

**21 FEBBRAIO - n° 02**

ITERnews n° 2 è offerta da



## **IL CRM IN CONVEGNO PER FESTEGGIARE 5 ANNI CUSTOMER MANAGEMENT FORUM**

Il Convegno quinquennale del Customer Management Forum su “Strategie di CRM e trend del customer care in Italia” si terrà il 15 marzo 2005 presso l’INAIL a Roma (EUR). L’incontro rappresenta un’utile e preziosa occasione di confronto e dialogo fra imprenditori, manager di aziende e dirigenti della pubblica amministrazione per sapere come si muove il CRM e il customer care in Italia e per condividere esperienze e riflessioni su casi di best practice come INAIL, Poste Italiane e Binda Italia. Verranno presentati i risultati del benchmarking 2005 del Customer Management Forum, a cui ad oggi hanno aderito quasi 250 aziende.

Alla tavola rotonda sul “CRM made in Italy” prendono parte rappresentanti di Vodafone, Autostrade per l’Italia, Santander Finconsumo Banca, AEM Torino, Intouch Gruppo Europ Assistance, Comune di Roma, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Siebel System Italia, Reitek ed altri in attesa di conferma.

La partecipazione al convegno è gratuita e per registrarsi visitare il sito <http://www.customermanagementforum.it/> o contattare direttamente Irso – Butera e Partners (tel. 06 32600412; fax: 06/3203292, [info@customermanagementforum.it](mailto:info@customermanagementforum.it)).

## **A MILANO L'EXPO DELL'EDUCAZIONE E DEL LAVORO**

Ge.Fi. - Gestione Fiere, società che organizza eventi e manifestazioni fieristiche a Milano e in alcuni Paesi europei, dà il via alla seconda edizione di Expo dell'Educazione e del Lavoro, evento interamente dedicato alla scuola, all'università, alla ricerca, alla formazione e ai servizi al lavoro, che si terrà dall'1 al 4 marzo 2005 presso i padiglioni di Fiera Milano. L'evento nasce in collaborazione con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Italia Lavoro e la Regione Lombardia, Direzione Generale Formazione, Istruzione e Lavoro proprio per evidenziare il carattere fortemente innovativo della manifestazione nell'approccio al mondo dell'università, della scuola, della formazione e del lavoro, considerati nel loro insieme e strettamente congiunti.

La manifestazione vuole rappresentare il contesto ideale per la conoscenza delle proposte educative e l'ambito privilegiato per un'approfondita riflessione sullo stato dell'arte della riforma dell'università attraverso un ricco panorama di convegni, workshop e seminari. Inoltre è il luogo più adatto per un confronto sugli strumenti e sulle innovazioni metodologiche, tecnologiche, infrastrutturali, di servizio e di marketing per la gestione dell'università.

Expo dell'Educazione e del Lavoro diventa l'occasione per mettere a tema tutto questo favorendo i rapporti fra gli istituti, lo scambio di esperienze e di nuovi progetti e incentivando il collegamento tra il mondo dell'istruzione e i soggetti (aziende, imprese, enti pubblici e privati) in grado di offrire servizi, prodotti, strumenti per affrontare efficacemente un compito così decisivo.

Expo dell'Educazione e del Lavoro  
Fiera Milano, 1 – 4 marzo 2005

- Orario: 9.30 – 18.00
- Ingresso riservato a coloro che operano nei settori della scuola, dell'università della formazione e del lavoro, ai genitori, ai laureati e ai laureandi
- Venerdì 4 marzo è aperta anche agli studenti diplomandi di licei e istituti tecnici professionali

Porta Metropolitana (MM.1 Amendola Fiera)

Per maggiori informazioni: <http://www.educazionelavoro.com/>

## **PAGARE A DISTANZA IN MODO SICURO**

Nokia annuncia il primo dispositivo al mondo con tecnologia NFC (Near Field Communications) per servizi di pagamento e biglietteria a distanza. Il primo dispositivo al mondo con tecnologia Near Field Communications (NFC) per pagamenti e ticketing sarà una versione migliorata della già annunciata cover Nokia NFC. Il dispositivo sarà in grado di sfruttare i servizi basati su NFC, covering service discovery, pagamento e biglietteria. La cover Nokia NFC permetterà a consumatori, operatori mobili e fornitori di servizi di accedere in modo semplice, con un solo tocco, a servizi e contenuti.

Con la cover Nokia per pagamento e ticketing, si possono effettuare transazioni locali con un cellulare, semplicemente toccando una cassa elettronica o un cancello per il controllo dei biglietti. Le credenziali di pagamento, come le carte di credito o di debito, e i biglietti di viaggio, sono salvati in modo sicuro nel chip smart card della cover. Inoltre, la cover è conforme e interoperabile con le infrastrutture smart card contactless. Pertanto non sono necessari ulteriori investimenti.

La prima dimostrazione dal vivo di ticketing per i trasporti pubblici basata su NFC vedrà i telefoni verrà attivata nella rete di autobus locali della città di Hanau, vicino a Francoforte, in Germania.

La cover Nokia NFC per i pagamenti e la biglietteria sarà disponibile a metà del 2005. Il prodotto sarà distribuito al pubblico tramite gli operatori e in quanto tale non sarà generalmente implementato come accessorio tradizionale.

## **L'INNOVAZIONE DELL'IMPRESA INIZIA DALLA RICERCA**

È stato inaugurato a Como il nuovo Centro di eccellenza per la ricerca e il trasferimento tecnologico del Politecnico di Milano. Lo scopo dell'iniziativa, resa possibile dall'accordo di programma stipulato tra la Regione Lombardia, il Comune di Como e il Politecnico di Milano, è quello di favorire il trasferimento tecnologico dalle aree di ricerca verso le imprese, dando vita a progetti ad alto contenuto innovativo che siano in sintonia con le richieste del mercato.

I fondi necessari all'istituzione del Centro sono stati forniti dalla Regione, dal Comune di Como e dalla fondazione Cariplo.

I principali ambiti ai quali il Centro di eccellenza dedicherà il proprio lavoro sono quelli dell'informatica, della gestione e organizzazione aziendale e del design: aree di interesse del Politecnico stesso, che il centro ha proprio il compito di sviluppare e potenziare, in modo da trasferire alle imprese contenuti efficaci e competitivi.

Il Centro si occuperà inoltre dell'organizzazione di progetti di formazione del personale per le aziende interessate.

Un progetto decisamente innovativo, che pone il capoluogo lombardo all'attenzione della comunità scientifica internazionale e getta le basi per un futuro imprenditoriale all'avanguardia.

## **L'AWARD DELL'INFORMATICA AI PAPÀ DI INTERNET**

Si chiamano Vinton Cerf e Robert Kahn, e senza di loro il mondo oggi non sarebbe come lo conosciamo. Sono le due persone che, nel 1974, inventarono l'Internet Protocol, lo standard di comunicazione che consente l'invio e la ricezione di dati tra computer connessi all'interno di una rete.

Ad essi è stato conferito il 2004 A.M. Turing Award, il massimo riconoscimento al livello mondiale per l'informatica, assegnato ogni anno dalla Association for Computer Machinery. E oltre alla gloria, un assegno da 100.000 dollari.

Il principale merito dei due ricercatori è stato quello di sviluppare e potenziare i programmi di trasferimento delle informazioni dei primi anni Settanta (applicabili soltanto all'interno di reti di computer "chiuse") e consentire l'invio di dati anche in architetture aperte, proprio come avviene nella Rete che tutti conosciamo.

## **CONDIVIDERE LE INFORMAZIONI IN MODO SEMPLICE**

La collaborazione di TSO con Microsoft ha prodotto un software completamente integrato con la suite Office 2003, in grado di sfruttarne tutte le potenzialità in termini di condivisione delle informazioni: si tratta di Freedoc Smart, un nuovo modulo di Freedoc - il software per la gestione documentale di TSO - che va a completare l'offerta affiancando le versioni Lite, Professional, Net, Web e Web Service, e arricchendola di una serie di funzionalità innovative.

Freedoc Smart opera sull'interfaccia classica di Word, alla quale aggiunge una finestra con i propri comandi principali. Freedoc Smart - scritto completamente su piattaforma .NET di Microsoft - si integra nativamente con il Task Pane di Word e può essere completamente autonomo, oppure può essere visto come un add-on di Freedoc: Freedoc Smart gestisce con semplicità documenti elettronici, documenti cartacei, e-mail e fax.

Il prodotto è stato concepito per accrescere la produttività individuale, permettendo all'utente di creare con facilità archivi anche molto articolati sulla propria postazione e gestirne le modalità d'accesso da parte di altri utenti.

Il 6 e 7 aprile, presso il demo-point di TSO a OMAT, sarà possibile sperimentare tutte le funzionalità di questo nuovo prodotto, oltre a tutti gli altri prodotti della gamma Freedoc.

## **ENTERPRISE CONTENT MANAGEMENT: L'ITALIA ALLA RISCOSSA**

Ricerca e archiviare documenti direttamente dall'interno delle schermate dei programmi gestionali senza doverli indicizzare manualmente al momento dell'archiviazione ed evitare la digitazione dei dati in fase di ricerca non è più un miraggio.

Top Consult, società interamente italiana con sede a Torino, ha da poco presentato Top Media NED, il nuovissimo software per la gestione dei contenuti aziendali realizzato in architettura Microsoft .Net.

Top Media NED è orientato al Web, e introduce il concetto innovativo di Navigazione Elettronica dei Documenti consentendo di realizzare concretamente soluzioni di Enterprise Content Management.

Top Media NED va ad affiancare il noto software Top Media Versione 3, realizzato in architettura Client Server, che vanta ormai centinaia d'installazioni presso aziende private e pubbliche.

I prodotti Top Media sono composti da moduli indipendenti e integrati tra di loro con i quali vengono realizzate soluzioni applicative per ciascuna azienda, integrando l'archiviazione e la ricerca di documenti con la gestione dei flussi di lavorazione, fino a gestire i programmi di posta elettronica, l'operatività via Web, la firma digitale e la conservazione sostitutiva della carta a norma di legge.

Per gli impiegati ciò si traduce in un notevole risparmio di tempo e in una drastica riduzione degli errori, per i dirigenti nella garanzia di una maggiore coerenza organizzativa.

Top Consult presenterà le proprie soluzioni all'edizione 2005 di OMAT.

## **SMATERIALIZZARE I DOCUMENTI CARTACEI**

Archiviare tutti i documenti su supporto informatico, procedere con la smaterializzazione degli originali cartacei e creare archivi digitali in linea con la normativa vigente diventa semplice. PICO (Procedure Informatiche per la Conservazione Ottica ), è la soluzione che garantisce alle aziende certezza di autenticità formale e temporale del documento come previsto dalla normativa; i documenti, corredati della relativa marca temporale e della firma digitale, possono poi essere circolarizzati, anche per eventuali accertamenti.

PICO è una soluzione Canon; società da sempre competente nell'area della gestione documentale e produttrice da sempre di scanner documentali e software di archiviazione, Canon Italia offre soluzioni e servizi su misura per i clienti, a partire dall'analisi delle esigenze (analisi dei flussi e del ciclo di vita della documentazione aziendale), fino alla proposta di miglioramento dei processi interni.

Canon sarà presente con le proprie soluzioni all'edizione 2005 di OMAT.

## **RISPARMIARE TEMPO E DENARO CON LA GED**

Si stima che un impiegato qualunque dedichi dal 15 al 30% del proprio tempo alla ricerca di documenti, ricerca che si conclude la metà delle volte con un esito negativo. Un ulteriore 15% viene invece speso nella rigenerazione di informazioni non trovate. Calcolatrice alla mano, se si considera un costo aziendale annuo di 40.000 euro a persona, il risultato è che tali operazioni costano all'azienda circa 10.000 euro l'anno per impiegato.

Non stiamo parlando delle sole aziende ICT ma, di fatto, di ogni azienda.

Per risolvere questi ed altri problemi OMAT, l'evento dedicato alla gestione elettronica di documenti e contenuti prosegue la propria attività, e si presenta quest'anno in una veste rinnovata, in linea con le nuove esigenze del mercato.

Molte sono le novità previste per il 2005, a cominciare dal fatto che, dopo cinque anni di coabitazione con VoiceCom (evento dedicato al Front Office), OMAT torna ad essere una manifestazione indipendente.

La necessità avvertita tanto dagli espositori quanto dagli sponsor è infatti quella di partecipare ad un evento molto focalizzato, che faccia davvero chiarezza su un panorama professionale quanto mai articolato: OMAT, riconosciuta da tutti gli operatori come il punto di riferimento italiano nel settore, accetta la sfida e si propone di essere sempre più vicina ad utenti, operatori e Istituzioni.

Le sessioni di convegno saranno ancora più mirate e studiate su misura per i differenti target di riferimento (amministrazione, organizzazione, produzione, distribuzione, logistica, servizi informatici, ...) e coniugheranno, con maggior enfasi rispetto al passato, l'approfondimento normativo e culturale con la presentazione di case history. Un occhio di riguardo sarà, inoltre, dedicato alle procedure di outsourcing.

Dal momento che però non tutti sono tenuti a possedere le conoscenze necessarie per seguire i convegni più specializzati, sono stati previsti alcuni "tutorial", sessioni introduttive volte a fornire le nozioni di base sull'argomento.

Per quanto riguarda i temi, ad OMAT si parlerà in particolare di Document e Content management, Storage, Conservazione Sostitutiva, Acquisizione Automatica delle informazioni, Fattura Elettronica, Digitalizzazione della PA, e-mail, adeguamento a Norme nazionali e internazionali: tutto ciò che è utile a rendere la vita professionale più semplice, efficace ed economica, insomma.

L'area dimostrativa sarà invece più flessibile e si articolerà in demo-point, in modo da permettere a chiunque di sperimentare le soluzioni proposte.

L'edizione 2005 di OMAT si svolgerà a Milano il 6 e 7 aprile, presso l'Hotel Executive in viale Don Luigi Sturzo 45. Per ricevere tutte le informazioni al riguardo e per iscriversi alle sessioni di convegno, il sito internet è <http://www.iter.it/omat>.

## **FLASH: AUMENTANO I LAVORATORI "MOBILI"**

È la stima di un recente studio di Radicati Group, analista americano specializzato nel settore del messaging & communications. Dal 2004 al 2008 si passerà dal 17% all'89% con richiesta di accesso ai servizi d'ufficio in mobilità. Un segmento quindi molto promettente per i fornitori di servizi, tipicamente di telefonia mobile, ma anche di strumenti abilitanti alla "mobilità" d'infrastrutture aziendali (posta elettronica in primis).