

APPROVATA LA CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA DEI DOCUMENTI CARTACEI

“Un miliardo di pratiche tagliate” ha dichiarato il Ministro Stanca (il Sole-24 ore, 10/02/2004). Martedì 3 febbraio è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale il Decreto, del Ministero dell’Economia e delle Finanze, inerente le “Modalità di assolvimento degli obblighi fiscali relativi ai documenti informatici ed alla loro riproduzione in diversi tipi di supporto”.

Questo decreto era richiesto per archiviare digitalmente i documenti tradizionali (su carta) dalla Legge 489/94 e – per quanto riguarda i documenti informatici – dal TU DPR 445/2000.

Il testo intende semplificare l’attività di chi deve realizzare il passaggio dalla carta al digitale oppure deve conservare documenti già in formato digitale.

Sicuramente è necessaria un’attenta assimilazione di quanto scritto, un’approfondita discussione tra esperti ed una, speriamo sollecita e chiarificatrice, circolare del ministero che fughi ogni dubbio circa le osservazioni e le domande che già operatori e utenti iniziano a porre.

Il processo è in atto: finalmente si può passare dalla carta al digitale

Proseguendo un’attività iniziata nel 1989, ITER è lieta di segnalare ben TRE importanti occasioni di approfondimento della conservazione sostitutiva:

- 1) iged.it n.4 – 2003 ha pubblicato una tavola rotonda su questo argomento con ben tredici pagine che l’editore è lieto di offrirle in omaggio, fiducioso che vorrà abbonarsi per ricevere i prossimi numeri. Consulti www.iter.it/iged.it
- 2) I due seminari “IL BACK OFFICE E LA MODERNA GESTIONE DI DOCUMENTI E INFORMAZIONI”, tenuti a breve da uno dei maggiori esperti del settore, tratteranno l’argomento della conservazione sostitutiva dei documenti cartacei. Il programma completo su www.iter.it/seminari
- 3) La manifestazione OMAT+VoiceCom che dal 1990 offre l’opportunità di approfondire l’argomento ed incontrare alcune delle società più esperte nello specifico settore della GED – Gestione Elettronica Documenti; il panorama dei Convegni su www.iter.it/convegno

Alla manifestazione si parlerà di:

Conservazione sostitutiva dei documenti cartacei; Back Office, GED-Gestione Elettronica Documenti; ... Storage; Call e Contact Center; CRM; Mobile; RFID – Radio Frequency Identification; Sicurezza e Integrazione di dati, documenti e Informazioni. Tutto su www.iter.it/o+v

Infine, chi desiderasse il testo della normativa per la conservazione sostitutiva dei documenti cartacei, lo trova su: www.cnipa.gov.it

FISCO IN RETE: ITALIA BATTE USA

Non si può certo nascondere che nel settore della tecnologia, in ben pochi casi siamo riusciti a rimanere al passo con gli altri Paesi dell'UE e con gli Stati Uniti. Non può dunque che far piacere prendere atto del fatto che l'Italia lo scorso anno, ha battuto gli USA non solo nelle dichiarazioni annuali dei redditi in formato elettronico, ma anche nel numero di versamenti fiscali telematici. Sono soltanto due dei dati che testimoniano come il nostro Paese stia rapidamente risalendo la china nel processo di modernizzazione del suo apparato burocratico, sia centrale che locale, mediante la Pubblica Amministrazione elettronica (l'e-Government), come ha reso noto Lucio Stanca, Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, nel suo intervento al convegno sulla "2a fase di e-Government - il ruolo delle Province e la centralità dei piccoli Comuni", promosso dalla Provincia di Piacenza.

Bisogna altresì riconoscere che gli sforzi fatti ultimamente dal governo per premere sul pedale dell'acceleratore in materia di innovazione tecnologica, e-government, firma elettronica, e chi più ne ha più ne metta, sono notevoli e stanno dando i loro risultati. C'è anche chi afferma che la così veloce adozione delle tecnologie da parte delle imprese nella relazione con la Pubblica Amministrazione sia dovuta al fatto che la burocrazia italiana invogli molto di più a cercare soluzioni alternative, allo scopo di risparmiare tempo prezioso, fenomeno molto più contenuto in altri contesti, in particolare in USA.

Senza voler entrare nel merito della questione quello comunque che rimane certo è che le cose incominciano a funzionare in diverse direzioni. Si è infatti registrata nel 2003 una forte crescita nell'uso dei servizi in rete delle Pubbliche Amministrazioni Centrali, a partire dalle visure catastali al fisco, ai servizi previdenziali. È proprio sul confronto diretto, sul fronte fiscale e su quello dei versamenti per via telematica, con i Paesi più evoluti che l'Italia risulta vincente. Ad esempio, ha detto Stanca, «dal raffronto tra i risultati italiani e quelli statunitensi ci sono addirittura indicazioni sorprendenti e in controtendenza con la dinamica mondiale della supremazia tecnologica. Nel 2002 nel nostro Paese, infatti, pressoché il 100% delle dichiarazioni annuali dei redditi viene ricevuto in formato elettronico, contro il 38% negli USA, dove il 62% delle dichiarazioni continuano ad essere compilate e trasmesse con il metodo tradizionale su carta».

Buona anche la diffusione del personal computer nella Pubblica Amministrazione: la quota di dipendenti informatizzabili che ha un pc è infatti passata dal 70% del 2000 all'86% del 2002, mentre la quota di dipendenti informatizzabili delle stesse amministrazioni che hanno una casella di posta elettronica è cresciuto dal 24% del 2001 al 40% del 2002, a circa il 60% del 2003. Significativo anche il fatto che il numero delle mail scambiate all'interno e con l'esterno nella Pubblica Amministrazione, è raddoppiato nel 2003 rispetto al 2002, passando da 14,6 milioni ad oltre 31 milioni del 2003 ed è addirittura aumentato di 7 volte rispetto al 2001, quando erano state poco più di 4,7 milioni.

Firma digitale

Sono stati ben 30 i progetti delle amministrazioni provinciali selezionati nell'ambito della prima fase di e-Government (che ha visto aperti 134 cantieri digitali) per un importo complessivo di quasi 23 milioni di euro di co-finanziamento da parte del mio dicastero. Per quanto poi concerne la 2a fase, appena partita con una dotazione di oltre 200 milioni di euro, uno degli obiettivi è quello del sostegno ai piccoli e medi Comuni, che hanno difficoltà a cogliere le opportunità dell'e-Government, affinché associandosi in Centri di Servizi Territoriali possano fornire ai cittadini e alle

imprese del loro territorio l'accesso ai servizi on-line. In questa direzione muove anche il protocollo d'intesa siglato a novembre tra MIT e UNCEM, che interessa 4.201 Comuni montani e 356 Comunità Montane, con un impatto sul 54% del territorio nazionale e coinvolge ben 11 milioni di cittadini. Inoltre a gennaio, d'intesa con l'ANCI, è stata insediata dallo stesso ministro la Commissione permanente per l'innovazione tecnologica nei Comuni, con compiti operativi e di indirizzo.

Non si esaurisce con questi temi il rapporto presentato dal Ministro Stanca: "2003. Un anno di Innovazione Tecnologica", che illustra le più significative politiche di innovazione tecnologica digitale attuate o avviate nel 2003 per la crescita. Sembra infatti che nel corso del 2004 inizieranno una serie di azioni atte a diffondere l'utilizzo delle tecnologie e delle conoscenze informatiche, a partire dalla scuola, mentre sono in atto finanziamenti di vario tipo per facilitare l'adozione di dispositivi digitali, dai computer ai ricevitori terrestri, a fasce di popolazione più o meno vaste. L'immediata conseguenza di queste azioni sarà la crescita della percentuale di popolazione che potrà far uso delle nuove soluzioni tecnologiche, incrementando efficacia ed efficienza dei servizi da una parte, ma aprendo nuove opportunità di business alle aziende che sapranno stare al passo con i tempi, dall'altra. Basti a questo proposito pensare come un ricevitore digitale terrestre, quale quello offerto da Fastweb, può portare nelle case Internet e la posta elettronica anche laddove non sia presente un personal computer.

IL CRM ... PAGA

È quanto in sostanza si evince da un recente studio di Idc riferito al ROI o ritorno sugli investimenti di soluzioni CRM. Il risultato, quasi sbalorditivo è che il ritorno sugli investimenti oscilla tra il 16% e il 1000%. Forse ancora più significativo il fatto che solo il 7% di questo è dovuto a un risparmio sui costi, mentre circa la metà proviene dall'aumento della produttività e da un incremento dei processi di business.

Delle aziende coinvolte nello studio di IDC, dal titolo "The final impact of CRM", circa il 19% ha generato un ROI non superiore al 50%, il 51% ha un ROI tra il 51% e il 500%, e il rimanente 30% ha visto un ROI ancora maggiore. Inoltre il 58% dei partecipanti ha visto un rientro degli investimenti effettuati in meno di un anno, il 35% tra l'uno e i tre anni e solo l'8% ha dovuto aspettare tempi più lunghi. L'investimento medio iniziale è di circa 426.000 dollari americani, includendo in questa cifra tutti i costi che si sono sostenuti prima che l'implementazione del CRM iniziasse a funzionare. Il costo medio dei primi cinque anni è invece di circa 1,2 milioni di dollari.

Lo studio ha esaminato l'impatto finanziario delle applicazioni CRM sui processi fondamentali che contribuiscono al successo dell'organizzazione, attraverso interviste a organizzazioni europee e statunitensi che hanno implementato soluzioni di questo tipo. Obiettivo è stato quello di determinare i fattori di successo, di determinare motivazioni e spinte all'adozione del CRM e calcolare l'impatto finanziario dell'implementazione sull'organizzazione. Nel far questo IDC ha utilizzato i suoi ormai consolidati modelli di analisi.

Le interpretazioni che si possono dare a questi risultati, a dir poco, lusinghieri possono essere parecchie. Se da una parte i modelli organizzativi stanno diventando sempre più complessi, la rete e le nuove tecnologie possono giocare un ruolo importante per dare all'esterno un'immagine unificata e organica dell'azienda; in altre parole, paradossalmente, una trasparenza in grado di mascherare complessità e divisioni.

Altrettanto importante è il fatto che la fotografia che ci viene proposta da IDC mostra un mercato che, ormai finiti i tempi in cui l'approccio alla tecnologia era di tipo spesso entusiastico, forse si sta riprendendo dalle conseguenti fasi di disillusione adottando un approccio pragmatico e si sta focalizzando, come corretto da parte di un'impresa, sui processi di business e sull'analisi finanziaria dei risultati.

IL WIRELESS AVANZA ANCHE NEL PICCOLO

Si è parlato molto di questa tecnologia, soprattutto un paio di anni fa, ed ora si incominciano a vedere i primi risultati. Certo, come tutte le attese dell'ultimo periodo i tempi sono alquanto slittati e la diffusione risulta ancora abbastanza contenuta. Vero però che la scelta di adozione come standard di questa tecnologia anche da parte di case automobilistiche lascia pensare che il trend di diffusione continui con sempre nuovi impulsi.

La tecnologia Bluetooth era inizialmente nata come un tentativo di realizzare reti wireless (senza fili) a costi abbastanza contenuti. Ben presto però, con l'avvento dello standard 802.11b, più comunemente chiamato Wi-Fi, che offriva una velocità di circa undici volte superiore a quella del Bluetooth, si ridefinì l'utilizzo di quest'ultimo. L'idea fu quella di utilizzarlo in contesti più circoscritti, in sostituzione all'IrDA (raggi infrarossi) per permettere il collegamento tra diversi dispositivi che devono collaborare e dove la velocità di circa un Megabit risulta più che adeguata.

Se si pensa, infatti, a un semplice personal computer ci si rende conto come ormai il proliferare di cavi e cavetti di vario genere costituiscano in molti contesti una serie di difficoltà. Già da tempo sono apparsi sul mercato, solo per citare un esempio, mouse e tastiere senza fili, mentre l'infrarosso ha fatto fino a non molto tempo fa da padrone nella connessione, sempre più indispensabile, tra computer portatile o PAD e cellulare. Ma appare altrettanto evidente che per riuscire ad avere una situazione chiaramente delineata sarà quanto prima necessario raggiungere uno standard in modo tale da permettere un'uniformità che eviti, come accade per tastiere e mouse, di dover connettere un dispositivo aggiuntivo a quello già esistente per permettere il collegamento.

Connessioni wireless

L'importanza di una soluzione di connessione delle periferiche "via etere" in qualche modo è già stata capita e recepita da produttori di sistemi operativi che, a partire dall'infrarosso, hanno incominciato a introdurre la gestione in modo nativo, di alcune soluzioni tipo wireless. Le reti tradizionali sono state affiancate da quelle PicoNet, reti wireless di dimensioni estremamente limitate, ma in grado di garantire la comunicazione tra apparenti disposti in un raggio di pochi metri senza l'utilizzo di nessun tipo di cavo.

Lo stesso sviluppo della demotica richiede la possibilità che i diversi dispositivi all'interno di un'abitazione possano agevolmente comunicare tra loro, senza richiedere nessun tipo di connessione fisica.

Il Bluetooth Sig (Special interest group) conta tra i suoi adepti aziende del calibro di Intel, Ericson, IBM, Nokia, Toshiba, Motorola, Lucent 3Com e la prima versione delle specifiche è datata 1999. Sempre un maggior numero di aziende stanno però aderendo a questo standard e la Toyota ha iniziato a dotare le proprie autovetture di questa nuova tecnologia per la gestione del telefono cellulare. Non è detto comunque che non sia in grado presto di trovare altri tipi di applicazione in un contesto, quale quello dell'automobile, dove il ruolo dell'elettronica assume un ruolo ogni giorno più determinante.

Questo standard lavora in una banda di frequenze intorno ai 2,4 GHz, la stessa utilizzata dallo standard 802.11b. Rispetto a quest'ultimo però può essere definito un sistema di comunicazione in radiofrequenza a corto raggio (circa 10 metri). Il fatto di funzionare in radiofrequenza evidenzia da subito i vantaggi rispetto all'Irda. Infatti un raggio infrarosso viene ostacolato da qualsiasi oggetto incontri sul proprio percorso, mentre la radiofrequenza non risente, o quasi, di questo problema. I vantaggi dunque sono evidenti, e questo lascia presupporre un progressivo passaggio da una tecnologia all'altra. Va tenuto infatti presente che questo sistema di comunicazione è stato progettato per funzionare anche in ambienti con forte presenza di elettrosmog, e per assicurare collegamenti sempre affidabile ed efficienti.

Un nome storico

Bluetooth era il soprannome di Harald II Re di Danimarca. Nato intorno al 940 e divenne famoso per aver consolidato il regno danese in modo omogeneo. Per una decina d'anni perse il controllo della parte più a sud a causa dell'invasione dell'imperatore romano Otto II, ma poco dopo riuscì ad assicurare tutta la Danimarca sotto il suo controllo estendendo il suo regno anche buona parte della Norvegia. Fu ucciso intorno alla metà del 980 A.D. proprio da suo figlio Svend, accecato dalla sete di potere.

SEMPRE PIÙ TORBIDO IL PANORAMA LINUX

Adesso Sco attacca direttamente anche Novell. La ditta statunitense che rivendica i diritti di copyright su almeno parte del software Linux, passa ora all'attacco di Novell, praticamente in coincidenza con l'acquisizione da parte di quest'ultima della tedesca Suse. Forte dell'appoggio e spinta da Ibm, l'acquisizione era un chiaro segnale della volontà di Novell di rientrare nel mondo Unix, dopo esserne uscita qualche tempo fa. Sono passati solo pochi mesi dal rilascio di UnitedLinux, l'accordo tra quattro delle cinque maggiori distribuzioni (Red Hat ne era rimasta fuori), inclusa che aveva fatto inizialmente sperare in una maggiore standardizzazione del sistema operativo. Subito dopo erano iniziati i problemi. Sco aveva rivendicato i diritti sul codice sorgente intentando una causa a Ibm; era quindi passata a diffidare gli utilizzatori del sistema operativo che non appartenevano all'elenco dei propri clienti.

Questa ultima mossa è un chiaro segnale di come l'azienda, che ha recentemente venduto i propri sorgenti a Microsoft, intende proseguire nella strada intrapresa. Contraccolpo anche per United Linux da cui Suse si è prontamente distaccata, pur dichiarando di voler continuare a collaborare con le altre due aziende coinvolte nella realizzazione del progetto, Conectiva e Turbolinux, e garantendo il supporto al prodotto già rilasciato. Nel frattempo Red Hat ha fatto slittare l'uscita della versione 2.6 del kernel del sistema operativo, mentre Microsoft ha rilasciato gratuitamente la versione 3.5 di SFU (Services For Unix) che permette dall'ambiente Windows di integrarsi, almeno parzialmente, con il mondo Unix, Linux incluso.

Difficile fare conclusioni di come la faccenda proseguirà e, ancor più di come andrà a finire. Certo rimane il fatto che si sta creando un clima di forte incertezza. Molte aziende che avevano adottato il sistema operativo in questione, diffuso soprattutto in ambito Internet e come strumento di gestione di servizi di connessione e sicurezza con il mondo esterno, rischiano di trovarsi in una situazione imbarazzante. Anche chi deve effettuare una scelta si trova in una situazione ambigua essendo venute a mancare tutta una serie di certezze rispetto all'adozione di un sistema operativo che sempre più si sta diffondendo e che pare voler mirare, visto le ultime applicazioni sviluppate, al mondo dei desktop.

L'unica cosa che rimane da auspicare in questo momento è che la faccenda trovi quanto prima una soluzione, eventualmente extra giudiziale, in quanto in un momento in cui le difficoltà del settore sembrano permanere almeno in un consistente numero di aree e la ripresa, per ora, muove solo passi stentati, è necessario per le aziende avere quanto più possibile chiarezza, almeno dal punto di vista giuridico.

LE POTENZIALITÀ DEL CRM NELLE AMMINISTRAZIONI COMUNALI

Che l'E-Government sia oggi una realtà in rapida espansione, fortemente voluta sia dalla Pubblica Amministrazione che, e forse soprattutto, dai cittadini è ormai una realtà inconfutabile. Le Amministrazioni Comunali che hanno intrapreso oggi la strada dell'innovazione tecnologica e dell' E-Government sono a conoscenza delle grandi possibilità che le nuove tecnologie e la multicanalità offrono in fatto di ottimizzazione delle risorse e "qualità di servizi" recepita dal cittadino.

L'attività comunale, in particolare, necessita di una forte interazione e comunicazione con il cittadino per svariati motivi: attività didattiche, assistenziali, ricreative, sportive senza dimenticare quelle amministrative e gestionali. La promozione di avvenimenti di particolare interesse può essere così supportata da comunicazioni estemporanee via SMS oppure e-mail che raggiungono i reali interessati, singoli o gruppi in tempo reale. Viceversa, visto che la comunicazione deve avvenire nei due sensi, è importante poter avere la possibilità di gestire sondaggi o dare delle aperture a coloro che intendono inviare qualsiasi tipo di messaggio, utilizzando le diverse tecnologie disponibili, a rappresentanti della Pubblica Amministrazione.

In questo scenario le offerte tecnologiche si stanno rapidamente moltiplicando per andare incontro ai vari tipi di esigenze che sono peculiari di queste tipologie di problematiche. In altre parole il CRM, dopo aver conquistato il settore privato, guarda, con una certa attenzione, a quello pubblico.

Solo per citare uno dei tanti esempi, in occasione di OMAT+VoiceCom 2004 Milano, Grande Service presenterà un nuovo strumento di comunicazione e marketing per ottimizzare i contatti e le relazioni con il cittadino. Gastone CRM, che viene fornito in modalità ASP (Application Service Provider), è mirato a fidelizzare i propri utenti, gestire le relazioni e le comunicazioni mediante i più comuni strumenti di comunicazione, quali SMS ed e-mail. A oggi annovera oltre 3.000 utenti in tutta Italia e 18 distributori dislocati in 8 regioni e risulta collaudato nei più disparati settori merceologici quali Banche, Assicurazioni, Cooperative, Industrie, Centri Commerciali, Associazioni, Università, Musei e Amministrazioni Comunali.

L'applicativo, fornito di schede anagrafiche, lista preferenze personalizzabile, modulo per la creazione di Newsletter e modulo per l'invio di SMS, consente di effettuare promozioni e comunicazioni mirate, tutto ciò sulla base delle abitudini e delle preferenze espresse da ogni singolo Cliente, Associato o Cittadino. Inoltre, consente una serie di operazioni complesse che riguardano aspetti di Customer Satisfaction, tutto ciò con un notevole risparmio di risorse economiche e umane. Inoltre, mediante front end (un sito web dedicato specificatamente all'interazione tra l'utilizzatore di Gastone e i propri clienti/utenti), permette di sfruttare il canale Internet, riqualficando i contenuti del proprio sito web mediante nuove aree dinamiche dedicate all'informazione e all'interazione con i clienti/utenti.

Il 12 febbraio 2004 l'Amministratore Graziano Bitetti di Grande Service SRL, parteciperà in qualità di invitato al convegno regionale organizzato da ANUSCA (Associazione Nazionale Ufficiali di Stato Civile ed Anagrafe) che si terrà presso il Salone Razzetti in Piazza Castello ad Altomonte in provincia Cosenza e presenterà il nuovo servizio alle amministrazioni comunali della regione Calabria.

IL MASTER IN E-LEARNING MANAGEMENT DELL'UNIVERSITÀ DI URBINO "CARLO BO"

Multimedialità e apprendimento in rete per i nuovi professionisti della formazione: sono aperte a Urbino le iscrizioni al **Master in e-Learning Management**, un percorso che offre le competenze indispensabili per le figure emergenti del settore della formazione on line: gli e-Learning Manager, i consulenti di sistemi e-Learning, i tutor, i progettisti di interfacce e-Learning, i copywriter che si occupano di produzione ed editing dei contenuti didattici, in sintesi tutte le professionalità che nelle imprese, nelle agenzie di formazione pubbliche e private, o nelle istituzioni sono impegnate in attività di aggiornamento e formazione on line, di divulgazione e di e-Government. Il Master comprende attività on line e giornate di formazione in sede, secondo un calendario compatibile con l'impegno lavorativo, ed è affidato a esperti provenienti dal mondo dell'impresa e delle istituzioni, e a docenti universitari con esperienza nel settore. Si punta sulla conoscenza e sulla pratica dei metodi per l'elaborazione comunicativa e didattica on line dei diversi percorsi formativi, innestata su una solida competenza tecnica in ambito digitale. In rapporto diretto e in tempo reale con le evoluzioni del settore e con i processi di avvicinamento delle strutture pubbliche alla *learning organization*, i corsisti studiano le metodologie di apprendimento degli adulti, le tecniche di comunicazione on line, i metodi di analisi dei bisogni formativi in ambito organizzativo, le tecniche di e-Government, gli strumenti di indicizzazione e trattamento dei dati e delle informazioni in ambiente e-Learning, la progettazione di ambienti basati sull'interazione e sulla simulazione. L'iniziativa dell'Università di Urbino, sostenuta dalla Provincia, prevede una tassa di iscrizione di euro 3000 pagabili in più rate. Competenze richieste in ingresso: laurea, inglese, abilità informatiche, buona conoscenza della storia e della cultura contemporanee, adeguate abilità di scrittura.

Per informazioni, contatti e richieste di iscrizione:
www.elearning.uniurb.it/masterel (tel.: 0722/305744-0722/305762).