoc o pianificate*
- Condivisione di *documenti, applicazioni e media*
- Virtual Breakout Rooms per creare piccoli *sottogruppi* di lavoro
- Dial in per utenti telefonici
- Accesso Web



Video ad alta definizione ed integrazione con endpoint esistenti



Telefonia

- Migrazione verso il VoIP riutilizzando i terminali telefonici esistenti
- Integrazione con la telefonia esistente SIP o TDM
- Apertura all'integrazione con le funzionalità di Unified Messaging



Polycom CX500



Aastra 6721 iP



Polycom CX600



Aastra 6725 iP



Polycom CX3000



Lync come soluzione per la fonia

Arricchimento funzionale, Integrazione, Sostituzione

Arricchire funzionalità di conferencing, presenza & IM al PBX esistente

- Audio, video, e web conferencing con Lync Communicator, o audio e voce via PBX esistente
- La nuova funzionalità di “Join From” fa squillare il telefono dell’utente partecipante automaticamente
- Permette all’azienda di testare alcune funzionalità voce, sebbene non offra tutta la gamma delle potenzialità

Integrare il PBX esistente con tutte le funzionalità Unified Communications

- Il telefono tradizionale viene mantenuto nella fase di transizione spesso attivando il Simultaneous ringing

Sostituire completamente il PBX

- Lync Server 2010 fornisce funzionalità complete di centralino telefonico
- Connessione alla PSTN via SIP Trunk o gateway, e integrazione con i centralini esistenti nella fase di transizione

Voice Mail evoluta

Routing personalizzato della messaggistica vocale

The screenshot displays the Microsoft Outlook Web App interface. On the left, the navigation pane includes 'Account', 'Organize E-Mail', 'Settings', and 'Phone'. The 'Phone' section is expanded to show 'Call Answering Rules'. A table lists a rule named 'Vacation Coverage' which is enabled. A yellow arrow points from a text box 'Managing Call Answer Rules' to this rule.

The 'Call Answering Rules' table:

| Enabled | Name |
|-------------------------------------|-------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Vacation Coverage |

The configuration dialog for the 'Vacation Coverage' rule is open on the right. It shows the rule name, a description, and various settings. A yellow arrow points from a text box 'Defining a Custom Voice Mail Menu' to the 'Provide the caller with this menu' section.

Rule Name: Vacation Coverage

Rule Description:

- Automatic replies are turned on

Provide the caller with this menu:

- for My Manager, press 1 to transfer to Michael Atalla
- Press # to record a voice message

Add Conditions:

- If the caller is...
- If it is during this period...
- If my schedule shows that my status is...
- If automatic replies are turned on

Add Actions the Caller Can Select:

- Find me at the following numbers...
- Transfer the caller to...
- Leave a voice message

Greeting and Prompts:

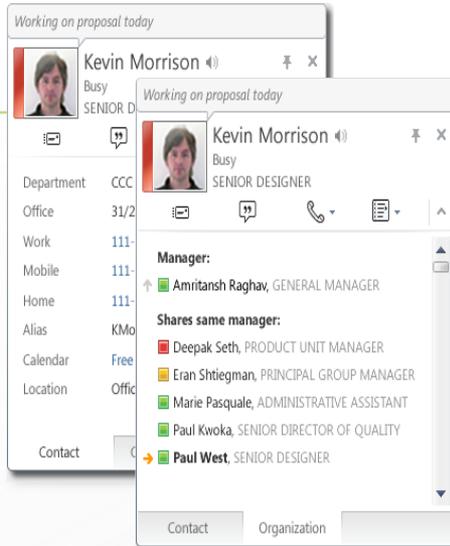
- Call the Play on Phone number to play or record a greeting for this call answering rule...
- Let callers interrupt the greeting while it's being played

Buttons at the bottom: Save and Close, Cancel.

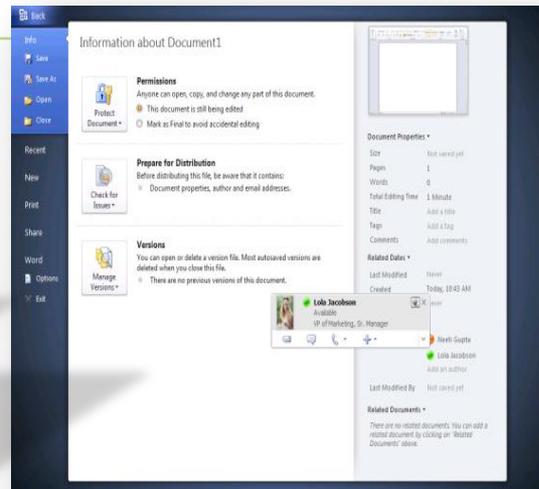
Managing Call Answer Rules

Defining a Custom Voice Mail Menu

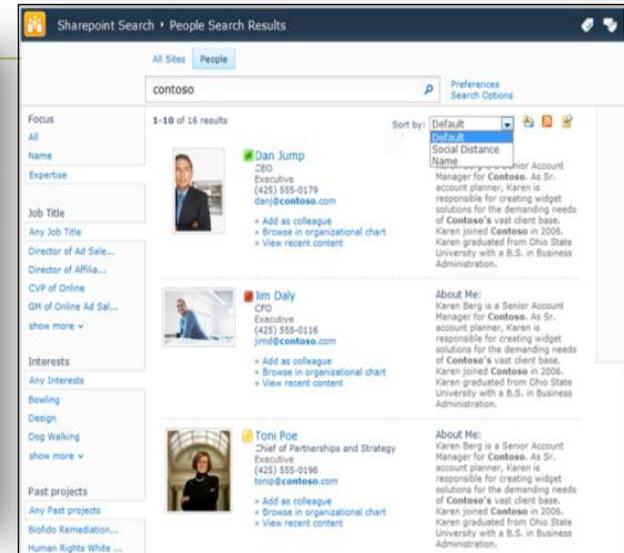
Esperienza uniforme sulla piattaforma Office



Contact Card



Click to communicate da Microsoft Backstage™ (Word, Excel, PowerPoint)



Presenza su SharePoint

Migliore esperienza attraverso diversi mobile phones



Windows Phone 7



Android



Blackberry



iPhone



Nokia

2011

Lync Mobile Platforms

Integrazione con device terze parti: Polycom



SharePoint®
Integration



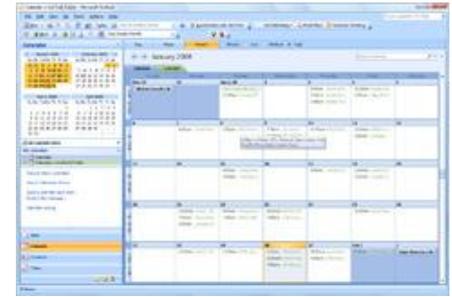
Voice



Video with
Presence



Web
Collaboration



Outlook® and Exchange
Integration



Desktop



Conference Rooms



Remote Sites



Mobile Devices

Scenari di soluzioni per il settore Sanità

**Gestione di team
multi-disciplinari**



Formazioni a distanza



Telemedicina



La telemedicina



City of Växjö (Svezia)

La città risparmia 400.000€ in servizi di Posta Elettronica e Collaboration

Un unico sistema di Posta elettronica e collaborazione in tempo reale

- ✓ Una delle più innovative città della Svezia
- ✓ Quasi 100.000 abitanti
- ✓ Caselle di posta anche per 10.000 abitanti e studenti



Växjö kommun
The Greenest City in Europe

400.000€

di risparmio
annuo

Gli obiettivi del progetto

Riduzione dei Costi

- Abilitazione di funzionalità VOIP valorizzando gli asset esistenti: PC/laptop, rete dati, rete fonia, centralino, telefoni
- Riduzione dei costi associati alle comunicazioni via fonia fissa e mobile
- La riduzione dei costi legati agli spostamenti per meeting e training
- Contenimento dei costi legati ai sistemi audio e video conferencing



Miglioramento della produttività

- Maggiore efficienza degli strumenti di collaborazione e condivisione delle informazioni
- Maggiore efficacia e sicurezza nella comunicazione in tempo reale
- Maggiore diffusione e flessibilità degli strumenti di video audio conferenza
- Estensione delle capacità di lavoro da remoto (tele lavoro)
- Miglioramento dei servizi di supporto interno (help desk)



Regione Emilia Romagna: Unified Communication

Ambiti del progetto

Realizzazione di un sistema software di Unified Communication che abiliti funzionalità di:

- **Presenza ed Instant Messaging** integrato con il sistema di autenticazione e messaggistica regionale
- **Telefonia:** comunicazione audio su canale VOIP via soft-phone integrato con il sistema di fonia tradizionale
- **Conferenza:** Audio e video web conferencing accedibili da PC sia da rete aziendale che da internet
- **Unified Messaging:** Segreteria telefonica in Mailbox, Accesso alla posta tramite telefono e comandi vocali, lettura e-mail text-to-speech, fax in Mailbox



Nuovi strumenti ma anche risparmi...

Riduzione delle
interruzioni e aumento
della produttività



Meno viaggi e costi di
conferenza e formazione
più bassi



Decremento dei costi
con una soluzione Voce
flessibile



Unified Communications: impatto sul Business

Reduce costs through converged communications

- Reduce travel via A/V/W conferencing
- Reduce audio conferencing service charges
- Reduce PSTN calling charges via VoIP
- Retire separate PBX systems (some or all)
- Shared workplace, home and mobile communications support

Drive adoption through ease of use and Microsoft Office

- Instant messaging and presence in Office and SharePoint
- Click to communicate, seamless escalation
- Ad hoc A/V/W conferencing (inter-organization)
- Click to call via VoIP
- Skills-based people search in Lync client

Deployment, migration, interoperability, extensibility

- Embed communications in LOB applications
- Embed communications in Server applications
- Integration with on-premises room video systems
- Integration of voice capabilities
- Consolidate management of communications functions

Reduce Travel Expenses ⁴ Save **5%-30%**

Reduce Audio Conferencing Charges ⁴ Save **30%-95%**

Reduce Telephony Charges ⁴ Save **50%-70%**

Reduce Cost of Communications System Save **40%-60%**

Lower Real Estate and Facility Costs ⁴ Save **15%-30%**

Improve End-User Productivity Up to **30 min/day**

Resolve Customer Issues Faster Up to **50%**

Attract and Retain Employees Varies by customer

Complete Projects Faster By **10%-20%**

Shorten Sales Cycle Up to **20%**

Reduce IT Admin, Migration Costs ⁴ Varies by customer

L'impatto della UC in Microsoft

UC permette risparmi >215 milioni di dollari/anno



Microsoft IT ha misurato l'impatto della Unified Communications sulla propria realtà

- E-mail, instant messaging, presence e conferencing: 166.000 user
- Voice: 80.000 user
- Unified Messaging: 90.000 user

| Reduced Costs | |
|---------------------------------|--|
| Reduced Audio Conf Costs | 95% reduction (\$8 million) |
| Reduced IT Infrastructure Costs | \$22 reduction/office move (\$1 million) |
| Reduced Travel Costs | 10% reduction in trips/employee (\$92 million) |
| Improved Business Outcomes | |
| Improved User Productivity | 28 min saved/day/employee (\$86 million) |
| Shorten Sales Cycle | 6.5% increase in proposals (\$11 million) |
| Reduced Carbon Emission | 100 million miles in avoided air travel (17,000 metric tons) |

Unified Communications ...anche sul Cloud con Microsoft Office 365

TUTTA LA POTENZA DELLA PRODUTTIVITÀ NEL CLOUD A DISPOSIZIONE DELLE AZIENDE DI QUALSIASI DIMENSIONE PER RISPARMIARE TEMPO E DENARO E RENDERE NUOVAMENTE DISPONIBILI LE RISORSE DI MAGGIOR VALORE

LA MIGLIORE ESPERIENZA DI PRODUTTIVITÀ

Collaborare con più efficienza



ACCESSO OVUNQUE*

Risolvere i problemi da qualsiasi dispositivo



COMPATIBILITÀ CON LE APPLICAZIONI NOTE

Strumenti familiari



MASSIMA SICUREZZA E AFFIDABILITÀ

Garanzia disponibilità del servizio del 99,9%



CONTROLLO ED EFFICIENZA IT

Il controllo nelle tue mani



Microsoft®
Office 365

Include:

Microsoft®
Office Professional Plus

Microsoft®
Exchange Online

Microsoft®
SharePoint Online

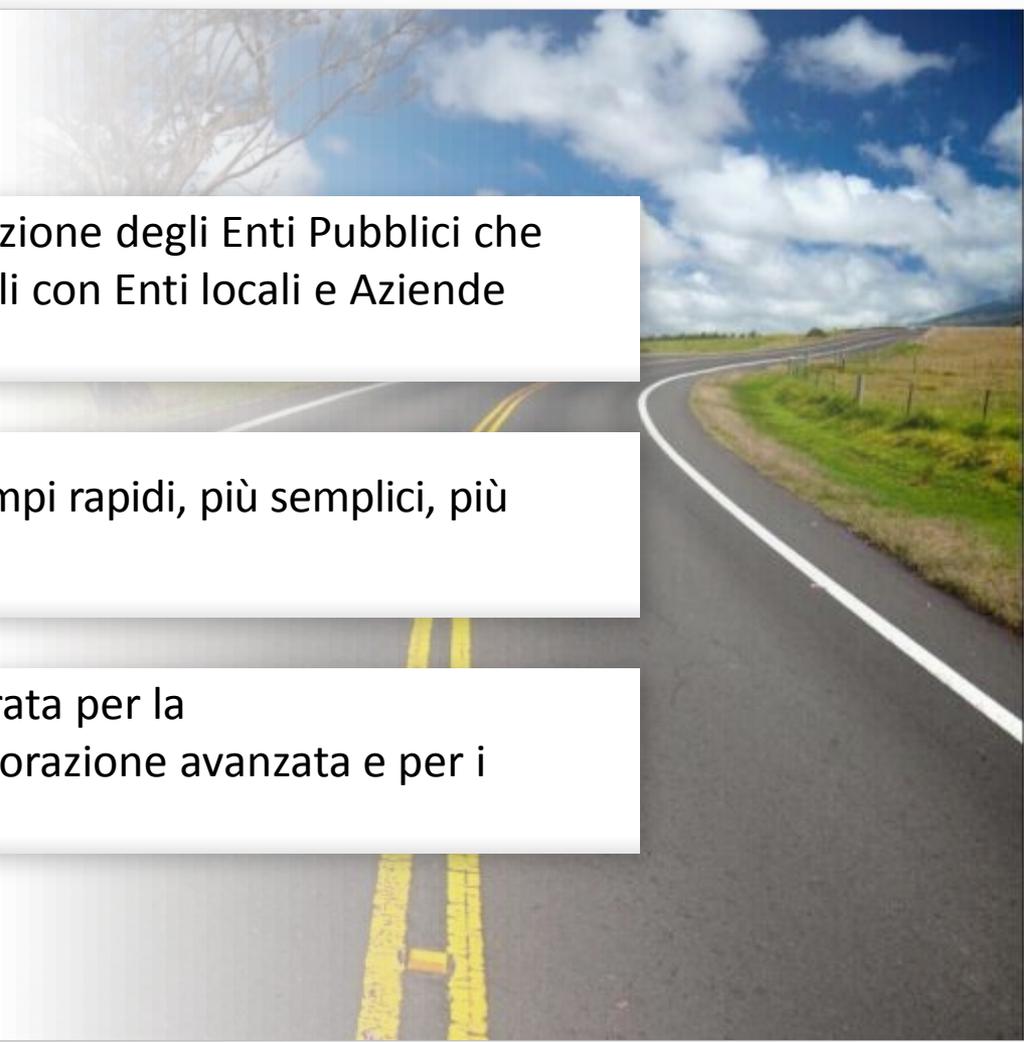
Microsoft®
Lync Online

In conclusione

Una visione d'insieme sull'innovazione degli Enti Pubblici che nasce da esperienze internazionali con Enti locali e Aziende sanitarie di tutto il mondo

Portare in esercizio soluzioni in tempi rapidi, più semplici, più flessibili e con costi competitivi

Il valore di una piattaforma integrata per la dematerializzazione, per la collaborazione avanzata e per i servizi al cittadino



Microsoft[®]

www.pubblicamministrazione.ms



Microsoft a Forum PA 2012
Roma, 16 - 19 maggio
Efficienza e nuove opportunità
per l'Italia che cambia



Microsoft®

www.pubblicamministrazione.ms



2012
FORUM PA

