

4 luglio - n° 06

PA: AL VIA LA SPERIMENTAZIONE DEI CEDOLINI STIPENDIO VIA E-MAIL

"L'avvio della sperimentazione dell'invio per posta elettronica del cedolino stipendio ai dipendenti pubblici comporterà consistenti vantaggi e semplificazioni per il personale, ma concorrerà anche a ridurre i costi di auto-amministrazione dello Stato snellendo le procedure". Il ministro per l'innovazione e le Tecnologie, Lucio Stanca, ha accolto con favore l'iniziativa di cui era stato tra i promotori nell'ambito delle iniziative di modernizzazione della Pubblica Amministrazione.

"Su 3,5 milioni di dipendenti pubblici", ha detto il Ministro, "ormai oltre l'80% del personale 'informatizzabile' dispone della posta elettronica. L'obiettivo che ci siamo posti è di abolire il tradizionale cedolino prevedendo solo ed unicamente l'inoltro per e-mail, tenendo conto del diritto alla riservatezza".

Insomma, ha aggiunto Stanca, "è naturale sfruttare queste tecnologie per rendere automatiche e snellire le procedure. Con le procedure sinora in vigore, infatti, ogni ufficio cassa mensilmente riceve i cedolini, elaborati in modo meccanizzato e stampati su doppio foglio di carta a ricalco chimico per assicurare la riservatezza, e deve provvedere ad imbustarli singolarmente. Ogni dipendente, poi, deve recarsi a ritirare la sua busta stipendio". Un'operazione che riguarda ben 3,5 milioni di pratiche e di persone, una volta al mese.

"Ora gestire una lettera o un documento inviato per le vie tradizionali costa complessivamente all'amministrazione pubblica non meno di 20 euro; con l'e-mail non andiamo oltre i 2 euro per lettera", ha infine precisato il ministro Stanca.

PUBBLICATO IL REPORT BENCHMARKING 2005

È disponibile il report benchmarking 2005 sul trend del CRM e del customer care in Italia realizzato dal Customer Management Forum (www.customermanagementforum.it). Il benchmarking è focalizzato su tutte le dimensioni della gestione della relazione con il cliente: strategia, processi, operations, performance, tecnologie, risorse umane, organizzazione e outsourcing. Con 110 pagine è uno strumento utile per chi si occupa di marketing, vendite, CRM e front-office. Il report è stato realizzato su un campione di 264 aziende con complessivamente 422 contact center. Sono inoltre contenuti approfondimenti sui settori Finance, Utilities, TLC, Informatica, Commercio, Industria, Servizi e Pubblica Amministrazione. Per maggiori informazioni e l'acquisto <http://www.iter.it/Report%20Benchmarking%202005.pdf>

E-GOVERNMENT: ENTRO 2005 COMPLETATI GRAN PARTE PROGETTI LOCALI

L'e-Government degli enti locali è in dirittura d'arrivo. "Sulla base della progressione in atto, si prevede che entro quest'anno sarà completata la maggior parte dei 134 *cantieri digitali* avviati con la 1.a fase di e-Government e, di conseguenza, la disponibilità di servizi on line per cittadini ed imprese": lo ha annunciato Lucio Stanca, Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, alla prima giornata della "3.a Conferenza sullo stato di attuazione dell'e-Government nelle Regioni e negli Enti locali", dove ha precisato che "l'avanzamento medio dei progetti è intorno al 70%, ma i primi 52 sono ormai completati al 92% ". Anzi, ha aggiunto il ministro, " 98 dei 134 progetti digitali hanno già reso disponibili 166 servizi ai cittadini e 79 progetti hanno messo on line 389 servizi per le imprese ". Si tratta di un processo complesso in cui sono coinvolte tutte le Regioni, più di 3 mila Comuni, un centinaio di Province e 200 comunità montane. Inoltre ciascun progetto riguarda insiemi di amministrazioni, da qualche decina e qualche centinaia per quelli più complessi.

"Tutte le risorse dell'e-Government per gli enti locali sono state allocate", ha detto Stanca, "non solo i 400 milioni di euro dei fondi UMTS, ma anche tutte quelle destinate dal CIPE e dal Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione. In particolare all'e-Government locale sono andati complessivamente ben 1.345 milioni di euro, 775 dei quali destinati al Sud.

Con lo strumento degli APQ-Accordi di Programma Quadro abbiamo poi fatto convergere risorse nazionali con quelle regionali e comunitarie. Non abbiamo distribuito fondi a pioggia, come si usava tradizionalmente, ma costruito con le Regioni progetti specifici, accuratamente definiti nei settori dell'e-Government, come sanità, larga banda, sviluppo locale dei territori di eccellenza. Sono già 29 gli APQ stipulati, di cui 12 integrativi, per un valore di 750 milioni di euro. Insomma ", ha sottolineato il ministro, "il Governo ha fatto la sua parte ed ora l'attuazione è nelle mani di Regioni ed enti locali a cui è necessario chiedere, in particolare a quelli del Mezzogiorno, il rispetto degli impegni assunti".

Il motivo di questa presa di posizione è presto detto. Stanca, infatti, non ha nascosto che "per taluni progetti esiste un ritardo, che è mediamente di nove mesi; 18 i progetti che non hanno ancora superato il 20% di avanzamento e 3 non sono neanche partiti. Questo dimostra una carente capacità di attuazione da parte di alcuni enti locali. L'83% dello stato d'avanzamento dei progetti riguarda il Nord Est, rispetto al 50% del Sud". Pur convenendo che "occorre sostenere i più deboli", il ministro ha perciò posto un fermo "no" al cosiddetto "accanimento terapeutico". Così che "i progetti che non progrediscono saranno interrotti. I criteri saranno discussi con Regioni e associazioni delle autonomie locali. Ma c'è consenso unanime sul rimettere in circolo le risorse incagliate, nell'interesse degli stessi enti locali".

Stanca ha poi posto in evidenza una novità: "per la prima volta un così vasto programma di investimenti per l'innovazione nella pubblica amministrazione viene monitorato con accuratezza e rigore non solo dal punto di vista della spesa ma anche da quello dei risultati. Sono attivi due cruscotti di monitoraggio: uno sul processo di attuazione da parte delle amministrazioni responsabili e, l'altro, dalla parte di chi usa, ossia dei cittadini e delle imprese".

Il ministro ha inoltre fatto presente che il 92% dei 1.112 Comuni con più di 10 mila abitanti ha ormai un sito web. Non solo, ma si sta assistendo ad una progressiva sostituzione di "vetrine informative" in servizi interattivi. Nell'ultimo anno questa trasformazione ha ormai interessato un quarto dei Comuni di questa dimensione.

Sul fronte della ripartizione geografica, il ministro Stanca ha detto che il Nord Ovest risulta essere il territorio con più Comuni con almeno un servizio ad alta interattività, con in testa il Piemonte (51% dei Comuni con più di 10 mila abitanti) e Lombardia (46%). Nel Nord Est la Regione più interattiva è l'Emilia Romagna (38%); nel Centro la media è del 21%, mentre il Sud si attesta sul 13%, con l'eccezione positiva della Sardegna (32%).

e-government: i fondi ripartiti a Regioni ed Enti Locali in milioni di euro

Enti Locali	1 ^a FASE	2 ^a FASE	APQ	TOTALE	da MIT	da UE, Regioni ed
Italia	425	170	750	1.345	710	635
al Sud	130	45	600	775	500	275

LA MOBILITÀ WIRELESS ININTERROTTA TRA RETI 3G E RETI LOCALI WIRELESS LAN OGGI È POSSIBILE

Nortel e BB Mobile, una società del gruppo SOFTBANK, hanno raggiunto un importante risultato nell'industria wireless con quella che viene definita la prima serie di servizi voce e dati senza soluzione di continuità tra una rete cellulare di terza generazione (3G) che funziona sulla banda di frequenza radio 1,7 GHz e una rete locale wireless (LAN).

Le chiamate di prova, completate su una rete cellulare UMTS 3G e una wireless LAN 802.11, segnano un nuovo livello di libertà, accesso e mobilità per gli utenti di telefonia mobile. Senza interruzioni e con un unico dispositivo, gli utenti potranno ora passare con sicurezza da reti wireless 3G a reti Wi-Fi o wireless LAN mentre navigano in Internet, mandano o ricevono e-mail, scaricano file e utilizzano altri servizi voce e dati wireless ad alta velocità su banda larga.

Questo risultato fa seguito a un altro recente successo conseguito nella trasmissione dati da Nortel e BB Mobile all'inizio di giugno. Il trial precedente aveva consentito la prima trasmissione dati wireless in Giappone a 14.4 Mbps usando la banda di frequenza radio 1.7 GHz per le comunicazioni mobile e la tecnologia Nortel High-Speed Downlink Packet Access (HSDPA) per raggiungere velocità 30 volte superiori a quelle dei network che utilizzano UMTS.

L'INSTANT MESSAGING TRA PC E CELLULARE

MSN e Vodafone annunciano il lancio di un innovativo servizio di instant messaging (IM) tra PC e telefoni mobili. Il servizio permetterà agli utenti di PC e di telefoni mobili di conversare in tempo reale; i consumatori saranno dunque in grado di verificare la "presenza" dei contatti con i quali desiderano comunicare e quindi scambiarsi messaggi istantanei tra MSN Messenger - dal proprio pc - e Vodafone Messenger - su telefono cellulare - e viceversa.

Il servizio si baserà sul diffuso modello commerciale "Calling Party Pays" che prevede il pagamento della chiamata da parte del mittente. Come già accade oggi, i clienti Vodafone potranno optare per il servizio prepagato o per l'addebito sulla bolletta mensile, mentre gli utenti MSN Messenger potranno acquistare appositi pacchetti prepagati.

Il nuovo servizio metterà in contatto i consumatori di MSN Messenger, il servizio di instant messaging più grande del mondo con oltre 165 milioni di utenti, con quelli di Vodafone, un operatore che vanta quasi 155 milioni di abbonati in tutto il mondo, facendo leva sull'aumento della popolarità della messaggistica istantanea sui PC e telefoni cellulari.

Rafforzando ulteriormente il successo degli SMS, il nuovo servizio tra PC e telefoni cellulari introduce oggi nuovi vantaggi per chi comunica: immediatezza, capacità di verificare se un contatto è disponibile a ricevere un messaggio istantaneo (presenza) e possibilità di vedere il testo dell'intera conversazione sul display del proprio pc.

"MSN e Vodafone stanno lavorando per migliorare il servizio di instant messaging tra telefoni cellulari e PC allo scopo di fornire ai loro clienti un'esperienza più coinvolgente", ha affermato Blake Irving, Corporate Vice President, MSN Communication Services and Member Platform Group di Microsoft Corp

"Abbiamo gettato un ponte tra due delle più vaste comunità di messaging del mondo con una novità assoluta per entrambi i settori: un servizio di instant messaging PC-to-mobile. I clienti Vodafone saranno dunque in grado di utilizzare l'IM e i relativi vantaggi per restare in contatto con amici e parenti dotati di PC o di cellulare", ha dichiarato Peter Bamford, Chief Marketing Officer di Vodafone.

Il servizio sarà disponibile in diversi paesi europei prima della fine dell'anno.

HI-TECH, AL POLITECNICO DI MILANO BANDO PER PREMIO INNOVAZIONE

È aperto fino al 22 luglio prossimo il bando per le iscrizioni al Premio per l'innovazione tecnologica - Start Cup Milano Lombardia, indetto dall'Acceleratore d'Impresa del Politecnico di Milano.

L'iniziativa consiste nella presentazione di progetti imprenditoriali innovativi per la creazione di un'azienda in settori che spaziano dall'ingegneria meccanica e civile alle nanotecnologie, dall'architettura al design, dall'elettronica alle telecomunicazioni.

L'obiettivo è quello di sostenere la ricerca e l'innovazione tecnologica finalizzate allo sviluppo economico del territorio favorendo la nascita di imprese ad alto contenuto di conoscenza.

La premiazione si svolgerà il 28 ottobre e i tre vincitori riceveranno rispettivamente 7, 5 e 3 mila Euro. Tuttavia, affinché un'idea diventi business i soldi non bastano, ed è per questo che l'Acceleratore d'Impresa offrirà ai finalisti anche assistenza all'avvio dell'attività imprenditoriale e l'incubazione in una delle sue sedi.

A dicembre i vincitori del premio regionale parteciperanno al Premio Nazionale per l'Innovazione, tra 15 università, dove saranno in palio 60, 30 e 20 mila euro.

Il Premio per l'innovazione tecnologica - Start Cup Milano Lombardia nasce dall'affermazione del premio Start Cup Milano; dopo due edizioni svolte con successo sul territorio di Milano il premio cresce di importanza potendo garantire l'erogazioni dei servizi dell'Acceleratore d'Impresa su più province della Regione Lombardia (Milano, Como e Lecco).

Info: www.ai.polimi.it/startcup/

BIOMETRIA: IDENTIFICAZIONE SENZA CONTATTO GRAZIE ALLE VENATURE DEL PALMO DELLA MANO

La domanda mondiale di tecnologia biometrica avanzata per la sicurezza cresce continuamente sia nell'uso governativo che in quello privato (che include sia le aziende che il singolo individuo). Fujitsu ha presentato un avanzato sistema di identificazione Biometrico per applicazioni che richiedono elevata sicurezza: una unità di identificazione senza contatto (palm vein) per il mercato EMEA (Europa, Medio Oriente, Africa), basata sull'identificazione tramite la venatura del palmo della mano, con il proposito di creare uno standard di fatto per ciò che concerne i mercati dell'alta sicurezza.

L'unità palm vein è in grado di catturare l'immagine del palmo della mano di un individuo utilizzando raggi "near-infrared". L'emoglobina deossidata del palmo della mano assorbe questi raggi, riducendo in questo modo la quantità di raggi riflessi, e genera una mappa delle vene che appare come striature bianche. Questa mappa delle vene viene poi confrontata con una mappa pre-registrata per identificare l'individuo. Poiché le vene sono all'interno del corpo ed hanno un'ampia gamma di caratteristiche differenti, duplicare questa mappa per assumere una falsa identità è estremamente difficile, e per questo, il livello di sicurezza risulta elevatissimo (*1). Il sensore è estremamente compatto è leggero, (misura solo 7 x 7 x 2,7 cm e pesa solo 90 grammi) e si collega ad un computer attraverso una interfaccia USB. Il sensore palm vein può riconoscere l'immagine solo se l'emoglobina scorre regolarmente nelle vene della persona da identificare. Inoltre, ricerche di Fujitsu in questo campo hanno accertato che la mappa delle vene del palmo della mano delle persone è unico, anche nel caso di fratelli gemelli. Oltre a fornire una sicurezza ineguagliata, il sensore palm vein di Fujitsu è molto facile da usare anche per il fatto che il sensore non deve essere toccato: una soluzione igienica necessaria per l'uso pubblico. L'utente deve semplicemente posizionare il palmo della mano sopra il sensore e questo fa tutto il lavoro.

Le applicazioni per la tecnologia palm vein sono ampie e si estendono verso mercati verticali della sicurezza fra i quali gli ambienti finanziari e bancari, il controllo degli accessi, la salute e l'identificazione dei cittadini da parte delle amministrazioni governative.

Il sensore palm vein ha in dotazione una libreria software ed è indirizzato a integratori di sistemi specializzati in applicazioni per la sicurezza. La disponibilità delle prime unità è prevista per agosto 2005. I prezzi per gli integratori e per gli OEM sono in fase di revisione. Da settembre 2005, Fujitsu sarà in grado di commercializzare il sensore palm vein con il software mPollux per il log-in in ambienti ad elevata sicurezza. Dotando il palm vein del software mPollux, sviluppato da Fujitsu Services in Finlandia, Fujitsu potrà offrire una soluzione completa anche a Rivenditori a Valore Aggiunto o a Integratori di Sistema.

PMI, RAPPORTO OCSE: IN ITALIA TASSO DI CRESCITA INFERIORE ALLO 0,5%

Il tasso di crescita economico delle Pmi, dopo i valori positivi registrati nel 2000 e nel 2001 (pari al 2.9% e al 1.8% rispettivamente), si è ridotto notevolmente ed è rimasto per lo più invariato nei due anni successivi, con dei tassi di crescita inferiori allo 0,5%. Secondo il rapporto OCSE, presentato oggi a Trento, il settore delle PMI, centrale nel sistema produttivo italiano, è quello che ha sofferto di più da questo rallentamento. L'economia italiana, sottolinea il rapporto, è caratterizzata soprattutto da aziende di piccole dimensioni, per lo più di microimprese (meno di 10 dipendenti) e questa caratteristica è particolarmente marcata se raffrontata con altri paesi OCSE sia in termini di numero di imprese che di quota occupazionale. L'84% delle imprese manifatturiere italiane sono microimprese e assicurano il 25% dell'occupazione, l'11.4% del giro d'affari ed il 15.3% del valore aggiunto.

L'esistenza di un numero così elevato di piccole e piccolissime imprese ha influenzato lo sviluppo della composizione del settore industriale italiano. Diversamente da altre economie avanzate, l'Italia negli ultimi decenni ha sviluppato il suo modello di specializzazione Made in Italy nei settori tradizionali a scapito dei settori ad alta intensità di scala e di quelli ad alta tecnologia.

Le microimprese, osserva l'OCSE, dominano nel settore manifatturiero, particolarmente nei settori tradizionali come l'alimentazione e le bevande, il legno e l'arredamento, l'editoria, il tessile, l'abbigliamento e le calzature. Le PMI non sono dominanti nei seguenti settori: la produzione di materiali quali metalli, gomma, coke dalle raffinerie e prodotti chimici. A livello occupazionale la classe delle medie imprese (10-249 dipendenti) prevale nettamente, fatta eccezione per i settori alimentare e delle bevande, in cui i tassi di occupazione nelle microimprese e nelle piccole e medie imprese sono simili.

La quota delle PMI in turnover è particolarmente marcata nelle industrie con il marchio Made in Italy: alimentazione e bevande, tessile, abbigliamento, calzature, legno, articoli di gomma e industria non metallurgica.

Ciononostante, lo spirito imprenditoriale italiano necessita di essere ulteriormente rafforzato e incanalato in modo da essere più competitivo nel suo sviluppo; i policy-makers hanno pertanto indirizzato i loro sforzi negli ultimi anni a tale fine. Per superare i problemi di crescita legati alle dimensioni ridotte delle imprese, il governo ha previsto provvedimenti specifici per promuovere la fusione tra piccole imprese in modo da superare la soglia critica minima al di sotto della quale la crescita è a rischio.

Il quadro regolamentare nazionale prende in considerazione il peso preponderante delle piccole imprese nell'economia italiana ed ha fissato tre politiche principali: semplificazione e riduzione degli oneri fiscali per stimolare la crescita degli investimenti nell'impresa; riforma del mercato del lavoro per aumentarne la flessibilità; eliminazione di tutti gli ostacoli allo sviluppo.

IL CUSTOMER MANAGEMENT FORUM GIUNGE ALLA SESTA EDIZIONE

Il Customer Management Forum lancia la sesta edizione 2005/2006 il 7 luglio a Milano in occasione del workshop "CRM analitico e loyalty marketing". Sono previsti interventi di CartaSI, Home Shopping Europe e TIM per spiegare come sviluppare una strategia di CRM a partire dalla conoscenza dei propri clienti. Oltre al workshop e altre attività consolidate come lo study tour e il benchmarking nazionale, il Customer Management Forum apre quest'anno un cantiere di lavoro sul ruolo strategico del CRM nella catena di valore nelle varie industries e nella pubblica amministrazione. Per maggiori informazioni www.customermanagementforum.it.

FLASH: NUOVE USCITE PER VOICECOM NEWS E IGED.IT ONLINE

Pubblicato il nuovo numero di **VoiceCom news**, il trimestrale dedicato al Front Office (la gestione delle relazioni con il Cliente) nato con l'obiettivo di diffondere la conoscenza delle tecnologie e delle applicazioni della Computer Telephony Integration tra gli utenti di medie e grandi aziende.

Tra i temi principali di questo numero troviamo outsourcing nel CRM, Knowledge Management e Voice Over IP.

All'indirizzo <http://www.iter.it/voicecomnews.asp> è possibile consultare il sommario completo e scaricare il modulo di abbonamento.

È inoltre disponibile il numero 2 di **iged.it online**, la rivista digitale dedicata alla gestione elettronica di documenti e contenuti, scaricabile gratuitamente all'indirizzo <http://www.iter.it/iged-online.asp>.