

## SERVIZIO CLIENTI: UNA PRIORITÀ PER MICROSOFT

Ogni mese in Italia il Servizio Clienti Microsoft gestisce oltre 10mila telefonate e 2mila e-mail, a cui si aggiungono più di 7mila chiamate al supporto tecnico, cinque mila al centralino e 33mila visite alla pagina del sito web. Ne parliamo con Grazia Galotti, Responsabile del Servizio Clienti della filiale italiana.



### **Cosa rappresenta il Customer Service o Servizio Clienti per Microsoft?**

Per rispondere correttamente alla domanda è opportuno precisare la "mission" di Microsoft: aiutare le persone a realizzare il proprio potenziale fornendo soluzioni software complete e innovative. Dalla sua nascita Microsoft è orientata alla soddisfazione dei propri clienti e partner, un obiettivo che viene raggiunto attraverso il miglioramento continuo e l'affidabilità del software e con servizi di qualità erogati direttamente o attraverso i partner.

In questo scenario si inquadra l'attività del Servizio Clienti che ha come missione quella di focalizzarsi sul cliente per soddisfare le sue richieste fornendo informazioni precise. La nostra struttura gestisce il contatto e la relazione con il cliente, dà informazioni e risponde alle richieste, nel contempo raccoglie le informazioni, analizza i dati e profila i clienti.

Il Customer service si rivolge a medie e piccole imprese svolgendo un ruolo centrale: ha il compito di "ascoltare" il cliente, capirne le esigenze e trasmetterle alle altre strutture Microsoft.

Il Crm o Gestione della relazione con il cliente è prima di tutto una filosofia di business, supportata dai processi e dai sistemi. Lo scopo è il mantenimento del cliente attraverso relazioni personalizzate di lungo periodo. La creazione di valore si raggiunge a partire dalla conoscenza, completa e strutturata del cliente: la sua storia, le esigenze, le preferenze e i volumi di acquisto, le lamentele e i contatti.

Il Crm non è una semplice questione di marketing né di sistemi informativi, ma riguarda l'azienda e la sua vision nel loro complesso.

Il Crm è un concetto strettamente legato alla strategia, alla comunicazione, all'integrazione tra i processi aziendali, alle persone e alla cultura che pone il cliente al centro dell'attenzione.

### **Il Customer Service o Servizio Clienti è seguito internamente o con il supporto di partner esterni?**

Microsoft si avvale di partner per supportare le attività, in particolare Online Telemarketing si fa carico delle chiamate in ingresso; altri call center, ad esempio Ops del Gruppo Giallo Voice, seguono l'attività di relazione con le aziende medio-grandi; a questi si aggiungono altri partner per il supporto tecnico, personale specializzato in grado di dare risposte puntuali sui prodotti.

Ma Microsoft non affida completamente il Servizio Clienti ai partner, infatti, è presente all'interno delle strutture, in quanto ritiene questa attività strategica. Solo un costante

ascolto del cliente garantisce quelle informazioni indispensabili per migliorare e rinnovare i prodotti.

Grazie al nostro sistema di Crm siamo in grado di sapere sempre quali sono gli elementi prioritari per il cliente, analizzarli e fornire le informazioni alle altre strutture di Microsoft.

Microsoft si fa carico della formazione di tutti gli operatori telefonici che considera consulenti; la formazione è settimanale, infatti, tutte le settimane viene fatto il punto sulle richieste, sulle domande, sui prodotti. A questo si aggiunge una formazione specifica sulla relazione telefonica con l'obiettivo di trasmettere ai nostri partner i nostri valori e le nostre modalità di interazione con il cliente. A questo punto mi piace citare Pwc: "tutti possono copiare tutto, ma nessuno può copiare la relazione che intercorre tra l'azienda e il cliente".

Questa semplice frase sintetizza bene quello che Microsoft intende con servizio ai clienti e che vuole trasmettere ai propri partner.

### **Come si declina all'interno di Microsoft: è uguale in tutti in Paesi o offre servizio differenziato?**

Dal punto di vista tecnologico, il Servizio Clienti è assolutamente uguale in tutto il mondo; inoltre tutti i Servizi Clienti sono collegati tra loro, in modo da poter confrontare domande, richieste e segnalazioni di disservizio. I suggerimenti dei clienti contribuiscono a migliorare i prodotti e la comunicazione.

Il confronto è uno degli aspetti irrinunciabili nella logica del Crm; allo stesso modo è evidente che le regole di mercato non sono uguali in tutto il mondo, nel senso che ogni Paese ha le proprie peculiarità delle quali è bene tener conto.

Ad esempio, in Italia i clienti privilegiano il contatto telefonico alle e-mail, pur non disdegnando la posta elettronica o il sito. Gli italiani preferiscono i rapporti interpersonali, per questo un buon call center con personale efficiente e qualificato è sempre molto gradito.

### **Come viene "misurato" il grado di soddisfazione del cliente?**

La misurazione della soddisfazione è affidata a istituti super partes. Due volte al mese viene realizzata una ricerca che punta a misurare il grado di soddisfazione del cliente sia in termini di servizio sia sulla percezione complessiva di Microsoft.

Complessivamente ogni mese vengono intervistate circa 400 persone e i risultati sono assolutamente positivi: in una scala di valori che va da 1 a 9, circa il 55% degli intervistati posiziona il servizio Microsoft tra 8 e 9, un "voto" molto alto.

I clienti, sostanzialmente medie e piccole aziende, sono scelti in modo casuale tra coloro che hanno chiamato nei 15 giorni precedenti al periodo dell'intervista.

### **Quali sviluppi sono previsti per il futuro?**

Sicuramente intendiamo incrementare l'azione di ascolto del cliente, nel contempo vogliamo realizzare un'analisi più puntuale delle informazioni raccolte con una traduzione all'interno della filiale in modo da declinare alle business unit tutto ciò che i clienti chiedono.

Il cliente è sempre più al centro dell'attenzione di Microsoft: tutti i loro suggerimenti saranno tenuti in alta considerazione.

Al momento il cliente può interagire con Microsoft via telefono, posta e-mail e attraverso il sito web. Nel sito non abbiamo ancora strutturato il servizio "call me back" o "call me now", ovvero quell'interazione che consente al cliente di essere aiutato a cercare l'informazione.

## L'INFORMATICA NELLE REGIONI ITALIANE

Cresce a ritmi sostenuti il numero delle aziende di informatica al Sud, ma le regioni del Nord hanno sempre più in mano il mercato, e nel nostro Paese aumenta il gap sociale ed economico connesso all'uso delle nuove tecnologie. Questo, in estrema sintesi quanto emerge dal Primo Rapporto sull'informatica nelle Regioni italiane, condotto da Assinform in collaborazione con NetConsulting e presentato in questi giorni con il patrocinio del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie.

Lo studio è integralmente pubblicato nel Rapporto sull'Innovazione nelle Regioni d'Italia, curato dai Centri Regionali di Competenza, organizzati nell'ambito dei programmi per l'e-Government.

«E' la prima volta - ha affermato Giulio Koch, Presidente di Assinform, l'associazione delle imprese di informatica e telecomunicazioni operanti in Italia - che nel nostro Paese viene pubblicato uno studio regionalizzato sul mercato e il settore dell'informatica offrendo ad operatori e amministratori pubblici elementi di conoscenza e di riflessione originali, e anche preziosi alla luce dell'attuale fase di spinta federalistica».

Nel 2002 il numero delle aziende del settore è cresciuto in Italia del 4,9% e al Sud dell'8,3% contro il 3,2 % del Nordovest, il 4% del Nordest e il 4,5% del Centro. Per contro, in un mercato nazionale dell'informatica pari a 20 miliardi di Euro e contrattosi del 2%, la domanda è risultata in calo solo dell'1,6 e dell'1,7 % nel Nordovest e nel Nordest, mentre al Centro è calata del 2,3% e al Sud addirittura del 4,1%. Il divario tendenziale delle dotazioni tecnologiche nelle regioni italiane è confermato dalla ripartizione territoriale della domanda (37 % dal Nordovest, 21% dal Nordest, 28,8% dal Centro e il 13,2 per cento dal Sud) e dal peso della stessa sul PIL regionale, con percentuali che oscillano a Sud tra 0,7% della Sardegna e l'1,3% della Campania, contro il 2,5% del Piemonte, il 2,1% della Lombardia, l'1,8-1,9 % del Triveneto. Caso a sé fa sia il Lazio, ove la concentrazione della PA concorre ad un dato pari al 3,7 %; e anche il Veneto, la regione ove la spesa informatica ha mostrato nel 2002 maggior sviluppo (1,3%), anche se non come nel 2001 (9,9%).

Ed ora vediamo le analisi nelle diverse regioni italiane.

### **Nord Ovest: Nascono meno imprese, ma il mercato è forte. La Lombardia traina**

La domanda di informatica (IT) delle imprese e Amministrazioni pubbliche del Nordovest pesa per il 37% sul mercato italiano dell'informatica. Questo grazie soprattutto alla Lombardia (22,7 % della domanda totale, per 4,5 miliardi di Euro), che ha visto crescere negli ultimi tre anni la domanda IT ad un tasso medio del 4,2 % (contro il 2,8 nazionale) e che ancora nel 2002 è stata una delle poche regioni - con Veneto e Marche - ad aver accresciuto la domanda (+0,6%). Evidente è invece la frenata in investimenti e spesa IT (pari a 2,2 miliardi di Euro e in calo del -4,1%) del Piemonte, anche se mantiene il terzo posto nella classifica per regioni per spesa informatica.

Scontata è per quest'area la maggiore diffusione delle tecnologie IT. Tutte le regioni considerate, ad eccezione della Liguria, mostrano infatti un rapporto tra spesa IT e PIL superiore al 2% medio nazionale. La spesa IT annua per occupato vede in testa il Piemonte con 1195 euro, seguito da Valle d'Aosta (1091), in Lombardia (1053) e Liguria (844).

Significativa, è anche la concentrazione delle aziende di informatica (IT), pari a 24772 e cioè al 34,8 % delle aziende italiane del settore. In Lombardia la concentrazione è ancora più evidente, con

16829 imprese, pari al 22,7% del totale nazionale. Inferiore alla media è invece, il tasso netto di natalità delle imprese, pari al 3,2 %, lontano dall'8,3 % del Sud.

## **Al Centro, guida il Lazio. Bene anche Marche e Toscana**

Le imprese e gli Enti Pubblici del Centro esprimono il 28,8% del mercato italiano IT, con un ruolo predominante del Lazio che, grazie anche alla concentrazione della PA, è secondo nella classifica delle regioni per spesa informatica (IT), con 3,8 miliardi, pari al 19% del mercato nazionale. Va detto però che la spesa IT del Lazio è calata nel 2002 del 2,9%. Importante è il ruolo della Toscana che con una spesa di 1,2 miliardi (in calo dell'1,7% sul 2001) pesa per il 6,2% sul mercato nazionale. Brillano per dinamica le Marche, che con Lombardia e Veneto, è fra le tre regioni ad aver accresciuto la domanda di informatica nel 2002 (+1%), conquistando una quota di mercato nazionale del 2,3% (466 milioni).

Il rapporto tra spesa IT e PIL regionale conferma il primato del Lazio (3,7%) a livello nazionale, confermato anche da una spesa IT per occupato di quasi 1700 euro. Va comunque ricordato che il primato del Lazio consegue anche al fatto che gli investimenti IT sono attribuiti alla regione ove ha sede principale l'impresa o Amministrazione pubblica. E in effetti il Lazio, pur essendo secondo per quota di mercato, è solo quarto per percentuale di imprese presenti nel territorio (7,7%). Nel complesso, il Centro è l'area in cui si concentra il minor numero di imprese IT: il 19% del totale nazionale, nonostante la buona performance della Toscana (7,2% delle aziende nazionali del settore IT).

Nord Est: corre il Veneto, frena l'Emilia Romagna.

Le regioni del Nord Est esprimono il 21% del mercato nazionale con in testa il Veneto: oltre 1,7 miliardi, 8,6% del mercato nazionale e al 4° posto nella classifica delle regioni per spesa informatica). Il Veneto è la regione in assoluto più dinamica, con un tasso di crescita 2002 pari al 1,3% e con il record di crescita nel triennio 2000-2002 (+5,5% in media). Sempre sul lato della domanda frena invece l'Emilia Romagna, che pur mantenendo il 5° posto nella classifica nazionale per spesa IT, vede la domanda di IT in calo del -4,3% nel 2002 (pari a 1,6 miliardi) dopo aver già mostrato tassi di sviluppo modesti negli ultimi 3 anni e pari in media all'1,7%). Friuli Venezia Giulia e Trentino Alto Adige, rispettivamente con una quota della domanda nazionale pari al 2,2 e al 2,1 % si sono invece mossi sostanzialmente in sintonia con il mercato nazionale, con un calo della domanda del 2,5 e del 3,1 %.

Nel Nord Est si ritrovano valori oramai prossimi a quelli del Nord Ovest per gli indicatori chiave. Il rapporto tra spesa IT e PIL regionale è compreso in tutte le regioni tra 1,8 e 1,9%. La spesa IT per occupato è pari a 998 euro in Trentino A. Adige, a 850 euro circa in Friuli V. Giulia e attorno agli 840 nel Veneto e in Emilia Romagna. Buona nell'area anche la concentrazione delle imprese, pari a 14982 e cioè al 21% del totale nazionale. Veneto e Emilia Romagna fanno la parte del leone, con un numero di imprese pari rispettivamente al 9,3 e al 7,8% del totale nazionale. Ma è il Trentino Alto Adige a mostrare il tasso di natalità delle imprese più elevato e pari al 9,6 %.

## **Sud e Isole: si investe poco, ma cresce la voglia di impresa**

L'Italia meridionale presenta un primato doppio e contraddittorio: quello del mercato meno energico (13,2% della domanda nazionale, in calo del 4,1 % nel 2002) e quello della maggiore natalità netta delle imprese IT: 8,3% contro il 4,9% medio nazionale. Non mancano realtà di mercato interessanti, come quelle di Campania e Puglia (rispettivamente con il 4,5 e il 2,6% del mercato nazionale, e con un aggregato di circa 7800 aziende). Ma è al Sud che si trovano le cinque regioni (Molise, Abruzzo, Calabria, Sicilia e Sardegna) a più basso investimento in capitale tecnologico (tra lo 0,7 e l'1% di spesa IT sul PIL) e a più bassa spesa IT per occupato (fra i 330 e i 430 euro).

Un parziale riscatto è sul fronte dell'offerta. L'incremento dell'8,3% del numero di imprese IT nell'area e per il 2002 viene da dinamiche sostenute in tutte le regioni (salvo il Molise), con il record della Calabria (+11%). Il riscatto è tuttavia da considerarsi parziale. Il raffronto fra la quota di mercato dell'area e la quota di imprese sul totale nazionale conferma infatti seppure indirettamente, la presenza di un numero molto

elevato di microimprese, quindi anche tante aziende che non sempre hanno i mezzi per sostenere il proprio sviluppo.

La fonte delle tabelle è Assinform/Netconsulting

### Spesa It per regione 2000-2002 (in milioni di Euro)

Regione	2000	2001	D 2001/00	2002	D 2002/01
Lombardia	4.190,6	4.525,1	8,0%	4.550,5	0,6%
Piemonte	2.182,4	2.348,9	7,6%	2.252,5	-4,1%
Liguria	552,9	593,2	7,3%	547,2	-7,7%
Valle d'Aosta	60,1	64,9	7,9%	60,2	-7,1%
<b>Nord Ovest</b>	<b>6.986,0</b>	<b>7.532,0</b>	<b>7,8%</b>	<b>7.410,4</b>	<b>-1,6%</b>
Veneto	1.553,5	1.708,1	9,9%	1.730,3	1,3%
Trentino A A	413,2	438,6	6,1%	425,2	-3,1%
Friuli V.G.	415,2	456,5	9,9%	445,2	-2,5%
Emilia R	1.547,1	1.671,6	8,0%	1.600,2	-4,3%
<b>Nord Est</b>	<b>3.929,0</b>	<b>4.274,8</b>	<b>8,8%</b>	<b>4.200,9</b>	<b>-1,7%</b>
Toscana	1.152,2	1.266,7	9,9%	1.245,1	-1,7%
Marche	450,9	461,6	2,4%	466,0	1,0%
Umbria	248,2	264,4	6,5%	263,3	-0,4%
Lazio	3.644,8	3.921,4	7,6%	3.806,7	-2,9%
<b>Centro</b>	<b>5.496,0</b>	<b>5.914,1</b>	<b>7,6%</b>	<b>5.781,1</b>	<b>-2,3%</b>
Campania	872,2	956,3	9,6%	910,1	-4,8%
Abruzzo	177,1	194,1	9,6%	185,9	-4,2%
Puglia	488,5	530,8	8,7%	514,7	-3,0%
Molise	47,5	48,6	2,4%	45,6	-6,2%
Basilicata	84,6	86,6	2,4%	80,6	-6,9%
Calabria	203,8	218,0	6,9%	209,2	-4,0%
Sicilia	500,9	550,7	9,9%	534,3	-3,0%
Sardegna	173,6	172,0	-0,9%	162,9	-5,3%
<b>Sud e Isole</b>	<b>2.548,0</b>	<b>2.757,0</b>	<b>8,2%</b>	<b>2.643,4</b>	<b>-4,1%</b>
<b>Totale Italia</b>	<b>18.959,0</b>	<b>20.478,0</b>	<b>8,0%</b>	<b>20.035,8</b>	<b>-2,2%</b>

### Le regioni per quote di mercato per quote di mercato 2002

Regione	peso %
Lombardia	22,7%
Lazio	19,0%
Piemonte	11,2%
Veneto	8,6%
Emilia R	8,0%
Toscana	6,2%
Campania	4,5%
Liguria	2,7%
Sicilia	2,7%
Puglia	2,6%
Marche	2,3%
Friuli V.G.	2,2%
Trentino A A	2,1%
Umbria	1,3%
Calabria	1,0%
Abruzzo	0,9%
Sardegna	0,8%
Basilicata	0,4%
Valle d'Aosta	0,3%
Molise	0,2%

## Numero delle imprese attive, 2000-2002

Regioni	2000	2001	D01/00	2002	D 02/01
Lombardia	15.160	16.328	7,7%	16.829	3,1%
Piemonte	5.174	5.623	8,7%	5.812	3,4%
Liguria	1.776	1.878	5,7%	1.942	3,4%
Valle d'Aosta	166	181	9,0%	189	4,4%
<b>Nord Ovest</b>	<b>22.276</b>	<b>24.010</b>	<b>7,8%</b>	<b>24.772</b>	<b>3,2%</b>
Veneto	5.795	6.334	9,3%	6.556	3,5%
Trentino A A	999	1.112	11,3%	1.219	9,6%
Friuli V.G.	1.546	1.670	8,0%	1.721	3,1%
Emilia R	4.984	5.287	6,1%	5.486	3,8%
<b>Nord Est</b>	<b>13.324</b>	<b>14.403</b>	<b>8,1%</b>	<b>14.982</b>	<b>4,0%</b>
Toscana	4.668	4.978	6,6%	5.119	2,8%
Marche	1.633	1.743	6,7%	1.833	5,2%
Umbria	982	1.017	3,6%	1.070	5,2%
Lazio	4.670	5.177	10,9%	5.477	5,8%
<b>Centro</b>	<b>11.953</b>	<b>12.915</b>	<b>8,0%</b>	<b>13.499</b>	<b>4,5%</b>
Campania	4.009	4.421	10,3%	4.854	9,8%
Abruzzo	1.180	1.318	11,7%	1.449	9,9%
Puglia	2.395	2.710	13,2%	2.958	9,2%
Molise	218	249	14,2%	248	-0,4%
Basilicata	512	532	3,9%	559	5,1%
Calabria	1.322	1.543	16,7%	1.713	11,0%
Sicilia	3.587	3.976	10,8%	4.201	5,7%
Sardegna	1.640	1.823	11,2%	1.965	7,8%
<b>Sud e Isole</b>	<b>14.863</b>	<b>16.572</b>	<b>11,5%</b>	<b>17.947</b>	<b>8,3%</b>
<b>Totale Italia</b>	<b>62.416</b>	<b>67.900</b>	<b>8,8%</b>	<b>71.200</b>	<b>4,9%</b>

## Spesa IT/occupato 2002

Regioni	spesa IT per occupato (€)
Lazio	1.686
Piemonte	1.195
Valle d'Aosta	1.091
Lombardia	1.053
Trentino A A	998
Friuli V.G.	854
Veneto	844
Liguria	844
Emilia R	841
Toscana	774
Umbria	749
Marche	737
Campania	536
Basilicata	445
Molise	430
Puglia	427
Abruzzo	399
Calabria	389
Sicilia	386
Sardegna	302

## CRESCERE L'E-GOVERNMENT E DIVENTA BUSINESS

Per l'82% della popolazione adulta in Italia e-Government non è più una parola oscura, crescono i servizi online e il Ministero dell'Innovazione e delle Tecnologie Stanca sottoscrive una linea di credito di tre milioni di dollari per sviluppare l'e-Government nell'America Latina.

«È con l'e-Government, - ha precisato recentemente Lucio Stanca, che "lo Stato digitalizzato non si limita ad essere una "pompa aspirante" ma restituisce ai cittadini una contropartita significativa in termini di servizi moderni, on line. Per questo processo abbiamo coinvolto non solo la pubblica amministrazione centrale, ma anche gli enti locali con ben 138 progetti».

Una percezione dimostrata anche da due dati citati dal Ministro: nel 2002 i siti della Pubblica Amministrazione italiana hanno registrato la più alta crescita europea di navigatori, il 25% in più rispetto al 2001; in Italia cresce l'offerta di e-Government, come ha rilevato l'ultima classifica UE sulla qualità dei più importanti servizi pubblici on-line: dal 12° posto il nostro paese è salito al 9°, con una progressione del 20% in un anno.

In questa direzione Stanca ha ricordato la politica del Governo per lo sviluppo della Società dell'Informazione si basa su quattro aree di intervento: iniziative per i cittadini, la innovazione dei grandi sistemi pubblici in rete; la modernizzazione della Pubblica Amministrazione; interventi per la competitività delle imprese.

Il ministro Stanca ha reso noto che il recente bando per l'e-commerce e per l'interconnessione telematica nel settore tessile ha visto in un solo giorno (il 27 febbraio scorso) ben 13mila imprese presentare 7.500 progetti, per un valore totale di 743 milioni di euro e richieste di agevolazioni per 361 milioni di euro.

Per sostenere questo processo di innovazione Stanca con il ministro per le Attività Produttive ha appena firmato un protocollo che prevede incentivi alle imprese per sistemi ed infrastrutture di ICT; per sviluppare l'e-commerce e la digitalizzazione di distretti e filiere; per favorire l'accesso di piccole e medie imprese nel mercato della Pubblica Amministrazione, ove si fa sempre più uso alle forniture on-line.

Ma l'e-Government si trasforma in business, infatti, lo scorso marzo Lucio Stanca ha sottoscritto, per conto del Governo, una linea di credito di tre milioni di dollari con Enrique Iglesias, presidente della Inter-american Development Bank, per implementare i progetti del Governo italiano per la diffusione dell'e-Government in sette Paesi dell'area Latino-Americana e Caraibica.

L'iniziativa finanziaria si aggiunge alle altre due promosse in precedenza dal ministro Stanca con l'Undesa (Dipartimento Affari Economici e Sociali dell'ONU) e con la Banca Mondiale (Gateway Foundation).

«L'Italia - ha spiegato Lucio Stanca - intende estendere all'America Latina l'attuazione di un modello di e-Government che favorisca la realizzazione di pubbliche amministrazioni efficienti e trasparenti, che siano motore di sviluppo per la crescita sociale ed economica».

L'operazione finanziaria rientra quindi nel piano che l'Italia ha già varato per i Paesi in via di sviluppo per rendere disponibile ed estendibile un modello di riferimento di e-Government basato sulle migliori esperienze mondiali.

Nel quadro della fornitura di una sorta di "piano regolatore" di una moderna pubblica amministrazione digitalizzata, il ministro per l'Innovazione e le tecnologie, d'intesa con i colleghi degli Affari Esteri e della Funzione Pubblica, ha avviato una prima fase di partenariato con Albania (contabilità nazionale e strategia di sviluppo dell'e-Government), Giordania (contabilità nazionale ed e-Procurement), Mozambico (rete telematica di governo e catasto), Nigeria (contabilità e statistica nazionale) e Tunisia (in via di definizione). Ad oggi circa 20 paesi dei Balcani, Africa, America Latina e

Caraibi, Asia hanno chiesto di partecipare come beneficiari all'iniziativa "e-Government per lo sviluppo.

## **MENO PIRATERIA SIGNIFICA PIÙ LAVORO**

In Italia, secondo Idc, la riduzione di 10 punti percentuale entro il 2006 della pirateria comporterebbe un incremento del gettito fiscale di più di due miliardi di euro e la creazione di oltre 17mila posti di lavoro nel settore high-tech.

Nei Paesi Europei si tradurrebbe in una crescita del gettito fiscale di circa 23,3 miliardi di dollari e nella generazione di 250mila posti di lavoro nel settore high-tech. Questo è quanto emerge dal primo studio globale sull'impatto economico della pirateria mai realizzato finora. Lo studio Idc, commissionato da Bsa, ha valutato l'impatto del settore It in 57 Paesi di tutto il mondo e i benefici economici che ne deriverebbero attraverso l'inasprimento e il rafforzamento dell'applicazione delle regole che tutelano la proprietà intellettuale. I Paesi oggetto della ricerca compongono complessivamente il 98% del mercato IT mondiale.

Nonostante i vantaggi derivanti dalla riduzione della pirateria software si estendano a tutti i Paesi analizzati, alcuni ne beneficiano in misura maggiore rispetto ad altri. I Paesi in cui il tasso di pirateria è più basso o quelli che sono riusciti a ridurre in misura maggiore il fenomeno hanno già potuto verificare i benefici economici di una maggiore tutela della proprietà intellettuale. Ad esempio, il Regno Unito, il Paese europeo con il tasso di pirateria software più basso in assoluto, ha sperimentato tra il 1995 e il 2001 il tasso di crescita più elevato e la creazione di quasi 200mila nuovi posti di lavoro.

Per quanto riguarda l'Italia, se in quattro anni il nostro Paese riuscisse a ridurre di 10 punti percentuale l'attuale tasso di pirateria (45%), il settore IT potrebbe crescere del 50% raggiungendo un giro d'affari pari a 38,1 miliardi di dollari (42,5 miliardi di euro), creando nuove opportunità imprenditoriali e migliaia di nuovi posti di lavoro. I vantaggi economici ottenibili sarebbero pertanto significativi: Idc stima una crescita economica per otto miliardi di dollari (8,9 miliardi di euro), 17.742 nuovi posti di lavoro nel settore high-tech e un aumento del fatturato per l'industria locale It di oltre 6,4 miliardi di dollari (7,1 miliardi di euro). Complessivamente, questi incrementi aggiungerebbero oltre 1,8 miliardi di dollari (2 miliardi di euro) al gettito fiscale.

Anche altri Paesi che hanno ridotto la pirateria software di recente, come la Spagna, hanno registrato una forte crescita nel settore It. Con una riduzione del fenomeno nella misura di 16 punti percentuale dal 1996 a oggi, la Spagna si trova attualmente nella posizione ottimale per beneficiare di un'ulteriore espansione del settore It, complice anche la forte domanda del mercato interno. In Spagna, il settore It appare destinato a crescere nel periodo 2001-2006 a un ritmo tre volte maggiore di quanto accaduto tra il 1995 e il 2001. Similmente l'Irlanda, forte del tasso di riduzione più elevato dell'intera regione (28%), ha registrato negli ultimi anni il terzo tasso di crescita del settore IT.

Tra i primi 11 Paesi nel mondo che trarrebbero benefici dalla riduzione di 10 punti percentuale della pirateria informatica, sei fanno parte dell'Europa dell'Est, tra cui si distinguono: Russia, Ucraina, Bulgaria, Romania e Croazia. La crescita del settore It prevista spazia dal 60% nella repubblica Ceca e Slovacchia al 120% in Russia, dal 2001 al 2006.

«Con un tasso di pirateria a livello europeo che spazia dal 25 all' 87%, nove programmi software su 10 sono piratati. - ha sottolineato Yolanda Rios, Presidente di BSA Italia - Lo studio Idc evidenzia i vantaggi che deriverebbero dalla riduzione del fenomeno della pirateria. Da tempo siamo impegnati a collaborare con l'Unione Europea e i singoli Stati dell'Europa dell'Est allo scopo di incoraggiare l'inasprimento e il rafforzamento delle misure di protezione della proprietà intellettuale. Riteniamo che i governi debbano dare l'esempio varando programmi volti alla sensibilizzazione degli

utenti sulle responsabilità e i danni che la pirateria provoca all'innovazione informatica, ai titolari dei diritti e all'economia in generale».

## **QUANTO COSTA L'IGNORANZA INFORMATICA!**

E' stato stimato in 15,6 miliardi di Euro il danno che l'Italia subisce ogni anno per la scarsa preparazione della forza lavoro all'impiego delle tecnologie dell'informatica e delle telecomunicazioni. A questa cifra si dovrebbero aggiungere altri due miliardi se non fossero decollate iniziative non-profit di alfabetizzazione informatica come quelle per il conseguimento della certificazione ECDL (nota come Patente del Computer). Questi in estrema sintesi i dati emersi dalla prima indagine in Italia su "Il Costo dell'Ignoranza nella Società dell'Informazione", svolta da Aica – Associazione Italiana per l'Informatica e il Calcolo Automatico – in collaborazione con SDA-Bocconi, presentata all'Università Luiss di Roma nel corso del convegno, patrocinato dalla Commissione Europea e dal Ministro per l'Innovazione Tecnologica.

Lo studio Aica-SDA Bocconi ha preso spunto dalle analisi dell'Istituto nazionale di statistica della Norvegia che ha quantificato il tempo medio perso ogni settimana da un utente di pc non specialista in 171 minuti: 38 per aiutare i colleghi in difficoltà con il pc, 22 per problemi di stampa, altrettanti in attesa di aiuto, 14 in manovre errate d'accesso ai Data Base, 13 per tentativi impropri di accesso a Internet, 12 e 11 per problemi legati rispettivamente all'uso maldestro dell'e-mail e dei programmi di elaborazione testi e sei per problemi legati ai virus informatici.

E' rapportando i 171 minuti persi ogni settimana al tempo contrattuale, e al costo medio del lavoro degli utenti generici di informatica in Italia, che si ottiene il valore di 15,6 miliardi di euro indicato sopra.

A ben vedere, infatti, in Italia ci sono circa 6,7 milioni di lavoratori classificabili come utilizzatori generici di strumenti di informatica - quelli che li usano in modo non intensivo, mentre gli specialisti sono poco più di 2,5 milioni - che perdono 171 minuti la settimana per un totale complessivo di oltre 114,5 milioni di giornate di lavoro perse ogni anno. Quest'ultimo dato, al costo medio di 136 euro al giorno, porta appunto ai 15,6 miliardi di Euro dichiarati come costo dell'incompetenza informatica. Una stima del "costo dell'ignoranza" per dimensione d'azienda evidenzia, poi, che un'azienda con 10 utenti sostiene annualmente un costo di 23.310 euro, cifra che sale a 116.550 euro in aziende con 50 utenti, a 233.100 euro nelle aziende con 100 utenti, a 1.165.500 euro ove gli utenti sono 500.

Per ridurre gli oneri dell'ignoranza Ict è assolutamente necessario il coinvolgimento delle istituzioni e delle imprese. Certo, le imprese devono anche organizzarsi meglio e aggiornare in continuo le dotazioni informatiche, ma lo studio ha confermato che è la formazione la vera leva per aumentare l'autonomia e la produttività degli utenti di sistemi informatici. Nonostante questa evidenza – rimarca lo studio – l'informatica non è però, se non in casi particolari, disciplina curricolare nella scuola secondaria superiore in Italia. E come se non bastasse, anche nelle imprese risulta che in Italia l'incidenza degli addetti che ha ricevuto almeno un minimo di formazione in materia non supera il 18 per cento, contro il 28% per cento medio dei paesi europei, il 55,6% della Danimarca, il 49,2% della Finlandia e il 46,1% della Svezia. L'Italia è così al terzultimo posto nella graduatoria dei 15 paesi europei per incidenza della formazione di base informatica sulla forza lavoro.

L'ultimo dato evidenzia un grave ritardo del nostro Paese, che sembra sordo agli appelli lanciati dall'Unione Europea. Quest'ultima, definendo e avviando i piani di azione *e-Europe 2002* e *e-Europe 2005*, ha più volte ribadito che gli obiettivi di sviluppo quantitativo e qualitativo dell'occupazione si possono conseguire solo allineando le capacità della forza lavoro al nuovo contesto tecnologico. Unica parziale schiarita, sempre nel nostro Paese, è stata la pubblicazione delle *Linee guide del Governo per lo sviluppo della Società dell'Informazione* del Ministro per l'Innovazione

Tecnologica, nel quale si specifica l'importanza del riconoscimento oggettivo delle competenze, attraverso opportuni programmi di certificazione.

A quest'ultimo riguardo una notazione particolare merita la patente del computer o patente ECDL (European Computing Driving Licence), standard europeo di riferimento per la certificazione delle competenze di base nell'uso del computer. Nell'ampio panorama italiano della formazione informatica, la patente ECDL sta facendo eccezione. Essa sta infatti raggiungendo un significativo livello di diffusione (171.500 diplomati, 2.700 test center abilitati e 450.000 skill card - i libretti d'esame), e il risultato è oggi che l'Italia, su questo fronte, è seconda solo alla Gran Bretagna. Proprio questa dinamica ha consentito – secondo lo studio Aica-SDA Bocconi – di contenere i danni dell'incompetenza informatica di circa 2.000 milioni di Euro. Le stesse imprese italiane – che nel 71% dei casi risultano spendere appena lo 0,05% del fatturato in formazione – indicano di avere avuto benefici dal conseguimento dell'ECDL. Il 97% delle aziende manifatturiere ha indicato di avere riscontrato tangibili miglioramenti nella capacità d'uso degli strumenti informatici, anche se poi parte di esse (63%) lamentano la conseguente richiesta di aggiornamenti tecnologici o (45% dei casi) un aumento dell'uso del PC per fini personali. La conferma circa il recupero di produttività sul lavoro arriva poi direttamente anche dagli utenti, che nel 62% dei casi ha riscontrato di avere migliorato la qualità del lavoro svolto dopo il diploma. Importante è poi sottolineare la motivazione prevalentemente individuale (83% degli utenti) all'ottenimento dell'ECDL. Tale fattore è più che evidente anche presso la popolazione disoccupata (18% del totale diplomati) che nel 90% dei casi ha conseguito l'ECDL pagando personalmente i corsi di qualificazione.

## STORAGE? SÌ, GRAZIE

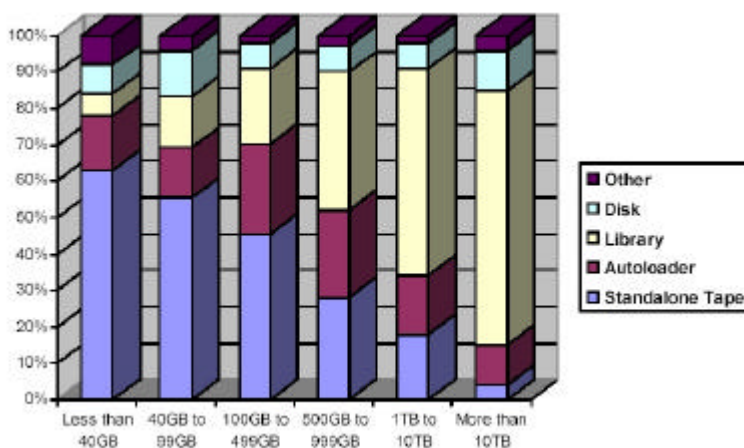
Nel 2007 il mercato dello storage, o archiviazione dei dati, raggiungerà i 28,9 miliardi di dollari; lo dice Idc. L'effervescenza del settore è confermata anche da uno studio di Quantum.

Lo studio di Idc evidenzia che, nonostante la cautela e le incertezze, le aziende continuano a investire in storage, tanto è vero che la società di ricerca prevede una crescita annuale mondiale di circa il 6,4 per cento; mentre negli Stati Uniti l'incremento dovrebbe essere del 6,1 per cento.

Cautela e budget limitati portano le aziende a investire solo in progetti mirati e non ad acquistare soluzioni di storage da tenere nel cassetto: in altre parole si acquistano solo strumenti e applicazioni per archiviare dati importanti o per ottimizzare l'organizzazione e di conseguenza ridurre i costi. Ogni investimento deve garantire rigorosamente un ritorno in termini economici od organizzativi.

Partendo proprio dalla necessità di ridurre i costi, ma, nel contempo, archiviare un numero sempre maggiore di dati e aggiornare i sistemi di storage, Quantum (società statunitense proprietaria e sviluppatrice della tecnologia DLTtape per il backup e l'archiviazione dei dati su supporti a nastri) ha recentemente effettuato una ricerca su un campione di oltre mille responsabili delle decisioni di acquisto di prodotti IT aziendali nei principali mercati europei: Gran Bretagna, Germania, Francia, Italia, Paesi Bassi e Spagna. Il campione era costituito da aziende di grandi dimensioni, con oltre 1000 dipendenti. Nella sola Italia, gli intervistati sono stati 100. I risultati della ricerca hanno dimostrato che il principale strumento utilizzato per il backup varia da azienda ad azienda, ma risulta chiaro che le società di grandi dimensioni in tutti i mercati europei continuano ad affidarsi ai nastri. In media, il 34% utilizza nastri stand-alone, il 31% librerie a nastro, il 19% autoloader e solo il 7% si affida agli hard disk. (\*)

I risultati dimostrano che in Europa in media oltre l'80% delle organizzazioni che utilizza tecnologie a nastro di fascia mid-range come mezzo primario per il backup si affida alla piattaforma DLTtape.



La capacità media dei sistemi delle aziende analizzate andava da 100 GigaByte a 499 GigaByte. Nonostante le dimensioni, solo il 5% delle organizzazioni aveva a disposizione una capacità di oltre 10 TeraByte. La Germania si è rivelata la prima in assoluto, con il 10% delle organizzazioni con oltre 10 TeraByte di capacità a disposizione.

In tutti i Paesi analizzati esiste una relazione tra il mezzo utilizzato per il backup e la capacità. Nelle organizzazioni con un massimo di 499 GigaByte di capacità di storage, il nastro stand-alone è la soluzione prescelta per il back-up e l'archiviazione, con una quota non inferiore al 50%. Nelle aziende con capacità maggiore, l'enfasi si sposta sulle librerie a nastro, a conferma che le organizzazioni stanno sempre più optando per soluzioni automatiche per la gestione di volumi di dati in forte crescita.

Le ragioni che spingono le aziende a conservare i dati si sono rivelate molteplici. I risultati indicano che, a livello europeo, le principali motivazioni alla base dell'archiviazione dei dati sono per il 69% determinate dalle policy aziendali. Tuttavia, ben il 35% degli intervistati – sempre a livello europeo - afferma di effettuare l'archiviazione di dati per ottemperare agli obblighi di legge nazionali, il 18% per rispondere alle normative dell'Unione Europea e il 17% per le normative di settore. Significative tendenze emergono inoltre dai tempi di conservazione dei diversi tipi di dati. I dati finanziari, ad esempio, vengono conservati in media per 5-14 anni, mentre i dati relativi alle Risorse Umane per 5-15 anni e oltre. I dati relativi a clienti e fornitori sono anch'essi considerati importanti, con una media di conservazione che va dai 5 ai 10 anni. Non sorprende invece che file personali ed e-mail vengano conservati in media per un anno o meno.

(\*) La somma delle percentuali indicate può non dare 100 poiché tutti i valori sono arrotondati all'unità.

