

Sponsor:



INFORMATIZZAZIONE DELLA PAL: CRESCE LA SPESA PER L'IN HOUSE, RALLENTANO GLI INVESTIMENTI IN INNOVAZIONE

Trend in calo della spesa informatica delle amministrazioni locali, + 2,9% nel 2006 a fronte del + 3,4% nel 2005, ma l'in house cresce più velocemente: + 4,7% rispetto al 4,3% dell'anno precedente. Progressi sull'informatizzazione delle funzioni interne, scarsi i risultati sui servizi al cittadino e alle imprese e sull'e-government. Rimane bassa la copertura informatica per aree cruciali come sanità e Cup regionali.

Ennio Lucarelli, presidente di Aitech-Assinform: "Sì all'iniziativa del Cnel di avviare un tavolo di confronto fra imprese pubbliche e private per riequilibrare il mercato pubblico dell'informatica a favore della concorrenza e dell'innovazione".

"Con 1.380 milioni di euro raggiunti nel 2006, la spesa in informatica delle amministrazioni locali è risultata complessivamente in crescita rispetto all'anno precedente, a dimostrazione di un'aumentata sensibilità pubblica verso le opportunità che offre l'innovazione tecnologica per la soluzione delle problematiche di ammodernamento proprie della Pa: dalla ricerca di una maggiore efficienza organizzativa al miglioramento dei servizi, a nuove applicazioni per il welfare, la sicurezza, l'ambiente. Questo significa che la Pa locale sta naturalmente diventando uno dei maggiori produttori di domanda di servizi innovativi al cittadino e alle imprese. Tuttavia l'indagine mette in evidenza che finora questa domanda è stata troppo concentrata su stessa. Da una parte, infatti, le amministrazioni hanno teso a privilegiare interventi sulle funzioni interne: gestione del personale, contabilità, tributi, mentre è stato trascurato l'ammodernamento tecnologico delle funzioni che hanno impatto diretto sui cittadini e sullo sviluppo locale, quali ad esempio la sanità e i centri di prenotazione dei servizi sanitari per le Regioni, la gestione dei catasti e le relazioni con il pubblico per i Comuni. Dall'altra sono sempre più evidenti le condizioni di scarsa concorrenza entro cui si cerca soddisfare la domanda pubblica. Dall'indagine infatti è emerso come gli affidamenti ad aziende pubbliche IT superino il 50% del totale. E il 43% degli acquisti di servizi informatici avviene attraverso affidamenti, senza gara, a società controllate. Da pratica eccezionale, come vorrebbe la politica europea, si è arrivati in Italia a fare dell'in house una prassi troppo generalizzata. Per questo siamo pronti ad aderire al tavolo di confronto fra aziende pubbliche e private d'informatica proposto dal Cnel, a cui aggiungiamo la proposta della costituzione di un osservatorio indipendente per analizzare il livello dei servizi che gli Enti locali offrono ai cittadini, in un quadro di confronto europeo".

Sponsor:



È questo il quadro che ha delineato Ennio Lucarelli, presidente di AITech-Assinform, l'Associazione nazionale delle aziende di informatica aderente a Confindustria, nel presentare i risultati del 2° Rapporto Assinform sull'Information & Communication Technology nella Pubblica Amministrazione Locale. All'incontro, avvenuto a presso il Cnel, hanno preso parte, oltre a Linda Lanzillotta Ministro per gli Affari Regionali, Giancarlo Capitani, Amministrazione Delegato di Net Consulting, Enrico Castanini, Amministratore Delegato di Datasiel intervenuto in rappresentanza delle aziende pubbliche, Raffaele Morese, presidente di Confservizi, Alberto Tripi, presidente di Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici.

L'indagine AITech-Assinform, effettuata su un campione significativo di Enti Locali - sono stati interpellati oltre 900 fra Regioni, Province, Comunità Montane e Comuni di ogni dimensione e di ogni area geografica - ha fotografato lo stato dell'Ict nelle Amministrazioni Locali, offrendo lo spaccato dei fattori che caratterizzano e condizionano l'ammodernamento tecnologico.

Il dettaglio dei dati

Trend e destinazione della spesa in informatica della Pal

Il trend di spesa It della Pal sale complessivamente nel 2006 del 2,9%, raggiungendo un volume totale (enti locali + asl e utilities) pari a 1.383 milioni di Euro. Ma è un trend in rallentamento rispetto all'anno precedente quando la crescita è stata del 3,4%.

In dettaglio si vede che, in realtà, cala la spesa di Comuni (-3,2%), Province (-2,1%), Comunità montane (-2,3%), mentre l'unica a crescere è la spesa delle Regioni con un trend annuo del 6,5%, quasi doppio rispetto al 2005.

Tuttavia, il fenomeno più rilevante che emerge dall'indagine è che solo una parte della spesa della Pal è destinata all'acquisto di beni e servizi informatici sul mercato, in quanto una quota crescente, giunta ormai al 43%, viene destinata a società di servizi informatici controllate dagli Enti stessi, cioè al mercato captive alimentato dal ricorso esponenziale agli affidamenti in house.

Si evidenzia, inoltre, come la spesa destinata all'in house cresca a ritmi ben più elevati del resto. In particolare, mentre il trend di crescita della spesa destinata ad alimentare le società pubbliche è passato dal 4,3% nel 2005 al 4,7% nel 2006, quello relativo alla spesa per reperire servizi e beni informatici sul libero

Sponsor:



mercato ha subito un brusco rallentamento, segnando un modesto +1,6% nel 2006 a fronte del 2,8% dell'anno precedente.

Considerando solo gli Enti locali (regioni, province, comuni, comunità montane) si evidenzia come le Regioni rappresentino il maggior centro di spesa in informatica con 421,7 milioni di euro, equivalente a oltre un terzo della spesa degli enti. Le ragioni di tale andamento risiedono nel ruolo assunto dall'ente regionale come soggetto coordinatore di tutte le realtà locali e interlocutore privilegiato della Pa centrale, nonché diretto beneficiario dei finanziamenti statali ed europei di cui, dovrebbero poi beneficiarne anche gli altri enti locali. Ma allo stesso tempo sono principalmente le Regioni ad alimentare la pratica dell'in house, avvalendosi per quasi la metà della spesa, pari a 46,7%, dei servizi informatici forniti da società controllate. A seguire, gli enti regionali si rivolgono per il 26,7% della domanda a fornitori globali, ovvero a soluzioni standard, mentre destinano solo il 26,6% delle risorse al reperimento sul mercato di soluzioni specializzate e di fornitori locali.

I risultati del processo di informatizzazione per tipologia di enti

A livello generale si riscontra una buona copertura informatica per le funzioni interne (back-office), mentre appare ancora assai carente sul fronte dei servizi diretti al cittadino e all'impresa (front-office). Fatti salvi i servizi anagrafici dei Comuni, questa situazione è riscontrabile, pur se in diversa misura, a tutti i livelli dell'organizzazione pubblica.

- Per le Regioni la copertura informatica del 100% riguarda solo funzioni di back office quali la contabilità e bilancio, amministrazione del personale; scende all' 80%, per la gestione delibere e del patrimonio e non supera il 67 % per funzioni essenziali come il controllo di gestione, la contabilità dei lavori pubblici e progetti. Sul fronte dei servizi diretti ai cittadini e alle imprese, a parte l'eccezione riscontrabile nell'area dei Suap (Sportello unico attività produttive), coperta nell'80% dei casi, è sotto le aspettative la copertura di aree critiche, per altro di esclusiva pertinenza regionale, come la gestione sanitaria (60%) e il Cup (47%); così come anche quelle riguardanti l'ammodernamento dei processi, quali l'archiviazione elettronica dei documenti, coperta in meno della metà dei casi.
- Dall'analisi delle applicazioni presso i Comuni, si nota una copertura informatica elevata, oltre il 91%, per i servizi anagrafici, ma per il resto si conferma la tendenza a privilegiare l'informatizzazione delle funzioni di back office, come la gestione contabilità (87,2%) gestione tributi (83%), paghe e stipendi. Ma più ancora che nelle regioni, e per effetto del gran numero di piccoli comuni, resta nella maggior

Sponsor:



parte dei casi irrisolta la copertura informatica delle aree più critiche e innovative: contabilità lavori pubblici (40,7% dei casi coperti), gestione del territorio e catasto (39%) gestione procedimenti (32%) gestione acquisti (17,9%), Suap (17,6%), Urp (10,9%).

- Analoga sotto il profilo strutturale, anche se con un grado di copertura più vicino a quello delle regioni la situazione riscontrabile nelle Province, ove il grado di copertura superiore al 90% dei casi è riscontrabile solo per l'amministrazione del personale, la contabilità economico-finanziaria.
- Un dato appare evidente per tutti gli enti locali: il mancato o quanto meno deludente decollo delle iniziative per l'e-government successive al 2003. Solo il 29,3% dei comuni, il 16,7% delle province, il 25,9% delle comunità montane e il 7,1 % delle regioni tra quelle che hanno partecipato ai bandi hanno dichiarato di aver concluso entro il 2006 i progetti finanziati, mentre è risultata molto elevata la percentuale di enti (es. 33,3% delle province) che hanno dichiarato di aver abbandonato o sospeso i progetti a causa del blocco dei finanziamenti.

La spesa aggregata Ict (informatica + telecomunicazioni)

La dinamica di spesa aggregata Ict della Pal appare sempre più lenta in rapporto alle dinamiche di mercato. La spesa aggregata in informatica e telecomunicazioni è infatti passata da tassi di crescita superiori a quelli del mercato nazionale, a tassi inferiori. Nel 2004 risultata pari a 1330 milioni e in crescita dell'1,9% (contro il + 1,5% del mercato nazionale); nel 2005 pari a 1354 milioni e in crescita dell'1,8% (contro il 2,3% del mercato nazionale); nel 2006 pari a 1368 milioni e in crescita dell'1% (contro il +2% del mercato nazionale). L'arco di tempo considerato non lascia dubbi su una tendenza preoccupante, che evoca oggettive e progressive difficoltà sia sul fronte dei budget che dei programmi,

L'informatizzazione nella PAL per tipologia tecnologica

- Buona la connettività di rete negli Enti di medie e grandi dimensioni, ma ancora molto carente nei piccoli Comuni e Comunità Montane. La copertura di Internet è quasi totale. Esistono tuttavia realtà in cui la quota di PC connessi a Internet scende sotto il 50%: 8,3% dei Comuni e 13,4% delle province. Si tratta di quote non trascurabili che vanno ad aggiungersi al 26,7% di Regioni che dichiarano tra il 25% e il 50% di PC non connessi a Internet, giustificato dalla presenza di personale che non svolge mansioni che richiedono l'utilizzo di un PC. Il fenomeno è più marcato tra le Regioni del Sud e le Isole. Interessante è anche la rilevazione del tipo di connessione, che vede Regioni,

Sponsor:



Province, Comunità Montane e grandi Comuni utilizzare nel 60-70% dei casi collegamenti ad alta velocità (Fibra ottica, ADSL, HDSL, ecc.), mentre ancora una volta emergono le difficoltà dei piccoli comuni con quasi il 40% di essi ancora connessi in modalità ISDN e il 6,5% con un semplice modem.

- Diffusione crescente anche se lenta dei collegamenti alle RUPAR (Reti Unitarie della Pubblica Amministrazione Regionale), che toccano 38% dei Comuni, il 66,7% delle Province, 57,4% delle Comunità Montane, il 93,3% delle Regioni; ma soprattutto per servizi di connettività e trasporto dati, mentre servizi più evoluti, quali interoperabilità di base e servizi di firma digitale o di supporto, sono ancora poco diffusi. Fanno eccezione in questo quadro le Province, che più di tutti gli altri Enti utilizzano la RUPAR anche per servizi avanzati.
- Avvio della penetrazione dei servizi di comunicazione voce via Internet (VOIP). Il 93,3% delle Regioni, il 71,4% delle Province, il 53,9% delle Comunità Montane utilizzano o prevedono di introdurre il VoIP, contro il 29,2% dei Comuni. Il risparmio sui costi è all'origine della popolarità di tale tecnologia.
- Modesto sviluppo dei portali dedicati ai rapporti con i cittadini. Fatta eccezione per le Regioni, ove la disponibilità di portali di servizio propriamente detti è relativamente elevata (80% dei casi), il quadro è ancora al di sotto delle aspettative. Una buona copertura interessa infatti solo il 53,3% delle Province e il 18% dei Comuni. Inoltre sono ancora pochi gli Enti che mettono a
- disposizione dei cittadini veri servizi interattivi, e cioè servizi che consentono a cittadini e imprese di effettuare transazioni on line. Solo il 15% fra i Comuni dotati di portale hanno a disposizione più del 20% dei servizi con un grado avanzato di interattività, e lo più o meno lo stesso vale per Province e Regioni .
- Necessità di incrementare le competenze IT. La mancanza di competenze è ancora un problema sentito all'interno delle Amministrazioni, con l'83% delle Comunità Montane che ammette l'esistenza di gap nelle competenze informatiche, seguite da Regioni (73,3%), Province (73,3%) e Comuni (60,2%). Più significativo ancora è il fatto che il gap di competenze non è avvertito solo per l'utilizzo di applicazioni specializzate (con punte del 90% nelle Regioni e del 69% nei Comuni), ma anche e in buona parte per l'utilizzo corrente dei più comuni strumenti informatici di base (PC e strumenti di produttività individuale). E infatti questo problema è avvertito addirittura nel 72,7% delle regioni, nel

Newsletter sul mondo ICT e Digital Office

ITERnews

anno #5

Sponsor:



63,6% delle province, nel 58,1% delle comunità montane e nel 48,4% dei comuni. Sono valori che dovrebbero indurre ad accelerare ed estendere i programmi di alfabetizzazione informatica.

Sponsor:



OMAT MILANO: CHE NUMERI!

Ecco i dati ufficiali dell'evento di riferimento per la gestione elettronica di documenti, contenuti e processi aziendali: visitatori in aumento del 34%

Il 3 e 4 aprile sono stati due giorni importanti per coloro che operano nel mondo della gestione elettronica delle informazioni: i giorni di OMAT Milano. Come da tradizione, infatti, la mostra convegno ha riunito aziende istituzioni e utenti finali in un contesto tanto qualificato quanto affollato. Sale convegno gremite dal primo mattino fino al tardo pomeriggio e un'affluenza costante in aera espositiva: sono stati questi i principali ingredienti di OMAT Milano 2007, che ha potuto annoverare il patrocinio del CNIPA e la partnership scientifica di SNIA Europe.

Che si trattasse di un'edizione speciale lo si era capito già nel corso della manifestazione: ora, i dati ufficiali giungono a confermare quella sensazione.

OMAT Milano 2007 ha fatto registrare:

- **887** presenze complessive nei due giorni, con un aumento del **34%** rispetto a OMAT Milano 2006
- **696** presenze singole: **+ 34%**
- **401** aziende ed enti pubblici: **+ 45%**
- **41** espositori e sponsor
- **73** relatori autorevoli, di cui di cui **20** del mondo normativo, accademico, tributario e consulenziale
- più di **30** casi di successo

«I numeri confermano il trend positivo avviato l'anno scorso – afferma Domenico Piazza, Senior Partner di ITER, la società organizzatrice – e OMAT ha rafforzato la propria posizione di riferimento per il settore, grazie anche all'ottimo coordinamento e al "controllo-qualità" dei contenuti a cura di Vincenzo Gambetta. Si tratta di una manifestazione in salute e prevediamo che continui a crescere a questi ritmi sostenuti. Siamo già nella fase organizzativa di OMAT Roma, e il nostro obiettivo è quello di ampliare ulteriormente il nostro bacino di utenza, mantenendo la qualità al top».

Per quanto riguarda i convegni, da segnalare soprattutto il successo della sessione di apertura (che ha visto, tra gli altri, l'intervento della Dottoressa Santa Brancati, Vice Capo di Gabinetto, Dipartimento per le Riforme e l'Innovazione nella Pubblica Amministrazione), del convegno su conservazione sostitutiva e fatturazione

Sponsor:



elettronica (che ha fornito ai numerosi partecipanti indirizzi precisi e sicuri) e alla sessione “Digitalizzazione: come fare fronte ai dubbi e alle paure degli utenti” (nella quale l’approccio misto tra tecnologia e psicologia si è rivelato vincente).

In conclusione, i prossimi appuntamenti:

- tra pochissimi giorni i partecipanti riceveranno via mail i codici per scaricare le documentazioni dei convegni direttamente dal sito www.omat360.it
- verrà pubblicata, sempre sul sito, la rassegna stampa e web dell’evento, mentre è già on line la photo gallery
- il numero 2 di iged.it, la rivista dedicata alla gestione dei documenti, pubblicherà un ampio articolo conclusivo sulla manifestazione, che comprenderà estratti dei convegni e alcuni flash dai demo point
- verranno rese disponibili le registrazioni audio delle sessioni di convegno
- presto verranno comunicate le date ufficiali di OMAT Roma 2007

Per aggiornamenti, informazioni, e in generale per tutto ciò che riguarda OMAT, si rimanda al sito web www.omat360.it/.

Sponsor:



POSTA ELETTRONICA E PORTALI TRASPARENTI

Si è recentemente riunita presso la sede di Via Isonzo del Ministro per le Riforme e le innovazioni nella PA la Conferenza Permanente per l'innovazione tecnologica, l'organismo presieduto dal Sottosegretario all'Innovazione, senatrice Beatrice Magnolfi, che supporta il Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione Luigi Nicolais nello sviluppo ed attuazione dell'innovazione tecnologica nelle amministrazioni dello Stato.

La Conferenza, prevista dal Codice della PA digitale, è composta dai Responsabili dei Centri di competenza in materia informatica che molti Ministeri hanno provveduto a istituire al proprio interno, secondo quanto concordato nei precedenti incontri tra il Ministro, i Sottosegretari e i Capi di Gabinetto delle amministrazioni centrali.

Nel corso dell'incontro, il sottosegretario all'Innovazione ha ricordato le imminenti scadenze previste in materia di innovazione. Entro il 1 gennaio 2008 dovrà essere completata la revisione dei portali, con l'integrazione di tutti i servizi interattivi previsti dal Codice per l'amministrazione digitale: tempi delle procedure, nomi dei responsabili degli uffici, bandi di gara, albo dei consulenti e degli incarichi, ecc.

“Il web non è solo una vetrina” ha dichiarato Beatrice Magnolfi, “ma uno straordinario strumento per fornire servizi migliori e per aumentare la trasparenza della P.A.”

Quanto alla posta elettronica, essa dovrà sostituire ogni altra modalità di comunicazione tra le amministrazioni entro il 31 dicembre 2008 “Da una recente indagine svolta dal Cnipa risulta che nella PA si protocollano 300 milioni documenti all'anno di cui circa un terzo è scambiato tra amministrazioni dello stato. Il 40% dei documenti protocollato viene inviato attraverso l'uso della posta tradizionale, il 23% con raccomandata tradizionale il 17% via motociclista. Si stima un risparmio di circa 100 milioni di euro l'anno se tali comunicazioni avvenissero tutte attraverso l'uso di documenti firmati digitalmente e via posta elettronica certificata. Un risparmio così ingente permetterebbe di liberare risorse per l'attuazione di ulteriori progetti di innovazione”



DAL CNIPA, ECCO IL VADEMECUM PER L'E-LEARNING

Assomma cautelativamente ad almeno 35 milioni di € l'anno l'onere, in termini di tempo di spostamento e di minor produttività, che la sola Pubblica amministrazione centrale deve sostenere per la partecipazione dei propri dipendenti ai corsi di formazione.

Soltanto nel 2006 sono stati circa un milione quelli che hanno preso parte, soprattutto in sedi diverse da quella di lavoro, a lezioni di aggiornamento o di perfezionamento, con una media di 2 ore al giorno impiegate nei trasferimenti. La risposta al contenimento di questo rilevante costo è l'uso della formazione a distanza mediante le nuove tecnologie informatiche, l'e-Learning, e le "istruzioni per l'uso" sono contenute nel "Vademecum per la realizzazione di progetti formativi in modalità e-Learning nelle PA" che, a tre anni dalla prima edizione, è stato presentato dal CNIPA in un convegno.

«Con il vademecum il CNIPA intende promuovere e favorire l'uso delle tecnologie nei processi di formazione dei dipendenti pubblici, ma anche creare una cultura dell'innovazione nei professionisti della formazione pubblica», ha detto Livio Zoffoli, presidente del CNIPA, sottolineando che «l'uso delle nuove tecnologie non deve limitarsi ad alcuni progetti sporadici, ma deve impiegarle come nuovi strumenti da affiancare a quelli tradizionali per realizzare le attività di formazione continua indispensabili per la creazione di una Pubblica amministrazione efficiente e efficace. E la nuova edizione è stata aggiornata tenendo conto dei progressi delle metodologie e delle tecnologie dell'e-Learning degli ultimi anni, dello sviluppo delle piattaforme open source e della legge 4/2004 sull'accessibilità e la diffusione dell'e-Learning nelle Pubbliche amministrazioni», ha aggiunto.

Il nuovo Vademecum sull'e-Learning si è reso necessario non solo per la rapida evoluzione delle tecnologie dell'informazione e comunicazione (ICT), ma anche per assecondare una crescente domanda: sono oltre 10 mila le copie della prima edizione distribuite in formato cartaceo, mentre il testo digitale è stato scaricato diverse decine di migliaia di volte dal sito del CNIPA.

«D'altra parte le nuove tecnologie e metodologie progettuali, alle quali è dedicata una parte completamente nuova del Vademecum, tendono a superare alcune delle limitazioni dell'e-Learning, spesso visto come una metodica troppo strutturata e unidirezionale. Le nuove tecnologie collaborative, infatti, assegnano al discente un ruolo più attivo, favoriscono la creazione di comunità di pratiche e permettono di dare continuità alla formazione al di là del singolo evento formativo strutturato», ha precisato Zoffoli.

«Per realizzare al meglio la formazione continua occorre garantire una costante e qualificata produzione di contenuti digitali e realizzare una rete per la loro condivisione», ha sottolineato il ministro Luigi Nicolais rilevando che «la selezione, l'organizzazione, la condivisione e la riproduzione della conoscenza è cruciale

Sponsor:



per la creazione di reti e comunità, al cui interno sviluppare un confronto continuo per condividere la conoscenza posseduta o generarne di nuova. La formazione in Rete può, quindi, creare quel substrato culturale che costituisce il presupposto irrinunciabile affinché l'e-Government attecchisca all'interno delle amministrazioni».

Proprio per questo lo stesso ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione ha ricordato che tra gli obiettivi del suo programma ha posto la necessità di sviluppare progetti di e-learning, indicando che «per garantire in modo sostenibile la formazione continua al personale pubblico, si utilizzeranno in modo mirato e ben ponderato le metodologie e gli strumenti dell'e-Learning, garantendo al contempo una costante e qualificata produzione di contenuti digitali e realizzando una rete per la loro condivisione».

In tale ottica la Legge Finanziaria 2007 agli articoli 404 e 440 ha indicato la necessità di una riorganizzazione degli uffici che dovrà essere svolta «mediante processi di riorganizzazione e di formazione e riconversione del personale».

Anzi, ha precisato il ministro Nicolais, «una vera attività di formazione e riconversione può essere attuata soltanto con interventi di lungo periodo che coinvolgano tutto il personale pubblico, a tutti i livelli. Le metodologie e gli strumenti dell'e-Learning permettono di raggiungere tale obiettivo con maggiore facilità rispetto alla formazione di tipo tradizionale, creando nel contempo una rete per lo scambio di esperienze e per la diffusione delle buone pratiche».

Infine il ministro Nicolais ha ricordato che «anche le iniziative europee, come il Piano d'azione "eEurope 2005" e la recente iniziativa "i2010–Una società dell'informazione europea per la crescita e l'occupazione" hanno inserito l'e-Learning tra le proprie azioni prioritarie, ritenendo che esso rappresenti una risposta efficace alle esigenze di aggiornamento della forza lavoro in Europa».

Sponsor:



GOOGLE LANCIA "MY MAPS"

Google annuncia il lancio di My Maps, una nuova applicazione delle Mappe di Google che permette agli utenti di creare e personalizzare delle mappe in modo semplice e veloce, ad uso personale o in condivisione.

Con My Maps è possibile raccontare il proprio viaggio, dare consigli ad altri utenti e documentare le proprie gesta attraverso mappe ad alto livello contenutistico.

Da oggi, attraverso My Maps, gli utenti possono:

Segnare delle location direttamente sulla mappa e personalizzarla con una serie di icone, ad esempio: ristoranti, alberghi, musei, bar e discoteche.

Disegnare linee e forme per mettere in evidenza percorsi e aree specifiche.

Personalizzare ulteriormente la mappa in HTML, inserendo anche foto e video;

Visualizzare la mappa su Google Earth.

Inoltre è possibile scegliere se rendere la propria mappa pubblica, quindi accessibile attraverso il sistema di ricerca di Google Maps insieme alle altre mappe, o personale, in condivisione solo con utenti selezionati.

My Maps è una nuova funzionalità che permette di arricchire ulteriormente l'esperienza di ricerca attraverso le Mappe di Google, fornendo dettagli visivi e utili informazioni provenienti dalla nostra migliore risorsa: gli utenti stessi.

My Maps è un'applicazione disponibile in 10 paesi e accessibile attraverso l'homepage di Google Maps, all'indirizzo: <http://maps.google.it>

Sponsor:



RISULTATI RECORD PER IL PRIMO TRIMESTRE DI EMC

EMC Corporation ha presentato risultati record per il primo trimestre e un forte aumento degli utili. Tra gli eventi principali del trimestre, l'aumento della domanda per le soluzioni di virtualizzazione di VMware e di software per la sicurezza delle informazioni RSA, nonché la sensibile crescita registrata nelle aree Asia-Pacifico e Giappone.

Il fatturato consolidato totale del primo trimestre 2007 è stato pari a 2,98 miliardi di dollari, il 17% in più rispetto ai 2,55 miliardi del primo trimestre 2006.

L'utile netto, a standard GAAP, per il primo trimestre del 2007 è stato di 312.6 milioni di dollari, o 15 centesimi per azione diluita, compreso 1 centesimo di benefici sulle imposte per azione diluita. Confrontato con gli 11 centesimi dello stesso periodo dell'anno precedente, un aumento del 36%.

Joe Tucci, Chairman di EMC, Presidente e Chief Executive Officer di EMC, ha detto, "EMC sta cominciando bene il 2007. I clienti continuano ad adottare le nostre soluzioni di infrastruttura informativa per aiutare ad archiviare, proteggere, ottimizzare e sfruttare le informazioni aziendali. Siamo leader consolidati del mercato IT che ha la massima priorità per i CIO. I risultati del primo trimestre e la focalizzazione sull'integrazione e sull'esecuzione dimostrano che stiamo procedendo nel modo migliore per raggiungere gli obiettivi finanziari che ci siamo posti per il 2007."

Tucci ha continuato, "Da oltre 20 anni, le più grandi aziende del mondo e i maggiori enti pubblici si fidano di EMC per custodire le informazioni. La più grande opportunità per noi e i maggiori vantaggi competitivi consistono nel valore che i clienti traggono quando combinano insieme i nostri prodotti in una infrastruttura informativa unificata per risolvere i problemi della gestione delle informazioni, per sfruttare al meglio il valore delle informazioni stesse e per ridurre i costi associati alla loro crescita esplosiva."

Rispetto al primo trimestre del 2006, il fatturato da sistemi, che rappresenta il 44% del fatturato totale del periodo, è aumentato del 6%; il fatturato da licenze software e manutenzione, cioè il 40% del fatturato totale, è aumentato del 29%; e il fatturato da servizi professionali, manutenzione sistemi e altri servizi, il 16% del fatturato totale, è cresciuto del 21%. L'area America del Nord ha fatto registrare una crescita del 16% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente e contribuisce per il 58% del fatturato totale. Il fatturato del primo trimestre realizzato con clienti al di fuori dell'area del Nord America è cresciuto anno su anno del 18%, grazie soprattutto alla forte crescita a due cifre del fatturato in Europa, in Medio Oriente e in Africa e in tutta l'area Asia-Pacifico.

Sponsor:



David Goulden, Executive Vice President e Chief Financial Officer di EMC, ha commentato, “Considerando le line of business e le aree geografiche, siamo molto soddisfatti dei risultati del primo trimestre e del mix di fatturato molto ben bilanciato tra sistemi, software e servizi. La portata, la varietà e la qualità del nostro portafoglio di soluzioni di infrastruttura informativa ci rende unici sul mercato e rafforza il nostro modello finanziario. Stiamo crescendo più velocemente rispetto al trend dei principali mercati in cui operiamo e stiamo guadagnando quote nel mercato di nostro riferimento che vale circa 60 miliardi di dollari a livello mondiale.”

Goulden ha aggiunto, “Nel corso del trimestre, EMC ha generato un forte cash flow operativo pari a 809 milioni di dollari, un aumento del 27%, e un forte cash flow libero di 586 milioni di dollari, un aumento del 37% rispetto allo stesso periodo dell’anno scorso. Continuiamo a ritenere che ricomprare le nostre azioni sia un modo efficiente per utilizzare il saldo di cassa che continua a crescere e restituire valore agli azionisti. Nel primo trimestre, abbiamo riacquistato circa 35 milioni di azioni EMC con un investimento di 489 milioni di dollari.”

Sponsor:



COMUNICAZIONE FULL IP OPEN SOURCE CON DELCO

Delco annuncia la disponibilità commerciale di OPSIP, il nuovo sistema di comunicazione 100% SIP per le aziende. Garantisce le prestazioni di un IP PBX Software ed integra le funzioni di Messaggistica Unificata, ACD, Operatore automatico; la gestione Web Based semplifica inoltre gli aspetti operativi.

OPSIP è un sistema di comunicazione full IP che utilizza il protocollo SIP. Chiamarlo PBX è riduttivo, poiché realizza un sistema di comunicazione Real-Time che gestisce voce, video, e-mail, collaborazione, Instant Messaging, etc. Già pronto ad utilizzare numerazione di tipo SIP URI (es. mario.rossi@sipx.delcospa.net), che nel tempo andrà a sostituire la numerazione odierna di rete pubblica.

I punti caratteristici del prodotto sono:

- Modularità, Scalabilità ed Elasticità: I componenti SW possono risiedere su un singolo server oppure distribuiti su più server con ridondanza per le componenti di Call Control. Utilizza Load Balancing usando il metodo DNS SRV. Permette così di gestire anche migliaia di utenti.
- Integrazione con IT: gestisce l'integrazione con LDAP, SOAP, XML e database. Dal punto di vista esterno opera come fosse un'applicazione IT.
- Gestione Plug&Play: Tutti i devices sono gestiti dall'interno del sistema senza operazioni manuali su di essi.
- Nessun HW speciale: un server Intel è sufficiente a gestire il SW, i media gateway eventualmente necessari sono di mercato.

OPSIP utilizza il sistema operativo Linux ed è composto da 12 server logici. Tali server possono essere distribuiti su un unico hardware oppure distribuiti su più server hardware anche geograficamente separati. Ciò garantisce un'alta scalabilità che si traduce in migliaia di postazioni configurabili.

Data questa architettura distribuita si evince che OPSIP è l'IP PBX di "Next Generation" grazie alla sua completa aderenza agli standards, alla possibilità di aggiungere altri server dedicati a particolari features ed all'interoperabilità con altri servizi o PBX di terze parti che rispettano gli standards.

Il sistema è logicamente diviso in 3 componenti principali che raggruppano i vari server relativamente alle loro funzioni:

Sponsor:



1. OCS - Open Communications Server: Gestisce il Call Control della chiamata e tutte le politiche di routing. Ad esempio: Automatic route selection, Auto restart, Call authorization, Dial Plan, Hunt Group, Call Park, etc.
2. MS - Media Server : È composto da 3 applicazioni: IVR, Voicemail e Auto-attendant. Sia l'IVR che l'Auto-attendant sono realizzati con scripts VXML che possono essere sostituiti ed integrati con applicazioni VXML di terze parti. Grazie al protocollo SIP le stesse componenti vengono utilizzate per realizzare l'Unified messaging.
3. AS - Administration Server: È un'interfaccia WEB-based che permette la configurazione del sistema. Permette la configurazione dei telefoni, dei gateway, delle prestazioni, delle applicazioni, etc. La stessa interfaccia può essere utilizzata dagli utenti, che con opportuno accesso, possono gestire la propria casella voicemail.

OPSIP implementa un sistema distribuito con funzioni di sopravvivenza, permette il fail-over tramite ridondanza per l'intera parte dell'OCS (Proxy server, server di autenticazione e server di registrazione e redirect). Nella situazione normale i due server operano in ripartizione di carico tramite i records di DNS SRV.

Ciò permette di fatto di raddoppiare le capacità di un server e gestire fino a 10.000 utenti. Data l'architettura distribuita del sistema è possibile, aggiungendo ulteriori server, superare i 10.000 utenti .

Tutte le informazioni necessarie per aggiornare e sincronizzare i due server vengono passate in real-time tramite metodi XML-RPC.

Ricapitolando, i punti salienti sono:

- unico sistema dal punto di vista dell'utente
- Load balancing in condizione di lavoro normale
- Ridondanza full per il proxy ed il server di registrazione (che sono i punti chiave di un IP PBX SIP)
- Struttura DNS SRV (come nei sistemi Web server farm) non Cluster
- I telefoni possono registrarsi con uno o l'altro server OPSIP
- I server possono essere geograficamente in luoghi separati

Per maggiori informazioni: <http://www.delcospa.it/psixsite/default.aspx>

Sponsor:



IBM DS3000 SERIES: GESTIRE AL MEGLIO I DATI DELLE PMI

IBM ha presentato nuove configurazioni del proprio System Storage DS3000 series entry-level e nuovi servizi, che possono aiutare i clienti delle piccole e medie imprese a raggiungere una maggiore competitività e a cercare nuove opportunità commerciali utilizzando le informazioni come risorsa strategica.

Le nuove offerte comprendono configurazioni migliorate dell'IBM System Storage DS3200 e DS3400, disk array entry-level potenti con software di gestione integrato. Diversi componenti del DS3200 e del DS3400, ad esempio i controllori, i cavi e gli adattatori host bus (HBA) saranno ora collegati in configurazioni specifiche che renderanno più semplice l'adozione delle nuove soluzioni.

IBM ha inoltre annunciato le nuove offerte di servizi, tra i quali:

- Servizi di Enterprise Content Management per aiutare i clienti a utilizzare in modo efficace l'IBM Content Manager, CommonStore per la tecnologia Mail and Records Manager. Questi servizi si basano su metodi e strumenti collaudati che aiutano i clienti a gestire le esigenze di content management;
- Servizi IBM Storage Optimization e Integration, per supportare i clienti nella creazione di un ambiente storage semplice da gestire, con costi contenuti, che sia in grado di sfruttare in modo più efficace le risorse di storage esistenti. Questi nuovi servizi contribuiscono alla progettazione e alla realizzazione di un'infrastruttura storage ottimizzata identificando l'efficacia della gestione dello storage, consolidando lo spazio di storage e determinando le opportunità per riutilizzare la tecnologia esistente.
- IBM Migration Services for Data, per aiutare la migrazione dei dati dei clienti a sistemi di storage collegati alla rete IBM. Se i clienti stanno effettuando il passaggio dai vecchi dispositivi di storage IBM o da dispositivi di storage non collegati alla rete IBM, IBM Migration Services for data on System Storage N series aiuta i clienti a rendere più efficiente il processo di migrazione dei dati.
- Inoltre, con la recente acquisizione di Softek, IBM ha riunito la più completa e consolidata offerta per la gestione di dati in storage array, host, e ambienti informatici virtualizzati. La soluzione Softek Transparent Data Migration Facility (TDMF) consente un approccio semplice e consolidato per gestire i dati di ambienti eterogenei.

I nuovi prodotti IBM System Storage DS3000 series sono attualmente disponibili a un prezzo iniziale di 4.200 dollari. I nuovi servizi di storage possono essere richiesti da subito alla IBM Global Technology Services.

Sponsor:



NUOVE ESPERIENZE MULTIMEDIALI SUL WEB: MICROSOFT PRESENTA SILVERLIGHT

Microsoft Corp. ha annunciato Silverlight, un nuovo plug-in tecnologico disponibile per differenti browser e piattaforme, che consente di offrire agli utenti innovative esperienze multimediali e realizzare applicazioni Web altamente interattive. Le prime società che hanno dichiarato di avvalersi di questa nuova tecnologia sono Akamai Technologies Inc., Brightcove Inc., Eyeblander Inc., Limelight Networks, Major League Baseball e Netflix Inc. La nuova tecnologia sarà presentata in anteprima a Milano durante Remix, conferenza gratuita tenuta da esperti Microsoft internazionali.

Microsoft Silverlight, chiamato in precedenza WPF/E (Windows Presentation Foundation Everywhere), si integra con le esistenti tecnologie Web e consente di fornire contenuti multimediali di alta qualità riducendo i costi. Silverlight viene fornito agli utenti finali tramite un'installazione rapida e semplice e permette di utilizzare sia sistemi Macintosh che Windows attraverso numerosi browser Web, fra cui Internet Explorer, Firefox e Safari.

"I fornitori di contenuti cercano un modo per fornire applicazioni altamente interattive utilizzando gli strumenti e le competenze che già possiedono. Sono alla ricerca di una soluzione completa che consenta di raggiungere rapidamente più piattaforme con costi di implementazione ragionevoli", ha dichiarato Bob Muglia, Vicepresidente senior della divisione Server and Tools di Microsoft. "Microsoft Silverlight punta a soddisfare questa esigenza e costituisce un vero e proprio passo avanti per il settore. Silverlight è l'unica soluzione disponibile oggi sul mercato che consente ai creatori di contenuti di inserirsi nell'ampio ecosistema di tecnologie Windows Media portando a nuovi livelli l'esperienza interattiva sul Web".

Hanno annunciato il supporto a Silverlight società e fornitori di soluzioni multimediali leader di mercato come Akamai Technologies, Brightcove, Eyeblander, Limelight Networks, Major League Baseball, NaviSite Inc., Netflix, Pinnacle Systems Inc., Rhozet Corp., Skinkers, Sonic Solutions, Tarari Inc., Telestream Inc. e Winnov. Tutte queste aziende hanno in programma di fornire ai propri clienti esperienze basate su Silverlight.

"Le aziende media hanno bisogno di un supporto per implementare facilmente tecnologie chiave per contenuti video e ad alto utilizzo di banda per Internet", ha commentato Bob Mason, Chief Technology



Officer di Brightcove. "Con il rilascio di Silverlight, Microsoft rende le esperienze altamente interattive con standard video VC-1 alla portata dei browser. Siamo entusiasti di supportare questa tecnologia per continuare a fornire ai nostri clienti l'accesso alle tecnologie più all'avanguardia che promuoveranno la crescita della TV via Internet".

Silverlight consente la scalabilità dall'alta definizione ai dispositivi portatili nel rispetto dei proprietari dei contenuti.

La nuova tecnologia utilizza lo standard WMV (Windows Media Video), un'implementazione Microsoft dello standard video VC-1 della SMPTE (Society of Motion Picture and Television Engineers), che consente la compatibilità immediata con milioni di ore di contenuti già disponibili sul Web e aggiunge il supporto di esperienze video interattive scalabili da scenari a schermo intero ad alta definizione a scenari per dispositivi portatili.

"Netflix è all'avanguardia nel servizio Internet di noleggio di film per la visione immediata", afferma Neil Hunt, Chief Product Officer di Netflix. "Con gli attuali 6,3 milioni di utenti e con i vari altri milioni che si aggiungeranno nei prossimi anni, Netflix necessita di scalabilità per offrire a tutti i propri clienti film di qualità DVD, tramite la nostra funzione di visualizzazione immediata. Le tecnologie Microsoft Windows Media sono essenziali per i nostri servizi e siamo entusiasti di fronte a Microsoft Silverlight, una piattaforma in grado di garantire la visione immediata di contenuti multimediali per tutti i nostri clienti su più piattaforme".

I clienti di Silverlight beneficeranno inoltre della compatibilità con l'ampia offerta di strumenti e soluzioni basate su Windows Media e della provata scalabilità e affidabilità delle pluripremiate tecnologie Windows Media. Inoltre, a discrezione dei fornitori di contenuti, Silverlight fornirà anche il supporto DRM (Digital Rights Management) integrato nella tecnologia di accesso ai contenuti Microsoft PlayReady recentemente annunciata, con funzioni equivalenti sia in Windows sia in Macintosh.

Basato su Microsoft .NET Framework, Silverlight consente a sviluppatori e designer di utilizzare facilmente funzionalità e strumenti esistenti per fornire esperienze multimediali e applicazioni RIAs (Rich Interactive Applications) per il Web con strumenti dedicati, ovvero Microsoft Expression Studio per i designer e Visual Studio per gli sviluppatori.



VOICECOM 2007: QUALITÀ, EFFICIENZA, TECNOLOGIA E PSICOLOGIA AL SERVIZIO DEL CLIENTE

Torna l'appuntamento con VoiceCom, il forum che fa luce sul Front Office, che si terrà il 16 e 17 maggio presso l'hotel Executive di Milano. Il sito Internet della manifestazione è www.voicecomforum.it.

In seguito ai positivi risultati dell'anno scorso (i questionari di valutazione sono stati positivi nel 93% dei casi), l'obiettivo principale di VoiceCom 2007 è continuare a crescere, puntando ancora una volta sulla qualità. Istituzioni e fornitori di soluzioni e servizi daranno vita ad un forum autorevole ed estremamente qualificato, che fornirà ai partecipanti una visione sullo stato attuale del customer management italiano e sulle soluzioni più innovative che il mercato oggi offre.

La struttura di VoiceCom 2007 si articolerà in quattro sessioni di convegno specializzate affiancate da alcuni punti dimostrativi; prosegue anche quest'anno la collaborazione con il Customer Management Forum, che curerà i contenuti della prima giornata, mentre la seconda giornata vedrà l'apporto culturale di Assocontact. Per la seconda giornata sono inoltre previste due sessioni ad ingresso gratuito, una dedicata agli aspetti più operativi e tecnologici della gestione della relazione con il cliente, l'altra studiata per i decisori in azienda per discutere i dubbi e le paure che sorgono quando si tratta di scegliere tecnologie "over IP".

All'interno dell'area Demo Point, invece, alcune tra le più interessanti aziende del settore saranno a disposizione dei partecipanti per dimostrare concretamente le proprie soluzioni.

Per aggiornamenti e per effettuare l'iscrizione a VoiceCom 2007, si rimanda al sito www.voicecomforum.it.

INTRODUZIONI AI CONVEGNI

Mercoledì 16 maggio - ore 9.00 - ore 18.00

IL CUSTOMER MANAGEMENT: DALLE STRATEGIE ALLE OPERATIONS. QUALITÀ, EFFICIENZA ED INTERNAZIONALIZZAZIONE, TECNOLOGIE. I RISULTATI DELLA RICERCA.

Chairman: Prof. Giorgio De Michelis, Partner irso, Università di Milano Bicocca

Nel corso della sessione saranno anticipati i risultati della ricerca annuale del Customer Management Forum. Il convegno sarà dedicato alle evoluzioni delle strategie di Customer Management delle imprese



italiane, con una particolare attenzione agli aspetti legati all'impatto che queste hanno sulle dimensioni organizzative e tecnologiche e sulle persone che lavorano a contatto con i clienti.

Partendo dai primi risultati della ricerca annuale si vedrà come stanno evolvendo le strategie di internazionalizzazione, le decisioni organizzative e gestionali, le scelte tecnologiche delle imprese pubbliche e private coinvolte nella community del CMF.

In questo scenario, la tecnologia e l'organizzazione del lavoro giocano un ruolo strategico: su questi temi nella giornata si svilupperà un dibattito moderato dal Prof. De Michelis.

Giovedì 17 maggio - ore 9.00 - 13.00

SCENARI FUTURI, EVOLUZIONI E PROBLEMATICHE DAL PUNTO DI VISTA NORMATIVO DEI CONTACT CENTER

Chairman: Dott. Giampaolo Gualla, Direttore di Assocontact

ASSOCONTACT, Associazione Nazionale dei Contact Center in Outsourcing, terrà una sessione di convegno sugli scenari futuri, evoluzioni e problematiche legate al settore professionale dei Contact Center dal punto di vista normativo durante la mattinata. Nel pomeriggio si terrà l'assemblea annuale riservata ai soci.

La giornata metterà in evidenza lo stato dell'arte dei valori occupazionali nel settore Contact Center, i passi che sono stati fatti, quelli che si dovranno ancora compiere a livello di istituzioni pubbliche, il legislatore e i sindacati; quali sono gli accordi raggiunti e come si evolve la contrattualistica tra aziende e propri collaboratori.

Attraverso un dialogo costruttivo e un confronto diretto verranno messe in luce le modalità e le normative per tutelare le aziende da una parte ma anche gli addetti a questo, settore in continua crescita.

Giovedì 17 maggio - ore 9.00 - 13.00

PERFEZIONARE IL SERVIZIO AL CLIENTE CON L'UTILIZZO DELLE NUOVE TECNOLOGIE DIGITALI

Ing. Emilio Mango, Giornalista, Coordinatore di Technopolis-Mondadori

Newsletter sul mondo ICT e Digital Office

ITERnews

anno #5

Sponsor:



Una sessione ad ingresso gratuito, dedicata agli utenti di servizi e soluzioni innovative che desiderano approfondire i vantaggi offerti dalle nuove tecnologie digitali per migliorare il servizio al Cliente.

Miglioramento di qualità abbinato ad un contenimento dei costi, ovviamente.

Esperti del settore e utenti affronteranno diverse tematiche, quali l'evoluzione e i benefici che derivano dall'utilizzo di Contact Center evoluti (sia in house che in outsourcing) per i vari settori di mercato: finance, utilities, pubblico e privato.

Giovedì 17 maggio - ore 13.00 - 17.00

L'UTILIZZO DI TECNOLOGIE "OVER IP": COME FARE FRONTE AI DUBBI E LE PAURE DEGLI UTENTI

Questo forum vuole dare risposte a domande quali: Quali sono i rischi dell'"over IP"? Quanto mi costa? Queste tecnologie "rivoluzionarie" hanno un impatto sulla mia organizzazione? Quali sono i concreti benefici?

Newsletter sul mondo ICT e Digital Office

ITERnews

anno #5

Sponsor:



GLI OPERATORI MOBILI SI EVOLVONO: SPECIALE A CURA DI VNUNET.IT

Agli operatori mobili il pacchetto Bersani non va giù: Wind ha preferito rimodulare le tariffe, scontentando la clientela. Vodafone ha cancellato Happy ricarica, la tariffa low cost.

VnUNET.it dedica uno sguardo attento alle evoluzioni della telefonia mobile e agli scenari futuri del settore mobile e VOIP.

Per scoprire come connettervi al mondo delle nuove tecnologie visitate <http://www.vnUNET.it>