



## Instant Messaging

### Introduzione

---

L'Instant Messaging (IM), l'applicazione digitale per comunicare in tempo reale, è un eccezionale strumento che si sta diffondendo in tutte le aziende. Il principale vantaggio dell'IM è di consentire agli utenti di sapere che una persona è disponibile online e può comunicare. Questa capacità aumenta sensibilmente la produttività e riduce i costi telefonici favorendo comunicazioni più rapide nel preciso momento in cui vengono chieste le informazioni.

Con oltre 85 milioni di utenti aziendali e una percentuale di crescita annua attorno al 30%, l'Instant Messaging si è rapidamente imposto come strumento di comunicazione utilizzato quotidianamente sul posto di lavoro. Ciò grazie anche all'immediatezza con cui è possibile interagire con i propri interlocutori e la facilità di utilizzo, mentre l'informalità che lo caratterizza ne fa un servizio digitale particolarmente efficace per creare e consolidare relazioni con partner, clienti o fornitori aziendali.

Molti giovani che utilizzavano i sistemi di Instant Messaging per chiacchierare nel tempo libero stanno ora entrando nel mondo del lavoro, e inevitabilmente portano con sé questa innovazione. Gli analisti prevedono che la vasta diffusione di IM nelle aziende continuerà, in particolare:

- Yankee Group: *"Le aziende che utilizzano sistemi di Instant Messaging possono accrescere la produttività, ridurre i costi e migliorare la conformità alle normative"*
- Gartner Group: *"Presto i sistemi di Instant Messaging supereranno l'e-mail come strumento di comunicazione preferito"*
- Robert Mahovald di IDC ha recentemente tenuto una conferenza presso Microsoft nel corso della quale ha riferito i risultati di un'indagine svolta negli Stati Uniti su 800 utenti aziendali, 30% dei quali utilizzava MSN Instant Messenger.

## I vantaggi di usare MSN Messenger in azienda

---

### **Immediatezza ed efficienza**

I sistemi IM e la tecnologia di rilevamento della presenza online dell'interlocutore stanno letteralmente rivoluzionando il mondo delle comunicazioni con un impatto paragonabile, a volte addirittura superiore, a quello della posta elettronica. La maggior parte delle comunicazioni aziendali non avviene in tempo reale: quando si manda un'e-mail bisogna aspettare la risposta, spesso si deve lasciare un messaggio in segreteria telefonica ed attendere che la persona richiami oppure, in caso di trasmissione di documenti via posta o fax, i commenti o le revisioni richiedono giorni.

**MSN Messenger**, il sistema di messaggistica di Microsoft, è lo strumento di comunicazione ideale per fare del business in tempo reale. Questo sistema, infatti, permette di scambiare rapidamente informazioni con colleghi, partner e clienti accelerando drasticamente il ciclo delle comunicazioni aziendali e diventando così il complemento ideale della posta elettronica.

MSN Messenger, e in generale tutte le comunicazioni in tempo reale, come le audio e videoconferenze e la condivisione delle applicazioni, sono caratterizzate dalla sincronia. Anziché inviare un'e-mail e attendere la risposta, con MSN Messenger la conversazione inizia proprio come se si incrociasse un collega in ufficio. Inoltre, invece di lasciare un messaggio sulla segreteria telefonica, è più semplice utilizzare le funzioni di rilevamento dello stato dell'interlocutore per controllare la sua precisa disponibilità online.

Con MSN Messenger è, inoltre, facile capire la disponibilità a comunicare in quel preciso momento di ciascun contatto che potrebbe essere connesso, ma non raggiungibile temporaneamente perché, ad esempio, in pausa pranzo, oppure al telefono, o occupato in un meeting o semplicemente non di fronte al PC.

Queste utili funzionalità si traducono nella maggior parte dei casi in una risposta certa, poiché nel momento in cui il messaggio viene inviato il mittente sa che il destinatario è online. E' chiaro in questo modo, il risparmio in termini di numero di telefonate e di email, soprattutto quando l'informazione da trasferire è breve e urgente.

Ma anche in caso di invio di file o immagini di una certa consistenza, MSN Messenger si rivela lo strumento ideale poiché trasferisce in pochi secondi documenti di grandi dimensioni senza costringere l'utente ad aprire la posta elettronica e a controllare se il file che sta aspettando è in arrivo.

Ciò produce, inoltre, un enorme incremento di produttività, accelerando le comunicazioni ed eliminando le barriere della distanza.

Nel caso di aziende di grandi dimensioni e con uffici dislocati in città o addirittura paesi diversi, l'uso di MSN Messenger abbinato a quello di una **webcam** può risultare particolarmente utile per effettuare videoconferenze e permettere così un contatto immediato tra colleghi che si trovano a distanza, con costi davvero contenuti. Con

pochi e semplici accorgimenti (cliccando il pulsante "Webcam" presente nella toolbar) è possibile effettuare una videoconversazione con persone che si trovano dall'altra parte del mondo e, attivando l'uso del microfono che entrambi i pc devono avere, si inizia una conversazione audio con il nostro interlocutore.

Garanzia di comunicazione efficiente, veloce ed economica, MSN Messenger rappresenta un eccellente servizio per coloro che in azienda considerano l'immediatezza delle comunicazioni un fattore di importanza critica del business.

## ROI dell'instant messaging

---

Nonostante il mercato IM aziendale stia conoscendo un vero e proprio boom, molte aziende hanno ancora dei dubbi sull'effettiva redditività dei sistemi di instant messaging. Per determinare il ritorno sugli investimenti (ROI) dell'utilizzo dei sistemi di IM in azienda, i clienti si affidano al parere dei maggiori analisti di settore che hanno condotto ricerche sull'argomento. In molti dei loro rapporti gli analisti quantificano i risparmi e forniscono dati precisi e verificabili per una valutazione del ROI, ma l'utilizzo dei sistemi di IM aziendali dovrebbe essere giustificato dall'incremento dei produttività piuttosto che dai risparmi di costi misurabili sugli strumenti di comunicazione.

Le società di ricerca stanno calcolando il valore di business dei sistemi IM per chi lavora in azienda, sulla base dei seguenti vantaggi:

- Maggiore produttività durante le conference call o le telefonate. Un operatore di borsa può parlare con un cliente al telefono e contemporaneamente eseguire ordini mediante il sistema elettronico.
- Riduzione del numero di telefonate superflue grazie alle informazioni sulla disponibilità online dell'interlocutore. Se la persona contattata è assente o impegnata in una riunione, un messaggio lo segnala e l'utente sa che non otterrà risposta.
- I dipendenti possono collegare i dati dei sistemi CRM (Customer Relationship Management) per aggiungere contatti di instant messaging nel momento in cui vengono inseriti o modificati dei clienti per tutti i membri del team di lavoro.
- La collaborazione con i clienti durante le conferenze offre nuove opportunità decisionali, indipendentemente dai confini geografici.
- Incentivazione del tele-lavoro e della collaborazione tra i dipendenti di uffici diversi, con una riduzione della necessità di telefonare, acquistare apparecchiature specifiche per videoconferenza e/o viaggiare per raggiungere la meta di una riunione.
- L'IM è uno strumento di comunicazione "dal vivo" con il cliente. I principali vantaggi sono una gestione più efficiente delle chiamate e una riduzione degli inutili tempi di attesa o trasferimento.

MSN Messenger è, inoltre, particolarmente utile in situazioni in cui non è semplice comunicare dall'ufficio, come ad esempio:

- Un dipendente è a casa, non collegato alla rete aziendale, ma discute di business mediante il servizio di instant messaging.
- Un dipendente è in viaggio e accede a Internet all'aeroporto
- Un commerciale è in viaggio e utilizza il servizio di instant messaging per comunicare con i partner o i clienti con un telefono cellulare abilitato per l'IM

## E se il firewall aziendale blocca il download di MSN Messenger? C'è MSN Web Messenger

---

Può accadere che, durante il processo di download di MSN Messenger i sistemi di sicurezza aziendali ne blocchino l'installazione. L'utente può ovviare al problema attraverso l'utilizzo di **MSN Web Messenger**, una nuova applicazione che consente di effettuare comunicazioni online attraverso il sistema di IM utilizzando solo un browser Web, conservando intatte le caratteristiche di velocità, utilità, semplicità e interfaccia utente tipiche di MSN Messenger.

Con MSN Web Messenger gli utenti business possono utilizzare il sistema di messaggistica istantanea di Microsoft senza per forza installarlo sul proprio computer, ma semplicemente collegandosi all'indirizzo: <http://webmessenger.msn.com> (disponibile anche nella versione in italiano). Attraverso MSN Web Messenger l'utente invia messaggi immediati da qualunque computer condiviso – in azienda ma anche per esempio in un Internet café – anche qualora MSN Messenger non sia installato. Grazie alla nuova applicazione web si accede al servizio attraverso il solito account MSN Messenger e visualizzando la propria lista dei contatti personali, senza però doversi preoccupare di effettuare alcun download.

Grazie alle sue innovative caratteristiche MSN Web Messenger fornisce ulteriore flessibilità agli utenti, che sono così in grado di sfruttare l'Instant Messaging ovunque si trovino, in modo semplice e gratuito.

## MSN Messenger in tutta sicurezza

---

Sia MSN Messenger, sia MSN Web Messenger, offrono diverse funzionalità per la tutela della privacy e la sicurezza, elementi estremamente importanti nell'ambiente aziendale. Il servizio IM di Microsoft è, per esempio, configurato di default per accettare solo messaggi dalle persone presenti nella propria rubrica dei contatti, evitando così il rischio di essere contattati da sconosciuti o di ricevere messaggi indesiderati. In questo modo MSN Messenger aiuta gli utenti a proteggersi dallo SPIM (definito come SPAM per Instant Messaging). Infine, proprio come per MSN Messenger, l'utente ha la possibilità di bloccare un contatto della propria rubrica attraverso Web Messenger o, se non desidera essere disturbato perché particolarmente impegnato, mostrarsi "offline" e quindi non contattabile.

MSN Messenger consente, infine, agli utenti di impostare il loro personale antivirus per effettuare la scansione dei file che vengono scambiati online. In questo modo è garantito un elevato livello di sicurezza grazie proprio all'integrazione con i sistemi antivirus già installati sul proprio client aziendale.