

Paolo Bergamini

Sales Engineering Leager, Avaya EU South

MODERATORE: Paolo Bergamini, Sales Engineering di Avaya. È uno dei nostri partner per questo convegno. Vediamo il vostro posizionamento e contributo all'Agenda Digitale.

PAOLO BERGAMINI, Sales Engineering Leager, Avaya EU South: Buonasera a tutti. Rappresento un'azienda, una multinazionale Americana che ha tre sedi, di cui una è un polo d'eccellenza in Italia. Oggi cercherò di smascherare uno degli elefanti nella stanza, cioè quelle cose che ci affliggono, ma che tutti fanno finta di non vedere. Parlerò sostanzialmente di colla.

Il mio intervento non sarà un intervento tecnologico. Riprenderò diverse cose che sono state dette e che ho avuto la fortuna e l'onore di ascoltare prima del mio intervento. Avaya è presente in Italia, ad Ancona ha un polo di ricerca e sviluppo, quindi contribuisce a creare impresa nella nostra Nazione. Produciamo software, device e servizi per aiutare le imprese e le Pubbliche Amministrazioni a realizzare centri di contatto e applicazione per il proprio personale che siano in grado di abilitare delle comunicazioni in tempo reale.

"In tempo reale" è il cardine della nostra presenza e della nostra missione industriale, quindi tutti gli sforzi industriali sono orientati in questa direzione.

Perché parlo di colla? Perché uno degli elementi, una delle lettere che compongono l'acronimo *felix* è l'integrazione. La Pubblica Amministrazione deve essere integrata. Abbiamo visto che esistono numerosissime eccellenze progettuali, in alcuni casi abbiamo la cartella clinica online, abbiamo delle infrastrutture che consentono di regolare dati, anche non dappertutto, ma piuttosto corposi, dell'ordine di qualche gigabit per secondo, quando necessario, abbiamo dei sistemi che concorrono ad abbattere i tempi di risposta verso i cittadini. Quello che si osserva normalmente è che tutte queste eccellenze progettuali spesso non sono incollate, non cooperano, non sono integrate.

Oggi, la missione industriale di Avaya non è di creare il miglior motore di intelligenza artificiale, piuttosto che il miglior sistema di verbale di videoconferenze, ma di riuscire a portare, le Pubbliche Amministrazioni e le imprese, l'integrazione, dove necessaria, secondo due parametri: il primo è quello di consentire delle logiche di integrazione che siano il più leggero possibili, che tutti possono essere capaci di sviluppare, quindi poi di mantenere, senza creare mostri; il secondo aspetto è quello di riutilizzare ciò che è già stato fatto per questioni di risparmio e anche perché alcune eccellenze sono assolutamente necessarie e devono poter continuare ad evolversi e a svilupparsi.

Per noi, la Digital Trasformation, questo termine strabusato, è semplicemente accompagnare imprese e Pubbliche Amministrazioni nel processo di integrazione delle eccellenze progettuali.

Non è una sfida semplice, non è una colla semplice, non c'è una ricetta unica, non c'è un unico modello, non ci sono dei paradigmi da copiare e da applicare. Semplicemente bisogna far partire la progettazione dal caso d'uso, non più dal dispiegamento tecnologico, dalle proprie dotazioni o dalle direttrici di investimento che sono state fatte, bisogna partire da ciò che è necessario mettere a disposizione del cittadino. Noi tutti parliamo con i contact center, usiamo sistemi telefonici, facciamo videoconferenze, ci scambiamo informazioni, secondo tutta una serie di dettami regolatori che ci proteggono da problemi ulteriori, non lo facciamo quasi mai in modo integrato. Quando dialoghiamo con le Pubbliche Amministrazioni, a parte alcune eccezioni particolarmente virtuose, percepiamo la lentezza, difficilmente riusciamo ad arrivare, la Pubblica Amministrazione stessa in alcuni casi fa fatica ad estrarre la propria competenza, la propria conoscenza, i propri dati e metterli a disposizione di chi ne deve fruire in quello specifico momento. È questo il concetto di tempo reale a cui facevo riferimento prima.

La prima sfida di cui parlo oggi, ed è quella che nell'esperienza di un player, di un'azienda che produce soluzioni, e che quindi arriva già quando i primi modelli sono già stati creati e le

infrastrutture sono già più o meno definite, la prima sfida è quella di connettere i processi. Questa frase è quasi vuota, perché i processi in generale sono connessi, le cose tra di loro si parlano, ma non secondo la semantica comunicazionale che è propria di noi esseri umani, noi ci scambiamo informazioni utilizzando sistemi di massaging, WatsApp, tutte le diavolerie che abbiamo a disposizione. Quando dialoghiamo con un Ente, quando fruiamo un servizio, quando parliamo con un'azienda spesso questa comunicazione avviene in un modo frammentato e quasi mai in tempo reale, non secondo la semantica che noi vorremmo avere e alla quale ormai siamo abituati, quindi non possiamo più farne a meno, non possiamo più accontentarci.

La sfida, nel connettere i processi, non è farli dialogare tra di loro, ma è integrare le applicazioni, per farlo è necessario dotarsi di piattaforme che abbiano una doppia faccia, da un lato siano in grado di parlare con vari sistemi di comunicazione in real time, quelli classici (il telefono, la videoconferenza, cose normale a cui siamo abituati); dall'altro la capacità di agganciarsi ad applicazioni, sistemi di telecamere, ambienti smart, tutto ciò che ci viene in mente, che è disponibile oggi, ma che sarà anche disponibile in futuro, cose che ancora non sono rese disponibili nel mercato. Questo si deve fare attraverso dei connettori facili da realizzare.

Ecco, l'azienda dove lavoro, si occupa di questo specifico tema. Quando parliamo di Digital Trasformation, partiamo da questo zoccolo. Nel gergo, questa specie la chiamiamo middleware, una cosa ibrida, mista, che da un lato parla bene con i sistemi di comunicazione tradizionali e dall'altro invece con i vari sottosistemi, con quelle che chiamavo le esigenze progettuali.

Ovviamente abbiamo a che fare con diverse rigidità che dipendono dall'esistente, superare queste rigidità significa fornire applicazioni che siano flessibili, che siano concepite secondo uno schema di connettori e di ambienti di sviluppo molto semplici.

Pensate, soltanto per fare un esempio, a quello che viene fatto con le App dei telefonini che abbiamo tutti in tasca, esiste una classe di sviluppatori che conoscono quel linguaggio, non ce n'è uno in particolare, noi non lo sappiamo neanche chi è che ha sviluppato un'App, la usiamo e basta. Questo significa che per tutti lo possiamo fare. Quello che viene fatto – però – è utilizzare un framework comune e di dare servizi a valore aggiunto che di volta in volta considerano le necessità del momento, la App che si specializza attorno alle esigenze del momento.

Le nostre piattaforme sostanzialmente fanno la stessa cosa per la comunicazione in tempo reale.

L'altro fronte è quello che riguarda la digitalizzazione, la Digital Trasformation all'interno dell'azienda. Se devo parlare con una certa rapidità e con una certa semantica verso l'esterno, devo essere anche capace di farlo al mio interno. I cosiddetti ambienti di lavoro smart devono poter essere concepiti nello stesso ed identico modo, i processi devono essere connessi, le persone devono poter essere collegate in tempo reale, sulla base della specifica esigenza. Immaginate semplicemente una second opinion di uno staff medico che è distribuito sul territorio, su un territorio particolarmente ostile dal punto di vista geografico. In quel momento si deve fare una diagnosi, ci si devono scambiare delle informazioni pesanti, raggi X, Tac, cose che impiegano una grande qualità di banda, devono connettersi le expertise e prendere una decisione in quel momento. Questo è possibile farlo con la piattaforma di cui vi parlavo.

Sostanzialmente, alcuni accompagnare la sfida della Digital Trasformation non propone delle tecnologie, ritiene che la Pubblica Amministrazione, così come le imprese, non vedo una grossa differenza tra i due ambiti, le specialità e le eccellenze sono le stesse, si sviluppano su criteri di business che sono affini, comunque diversi, ma il modello deve essere unico. Per noi, la sfida è il saper utilizzare questi mattoni tecnologici essenziali di base, connetterli tra di loro per offrire a cittadini e impiegati la stessa semantica comunicazionale a cui siamo abituati oggi, come utenti della strada. Grazie.