

SOTTO IL TELEFONINO...NIENTE

François de Brabant, amministratore delegato di Between (www.between.it), segue e analizza da oltre 20 anni il mondo dell'ICT, con particolare attenzione alle telecomunicazioni, per ITERnews ha fotografato la situazione italiana, ponendo l'accento sugli elementi che rallentano il settore.



L'ICT, e in particolare le Telecomunicazioni, sta vivendo una crisi strutturale o è solo una conseguenza della congiuntura economica mondiale?

Intanto concordo con l'utilizzo della parola crisi dell'Ict e quindi anche delle telecomunicazioni. A mio avviso si tratta di una crisi strutturale con la sovrapposizione di due elementi: la fine di un ciclo, quello della voce, e la "bolla". Quest'ultima ha eccessivamente entusiasmato dal gennaio 1997 fino al marzo 2000 su tre ipotesi: la scoperta di Internet, le privatizzazioni e la liberalizzazione. Per questi tre motivi la finanza ha sopravvalutato le telecomunicazioni, ma a marzo 2000, dopo il prelievo dei 300mila miliardi sulla sigla Umts, si è resa conto che le analisi portavano a ridimensionare le stime: rinfrustrare la rete della banda larga fissa e mobile richiede investimenti decisamente più elevati, con la competizione il "vecchio" fatturato della voce si riduce molto più in fretta e il "nuovo" legato ai servizi cresce più lentamente.

Se si sommano la punta di valorizzazione e la caduta successiva alla fine di un ciclo, la conseguenza è che il settore si trova a dover affrontare una nuova fase, sicuramente più affascinante e interessante rispetto al passato, ma obbligatoriamente passa dalla convergenza tra Telecomunicazioni e IT.

I dati stanno superando la voce, questo significa che il dialogo sarà tra sistemi informativi; ma i sistemi informativi di tutti i soggetti italiani sono sottodimensionati, sicuramente questo gap è un primo problema.

La mia affermazione trova conferma sia nei dati emersi da un'indagine realizzata dall'Università Bocconi e Cisco, sia nelle recenti parole del Ministro Lucio Stanca.

L'indagine fatta su un campione di 1300 imprese, in rappresentanza delle 73mila aziende italiane con più di 20 addetti, ha rivelato uno scarso interesse delle imprese e delle organizzazioni pubbliche all'utilizzo delle Internet Business Solutions: solo l'11,4% ha implementato o sta per implementare le Ibs, contro un dato medio europeo del 47% e del 61% degli Stati Uniti. Questa informazione può essere letta in chiave positiva: c'è un grande mercato da sviluppare.

Ma il dato davvero preoccupante è un altro: il 69% dei rimanenti responsabili dei sistemi informativi afferma che le IBS sono inutili. Mi spiego meglio, le organizzazioni italiane con più di 20 addetti sono 73mila, l'11,4% ovvero otto mila utilizza le IBS, delle 65mila aziende rimanenti il 69%, ovvero 43mila, ritiene inutili le Ibs.

Il dato negativo trova un'ulteriore conferma nelle parole del Ministro Lucio Stanca che negli ultimi giorni del 2002 lamentava un'assenza di lobby positive e intelligenti per favorire l'informatizzazione del Paese. Ma la scarsa sensibilità della domanda forse nasconde una quota di responsabilità dell'offerta. I fornitori di Information Technology devono investire tempo e lavoro per spiegare al mondo politico, imprenditoriale e industriale che le soluzioni IT contribuiscono ad aumentare la produttività e la competitività aziendale.

Anche le telecomunicazioni devono sviluppare la componente marketing dedicando una sempre maggiore attenzione ai bisogni veri del mercato avvicinandosi molto ai modelli di business dei soggetti. Il settore è sempre stato di largo consumo senza prenderne atto, per cui si è venduta la voce fissa in regime di monopolio, successivamente quella mobile con grande successo, anche se inizialmente nessuno ci credeva, adesso arriva la parte complessa ovvero la vera integrazione.

La tanto auspicata convergenza tra Tlc e It quindi contribuirà all'uscita dal tunnel o, come sostengono alcuni analisti non abbiamo ancora toccato il fondo e saranno necessarie azioni più radicali?

La convergenza è un punto centrale, soprattutto in Italia, infatti, parafrasando un film degli anni 80, potremmo sintetizzare provocatoriamente la situazione italiana con "sotto il telefonino...niente".

Dall'indagine della Fondazione Rosselli (pubblicata all'inizio di gennaio sul Corriere della Sera) emerge chiaramente che l'Italia raggiunge i punti di eccellenza solo nella diffusione del cellulare, mentre negli altri campi è tra i fanalini di coda.

Nella convergenza tra Tlc e It la parte del leone è giocata dalla banda larga, ma questa ha senso se si usano sistemi informatici da una parte e dall'altra del cavo; a questo punto vengono al pettine i nodi storici, ovvero che l'Information Technology nel nostro Paese è scarsa, come dimostra anche il grafico presentato dal Governo nel DPF del 2002 con l'andamento della spesa in informatica sul PIL nel corso degli anni 90 fino al 2001: l'Italia ha raggiunto la punta massima nel 2000 con l'Euro e il passaggio all'anno Duemila, per poi tornare a livelli bassi rispetto alla spesa del Nord America o di altri Paesi europei, quali Gran Bretagna, Germania e Francia.

Questa carenza di informatizzazione costituisce un freno all'uso innovativo delle telecomunicazioni. Dopo il business della voce fissa e il successo strepitoso e oggettivo della voce mobile, il problema è che il settore aspetta di passare a qualcosa di più complesso a un traffico nuovo, il famoso traffico dati; dopo la "fiammata" Internet basata sul modello della gratuità, con tutti i difetti del caso, adesso si tratta di usare le Telecomunicazioni in modo più serio.

Il sistema industriale italiano basato sulle Pmi implica un'alfabetizzazione delle stesse con un costo contatto certamente più alto rispetto a quello delle medie e

grandi imprese, a questo si aggiunge la Pubblica Amministrazione con un'informatizzazione ancora sottodimensionata.

Per il settore Telecomunicazioni, a suo avviso, quali sono le previsioni a breve, medio e lungo termine?

Sul lungo termine la previsione è facile: le telecomunicazioni avranno un grande futuro; sul medio è decisamente più difficile, mentre per quanto riguarda il 2003 concordo con gli analisti che annunciano un anno molto complesso per le telecomunicazioni con sostanziali riduzioni di costi e investimenti.

In Italia, a mio avviso, il settore sarà caratterizzato dalla ricerca di una nuova offerta; mi spiego meglio, molti soggetti, tra i non molti rimasti sul mercato, oggi hanno poco ossigeno, così, per dare massa critica e far tornare alcuni conti, si sta ragionando e riflettendo sulle possibilità di aggregazione. E' ancora attuale l'interrogativo sulla collocazione di Wind, a questo si aggiungono le incertezze su Atlanet, Elitel, Edisontel, Albacom e sulle loro possibili aggregazioni; un altro punto interrogativo è costituito da FastWeb, queste considerazioni mi spingono ad affermare che il 2003 sarà caratterizzato dai tentativi di dare una nuova struttura all'offerta delle telecomunicazioni italiane e su questo pesa certamente anche la regolamentazione, ad esempio il costo dell'unbundling.

La politica si dovrà occupare sempre più di questi temi perché il "digital divide" sulla banda larga è un dato oggettivo come lo è la necessità di diffondere la banda larga su tutta la penisola, ma coprire il Paese con la banda larga richiede investimenti troppo onerosi e soprattutto obbliga a procedere con un'ottica di geomarketing molto precisa; per contro proprio la scarsa propensione all'utilizzo delle telecomunicazioni innovative allunga i tempi di ritorno degli investimenti, in altre parole, più il mercato è addormentato più lenta è l'estensione dell'infrastruttura a banda larga mentre cresce il digital divide; insomma è un circolo vizioso che, a mio avviso, si può interrompere proprio con un rilancio della lobby a favore dell'informatizzazione del Paese.

ALLERTA VIRUS!

La prima regola è sempre valida: *non accettare caramelle dagli sconosciuti*, che traslato significa: **non aprire gli allegati che provengono da mittenti sconosciuti**. Ma se si diventa, appena un po', più diffidenti e quindi si aprono con cautela gli allegati che arrivano anche da collaboratori e conoscenti... nessuno avrà a pentirsene. Infatti, è piuttosto frequente che i virus disseminati sulla Rete siano in grado di appropriarsi delle rubriche elettroniche usandole per diffondersi ad altri pc. Per questo motivo la seconda buona regola da seguire è quella di **installare sul proprio hardware un sistema di controllo** (dal conosciutissimo Norton all'efficiente McAfee, oggi si ha solo l'imbarazzo della scelta), è una piccola spesa, ma assicura un buon margine di sicurezza.

Importante è anche **conoscere l'esistenza dei nuovi virus messi in circolazione**, perché spesso un ritardo nell'aggiornamento del sistema antivirus può farci scaricare un nuovo "trojan", di fronte al quale non abbiamo difese.

Tra i micidiali killer che percorrono Internet e le e-mail di mezzo mondo segnaliamo:

- **Yaha.k**: si tratta di una versione aggiornata di un virus diffusosi una prima volta agli inizi dello scorso anno. Si sta diffondendo nei Paesi occidentali dal 21 dicembre (in Olanda, Gran Bretagna, Francia).
L'e-mail può contenere nel corpo del testo la seguente frase: «enjoy this friendship Screen Saver and Check ur friends circe» ed avere un allegato con uno dei seguenti nomi:
Body_Building.scr Services.scr
Free_Love_Screensavers.scr
Hacker_The_LoveStory.scr
Jenna_Jemson.scr
KOF_Fighting.exe
KOF_Sample.exe
Ravs.scr
Screensavers.scr Peace.scr
Sweetheart.scr Sexy_Jenna.scr
VXer_The_LoveStory.scr
World_Tour.scr up_life.scr
zDenka.scr
Assolutamente inutile tentare di "bonificare" l'e-mail in questione, l'unico accorgimento è cancellarla senza aprirla.
- **prestige.zip** è un virus che ricalca il nome della petroliera liberiana affondata il 19 novembre 2002 in Atlantico. Mittente del messaggio risulta essere: Fotos_PresTiGe freeserver@nautilus.org che promette di fornire all'utente le immagini inedite della petroliera adagiata sul fondo dell'Oceano. Aprendo l'allegato si attiva un virus Worm32. Occorre, anche in questo caso, cancellare l'e-mail direttamente dal proprio programma di posta elettronica.

INTERNET COMPIE 20 ANNI E...CRESCIE ANCORA

Nel 2003 Internet ha compiuto 20 anni: il primo gennaio 1983, infatti, ARPANET è passata dal protocollo NCP a quello TCP/IP e ha iniziato a conquistare il mondo.

Gli utenti di Internet sono in costante crescita, per questo è difficile fornire il numero esatto, secondo le stime di Nua Internet Surveys, i navigatori a settembre 2002 erano 605,6 milioni, vale a dire un decimo della popolazione mondiale; l'Europa e l'Asia sud-orientale, rispettivamente con 190,91 e 187,24 cybernauti hanno superato gli Stati Uniti che annoverano "solo" 182,67 milioni di utenti. Il Vecchio Continente è in prima linea con il 31,5% dell'utenza mondiale, seguita da Asia e pacifico con il 30,9% e Stati Uniti con il 30,1%, i fanalini di coda sono Africa e medio oriente con l'1% e l'America latina con il 5 per cento.

L'Italia sta recuperando, infatti, a ottobre 2002, secondo Nielsen/Netratings, si sono collegati 13,5 milioni di utenti; il dato interessante però non è il numero dei navigatori ma la crescita dei collegamenti residenti (36%) e la riduzione delle connessioni dagli uffici (31%); in altre parole gli italiani stanno imparando a utilizzare Internet anche da casa, a ottobre lo hanno fatto ben 11 milioni, secondo la società di ricerca è aumentata anche la durata del collegamento da 5,5 a 6 ore; sarebbe interessante capire quante connessioni "residenti" in realtà sono home office o telelavoro. Nielsen/Netratings fornisce un'altra rilevante informazione: sempre nel mese di ottobre 80mila cybernauti hanno visitato il Portale dei Cittadini.

Restiamo sempre nella Rete, per dare uno sguardo al commercio elettronico: i dati sulle vendite natalizie non hanno smentito le stime. Secondo BizRate, infatti, negli Stati Uniti le vendite online di beni e servizi nel periodo tra il 25 novembre e il 25 dicembre sono state pari a 9,18 miliardi di dollari, una bella crescita rispetto ai 6,43 miliardi di dollari del 2001. In altre parole, oltreoceano tre cittadini su quattro hanno fatto acquisti natalizi online.

Il 68% degli acquirenti ha scelto Internet per i prezzi, mentre tutti i compratori concordano sul fatto che in Rete è più facile visionare un maggior numero di offerte. Se le categorie merceologiche rimangono immutate (hardware per computer, elettronica di consumo, musica o giochi e film, abiti e giocattoli) è in crescita l'universo femminile, che si aggiudica il 60% degli acquisti online.

Secondo molti analisti l'offerta della spedizione gratuita e le promozioni sono state una grande spinta alle vendite online. In ogni caso, grazie al Natale, i siti di e-commerce hanno incrementato il loro parco clienti, a questo punto è indispensabile avviare un buon programma di marketing per utilizzare al meglio i nuovi contatti e fidelizzare i vecchi clienti.

NASCE IN CALABRIA UN CENTRO DI ECCELLENZA

Grazie al finanziamento del Ministero delle Comunicazioni, il Dipartimento di Linguistica dell'Università della Calabria realizzerà un Centro di Eccellenza per la formazione professionale e la sperimentazione di sistemi di formazione interattiva a distanza nel campo dell'Economia e Gestione della Conoscenza.

Il progetto presentato dal Laboratorio di Documentazione – di cui è responsabile il professor Roberto Guarasci – si è collocato al secondo posto in Italia a fronte di circa ottanta progetti presentati e sette finanziati, precedendo Università e Centri di ricerca di grande prestigio e risonanza internazionale.

Il Centro prevede due distinte aree di interesse: Knowledge Management (gestione della conoscenza) e Business Intelligence (discipline a supporto del processo decisionale). I temi saranno anche oggetto di una fase di formazione rivolta a quaranta laureati una parte dei quali sarà inserita della compagine del progetto.

Lo scorso dicembre, Roberto Guarasci, quale delegato del Rettore, ha siglato la convenzione con il ministro delle Comunicazioni Maurizio Gasparri, sancendo così l'avvio delle.

L'approvazione del Centro di Eccellenza va a completare un biennio particolarmente positivo del Laboratorio di Documentazione che si è affermato come struttura di riferimento nazionale nel campo della gestione dell'informazione e della conoscenza, ottenendo anche il riconoscimento di centro accreditato Unesco e l'assegnazione di particolari e significative commesse da parte di committenza pubblica e privata.

Queste iniziative trovano inoltre un significativo riscontro nella crescente attenzione della facoltà di Lettere e Filosofia verso le problematiche dell'informazione e della comunicazione concretizzatasi recentemente nell'istituzione di un innovativo corso di laurea specialistica in "Informatica per le Scienze Umane" e nell'adeguamento dei curricula formativi delle lauree triennali che sono stati maggiormente orientati verso l'innovazione e le nuove tecnologie.

PER TOCCARE CON MANO LA TECNOLOGIA...OMAT-VOICECOM

“Conoscere per comunicare” non è solo lo slogan scelto da Iter, ideatore e organizzatore di OMAT-VoiceCom, per la manifestazione che si svolgerà al Centro Congressi di Milano Fiori dal 18 al 20 marzo 2003, ma indica il valore aggiunto: un aiuto reale a manager e imprenditori per capire meglio le tecnologie e scegliere le più adeguate per incrementare la produttività e la competitività della propria azienda.

Anche la suddivisione della rassegna in due aree verticali è studiata per facilitare la conoscenza: OMAT, cioè il back office, è focalizzata sulla gestione della conoscenza aziendale e sulla gestione elettronica dei documenti, VoiceCom, cioè il front office, è dedicata alla comunicazione resa disponibile ovunque e nelle forme più adatte al destinatario.

Come per l'edizione romana tenutasi lo scorso novembre, OMAT-VoiceCom propone una vasta gamma di Convegni che spazieranno dall'archiviazione e gestione elettronica dei dati al Call Center, dal CRM (Customer Relationship Management) al Protocollo Informatico, dalla Firma Digitale all'Automazione delle vendite, dalla Business Intelligence al Mobile, dall'e-learning al Wi-Fi. Il calendario degli appuntamenti sarà arricchito anche dagli Incontri organizzati direttamente dalle aziende espositrici.

Il Protocollo Informatico sarà uno dei protagonisti a OMAT: dal 2004, infatti, gli oltre 20mila enti della Pubblica Amministrazione saranno tenuti a realizzare la gestione del Protocollo Informatico con sistemi informativi automatizzati. La Mostra-Convegno proporrà un panorama a 360 gradi evidenziando i vantaggi dell'abbinamento con il Call Center e il Crm, ovvero sottolineando come l'integrazione tra le soluzioni di front office e quelle di back office consentono di fornire un servizio efficiente risparmiando sui costi di gestione.

Nella prossima NewsLetter altre anticipazioni sui convegni e sulle prime adesioni.