

### **UN REGALO per i CRM-MANAGER**

Una nuova opportunità per tutti gli operatori e gli interessati alle strategie di CRM con il lancio del quinto Benchmarking nazionale sul Customer Relationship Management e Customer Care

**VoiceComNews, la rivista professionale sul tema del front-line e CRM, lancia insieme al Customer Management Forum il quinto Benchmarking nazionale su Customer Relationship Management e Customer Care rivolto a tutte le imprese e amministrazioni pubbliche italiane. Il benchmarking coinvolge da cinque anni sia le aziende che hanno investito in progetti di Customer Relationship Management (CRM) o che hanno un customer care o service desk, sia le amministrazioni pubbliche che hanno realizzato progetti di e-government o che hanno attuato progetti di semplificazione dei processi di relazione con il pubblico.**

La partecipazione all'attività di Benchmarking del Customer Management Forum è **gratuita**. Inoltre a fronte della compilazione del questionario, scaricabile dal sito i partecipanti riceveranno l'**abbonamento gratuito per un anno ai quattro numeri di VoiceComNews** (altrimenti il modulo di abbonamento per il 2005 è attivo su [www.iter.it/abbonamento](http://www.iter.it/abbonamento)) e **SUBITO** in omaggio il Report Benchmarking 2004 del valore di 900 Euro (altrimenti acquistabile su [www.iter.it](http://www.iter.it)).

Per partecipare occorre compilare il questionario e inviarlo alla sede irso di Roma **entro il 14 gennaio 2005**.

Per qualsiasi informazione è possibile contattare lo staff del Customer Management Forum (irso, Via Maria Cristina 2, 00196 Roma; tel: 06/32600412; fax: 06/3203292; e-mail: [info@customermanagementforum.it](mailto:info@customermanagementforum.it)) o visitare il sito [www.customermanagementforum.it](http://www.customermanagementforum.it).

## **MASTER ICT MANAGEMENT**

Il primo Master di II livello progettato per chi è già inserito nelle attività produttive e desidera qualificarsi per la funzione di Capo progetto, Progettista senior, Responsabile e Amministratore di Sistemi Informativi.

Il Master ICT Management è basato su una formula di "Blended eLearning" che permette di armonizzare il Master con l'attività lavorativa, infatti l'attività di apprendimento è svolta in modalità eLearning con lezioni, incontri e seminari concentrati in una mezza giornata alla settimana.

Il master e' progettato per:

Progettisti, analisti e test designers con obiettivi di crescita professionale verso incarichi di gestione di gruppi di progetto, di analisi e qualità nel settore informatico e comunicazione con particolare attenzione alle nuove tecnologie

Futuri gestori e amministratori di sistemi informativi o gestori junior con necessità di rafforzare competenze informatiche, gestionali, comunicative ed economiche per una migliore gestione dei sistemi

Esperti informatici con obiettivi di approfondimento delle conoscenze tecnologiche, organizzative e economiche per rafforzare una professionalità aperta alle nuove tecnologie e in grado di gestire gruppi di lavoro per affrontare nuove sfide e progetti complessi

Per approfondimenti, costi e iscrizioni >> <http://www.masterict.unimib.it/>

## GARTNER: MERCATO SERVER IN CRESCITA

Le vendite di sistemi server superano secondo Gartner gli 11.8 bilioni di dollari nel terzo trimestre di quest'anno con un incremento del 6% rispetto al dato relativo allo scorso anno. "Il mercato dei server è ancora guidato dal segmento x86" ha dichiarato Mike McLaughlin, principal analyst di Gartner. "Questo, insieme a una sempre maggior adozione di Linux nelle aree di applicazioni addizionali nel settore enterprise, continuerà ad essere il drive della domanda".

Come si evince dalla seguente tabella IBM mantiene la propria posizione in testa alla classifica delle vendite, mentre Dell mantiene il più alto tasso di crescita che le ha permesso di superare Sun Microsystems in lieve flessione percentuale.

### Worldwide Server Vendor Revenue Estimates for 3Q04 (Millions of U.S. Dollars)

Company	3Q04 Revenue	3Q04 Market Share (%)	3Q03 Revenue	3Q03 Market Share (%)	3Q03-3Q04 Growth (%)
IBM	3,768	31.9	3,551	31.8	6.1
Hewlett-Packard	3,285	27.8	3,083	27.6	6.6
Dell	1,163	9.8	994	8.9	17.0
Sun Microsystems	1,129	9.5	1,160	10.4	-2.7
Fujitsu/FSC	652	5.5	621	5.6	5.0
Others	1,825	15.4	1,746	15.7	4.5
<b>Total</b>	<b>11,822</b>	<b>100.0</b>	<b>11,155</b>	<b>100.0</b>	<b>6.0</b>

Source: Gartner Dataquest (November 2004)

Sempre nello stesso periodo il numero di unità vendute ha superato il 1.600.000, un bel 16,3 % in più rispetto allo stesso periodo dell'anno passato, come si evince dalla successiva tabella. Hp mantiene il primato in termini di numero di unità vendute, mentre le performance di Dell si fanno vedere anche in questo caso.

### Worldwide Server Vendor Unit Shipment Estimates for 3Q04 (Units)

Company	3Q04 Shipments	3Q04 Market Share (%)	3Q03 Shipments	3Q03 Market Share (%)	3Q03-3Q04 Growth (%)
Hewlett-Packard	468,924	28.5	407,293	28.8	15.1
Dell	346,917	21.1	277,582	19.6	25.0
IBM	265,459	16.1	219,991	15.5	20.7
Sun Microsystems	75,607	4.6	79,135	5.6	-4.5
Fujitsu/FSC	60,572	3.7	54,114	3.8	11.9
Others	428,078	26.0	376,690	26.6	13.6
<b>Total</b>	<b>1,645,557</b>	<b>100.0</b>	<b>1,414,805</b>	<b>100.0</b>	<b>16.3</b>

Source: Gartner Dataquest (November 2004)

Linux, nell'area dei sistemi operativi, continua ad essere il leader in questa crescita con un tasso del 55,7 rispetto lo scorso anno per quanto riguarda il fatturato e il 42,5% per quanto riguarda le unità vendute. Windows guadagna altri 2 punti di market share posizionandosi al 36,5 % del fatturato, ovvero a circa 4,3 bilioni di dollari. Sull'altro fronte tanto UNIX quanto gli altri sistemi operativi continuano il loro declino con una perdita complessiva di tre punti di market share.

Gartner a questo punto indica con il termine "x86" tanto i classici processori della famiglia a 32 bit quanto i nuovi a 62. Con l'emergere del nuovo processore Intel EM64T per competere con l'AMD Opteron, il mercato x86 si sta lentamente muovendo dai 32 ai 64 bit.. Questo mercato cresce del 14% in fatturato e del 18% in unità. Le CPU di tipo RISC sono le uniche in declino, con una perdita del 10%.

**EMEA Server Vendor Revenue Estimates for 3Q04 (Millions of U.S Dollars)**

Company	3Q04 Vendor Revenue	3Q04 Market Share (%)	3Q03 Vendor Revenue	3Q03 Market Share (%)	3Q03-3Q04 Growth (%)
Hewlett-Packard	1,161	33.4%	1,039	30.9%	11.8%
IBM	1,098	31.6%	1,128	33.5%	-2.6%
Sun Microsystems	322	9.3%	322	9.6%	0.0%
Fujitsu/FSC	305	8.8%	303	9.0%	0.5%
Dell	239	6.9%	210	6.2%	14.0%
Others	352	10.1%	365	10.8%	-3.7%
<b>Total EMEA</b>	<b>3,478</b>	<b>100.0%</b>	<b>3,368</b>	<b>100.0%</b>	<b>3.3%</b>

Source: Gartner Dataquest (November 2004)

**EMEA Server Vendor Shipment Estimates for 3Q04 (Units)**

Company	3Q04 Shipments	3Q04 Market Share (%)	3Q03 Shipments	3Q03 Market Share (%)	3Q03-3Q04 Growth (%)
Hewlett-Packard	173,939	37.2%	148,430	37.8%	17.2%
IBM	84,778	18.1%	66,249	16.9%	28.0%
Dell	73,710	15.8%	55,660	14.2%	32.4%
Fujitsu/FSC	35,218	7.5%	31,385	8.0%	12.2%
Sun Microsystems	22,260	4.8%	22,246	5.7%	0.1%
Others	77,753	16.6%	68,620	17.5%	13.3%
<b>Total EMEA</b>	<b>467,658</b>	<b>100.0%</b>	<b>392,590</b>	<b>100.0%</b>	<b>19.1%</b>

Source: Gartner Dataquest (November 2004)

Nell'area EMEA, sempre nel penultimo trimestre di quest'anno, il mercato dei server si attesta intorno ai 3.5 bilioni di dollari con una crescita di circa il 3% rispetto allo stesso periodo dell'anno scorso. Le unità vendute sono state invece 468.00, pari a un incremento del 19%..

Anche il segmento x86 sta rafforzandosi notevolmente in quest'area con una crescita del 18%, mentre Unix perde circa il 6%.

## **IN ARRIVO ANCHE SUL MERCATO ITALIANO LA VERSIONE 4.0 DI NAVISION**

Una gestione delle attività più semplice e accurata, una conoscenza più dettagliata delle informazioni aziendali strategiche, un maggior controllo sugli aspetti finanziari e amministrativi, sono gli obiettivi che si pone la versione 4.0 del famoso ERP di Microsoft che sarà disponibile sul mercato italiano a partire dal prossimo gennaio. Sviluppato in 39 lingue per un totale di 41 localizzazioni, è utilizzato da più di 45.000 aziende in tutto il mondo ed è stato progettato appositamente per consentire alle aziende di piccole e medie dimensioni di concentrarsi sul proprio business senza dover impiegare eccessive risorse nella gestione delle differenti aree aziendali, Microsoft Navision 4.0 si propone di riunire in un'unica soluzione gli strumenti necessari per coordinare e controllare tutte le attività relative a gestione finanziaria e amministrativa, produzione, distribuzione, rapporti con la clientela e con i fornitori, analisi e reportistica, commercio elettronico.

La soluzione vuole caratterizzarsi per i tempi di implementazione particolarmente rapidi, da elevate potenzialità di personalizzazione e dalla possibilità di effettuare attività di manutenzione senza interrompere il flusso di lavoro. Oltre alle PMI, Microsoft Navision 4.0 si rivela adeguato a soddisfare anche le esigenze gestionali delle divisioni, delle consociate o delle filiali di grandi organizzazioni.

“Microsoft Navision 4.0 rappresenta il risultato dell’impegno di Microsoft, attraverso continui investimenti in ricerca e sviluppo, nel fornire alle aziende di piccole e medie dimensioni soluzioni specificamente progettate e sviluppate sulla base delle loro esigenze e richieste”, ha dichiarato Rossano Ziveri, Direttore Microsoft Business Solutions, Microsoft Italia. “La nuova versione di Microsoft Navision, soluzione ERP che in Italia conta già circa 700 installazioni, garantirà alle PMI la possibilità di usufruire dei vantaggi e delle potenzialità di una sistema gestionale avanzato, nel rispetto di alcuni aspetti fondamentali per tali realtà aziendali: costi contenuti, rapidità di implementazione e adattabilità alle diverse esigenze”.

Gli oltre 130 partner Microsoft Business Solutions hanno avuto la possibilità di conoscere in anteprima le innovazioni di Microsoft Navision 4.0 nel corso della Convention organizzata la scorsa settimana, che ha visto la partecipazione di Bill Gates con un intervento focalizzato sull’importanza delle soluzioni di business e del rapporto con i partner in quest’area per la strategia globale di Microsoft.

“La nuova versione di Microsoft Navision costituisce la concretizzazione della strategia che da sempre perseguiamo nei confronti dei nostri partner, improntata alla piena collaborazione e condivisione di strumenti, tecnologie e know-how per fornire soluzioni e servizi di elevata qualità ai nostri clienti”, ha concluso Rossano Ziveri.

### **Prezzi e disponibilità**

Microsoft Navision 4.0 sarà disponibile sul mercato italiano a partire dal mese di gennaio 2005. Il prezzo di vendita stimato di una configurazione tipica di Microsoft Navision parte da euro 1.950 per singolo utente concorrente per una soluzione standard per aziende commerciali.

## TLC E UTENTI FINALI: ITALIA IN FORTE RECUPERO

Il gap che ci separava dagli altri Paesi industrializzati, relativamente alla diffusione delle nuove tecnologie a livello domestico, e che sfrenava un importante canale per le aziende, soprattutto le PMI, sembra sia in rapida riduzione. 46 mila computer con connessione ad Internet sono entrati nelle case degli italiani negli ultimi mesi grazie agli incentivi e benefici previsti dal Governo per colmare il divario digitale ce ci caratterizzava nei confronti degli altri Paesi industrializzati. Lucio Stanca, ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, che recentemente ha lanciato l'idea di una Maastricht della società dell'informazione", ha reso noto che hanno dato risultati lusinghieri le iniziative "Vola con Internet" e "Vai con Internet", promosse "per favorire la diffusione degli strumenti e della cultura informatica in Italia". Anche le trasmissioni televisive didattiche di "Non è m@i troppo tardi", realizzate da RAI Educational, hanno registrato elevati indici di ascolto per questo genere di programmi.

Nel corso di una conferenza stampa, inoltre, Gasparri aveva indicato che secondo il rapporto 2003 dell'esecutivo Ue sulle telecomunicazioni, l'Italia "cresce del 5% rispetto al 2002" con aumenti sensibili soprattutto nella penetrazione di Internet a banda larga che "in tre anni ha fatto registrare un aumento del 1000%, raggiungendo le 4 milioni di connessioni a banda larga". Il ministro ha sottolineato anche "l'andamento positivo del comparto della telefonia mobile e dell'Umts", indicando che, per quanto riguarda la diffusione della Tv digitale terrestre, sono stati venduti, grazie agli incentivi, 700 mila decoder, ai quali se ne aggiungono altri 300 mila venduti senza incentivi.

A cogliere l'occasione degli acquisti agevolati sono stati: 20 mila ragazzi di 16 anni, quelli nati nel 1988, cui da luglio è riservato un bonus di 175 euro nell'ambito di "Vola con Internet" (l'analoga operazione nel 2003 per i nati nel 1987 aveva ottenuto 41 mila adesioni); 23 mila famiglie, con meno di 15 mila euro di reddito l'anno (2002), hanno già speso il bonus di 200 euro previsto da "Vai con Internet". Le vendite hanno avuto un ritmo di 500 computer al giorno; 3 mila insegnanti delle scuole pubbliche di ogni ordine e grado, anche non di ruolo con incarico annuale, e il personale docente presso le università statali hanno aderito all'iniziativa "pc ai docenti" (promossa dal ministro Stanca in stretta collaborazione con Letizia Moratti, Ministro per l'Istruzione, Università e Ricerca), per acquistare ad un prezzo molto conveniente, anche con rateizzazione, un pc portatile tra quelli indicati in appositi listini pubblicati da fornitori selezionati da CONSIP.

"Queste iniziative fanno parte di una serie articolata di interventi per espandere la cultura digitale", ha spiegato il ministro Stanca, ricordando che "stiamo portando l'Italia a livello degli altri Paesi europei negli standard di utilizzo degli strumenti informatici, uno degli obiettivi fondamentali su cui il Governo si è già impegnato con risultati lusinghieri e stimolanti. Se 50 anni fa per essere 'cittadini' era necessario saper leggere e scrivere, oggi la nuova alfabetizzazione passa attraverso le nuove tecnologie digitali e Internet. Per questo", ha annunciato il ministro, "abbiamo allo studio misure che consentano anche ai lavoratori, pubblici e privati, di accedere all'acquisto di un pc a condizione di favore".

Proprio per coinvolgere in questo processo anche anziani e casalinghe e non solo, categorie che rischiano di rimanere escluse dai benefici derivanti dall'uso delle nuove tecnologie, con la RAI è stata realizzata la trasmissione "Non è m@i troppo tardi", strutturata in tre parti: 26 lezioni "in chiaro", andate in onda su Raidue tutti i giovedì fino a luglio, con uno share medio del 6,5%; una seconda, più "tecnica", con finalità didattiche e con 3.000 Centri di ascolto nazionali (proprio come per le lezioni televisive del maestro Alberto Manzi), in onda da novembre sul canale satellitare Rai Edu2, articolata in 120 trasmissioni di 30 minuti, ma replicate in chiaro nel palinsesto notturno dalle scorse settimane, con uno share medio del 15,5%; infine, un sito internet dedicato.

"Anche i confortanti dati di ascolto di "Non è m@i troppo tardi" testimoniano quanta attenzione ci sia in ogni fascia di età verso le nuove tecnologie, verso le opportunità che queste offrono. Per questo siamo convinti dell'importanza di proseguire nella politica di inclusione che stiamo portando avanti a tutti i livelli sociali, disabili inclusi".

## **SEMPRE DI PIÙ I MOBILE WORKER SECONDO IDC**

Si diffondono sempre più le reti wireless, i cellulari di terza generazione incominciano a funzionare in modo adeguato e i portatili hanno sempre meno da invidiare ai PC di tipo tradizionale e conquistano una sempre più ampia fascia di mercato. A essere coinvolti non sono solo le aziende, ma sempre più il mercato consumer si avvicina, secondo quanto stimato da IDC, a questa nuova famiglia di dispositivi, grazie ad un uso sempre più ad ampio raggio del telefono cellulare.

Abbastanza scontate le conclusioni: il trend di crescita lascia presagire un significativo aumento dell'utilizzo di questi strumenti e una sempre maggior connettività a larga banda anche svincolata dalle connessioni tradizionali.

Per dare una dimensione numerica le stime di IDC dicono che i circa 80 milioni di mobile worker europei, siano destinati a superare i 100 milioni nel 2007. A fianco al numero di mobile worker ci si aspetta di conseguenza un aumento del valore del mercato della mobility; in crescita dunque le reti e i terminali Umts e Gprs da una parte, ma dall'altra un altrettanto sostanzioso aumento si prevede per i notebook caratterizzati sempre più da una maggior leggerezza e da un'autonomia sempre superiore, senza dimenticare le reti wireless dove il WiMAX aprirà probabilmente nuove prospettive.

Sebbene con un ritmo più lento, e quando mai non lo è stato, anche la Pubblica amministrazione sta dando segnali in questa direzione: per il 20% di enti pubblici centrali e locali almeno il 10% degli addetti è mobile.

In questo quadro non sorprende certo che un rapporto dell'ITU (International Telecommunication Union), secondo cui il numero di abbonati alla telefonia mobile è raddoppiato dal 2000 e ha raggiunto quota 1,5 miliardi, contro gli 1,185 miliardi degli abbonati al fisso che, nel 2000, erano un miliardo, sancisca il sorpasso della telefonia mobile rispetto a quella tradizionale. Il settore globale delle telecomunicazioni mobili (voce, video e testo) ha registrato nel 2003 un fatturato di 825 miliardi di euro, dieci volte maggiore rispetto al 1993, mentre sullo stesso periodo, il settore delle tlc in generale è cresciuto dell'8,8%.