

## **E-GOVERNMENT E CONVERGENZA DI BACK OFFICE E FRONT OFFICE PER LA PA**

Il MIT - Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie - ha favorito la creazione di numerosi consorzi e progetti rivolti al e-Government; tra questi, ad esempio, Asme.net, Atoc, People e Polis Comune Amico che, da soli, coinvolgono più di 1.000 Comuni per quasi 20 milioni di abitanti. Tra gli obiettivi, oltre alla informazione, anche l'offerta di servizi on line.

Per fornire servizi utili e facilmente utilizzabili da cittadini e imprese, è però necessario che i sistemi di Front Office dei progetti di e-Government interagiscano con i sistemi di Back Office degli Enti aderenti.

Inoltre i sistemi di Back Office interessati sono molteplici ed eterogenei (per architettura, per piattaforma tecnologica, per fornitore, per distribuzione nei progetti, ecc..) e richiedono pertanto una collaborazione stretta tra pubblico e privato (Enti locali e software house), al fine di favorire il dialogo con il Front Office.

Le problematiche inerenti l'interfacciamento tra Front Office e Back Office non sono state contemplate nell'avviso di e-Government - Fase 1 e non esistono al riguardo standard di riferimento.

Assinform - l'Associazione nazionale delle imprese di informatica, telecomunicazioni e contenuti multimediali operanti in Italia - intende contribuire a uniformare e normalizzare le modalità di interfacciamento tra Front Office e Back Office, favorendo la definizione di standard di riferimento condivisi; pertanto, allo scopo di favorire il dialogo tra Front Office e Back Office, propone la costituzione di un tavolo di lavoro - Comitato - per definire soluzioni unitarie che consentano di identificare gli "standard de facto" utili all'interfaccia tra Front Office e Back Office.

Il Comitato è aperto sia a Progetti di eGovernment che ad Aziende del settore che, associandosi ad Assinform, possono partecipare ai lavori del Comitato stesso.

Ricordiamo che Front Office e Back Office sono le strutture digitali che rimpiazzano quelle dell'ufficio tradizionale. Infatti lo chiamiamo ancora ufficio, ma, grazie alla tecnologia digitale, è diventato il vero e proprio crocevia delle informazioni per l'impresa sia pubblica sia privata. L'organizzazione dell'ufficio digitale è fondamentale per la redditività dell'azienda, la qualità dei servizi e il valore prodotto.

## **TRACCIABILITÀ: INTERESSA UTENTI E FORNITORI**

Il Decreto Presidenziale 224/88, attuazione della direttiva CE 85/374 in materia di responsabilità per danno da prodotti difettosi, stabilisce in pratica la responsabilità del fornitore e quindi implica la possibilità di rintracciare un prodotto di cui sia accertata la pericolosità. Il Dpr 224/88 in sintesi stabilisce che il produttore è responsabile dei danni causati dalla difettosità del prodotto; tale responsabilità si estende per 10 anni dal momento della messa in circolazione del prodotto. Il danneggiato non deve fare altro che provare il danno subito, il difetto riscontrato e la connessione causale fra difetto e danno.

La direttiva CE 1999/34 estende il campo d'applicazione della direttiva 85/374 alle materie prime agricole (quali la carne, i cereali, la frutta e le verdure) e ai prodotti della caccia, eliminando ogni possibilità di deroga.

Pertanto, il produttore o l'importatore è tenuto a versare un indennizzo per danni e interessi se esiste un rapporto di causa-effetto fra il danno subito e il difetto, senza che la vittima debba provare la negligenza del produttore o dell'importatore.

Infine da quest'anno è entrata in vigore una nuova normativa sulla sicurezza generale dei prodotti, la CE 2001/95 (denominata GPSD - General Product Safety Directive), che prevede nuovi e potenziati strumenti di controllo e prevenzione per una vasta tipologia di prodotti: articoli sportivi, giocattoli, prodotti elettrici, articoli per la casa, ecc.

### **Agroalimentare**

La legislazione comunitaria nel settore agroalimentare ha come principale obiettivo l'igiene dei prodotti e la sicurezza dei consumatori, e stabilisce a proposito solo dei principi generali consentendo alle aziende di definire in totale autonomia gli aspetti organizzativi, tecnici ed operativi. La norma di riferimento è il regolamento CE 178/2002 "Principi e requisiti generali della legislazione alimentare, autorità europea per la sicurezza alimentare e procedure nel campo della sicurezza alimentare" che entrerà in vigore il 1° gennaio 2005.

### **Sanità**

In Italia è entrata in vigore dall'inizio del 2003 una normativa sulla tracciabilità dei farmaci (Legge 39 del 1° marzo 2002) che impone a tutte le aziende produttrici e distributrici la registrazione dei dati relativi ad ogni singola confezione di medicinali, e l'invio di questi ad una banca dati istituita appositamente presso il Ministero della Sanità. Tale norma rappresenta il passo conclusivo di un lungo processo intrapreso da questo ministero già da alcuni anni, principalmente con l'emissione del nuovo "bollino farmaceutico" (decreto ministeriale 2/8/2001 del Ministero della Sanità): con questo termine si intende la speciale etichetta applicata ad ogni confezione di farmaci, prodotta dalla Zecca dello Stato o da suo fiduciario, che reca un doppio codice a barre e un numero progressivo laterale in chiaro tali da identificare univocamente, o in altri termini "targare", la scatoletta. Chiunque tratti i farmaci (produttore, distributore, farmacia o istituto di ricovero) deve sapere quali scatolette sono state prodotte, inviate, ricevute o distrutte. Le norme danno delle indicazioni molto precise sulla codifica dei bollini, ma nessuna in merito agli strumenti o ai sistemi per effettuare la tracciabilità; questa inoltre è limitata ai soli farmaci che necessitano di prescrizione medica, in quanto i farmaci per automedicazione possono utilizzare fino a giugno 2004 un sistema di identificazione alternativo al bollino (legge 14 del 3 febbraio 2003, entrata in vigore il 22 febbraio 2003).

Per quanto riguarda la banca dati presso il Ministero, il comunicato n.24 del 21 febbraio 2003 afferma che essa è stata istituita e che sarà a regime nell'arco di dodici mesi.

Maggiori approfondimenti su DataCollection di marzo 2004.

## **UN MODELLO DI RIFERIMENTO PER UN APPROCCIO GLOBALE ALLA MODERNA GESTIONE DOCUMENTALE**

Una recente analisi commissionata da Océ ad una primaria società di analisi e consulenza del settore ICT sulle dinamiche della gestione documentale nel settore Manufacturing ha rivelato interessanti spunti di riflessione che possono essere tranquillamente generalizzati agli altri settori di industria. In sostanza l'analisi, effettuata su un campione di grandi aziende, evidenzia i seguenti punti:

- *Elevata presenza di archivi cartacei non integrati e fuori controllo*
- *Mancanza diffusa di una figura responsabile dell'archivio*
- *I sistemi di Document Management, se esistono, sono generalmente circoscritti all'archiviazione elettronica e sono spesso non centralizzati*
- *Consapevolezza della "trasversalità" della gestione dei documenti*
- *Ipotesi di investimenti futuri*
- *Scarsa integrazione con applicazioni esistenti*
- *Efficienza percepita nel trattamento dei documenti a livello medio-basso*

Tali considerazioni costituiscono da una parte un'opportunità poiché evidenziano che esistono criticità a cui oggi è possibile dare risposta in modo significativo; d'altra parte alcune di esse sono degli inibitori ad una veloce introduzione di sistemi di gestione documentali; nel seguito cercheremo di vedere come cogliere le opportunità ed eliminare gli inibitori al fine di massimizzare il ritorno dell'investimento in progetti di gestione documentale.

### **Il documento dinamico**

La eliminazione/riduzione dei volumi cartacei, in realtà, è uno strumento più che un fine, per raggiungere il vero obiettivo della creazione di un sistema di gestione documentale: la creazione del documento dinamico che sostituisce il documento statico a cui eravamo abituati.

La creazione di un documento elettronico consente al documento stesso di acquisire un insieme di proprietà tra cui la 'leggerezza' e la 'velocità' conferita dai 'bit' elettronici affinché esso possa essere facilmente spostato e modificato all'interno dei processi.

Il documento dinamico e le sue modalità di trattamento finalizzate ad uno scopo di business facilitano e velocizzano lo svolgimento dei processi aggiungendo valore alle attività svolte precedentemente in modo manuale, con notevole dispendio di risorse ed energie, oppure non svolte poiché anti-economiche con gli strumenti a disposizione.

### **Le macro componenti di un progetto di gestione documentale**

La corretta pianificazione ed esecuzione di un progetto di gestione documentale richiede il presidio e l'interazione di tre componenti :

- *Processi di business:* sulla base del core business dell'azienda oggetto dell'indagine e sulla percezione di criticità della gestione documentale da parte del management è necessario identificare le aree potenziali di analisi ed intervento;
- *Tecnologie documentali,* riassumibili in 4 macro categorie: Imaging Capture, Document Repository, Output Management e Workflow Management;
- *Archivistica:* la componente archivistica, spesso dimenticata nei progetti di gestione documentale, costituisce il supporto teorico affinché il ciclo di vita dei documenti sia gestito in modo rigoroso ed in ottemperanza alle leggi vigenti;

### **Alcune raccomandazioni**

- *Correlare le esigenze documentali ai processi di business*
- *Scegliere aree aziendali significative*
- *Utilizzare soluzioni tecnologiche ed applicative flessibili e scalabili*
- *Seguire l'approccio di System Integration*
- *Gestire il 'Change Management'*

Maggiori approfondimenti nell'articolo di Gianluca Maino "La Gestione dei Documenti in azienda", pubblicato su [iged.it](http://iged.it) n. 4-2004.

## **DAL CORDLESS AL CELLULARE, AL NUMERO UNICO**

La telefonia mobile in pochi anni ha veramente rivoluzionato il mondo dell'ufficio: in molti casi sono sparite le segretarie, diventando caselle vocali, i fax si possono ricevere e vedere già da tempo (es. Nokia Communicator), per le e-mail ci sono vari "smart phone" che consentono di ricevere di tutto e di più, cioè di più di quanto si riesca a gestire.... Ma non è finita.

I prossimi cellulari avranno la possibilità di "sentire" diversi standard di "campo" e quindi di collegarsi alla Wlan dell'ufficio in modalità wi-fi, di "prendere" il segnale GSM o UMTS appena fuori, in modo tale che avremo un solo apparecchio, magari un numero unico e potremo gestire le nostre comunicazioni in modo più semplice ed efficace. In attesa che la tecnologia ci renda disponibili questi nuovi attrezzi, TIM ha fatto un'analisi sulla penetrazione dei cellulari sul mercato "corporate". Premesso che a livello "consumer" siamo ormai a livello di un cellulare per abitante, lattanti compresi, a livello aziendale si scende al 30%, al 25% per le PMI - Piccole e Medie Imprese, calando al 12% in quelle di maggiori dimensioni. E' fuor di dubbio che un operaio, un'impiegata dell'amministrazione hanno scarse esigenze di mobilità, ma è altrettanto indubbio che molti "information workers", spesso impegnati in riunioni, trarrebbero vantaggio da un "personal communicator" che li seguisse dentro e fuori dell'ufficio. TIM intende ora offrire proprio a questo mercato varie soluzioni mobili, "indoor" compreso. Cioè far utilizzare il cellulare sempre e ovunque, con un piano tariffario differenziato tra quando si è all'interno della "cella" che copre l'ufficio e quando invece si è all'esterno.

Tutto questo in preparazione del numero unico, cioè di quel numero che permette di raggiungere il destinatario sia a casa, che in ufficio che in viaggio, senza dover cambiare la numerazione, ma antepoendo un prefisso uguale per tutti.

Un interessante approfondimento di questa nuova frontiera della telefonia è su VoiceCom news n. 4-2004 che riporta un'intervista con Giancarlo Sarti, responsabile marketing di TIM.

## **SUN E SYBASE CREANO IL DATA WAREHOUSE PIÙ ESTESO DEL MONDO**

Il database analitico Sybase IQ e l'architettura di riferimento iForce Enterprise Data Warehouse di Sun comprimono 155 terabyte di dati in meno di 55 terabyte di spazio

I data warehouse di vaste dimensioni stanno diventando estremamente importanti per le aziende che hanno la necessità di memorizzare, tracciare e gestire volumi di dati sempre più estesi per rispettare la conformità con le norme governative. L'architettura di riferimento iForce(tm) Enterprise Data Warehouse (EDW) consente ai clienti di installare questo tipo di data warehouse ad alta scalabilità nell'arco di pochi giorni anziché in mesi, minimizzando al contempo i costi di storage. Utilizzando la sua funzione brevettata di compressione dei dati, Sybase IQ ha richiesto meno di 55 terabyte di spazio, su sottosistemi di storage Sun StorEdge, per memorizzare 155 terabyte di dati, confermando che Sybase IQ può ridurre drasticamente i costi di storage fino al 90% rispetto ai prodotti concorrenti. I costi di supporto e le dimensioni del data center sono inoltre risultati inferiori a quelli dei database convenzionali che, in questo caso, avrebbero richiesto fino a un petabyte, ovvero 1.000 terabyte, di spazio di memorizzazione.

Con un bilione di righe di dati, il data warehouse di Sun e Sybase è in grado di contenere abbastanza dati per tenere traccia di tutte le transazioni finanziarie di tutte le borse del mondo o per registrare tutte le transazioni di carte di credito, e di addebito, effettuate negli ultimi sette anni in tutto il mondo.

Secondo Francois Raab, presidente di InfoSizing, Inc., "La dimensione dell'architettura di riferimento iForce Enterprise Data Warehouse è impressionante, ma la dimensione è solo uno degli aspetti di questo prodotto. Le organizzazioni sono subissate da crescenti volumi di dati aziendali che hanno origine da transazioni online e trasmissioni RFID. Con l'architettura di riferimento EDW, non solo sono in grado di far fronte a questi volumi di dati, ma possono farlo con una soluzione facilmente scalabile, in modo dinamico, e in grado di ridurre complessivamente le esigenze di storage".

## QUINDICI ANNI E NON LI DIMOSTRA

OMAT si appresta a festeggiare il suo quindicesimo compleanno in occasione dell'edizione romana di OMAT+VoiceCom, che si terrà il 10 e 11 novembre in zona EUR, presso l'Auditorium della Tecnica - palazzo Confindustria.

Un'edizione che si svolge in un momento particolarmente difficile per il mercato, caratterizzato da una contrazione degli investimenti e da una certa cautela da parte degli addetti ai lavori. Verrebbe da dire che non c'è molto da festeggiare ma, tra tante incertezze, OMAT+VoiceCom non intende lasciarsi scoraggiare; al contrario, reagisce lanciando un messaggio positivo: ci siamo e ci saremo! L'edizione romana della mostra convegno punta quest'anno sul concetto di armonia, attorno al quale è incentrata la campagna promozionale: tale concetto, in ambito business, vuole essere interpretato come l'equilibrio indispensabile nei processi aziendali e nell'ottimizzazione delle risorse (umane, tecnologiche e finanziarie) in grado di generare nuovo entusiasmo e apportare concreti benefici per l'azienda e i suoi clienti.

D'altra parte, OMAT+VoiceCom può fregiarsi del titolo di trend-setter avendo conquistato sul campo un'autorevolezza e un'esperienza che consentono di trasformare i periodi di stasi in occasioni di cambiamento. Dal 1990 ad oggi, infatti, OMAT+VoiceCom è diventata la manifestazione Business to Business dedicata alle soluzioni per l'ufficio digitale più autorevole in Italia e gran parte del suo successo è dovuta proprio alla sua flessibilità nell'adattarsi di edizione in edizione alle mutevoli esigenze del mercato.

Forte di questa esperienza ITER (la società organizzatrice) non ha perso la voglia di festeggiare i quindici anni di OMAT, che rappresentano un traguardo di tutto rispetto, soprattutto considerando che si tratta di un settore nel quale generalmente le iniziative nascono e scompaiono nel giro di qualche anno.

OMAT+VoiceCom Roma, che quest'anno può annoverare Microsoft come Main Sponsor, prosegue il suo cammino iniziato nel 1990, confermandosi regolarmente un vero e proprio "must" per i manager di imprese private e Pubblica Amministrazione che desiderano essere aggiornati sulle più recenti novità del mercato professionale e sulle ultime disposizioni legislative in materia.

Non mancheranno le novità, ad iniziare dalla nuova sede dell'Auditorium della Tecnica di viale Tupini: una struttura prestigiosa, nell'ambito del palazzo Confindustria, dotata di un ampio auditorium, un'area espositiva e alcune salette per incontri one-to-one.

Grazie alla collaborazione di Softwork, Psion e Pulsar l'accesso alla mostra convegno avverrà tramite badge con tecnologia RFID.

La manifestazione sarà inoltre impreziosita da una sorpresa speciale preparata dagli organizzatori per festeggiare in grande stile il compleanno di OMAT. Si tratta dell'esibizione di Ulrich Staerk, musicista di fama internazionale, che, accompagnato dal noto Harnos Quartet, regalerà ai fortunati partecipanti una serata sicuramente indimenticabile.

Come da tradizione, nel corso dei due giorni OMAT+VoiceCom offrirà ai suoi partecipanti un concentrato delle soluzioni più innovative per la gestione dell'ambiente professionale, dal back office al front office: due mondi un tempo divisi ma oggi sempre più legati e interconnessi, nell'ottica del processo di integrazione che negli ultimi anni sta interessando il campo delle applicazioni tecnologiche. E questo è anche il significato primario del concetto di armonia di cui si parlava sopra: gli strumenti a disposizione devono essere armonizzati, integrati, in modo da rendere al massimo in termini di efficienza e contenimento dei costi.

Anche OMAT e VoiceCom - inizialmente divise - si sono negli anni avvicinate sempre di più, in senso sia spaziale sia concettuale - in accordo con le esigenze del mercato - dimostrando che l'integrazione, se attuata con criterio, porta ottimi frutti.

Il sito internet [www.iter.it/o+v](http://www.iter.it/o+v) contiene, oltre a tutte le informazioni relative alla manifestazione e alla sua organizzazione, il modulo per iscriversi gratuitamente a OMAT+VoiceCom Roma.

## RFID A 360 GRADI

Perché tanto interesse nei confronti della Radio Frequency Identification?

Innanzitutto perché si tratta di un settore ancora poco conosciuto nel nostro paese e per questo desta parecchia curiosità anche da un punto di vista sociale, dal momento che con la tecnologia RFID le applicazioni informatiche si espandono (potenzialmente) a nuovi ambiti della quotidianità. Da un punto di vista manageriale invece, quello della RFID rappresenta un settore in rapido sviluppo, viste anche le recenti disposizioni legislative in base alle quali la tracciabilità diventerà obbligatoria: ci riferiamo, ad esempio, dei settori agroalimentare, sanitario e automobilistico. Per non parlare della sicurezza, un argomento che da qualche tempo a tutti sta a cuore più di ogni altro. Le tecnologie RFID destano tuttavia ancora diverse perplessità presso l'opinione pubblica, specialmente in materia di rispetto della privacy. Si teme infatti che uno sviluppo delle tecnologie di tracciabilità possano determinare un'eccessiva invadenza nella vita di tutti i giorni.

Debutta a Roma la prima edizione di RFID 360°, la mostra convegno italiana dedicata alle tematiche della Radio Frequency Identification e alle sue varie declinazioni, tracciabilità e Contacless compresi.

La manifestazione, organizzata in collaborazione con DATACollection, avrà luogo il 10 e 11 novembre presso l'Auditorium della Tecnica di via Tupini in zona Eur, parallelamente all'edizione romana di OMAT+VoiceCom.

Nel corso di RFID 360° si farà il punto su aspetti "sensibili" quali la tutela della privacy (vedansi le recenti prese di posizione del garante) e sulle applicazioni delle nuove carte per i servizi al cittadino, in ambito locale e nazionale, sanitario e bancario: per una tracciabilità "a tutto tondo", nel pieno rispetto delle regole.

Quindi RFID a 360° vuole essere una occasione di incontro con alcuni dei maggiori esperti del settore per approfondire i temi caldi: dalla normativa all'organizzazione, dai sistemi ai componenti, dalle soluzioni alle pubblicazioni specializzate: una panoramica che permetterà ai partecipanti di integrare l'aggiornamento tecnico con un preciso riferimento al quadro normativo.

Key Note Speaker della manifestazione sarà Javed Sikander, Direttore RFID Solutions in Microsoft, impegnato nello sviluppo e nella diffusione degli standard per il settore del commercio e delle relative architetture.

Come accadde nelle sessioni di convegno degli anni passati, anche quest'anno l'accesso alle manifestazioni avverrà tramite speciali smart badge con tecnologia RFID messi a disposizione da Softwork in collaborazione con Psion e Pulsar IT: un'ulteriore occasione per entrare in diretto contatto con le soluzioni protagoniste della discussione.

Un appuntamento da non perdere per tutti coloro che lavorano nel campo della RFID e per coloro che dalla RFID possono trarre benefici in campo professionale. E, ovviamente, per chi scorge nella Radio Frequency Identification un settore in cui investire, destinato ad un futuro di successo.