

WHITE PAPER

Oltre la comunicazione: Come gli studi legali italiani sfruttano le nuove tecnologie mobili per sviluppare e fidelizzare la clientela

Sponsored by: BlackBerry

Angela Vacca, IDC Industry Solutions

September 2009

In collaborazione con BlackBerry



IDC Opinion

In passato gli studi legali italiani hanno investito risorse limitate in tecnologia rispetto ad aziende appartenenti ad altri settori. Oggi che migliorare la qualità del servizio, l'efficienza dei processi e la produttività sono diventati elementi essenziali, gli studi legali stanno iniziando a riconoscere l'importanza di soluzioni tecnologiche innovative e la loro adozione sta conseguentemente aumentando.

Tradizionalmente gli studi legali italiani erano costituiti da un singolo avvocato o da un piccolo gruppo di professionisti che offrivano i loro servizi nella propria città. Oggi questa situazione sta cambiando: l'internazionalizzazione del mercato, l'aumento della concorrenza e le nuove normative stanno infatti contribuendo ad un cambiamento radicale. In questo contesto gli avvocati sono chiamati a rispondere a clienti sempre più esigenti che richiedono servizi di qualità sempre più elevata.

In particolare, la professione di avvocato richiede un altissimo livello di mobilità per cui le tecnologie mobili diventano un investimento essenziale per quegli studi che vogliono aumentare la loro competitività in un quadro in continua e rapida evoluzione.

In questo contesto, IDC ha condotto un'indagine sul settore studi legali italiani da cui emergono le seguenti considerazioni:

- ☑ **La reattività dell'organizzazione IT (Information Technology) è una priorità alta** per gli studi legali italiani. Questo conferma l'importanza strategica della tecnologia e mostra come gli avvocati italiani non vedano più l'IT come un mero costo da sostenere ma come invece un abilitatore dei loro obiettivi di business.
- ☑ **La workforce mobility rappresenta la più importante priorità d'investimento** per i prossimi 12 mesi. L'utilizzo delle informazioni interne allo studio legale da parte dei collaboratori deve diventare indipendente dalla loro ubicazione fisica. L'adozione è oggi già piuttosto elevata e continua a catalizzare investimenti diventando indispensabile a tutti i livelli.
- ☑ **Gli applicativi accessibili in mobilità (oltre l'email) crescono in importanza.** Quegli applicativi che possono garantire l'accesso ai sistemi dello studio da qualunque posto e tramite qualunque device, come soluzioni mobili di dettatura, document management, CRM, time recording/project management, stanno diventando sempre più diffusi.

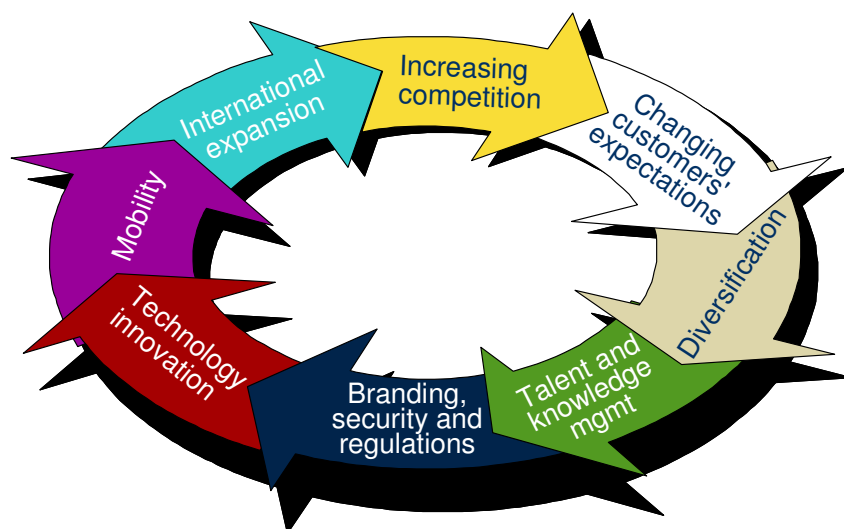
Le Sfide per Studi Legali Italiani

Il Settore Legale in Italia Sta Cambiando

Parlando con avvocati italiani di grandi o piccoli studi, si percepisce chiaramente quanto il settore legale italiano stia cambiando. Queste evoluzioni portano sia opportunità sia rischi.

FIGURA 1

Le forze che stanno cambiando il settore legale italiano



Fonte: IDC, 2009

Grandi e piccoli, gli studi legali italiani devono concentrarsi su molte sfide:

- ☒ **Internazionalizzazione.** Gli studi legali italiani devono confrontarsi con un aumento dell'internazionalizzazione delle loro attività, che è una diretta conseguenza dell'espansione oltre-confini dei loro clienti, i quali sempre più richiedono supporto legale anche per il loro business all'estero.
- ☒ **Concorrenza.** Il processo di internazionalizzazione sta portando gli studi legali italiani in nuovi paesi ma allo stesso tempo sta aprendo il mercato legale italiano, specialmente nelle grandi città, anche a studi legali non italiani, portando ad un aumento della concorrenza.
- ☒ **Aspettative della clientela.** L'ampliarsi dell'offerta di servizi legali sta generando una diminuzione della fidelizzazione della clientela, che è sempre più propensa a dirigersi verso un nuovo studio, se non pienamente soddisfatta. Quindi diventa essenziale offrire servizi di qualità sempre maggiore, in tempo reale.
- ☒ **Diversificazione.** Lo studio legale tradizionale, specializzato in una branca specifica del diritto, sta diventando sempre più obsoleto. Offrire un'ampia gamma di servizi (direttamente o tramite alleanze con altri studi) risponde infatti meglio

alle richieste dei clienti. Indubbiamente questo aumenta anche la complessità della gestione delle diverse attività.

- ☒ **Gestione dei talenti e delle conoscenze.** In questo contesto gestire al meglio le risorse umane diventa oltre che più complesso anche più critico. Inoltre tutti quegli strumenti che possono aiutare a condividere la conoscenza diventano estremamente importanti. Non dimentichiamo infatti che per uno studio legale le persone e la loro esperienza sono la risorsa più importante.
- ☒ **Gestione del marchio.** Sviluppare e mantenere una reputazione "senza macchia" è indispensabile in un settore che si basa sulla fiducia e sulla stima reciproca fra avvocato e cliente.
- ☒ **Sicurezza.** Proteggere le informazioni dei clienti e dell'azienda è vitale per gli studi legali, non solo per rispettare le normative ma soprattutto per garantire la riservatezza necessaria in un ambito in cui le informazioni sono estremamente confidenziali e riservate.
- ☒ **Normative.** La professione legale è governata da un numero altissimo e crescente di regole, il rispetto delle quali è indispensabile per poter praticare la professione. L'attenzione agli strumenti che ne permettono una più facile gestione è destinata ad aumentare.
- ☒ **Mobilità.** La professione di avvocato richiede una mobilità sempre maggiore. IDC stima che più dell'85% della forza lavoro del settore legale in Italia sia mobile. L'accesso in mobilità a dati ed applicativi diventa quindi indispensabile per aumentare l'efficienza e la produttività dei collaboratori e per fornire un migliore e più rapido servizio ai clienti.
- ☒ **Il Processo Civile Telematico (PCT) e le altre innovazioni tecnologiche.** L'innovazione tecnologica sta entrando nella professione legale italiana come un elefante in una cristalleria. Il PCT è solo un esempio di come non sarà più possibile praticare la professione legale senza gli strumenti tecnologici necessari.
- ☒ **Piccoli studi legali.** Le sfide che stanno cambiando la professione legale in Italia stanno influenzando fortemente il business dei grandi studi come dei piccoli. In passato i piccoli studi hanno subito meno l'impatto dei cambiamenti tecnologici, mentre oggi non c'è più questa differenza. Perciò tutti i professionisti del settore si dovranno dotare degli strumenti necessari.

La Tecnologia come Acceleratore della Produttività degli Studi Legali

L'ICT come Soluzione (O almeno come Parte della Soluzione)

Una recente indagine condotta da IDC ha chiesto a studi legali italiani di identificare le iniziative più urgenti per il loro business.

Molte delle risposte rilevate sono direttamente correlate a come un miglior uso della tecnologia possa diventare un potenziatore chiave per questo settore. C'è infatti un riconoscimento crescente del ruolo dell'IT e di come un'organizzazione IT più reattiva possa portare un sostanziale vantaggio competitivo.

Quindi gli avvocati italiani riconoscono l'importanza della tecnologia. La domanda fondamentale a questo punto è che cosa stanno facendo esattamente in questo campo. In particolare, dato che i budget sono limitati e non si può certo investire in tecnologia a 360°, bisogna stabilire a quali investimenti dare la priorità.

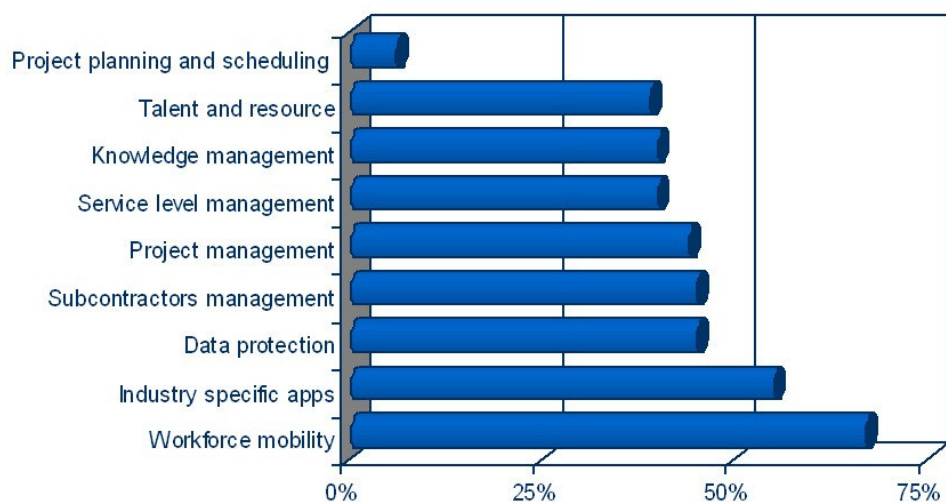
Iniziativa IT: Che Cosa Fanno gli Studi Legali Italiani

Di seguito troviamo le maggiori priorità per gli investimenti IT dei prossimi 12 mesi.

FIGURA 2

Come gli studi legali italiani spenderanno il loro budget IT nei prossimi 12 mesi

Q. Prevede di investire in queste soluzioni nei prossimi 12 mesi?



Fonte: IDC European Vertical Markets Survey, 2009

☒ **Workforce mobility — 67% dei rispondenti.** Gli avvocati che si spostano tra tribunali, uffici pubblici, sedi di clienti, ecc hanno bisogno degli strumenti più appropriati per essere sempre in grado di lavorare in maniera efficiente.

L'accesso in mobilità a dati ed applicativi è la più importante area di investimento dato che le esigenze in mobilità continuano ad evolversi rapidamente

- ☒ **Applicazioni specifiche per il settore — 55% dei rispondenti.** Le applicazioni sviluppate specificamente per le esigenze degli avvocati sono un'area chiave di investimento. In particolare applicativi per la gestione dello studio legale che permettono di automatizzare la gestione delle pratiche e di migliorare la diffusione delle informazioni sono al centro dell'attenzione. Tramite questi applicativi l'avvocato accede alle informazioni rilevanti per svolgere le funzioni di sua competenza, sia che sia in studio, sia che sia altrove, ed ha la possibilità di aggiornare files, di verificare il lavoro fatto, lo stato di avanzamento di una pratica (aperta, chiusa, sospesa, ecc) e di verificare le interazioni avvenute con i clienti.

- ☒ **Data protection — 45% dei rispondenti.** La sicurezza dei dati continua ad attirare investimenti, nonostante la maggioranza degli studi legali abbia già implementato un qualche tipo di soluzione di data protection (89% dei rispondenti). Gli investimenti continuano in quest'ambito dato che le minacce cambiano ogni giorno e le esigenze di protezione restano estremamente stringenti sia per garantire il rispetto delle norme di data privacy sia per mantenere la reputazione sul mercato. Inoltre la maggiore mobilità degli avvocati rende estremamente importante anche la sicurezza delle piattaforme mobili.

Focus sulla Mobilità

La Mobilità è Cruciale in Tutti i Processi dello Studio Legale

Qual è l'impatto della mobilità sul core business di uno studio legale?

Se analizziamo le attività primarie della catena del valore di uno studio legale (in azzurro in figura 3), possiamo vedere quanto la mobilità stia diventando pervasiva. L'avvocato ha bisogno di muoversi fra diversi siti: una delle caratteristiche di "produrre" un servizio piuttosto che un prodotto tangibile è che quasi tutte le fasi per le aziende di servizi implicano un'interazione con i clienti che è vitale per instaurare con loro una relazione duratura e profittevole. Essere in grado di fornire un servizio di qualità in qualunque momento richiede quindi strumenti per lavorare efficacemente in mobilità.

FIGURA 3

La catena del valore degli studi legali



Fonte: IDC, 2009

Vediamo più in dettaglio le attività della catena del valore:

- ☒ **Pianificazione strategica.** Il tempo e le risorse spese con ogni cliente devono essere accuratamente e tempestivamente registrate per consentire di verificare i costi associati a ciascun cliente o a tipologie di clienti. L'avvocato deve essere in grado di registrare queste informazioni indipendentemente dall'ubicazione dato che non dover attendere di rientrare in studio garantisce una misurazione più

precisa e diminuisce gli errori, garantendo così una possibilità di analisi più accurata.

- ☒ **Execution (erogazione del servizio).** L'attività legale si svolge in un ampio numero di diversi luoghi oltre allo studio, come ad esempio i tribunali, altri uffici pubblici, uffici di clienti o di partners, ma anche le abitazioni personali degli avvocati o i mezzi di trasporto. Avere gli strumenti che consentono di lavorare al di fuori dello studio può aiutare a migliorare la soddisfazione dei clienti ed, allo stesso tempo, può aumentare efficienza e produttività.
- ☒ **Gestione della pratica.** Le risorse umane devono essere allocate dinamicamente sui casi su cui possono dare il maggior valore aggiunto. Con l'aumentare dei servizi offerti, dovendo gestire anche risorse esterne allo studio e coprendo aree geografiche più vaste, l'allocazione delle risorse aumenta in importanza ed in complessità.
- ☒ **Marketing.** Il marketing per gli studi legali italiani è quasi esclusivamente basato sul passaparola. Una maggiore efficienza in mobilità può aiutare a migliorare il servizio al cliente grazie ad una maggiore reattività. I clienti soddisfatti tendono infatti a portare più business sia direttamente sia ad essere delle ottime referenze con altri potenziali clienti.
- ☒ **Servizi post-vendita.** Nell'avvocatura non esiste un vero e proprio servizio post-vendita ma supportare i clienti in tutte le fasi di una pratica può essere cruciale per guadagnare fiducia e credibilità. Anche questo è fondamentale per garantire la fidelizzazione del cliente.

Quindi la tecnologia in generale e la tecnologia mobile in particolare si stanno spostando da semplici strumenti di supporto ad abilitatori chiave del core business degli studi legali. Il ruolo della mobilità e di una efficace tecnologia mobile diventano quindi vitali per il successo degli studi legali in Italia.

Mobilità: Dalla Teoria alla Pratica

Quali sono i passi pratici che uno studio legale può fare per abilitare la mobilità dei collaboratori?

Di seguito, riportiamo le tre aree di intervento che gli avvocati italiani dovrebbero considerare per le loro strategie a breve termine.

1_ Gli Strumenti Mobili a Tutti i Livelli dell'Organizzazione

Gli studi legali piccoli e grandi hanno bisogno di più flessibilità ed efficienza sia per ridurre i costi che per aumentare il giro d'affari. In quest'ottica, rendere efficiente il lavoro in mobilità, diventa indispensabile.

Come si vede in figura 4, l'uso di dispositivi mobili è già molto diffuso.

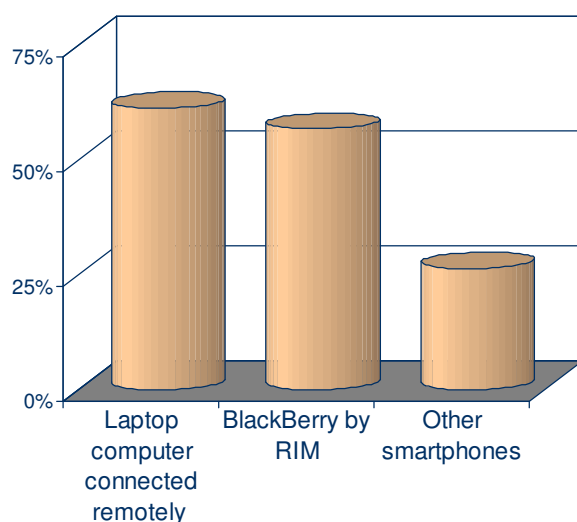
Bisogna considerare, però, che l'utilizzo di computer portatili connessi a distanza e di BlackBerry, nella maggioranza degli studi intervistati vengono utilizzati solo dai partner.

Poiché oggi la necessità di efficienza e di mobilità è endemica ed estesa a tutti i livelli, gli studi legali dovranno abilitare le risorse umane indipendentemente dal loro ruolo all'interno dello studio.

FIGURA 4

Adozione di device mobili negli studi legali italiani

Q. Quali tipi di dispositivi utente sono attualmente in uso, o saranno usati, per accedere o eseguire operazioni utilizzando le risorse o i servizi aziendali in ambiente mobile/wireless?



Fonte: IDC European Vertical Markets Survey, 2009

L'obiettivo non è solo quello di aumentare considerevolmente la produttività dei collaboratori, ma anche di abbreviare i tempi di risposta al cliente e di ridurre gli errori. Inoltre, poiché la gestione delle risorse umane è particolarmente cruciale in questo settore, rendere più semplice la collaborazione tramite un miglior uso dei dispositivi mobili diventa molto importante sia per allocare meglio le risorse umane sia per coordinare più efficacemente tutte le risorse anche se esterne all'organizzazione (come collaboratori, partner o terze parti). L'avvocato che può fare affidamento su strumenti adatti alle sue esigenze lavorative è più produttivo e fornisce un servizio migliore indipendentemente dal fatto che ricopra un ruolo senior o che sia un giovane praticante.

2_ La Mobilità Oltre la Semplice email

Nel breve, IDC si aspetta quindi che gli studi legali maggiormente competitivi compiano tre passi fondamentali. Il primo, descritto sopra, è quello di rendere maggiormente efficienti tutti gli avvocati tramite una maggiore diffusione di strumenti mobili, a tutti i livelli dell'organizzazione e non solo fra i partner.

Il secondo riguarda l'uso dei dispositivi mobili stessi. Oggi gli smartphones vengono utilizzati quasi esclusivamente per l'accesso all'email, mentre diventerà sempre più importante l'utilizzo in mobilità anche di altri applicativi, critici per la gestione dello studio legale.

Come abbiamo visto la maggioranza degli studi legali forniscono strumenti per lavorare in mobilità, ma questi strumenti spesso non garantiscono l'accesso a quei dati o a quelle funzionalità che un avvocato ha sempre più bisogno di utilizzare continuamente.

Per muoversi in questa direzione è necessario che le applicazioni chiave per il business possano essere accessibili da qualunque device e da qualunque luogo. Ciò non solo può rendere gli avvocati più produttivi ed efficienti quando non sono in studio, ma anche massimizzare il tempo fatturabile ai clienti. Per muoversi in questa direzione è indispensabile poter comunicare con colleghi e clienti ed accedere ad informazioni e processi in modo da fare sì che il lavoro sia di chi sta in studio che di chi è in movimento sia integrato e proceda il più rapidamente possibile.

Quindi mobilitare le applicazioni chiave è un altro passo critico. Per andare più in dettaglio, quali applicazioni rese mobili possono apportare il maggiore valore aggiunto?

Dictation

Le soluzioni di dettatura sono essenziali per rendere il tempo degli avvocati più produttivo e per migliorare il flusso di lavoro fra loro, i loro colleghi e le segretarie. Le soluzioni di dettatura velocizzano la creazione dei documenti e quindi il processo di rispondere alle richieste dei clienti.

Le soluzioni di dettatura installate sui BlackBerry permettono agli avvocati di registrare, modificare ed inviare le dettature, che vengono istantaneamente trasmesse tramite il data services channel e sono quindi immediatamente disponibili per la trascrittura.

Le soluzioni di dettatura possono aumentare il tempo fatturabile e ridurre i costi ed allo stesso tempo migliorare il servizio ai clienti. L'uso di soluzioni di dettatura è molto diffuso fra avvocati che si trovano in tribunale, dai clienti o in viaggio e che hanno bisogno di far pervenire istruzioni al personale in studio. Diversamente dalle soluzioni

tradizionali di dettatura, le dettature catturate tramite BlackBerry possono essere mandate non appena completate e non vi è quindi più bisogno di aspettare che l'avvocato rientri in studio. Questo porta ad un flusso di lavoro più rapido e quindi ad un miglior servizio al cliente.

CRM

Gestire efficacemente le relazioni con i clienti diventa sempre più cruciale per gli studi legali dato che poter accedere alle informazioni sulla clientela in qualunque momento è essenziale per massimizzare il valore di tutte le interazioni con i clienti.

Tuttavia il numero crescente di controparti, la loro diffusione su un'area geografica più vasta e la rapidità con cui le partnerships si formano e si dissolvono, rendono obsoleti i sistemi più tradizionali di raccolta di informazioni.

In questo contesto, le informazioni contenute nei sistemi di CRM devono essere disponibili senza soluzione di continuità ed indipendentemente dall'ubicazione dell'utente per favorire una miglior comunicazione e condivisione delle informazioni; inoltre devono offrire un quadro dettagliato delle interazioni con i clienti che possa facilitare l'instaurazione di una relazione profittevole con la clientela. Quindi l'accesso in mobilità a funzionalità del CRM come la storia del cliente, il tracking di eventuali problemi aperti - che tracci dalla prima chiamata alla soluzione del problema - e la gestione integrata dei contatti diventano vitali sia nei grandi studi con necessità avanzate sia negli studi più piccoli con necessità più di base. Infatti mobilitare un applicativo CRM rendendolo disponibile su BlackBerry può portare ad un sostanziale miglioramento della produttività, ottimizzare la reattività nei confronti delle richieste della clientela ed accelerare lo sviluppo di nuovo business.

Document Management

Avere a portata di mano i documenti inerenti una pratica o un cliente è vitale per ogni avvocato ed essere in grado di accedere, modificare o creare nuovi files in qualunque momento è cruciale per poter avere informazioni sempre aggiornate ed accurate e quindi per rispondere più facilmente e velocemente ai clienti ed in maniera più informata.

Le soluzioni di gestione dei documenti su BlackBerry danno la possibilità agli utenti di consultare e gestire documenti office da qualunque luogo.

Queste soluzioni permettono agli avvocati di vedere gli allegati delle email da qualunque ubicazione, di accedere a files e di conservare documenti in qualunque momento. Inoltre le applicazioni di gestione dei documenti possono integrare email, fax e opzioni di stampa, potenziando le possibilità di condivisione delle informazioni con colleghi e clienti. Inoltre è possibile integrare i sistemi di gestione dei documenti dello studio in modo da garantire accesso senza soluzione di continuità alle informazioni.

* DataViz Documents To Go è preinstallato sui device BlackBerry per l'editing di file Microsoft Word, Excel e PowerPoint.

Time Recording

Una migliore e più facile registrazione del tempo speso con ciascun cliente rende più semplice l'analisi della profittabilità di ciascuna pratica. Poter effettuare l'allocazione dei tempi in qualunque momento riduce gli errori e garantisce una maggiore accuratezza e la possibilità di analisi dei dati in real time

Le soluzioni di time recording su BlackBerry garantiscono ai professionisti di poter registrare facilmente i costi indiretti di ciascuna pratica, senza dover attendere di rientrare in studio e non rischiando quindi di perdere traccia delle attività fatte. Questo permette una maggior trasparenza nei confronti dei clienti, che diventa particolarmente importante oggi che c'è maggiore attenzione ai costi.

Queste informazioni possono anche essere utilizzate per effettuare un'accurata analisi dei costi di pratiche e clienti.

Project Management

Le soluzioni di project management garantiscono visibilità e controllo sulle pratiche, sui collaboratori e sui subcontractors. Queste applicazioni diventeranno ancora più critiche con l'aumento della complessità del business, dato che diventerà fondamentale gestire più tipologie di servizi in settori di business più diversificati ed in aree geografiche diverse. Perciò comunicazione e collaborazione diventeranno vitali.

Dato che le soluzioni di project management sono essenziali per la gestione dei processi chiave degli studi legali come la pianificazione, l'allocazione, il monitoraggio e la misurazione di attività e risorse, dovranno essere accessibili da qualunque luogo cosicché gli avvocati possano gestire le risorse umane anche quando sono fuori studio. Mobilizzare queste soluzioni su BlackBerry assicura un accesso alle informazioni in real-time e la possibilità di gestire le risorse da qualunque luogo.

Le soluzioni di project management rappresentano una priorità alta anche per i piccoli studi legali che vogliono migliorare le attività di gestione delle risorse e delle pratiche, al fine di ridurre i costi operativi ed allo stesso tempo migliorare il servizio al cliente.

3_ Sicurezza

La terza area da indirizzare è quella della sicurezza.

La sicurezza è infatti un elemento di primaria importanza per cui è necessario mettere in atto politiche che regolino l'accesso ai dati ed alle informazioni. In quest'area l'attenzione deve essere altissima dato che le moderne minacce alla sicurezza cambiano continuamente e gli attacchi oggi possono arrivare dai luoghi più disparati. Dato che l'attività legale è basata sulla fiducia e sulla reputazione dello studio, la sicurezza è essenziale per mantenere un'alta credibilità sul mercato.

Per questi motivi gli studi legali devono avere sistemi di sicurezza ottimizzati (che possono garantire sicurezza fisica, sicurezza dei dati, sicurezza dei sistemi informativi, ecc) per garantire il più alto livello di protezione a tutti i device ed in qualunque momento.

La sicurezza deve essere una priorità alta.

Essential Guidance

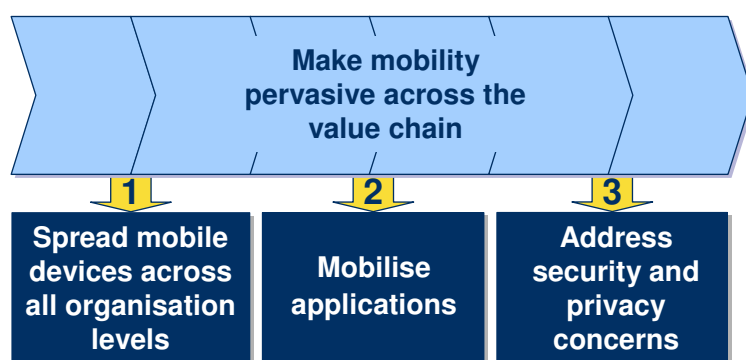
Suggerimenti per gli Studi Legali

La tecnologia è vitale per il successo degli avvocati italiani. In particolare, le soluzioni mobili sono una priorità per migliorare la competitività, aumentare la produttività e fornire un servizio di elevata qualità ai clienti.

Dato che i budget IT sono spesso ridotti, gli investimenti devono essere prioritizzati.

FIGURA 5

Actions for Italian Law Firms



Fonte: IDC, 2009

Gli studi legali italiani devono considerare i seguenti punti per le loro strategie di breve periodo:

- ☒ **Rendere la mobilità pervasiva lungo la catena del valore.** La mobilità è ormai un dato di fatto in tutte le attività degli studi legali. Questo implica che la tecnologia non può essere più solo una funzione di supporto ma deve piuttosto diventare parte integrante del core business – o un abilitatore strategico chiave. E' indispensabile che gli studi legali facciano proprio questo cambiamento di mentalità.
- ☒ **Diffondere i device mobili a tutti i livelli dell'organizzazione.** I device mobili dovranno diffondersi a tutti i livelli dell'organizzazione (e non solo fra i partner). Tutte le persone coinvolte nel fornire servizi o coloro che supportano le attività con i clienti devono operare efficientemente indipendentemente da dove la loro giornata li porta.
- ☒ **Mobilizzare le applicazioni per rendere efficace tutto lo studio.** Per assicurarsi i maggiori benefici ed un concreto vantaggio competitivo, gli studi legali italiani devono rendere accessibili per mezzo dei device mobili le applicazioni ed i processi chiave per la gestione del business (e quindi non solo l'email). In particolare dovrebbero considerare i seguenti applicativi e processi:

- Dictation.** Per registrare, modificare e sottomettere immediatamente dettature ed istruzioni allo staff in maniera semplice e veloce, in qualunque momento e da qualunque luogo.
 - CRM.** Per accedere a informazioni critiche sui clienti e per aggiornarle anche da fuori studio.
 - Document management.** Per consultare, aggiornare o creare documenti da qualunque luogo.
 - Time recording.** Per allocare i tempi sui singoli clienti in maniera facile ed accurata anche quando non si è in studio.
 - Project management.** Per gestire le pratiche e le risorse umane da qualunque luogo.
- Affrontare il tema della sicurezza e della tutela della privacy.** Sebbene l'accesso alle informazioni sia vitale, proteggere la privacy dei clienti da accessi non autorizzati è un punto altrettanto critico. Gli avvocati devono considerare le capacità delle piattaforme e delle soluzioni mobili di controllare l'accesso ai dati sensibili così come la flessibilità e la facilità d'uso delle caratteristiche di sicurezza sia dell'implementazione iniziale che della gestione successiva (ad esempio security policies, possibilità di cancellare i dati dai device smarriti, ecc.)

Appendice

Metodologia

L'IDC European Vertical Market Survey 2009 è uno studio su soluzioni IT, priorità di investimento e tecnologie emergenti che copre oltre il 73% dell'economia europea. Il campione degli studi intervistati è composto da 462 interviste completate in U.K., Francia e Germania (major sample quotas) e 311 in Italia e Spagna (minor sample quotas). Le interviste sono state condotte fra Gennaio ed Aprile 2009 via telefono e nella lingua di ciascun paese. E' stato utilizzato SPSS per l'analisi dei dati.

Per tutti i dettagli sui profili dei rispondenti e sulla metodologia usata per definire e strutturare il campione, stabilire le quotas ed analizzare i risultati, fare riferimento al documento *IDC European Vertical Market Survey, 2009: Methodology* (IDC #M02R9, June 2009).

Research In Motion® / BlackBerry®

La soluzione BlackBerry® è una piattaforma leader nella comunicazione wireless e nell'accesso alle informazioni che permette ai professionisti del mondo legale di rimanere sempre connessi con i clienti e i colleghi e di avere costantemente a disposizione file e documenti aziendali. La soluzione BlackBerry fornisce un accesso sicuro ai servizi email, alle informazioni personali e ai più importanti processi e applicazioni aziendali tra cui la dettatura vocale, il time recording e la gestione dei documenti, rispettando la policy IT aziendale.

Grazie alle soluzioni adatte ad ogni tipo di studio legale, Research In Motion®, l'azienda che produce le soluzioni BlackBerry, e i suoi Alliance Partners aiutano gli studi legali di tutto il mondo a migliorare la capacità di reazione alle necessità dei clienti e di conseguenza la loro soddisfazione, ad aumentare rendite e profitti e ad accrescere la produttività.

Legal Disclaimer

BlackBerry®, RIM®, Research In Motion®, SureType®, SurePress™ e relativi marchi, nomi e loghi sono di proprietà esclusiva di Research In Motion Limited e sono registrati e/o utilizzati negli Stati Uniti e in altri Paesi. Concessi in licenza da Research In Motion Limited.

IDC

IDC è leader mondiale nell'ambito della ricerca di mercato, dei servizi di consulenza e degli eventi nei settori dell'information technology, delle telecomunicazioni e della tecnologia consumer. IDC aiuta i professionisti IT, i dirigenti aziendali e la community degli investitori a prendere decisioni sugli acquisti e sulla strategia di business nell'area tecnologica sulla base di elementi concreti e di fatto. Oltre 1000 analisti IDC in 110 paesi forniscono a livello globale, regionale e locale la propria esperienza sulle opportunità e sulle tendenze della tecnologia e del mercato. Per oltre 43 anni, IDC ha fornito analisi strategiche per aiutare i propri clienti a raggiungere i loro principali obiettivi di business. IDC è una società del gruppo IDG, realtà leader mondiale nel settore dell'editoria, della ricerca e degli eventi in ambito tecnologico. Si possono avere maggiori informazioni su IDC visitando il sito <http://www.idc.com>.

Copyright Notice

External Publication of IDC Information and Data — Any IDC information that is to be used in advertising, press releases, or promotional materials requires prior written approval from the appropriate IDC Vice President or Country Manager. A draft of the proposed document should accompany any such request. IDC reserves the right to deny approval of external usage for any reason.

Copyright 2009 IDC. Reproduction without written permission is completely forbidden.