

Yammer

Un social network per l'azienda

Acquisito da Microsoft lo scorso anno, Yammer aveva attirato da tempo l'attenzione degli addetti ai lavori per il suo carattere informale e le sue molte peculiarità.

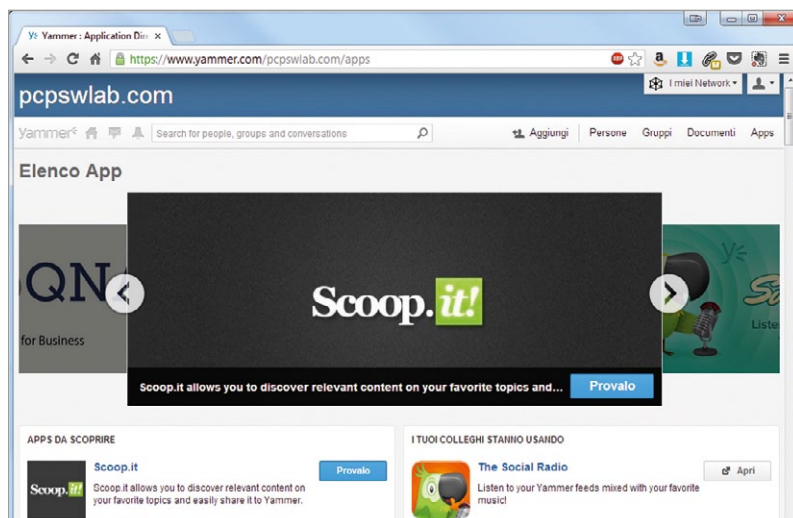
■ Anteprima di **Dario Orlandi**

Anche chi non aveva mai usato Yammer, o addirittura non ne aveva ancora sentito parlare, difficilmente non avrà notato a giugno dell'anno scorso l'annuncio della sua acquisizione da parte di Microsoft per la notevole cifra di 1,2 miliardi di dollari. Yammer è un social network, ma i punti di contatto con i colossi del settore, come Facebook o Twitter, sono pochissimi: si tratta infatti di un servizio professionale, dedicato alla comunicazione in ambito aziendale. Può essere visto come una sorta di Facebook privato, che i dipendenti di un'azienda posso utilizzare per comunicare, scambiarsi informazioni, collaborare e far germogliare nuove idee. Il servizio non è certo una novità: è stato lanciato nel settembre del 2008, e da allora è cresciuto sia nelle funzioni offerte sia nel numero di utenti: già due anni dopo, nel 2010, erano oltre tre milioni, provenienti da oltre 80.000 aziende di tutto il mondo.

Una caratteristica originale di Yammer, che lo differenzia dalle proposte di altre aziende – per esempio Connections di Ibm – è l'approccio dal basso verso l'alto: di solito la dirigenza decide l'implementazione di un social network interno, stanziando le risorse e coinvolge l'IT fino ad arrivare alla distribuzione di un nuovo strumento di lavoro che potrà (e spesso dovrà) essere utilizzato da tutta l'azienda. Yammer, invece, segue un approccio opposto: uno o più utenti, provenienti da una specifica realtà aziendale, possono iscriversi al social network e iniziare a utilizzarne gli strumenti per il proprio lavoro quotidiano. Non è necessario coinvolgere la

dirigenza, le risorse umane e neppure l'IT, quantomeno in questa fase iniziale: Yammer organizza gli utenti in base al dominio dell'indirizzo di posta elettronica utilizzato per la registrazione, permettendo la creazione di gruppi spontanei e informali. Il modello di business scelto da Yammer è "freemium", e si presta benissimo a essere utilizzato per evitare la burocrazia: è semplicemente un altro strumento gratuito che può semplificare il lavoro quotidiano, un po' come Skype o Google Docs. Ma cosa offre realmente Yammer, e perché può rappresentare un complemento interessante ai molti altri strumenti di collaborazione a disposizione di un'azienda? Come già accennato, basta che un dipendente si iscriva a Yammer

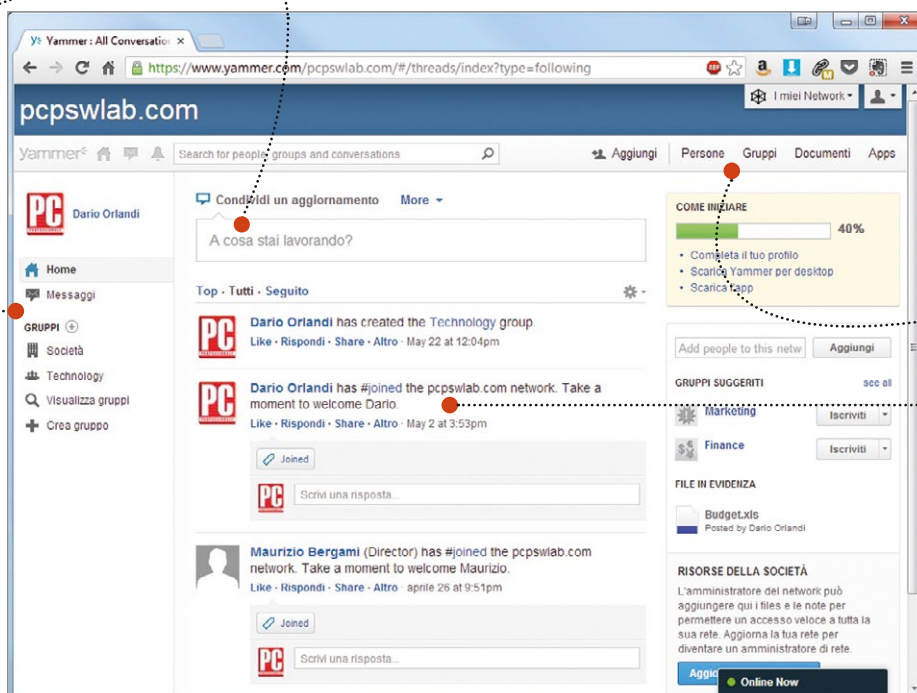
perché si costituisca il relativo network aziendale. Per dare vita a una rete di questo tipo servono utenti, e il primo passo è proprio quello di invitare i colleghi a iscriversi. Il primo utente avrà la qualifica di amministratore del network aziendale, almeno in una prima fase. Come vedremo, le strutture tradizionali dell'azienda potranno subentrare in caso di passaggio a un abbonamento premium, anche per gestire in maniera più compiuta ed efficace l'integrazione con le altre risorse IT. Yammer organizza il network aziendale in gruppi di lavoro, che possono ricalcare la struttura organizzativa dell'azienda oppure seguire un'impostazione del tutto diversa. Il servizio propone la creazione di alcuni gruppi standard (società, assistenza tecnica, amministrazione, risorse umane e così via) ma gli utenti godono della massima libertà e possono creare anche gruppi dedicati ad attività extra lavorative, a passioni comuni oppure a progetti specifici all'interno dell'azienda. Ogni utente seleziona i gruppi a cui è interessato, e il creatore del gruppo può



Yammer integra un vero e proprio App Store, che permette di accedere a software compatibili, applicazioni e servizi di terze parti, capaci di integrarsi con il social network.

A COSA STAI LAVORANDO?
In perfetto stile Facebook, il campo Aggiornamento permette di inserire informazioni, dati, commenti e altre risorse da condividere con i colleghi.

GRUPPI ORGANIZZATI
All'interno di Yammer, gli utenti e le risorse sono organizzate in Gruppi; il social network propone alcune suddivisioni tipiche di tutte le aziende, ma si possono creare facilmente gruppi personalizzati.



ACCESSO RAPIDO
Grazie ai collegamenti presenti in questa zona si possono raggiungere le sezioni più importanti di Yammer, tra cui l'elenco dei contatti e l'interfaccia di gestione dei file.

HASHTAG E MENZIONI
Yammer eredita alcune funzioni anche da Twitter: basta utilizzare i classici caratteri @ e # per menzionare altri utenti in un post, oppure per aggiungere hashtag.

scegliere se ammettere chiunque in automatico oppure se approvare i richiedenti uno per uno. Si possono creare quelli che Yammer chiama *Network esterni*, ovvero gruppi misti che possono accettare anche membri esterni all'azienda: si tratta di una soluzione molto efficace per condividere informazioni in modo semplice e informale con clienti, fornitori e collaboratori, anche se tutti gli utenti dell'azienda devono avere ben chiara la distinzione tra le due tipologie di gruppi per evitare di divulgare troppe informazioni. Yammer fa comunque tutto il possibile per prevenire i problemi: distingue in modo chiaro tra gruppi e network esterni, e li mantiene separati anche visivamente, nell'interfaccia utente.

All'interno dei singoli gruppi, il sistema di comunicazione basilare somiglia molto alle bacheche di Facebook: tutti i membri possono condividere aggiornamenti testuali, caricare documenti di ogni genere e comunicare in privato con gli altri membri, utilizzando la funzione *Messaggi*. Qualche concetto è stato ereditato anche da Twitter: si possono infatti usare i tag, anteposto a una parola chiave il carattere cancelletto (#), e menzionare utenti specifici con il carattere chiocciola (@). Si tratta di un'impostazione ormai comune, accettata da molti social network, siti e servizi Web. L'uso dei tag e delle menzioni permette di semplificare le ricerche all'interno del sito e di raggruppare le informazioni secondo i criteri più vari, senza i vincoli

delle tradizionali strutture gerarchiche. Oltre al testo, negli aggiornamenti si possono inserire anche documenti, immagini e video in qualsiasi formato, creare sondaggi, aggiungere eventi (inserendo campi come data, ora, durata e luogo) ed elogi: questi ultimi, concettualmente simili al pulsante *Mi piace* di Facebook ma più flessibili, permettono di premiare gli sforzi di un collega o sottolineare un'informazione utile o significativa. Gli elogi sono un soltanto un piccolo accenno alla possibilità di implementare strategie di *gamification*, che possono essere ampliate grazie all'integrazione con servizi di terze parti: si tratta, in poche parole, di stimolare la creatività, la produttività e la soddisfazione dei lavoratori tramite un sistema di premi, trofei e classifiche, simile a quelli presenti in moltissimi videogiochi.

Quando si entra nella pagina dedicata a un gruppo specifico, Yammer mostra una struttura a schede: la prima racchiude le conversazioni, ovvero l'insieme degli aggiornamenti e dei relativi commenti; seguono poi un elenco dei membri del gruppo, un'interfaccia per la gestione dei documenti e una pagina di *Note*. Nella scheda *Documenti* si trova l'elenco di tutti i file condivisi dagli utenti, che può essere filtrato per tipologia (Documenti, Immagini, Video). Ogni elemento può essere scaricato, spedito per posta elettronica e se ne può caricare una nuova versione, affidando al sistema la gestione delle versioni. Se il formato è supportato, si

può anche visualizzare un'anteprima a tutto schermo; questa funzione è però limitata soltanto a poche tipologie di file multimediali. Ogni utente può aggiungere commenti e altre informazioni, collegare ogni file ad altri documenti o post ed eventualmente "seguirlo", ovvero richiedere di essere informato su ogni novità che lo riguardi. Tutte queste opzioni sono disponibili anche per gli altri elementi di Yammer: si possono seguire gli aggiornamenti, inserirli nei segnalibri personali e spedire informazioni via mail. Molto interessanti sono poi le *Note*: in questa sezione si possono trovare pagine informative costituite principalmente da testo, con qualche concessione alle formattazioni avanzate e poco altro. Si possono però inserire collegamenti

Yammer

Gratuito

VOTO
8,0

Abbonamento enterprise: 3 dollari Usa per utente al mese

PRO

- Attivabile e utilizzabile senza particolari conoscenze tecniche
- Disponibile per tutte le piattaforme mobili
- Ricchissima offerta di funzioni di terze parti

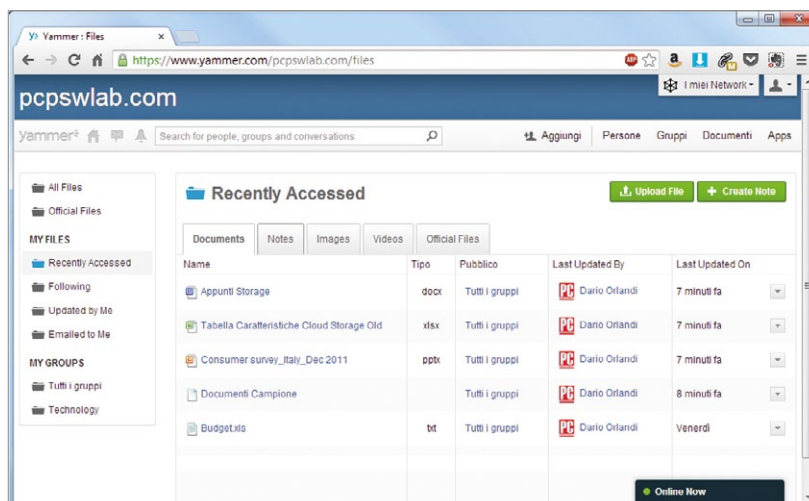
CONTRO

- Anteprima limitata a pochi formati
- Non offre funzioni di editing dei contenuti
- Interfaccia un po' dispersiva

Produttore: Yammer, www.yammer.com

diretti ad altre tipologie di contenuti memorizzate in Yammer, creando in modo facile e rapido documenti ipertestuali anche piuttosto complessi. Questa tipologia di documenti permette di aggiungere e modificare informazioni in modalità concorrente, in maniera simile all'ambiente Wiki. Le pagine possono essere mantenute nascoste finché non sono pronte, e poi pubblicate per essere consultate da tutta l'azienda (o dagli utenti abilitati).

Rispetto ad altre soluzioni di collaborazione, Yammer offre pochi strumenti dedicati alla manipolazione dei contenuti veri e propri: per gestire documenti complessi bisogna scaricarli in locale, modificarli con le applicazioni installate sul Pc e poi ricaricarli in remoto. Proprio per questo gli sviluppatori hanno realizzato funzioni di trasferimento e meccanismi di versioning molto intuitivi ed efficaci. Yammer offre però moltissime Api che possono essere sfruttate dalle aziende clienti o da sviluppatori di terze parti per realizzare applicazioni ad hoc, integrare servizi verticali oppure per agganciarsi ad altri prodotti. Molte di queste soluzioni sono disponibili in un vero e proprio App Store, raggiungibile dall'interfaccia del servizio, facendo clic sul collegamento *Apps*. Il catalogo comprende alcune decine di applicazioni, che coprono i settori e le esigenze più svariate: si va dalle App Yammer native per Android, iOS, Windows Phone o BlackBerry a connettori d'integrazione con SharePoint, Salesforce e molti altri servizi, fino a soluzioni che permettono di aggiungere altre funzioni al social network. È il caso, per esempio, di Badgeville (una piattaforma di gamification molto più complessa rispetto alle funzioni native)



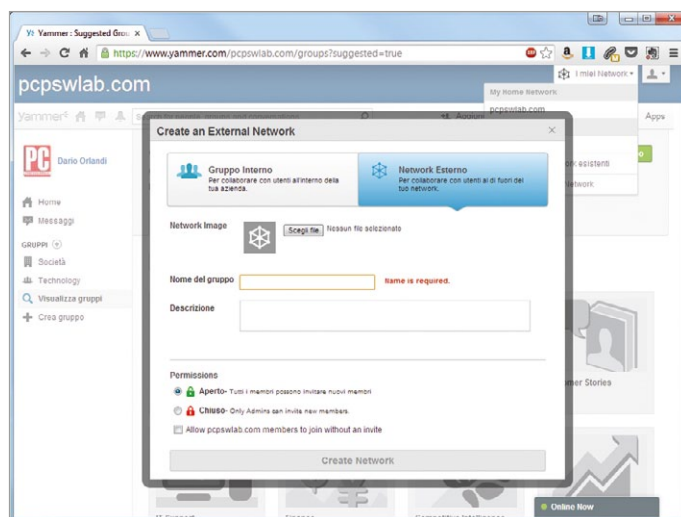
L'interfaccia di gestione dei file permette di mantenere sempre sotto controllo l'elenco dei documenti caricati; Yammer supporta anche il salvataggio di più versioni.

o di Social Radio, un canale radio in streaming che mescola brani di vario genere con la lettura, tramite voce sintetizzata, dei feed di Yammer.

Come abbiamo già accennato, Yammer è stato acquistato da Microsoft lo scorso anno: negli ultimi mesi il servizio non ha subito particolari stravolgimenti, ma l'azienda di Redmond ha invece aggiornato l'offerta commerciale, integrandola con gli altri suoi servizi. La proposta di base è gratuita, e con tutta probabilità rimarrà così anche in futuro: questa scelta è stata determinante per il successo della piattaforma, poiché permette di catturare nuovi utenti anche senza una decisione esplicita da parte della dirigenza delle aziende. Il livello gratuito, denominato Basic Network, è comunque tutt'altro che limitato: si possono utilizzare tutte le funzioni social del sito e le principali opzioni per la gestione del servizio. Se si passa all'Enterprise Network (3 dollari Usa al mese per ogni utente), però, Yammer compie

un salto di qualità: gli amministratori del network aziendale possono imporre policy personalizzate, gestire gli utenti e i loro permessi, autorizzare e integrare le applicazioni e molto altro ancora. In pratica, scegliendo di passare dal modello gratuito a quello commerciale, le aziende riacquistano il pieno controllo sul social network, e possono utilizzarlo con piena fiducia anche per progetti e comunicazioni più sensibili, che richiedono un maggiore livello di controllo sui contenuti e sugli accessi.

Passando all'Enterprise Network si accede anche agli strumenti necessari per integrare Yammer con l'infrastruttura informatica dell'azienda: sono infatti disponibili Api e altri tool che permettono di trasformare a pieno titolo il social network in uno strumento aziendale, personalizzandone l'aspetto e soprattutto agganciandolo ad altri servizi, per esempio implementando sistemi di single sign-on (un'unica autenticazione per accedere a tutte le risorse), integrando l'archivio dei contatti e molto altro ancora. Con l'acquisizione, Microsoft ha potuto aggiungere Yammer alla sua offerta di soluzioni hosted: sono infatti disponibili due ulteriori piani di abbonamento premium, che aggiungono alle funzioni Enterprise anche l'accesso a Sharepoint Online (da 4 dollari Usa al mese per utente) o addirittura a Office 365 (da 8 dollari Usa al mese per utente). Questi due piani oggi sono disponibili soltanto per un minimo di 250 utenti: un limite che probabilmente si adatta più alla realtà americana che a quella del nostro Paese, dove le aziende con molte centinaia di utenti sono rare. Sul sito di Yammer è comunque specificato che presto arriveranno anche proposte dedicate alle realtà più piccole.



Per comunicare con le persone esterne all'azienda, come per esempio collaboratori, clienti o fornitori, si possono creare gruppi speciali chiamati Network esterni.