

TOCCARE CON MANO...LA GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO

Oggi è molto importante poter "collegare" le procedure aziendali (anche in accordo con il sistema qualità e con leggi o regolamenti vigenti) con le risorse umane disponibili tenendo conto delle varie funzioni, delle relative mansioni e delle responsabilità. Inoltre è importante poterlo fare in modo facile e in tempi estremamente rapidi; questo è ancor più importante per gli aggiornamenti.

openwork è il sistema informativo per la gestione dei processi aziendali ed amministrativi che permette la gestione del protocollo informatico secondo le normative italiane (DPR 445/2000), del documento informatico e dei flussi documentali in aziende private o enti pubblici.

La soluzione, interamente sviluppata in Italia, è già stata implementata con successo in diversi ambiti sia pubblici (da piccoli comuni ad amministrazioni più grandi e complesse) sia privati (da piccole aziende a grandi gruppi industriali).

openwork con i suoi 20 business partner nazionali sarà presente al prossimo OMAT-VoiceCom che si terrà a Milano (Centro Congressi Milanofiori - Assago) dal 18 al 20 Marzo 2003. In questa occasione saranno presentate le ultime novità sul Protocollo Informatico per la PA ed un nuovo modulo per la gestione dei processi informativi aziendali secondo le normative ISO 9000 e Vision 2000. openwork è, tra l'altro, lo strumento ottimale per i Call Center per fornire informazioni corrette e aggiornate agli utenti o ai cittadini sullo stato delle loro pratiche.

Allo stand di openwork® sarà possibile:

- per i clienti finali toccare con mano quanto sia facile avviare una procedura di protocollo e di gestione documentale o una gestione delle procedure aziendali, incontrando direttamente alcuni dei nostri business partner qualificati;
- per gli operatori del settore conoscere uno strumento potente ed innovativo attraverso il quale sviluppare presso i propri clienti pubblici (ottemperando la scadenza prevista per il 1° Gennaio 2004 sull'adozione del protocollo informatico) o privati innovative soluzioni di document & workflow management.

TOCCARE CON MANO...LA TRASPARENZA

Una problematica tipica dell'ambiente pubblico deriva dalla necessità di offrire trasparenza e garanzia di correttezza a tutte le pratiche. Le recenti normative e le vicine scadenze obbligano le Amministrazioni a dotarsi di strumenti informatici adeguati a tale scopo (e-government). Beta 80 Group ha realizzato due soluzioni che rispondono a tali esigenze e che saranno presentate allo stand della società a OMAT-VoiceCom.

In particolare Protocollo.NET(r) permette la gestione per "Pratiche" e per "Fascicoli" di tutta la documentazione cartacea; mentre Delibere.NET(r) è finalizzato alla gestione dei processi di istruzione pratiche e delle relative deliberazioni secondo i due schemi principali: "raccolta pareri" e "seduta deliberativa".

I prodotti sono rispondenti alla Circolare AIPA/CR/28 del 7-5-2001, al DPR 445/2000 del 28-12-2000 e DPR 428/1998 del 20-10-1998.

Tutti gli applicativi sono utilizzabili via browser ed entrambi i prodotti vantano numerose referenze operative già a partire dall'inizio 2002.

NEGOZIAZIONE DINAMICA: ASTE ONLINE...PER ACQUISTARE MEGLIO

Le aste online sono davvero convenienti? Esperti e utenti cercheranno di rispondere alla domanda al convegno "Negoziazione dinamica: aste online per acquistare al meglio" che si terrà mercoledì 19 marzo al Centro Congressi di Assago Milanofiori in ambito OMAT-VoiceCom.

Anche nel settore acquisti, la varietà di servizi disponibili tramite Internet è sempre più ampia e offre vantaggi significativi. Le tradizionali aste, che prendono spunto da chi vende, sono ora disponibili anche per l'acquirente, in una nuova forma di negoziazione efficiente, veloce e molto remunerativa. Ma anche chi vende, se ha l'esperienza e l'organizzazione adeguata, trova ottime opportunità di affari in nuovi settori.

Durante la sessione, moderata da Maurilio Sartor, Tesoriere Nazionale dell'ADACI (Associazione Italiana dei Manager degli Approvvigionamenti) alcuni esperti del settore approfondiranno le tematiche più attuali.

Andrea Rangone, dell'Associazione Impresa Politecnico presenterà i risultati di una recente ricerca dell'Osservatorio B2B volta ad analizzare l'evoluzione in corso in Italia: dai mercati virtuali (MarketPlace) agli acquisti on line (eProcurement) alle relazioni con i fornitori (eSupply Chain Collaboration), oltre alle principali applicazioni (ASP, portali...) rese disponibili dagli operatori per supportare i nuovi processi di acquisto, dall'altro.

Agostino Mioli, responsabile Acquisti online Star Alimentare, porterà l'esperienza di un utente; ma Agostino Mioli parlerà dei vantaggi della negoziazione online anche nel corso del convegno di apertura il 19 marzo.

Gian Luca Brambilla, Responsabile Negoziazioni Online di Agisco, illustrerà i diversi elementi: dalla stesura del capitolato alla scelta della tecnologia al rapporto umano.

Infine, grazie alla collaborazione con il periodico VoiceCom News, i responsabili degli acquisti presenti che non hanno ancora provato la negoziazione online, o che non ne sono rimasti soddisfatti, riceveranno un Voucher per una negoziazione online a condizioni di estremo favore.

Anche in questo caso: provare per credere.

TOCCARE CON MANO...I VANTAGGI DI UN PORTALE PER CONDIVIDERE LA CONOSCENZA

La possibilità di condividere il patrimonio di conoscenze permette a una grande organizzazione di aumentare il valore delle informazioni e aiuta il singolo dipendente e l'azienda a prendere decisioni di business più rapide ed efficaci: questo sarà il tema dell'incontro organizzato da Microsoft il 19 marzo alle ore 9.00 a OMAT-Voicecom.

Rispondono a questo requisito soluzioni come la Microsoft Solution for Intranets e SharePoint Portal Server, già adottate con successo all'interno di alcune importanti aziende italiane.

Dopo il successo della prima edizione, Microsoft ha organizzato due nuovi incontri il primo il 19 marzo e il secondo il 25 marzo a Roma per presentare altri casi di implementazione di una soluzione di portale presso importanti realtà, eseguita con il supporto di Partner qualificati Microsoft.

Si tratta di una valida opportunità per conoscere non solo progetti e soluzioni ma anche per valutare il contesto operativo e le problematiche aziendali con le quali è necessario confrontarsi.

Un portale basato su piattaforma Microsoft (Microsoft Solution for Intranets e su SharePoint Portal Server) consente al personale di trovare e gestire più facilmente l'informazione giusta al momento giusto, di collaborare via Web e di disporre di un accesso unico e consistente a informazioni e applicazioni, continuando a utilizzare strumenti diffusi quali Microsoft Office e Windows.

Inoltre, rende possibile la fruizione - via PC o altri dispositivi mobili - di contenuti di diverso genere, compresi audio e video, e di personalizzare l'accesso alla rete intranet a seconda delle necessità aziendali.

I Partner Microsoft hanno già realizzato numerosi progetti di portali in grado di supportare realtà di differenti dimensioni e dispongono delle competenze per implementare in tempi brevi progetti per consentire alle aziende di verificare sul campo gli effettivi vantaggi di un ambiente di collaborazione basato su piattaforma Microsoft.

TOCCARE CON MANO...IL CRM E I CONTACT CENTER IN ITALIA

In occasione della mostra convegno Omat-VoiceCom 2003, Irso - Butera e Partners (www.irso-bep.it) presenterà le attività e le iniziative del Customer Management Forum (www.customermanagementforum.it) rivolte alla comunità professionale italiana sul CRM e customer care quali il benchmarking, il report di ricerca, l'analisi Delphi e i viaggi di studio in Europa.

Mercoledì 19 marzo 2003 alle ore 14,30 il Customer Management Forum terrà un seminario per presentare la sintesi dei risultati del benchmarking 2003 e quelli dell'analisi Delphi e per promuovere le attività della quarta edizione 2003-2004 del progetto.

Thomas Schael, Amministratore delegato di Irso e Responsabile Crm di Butera e Partners aprirà i lavori con una relazione dal titolo "CRM - migliorare le performance e la relazione con il cliente"; mentre Mina Distratis di Irso-Butera e Partners illustrerà i risultati de terzo benchmarking "CRM - Fare business in partnership con il cliente; infine Lucilla Livigni di Irso-Butera e Partners parlerà delle prospettive del CRM nelle Imprese e nella PA.