

## IL CLIENTE PRIMA DI TUTTO: SONO OTTO I CONTACT CENTER DEL MONDO RICONOSCIUTI PER L'INNOVAZIONE NEL CUSTOMER SERVICE

Che cosa hanno in comune una banca di Melbourne e un'organizzazione sanitaria di Firenze con una società di telecomunicazioni con sede negli Stati Uniti? Tutte e tre sono state riconosciute tra le più innovative organizzazioni in termini di servizio al cliente per il 2005, premiate per l'avanzato uso di tecnologie da un gruppo di 22 esperti specializzati in customer service.

Il panel ha scelto CartaSi, il principale fornitore di carte di credito in Italia con 880 banche e 7,5 milioni di carte in attivo, quale azienda più innovativa in assoluto. Ognuna delle altre sette realtà è stata premiata per l'innovazione. Selezionate tra 100 candidati, i rappresentanti delle aziende finaliste si sono recati a San Francisco o a Parigi per fare la propria presentazione alla giuria composta da analisti di Yankee Group, Forrester Research, Gartner, Ovum e Datamonitor.

Genesys Telecommunications Laboratories Inc., filiale indipendente di Alcatel (NYSE: ALA, Paris: CGEP.PA), e sponsor dell'evento, ha chiesto a ognuno degli 8 finalisti di dimostrare il modo in cui la tecnologia è stata utilizzata per offrire vantaggi sia ai clienti che all'azienda stessa.

I criteri di valutazione sono stati:

- utilizzo del multimedia per fornire un'esperienza cliente coerente su tutti i canali
- collegamento di dipartimenti o strutture diversi per fornire vantaggi ai clienti
- adozione di metriche innovative per valutare le prestazioni degli operatori
- uso di informazioni sul cliente per ottimizzare il customer service
- connessione del contact center con partner e altri per garantire un'esperienza completa
- creazione di interessanti vantaggi di business nel contact center che vanno oltre le tradizionali transazioni del contact center

**CartaSi** – il principale fornitore di carte di credito in Italia ottiene il massimo riconoscimento

Grazie alla propria soluzione di contact center IP, CartaSi è stata in grado di migliorare il customer service, ottimizzando al tempo stesso l'amministrazione delle diverse location e la possibilità di gestire più di 20.000 chiamate al giorno. Data la natura competitiva del settore delle carte di credito, CartaSi era alla ricerca di nuove modalità per implementare servizi informativi. Attraverso il sistema IP, l'azienda è in grado di supportare voce e dati sulle stesse connessioni e, sfruttando questa innovativa tecnologia, offre servizi aggiuntivi ai propri clienti, tra cui messaggi SMS. Per esempio, i soci hanno la possibilità di combattere le frodi confermando le transazioni in base a una soglia predefinita con un messaggio SMS che ricevono sul proprio cellulare. Utilizzando questo sistema, CartaSi può inoltre supportare nuovi servizi quali le immagini sui telefoni 3G. Questa tipologia di servizi sta cambiando la visione di come i clienti interagiscono con l'azienda.

I finalisti dell'innovazione nel customer service

**ANZ Bank** – Con sede a Melbourne in Australia, ANZ Bank è una delle cinque più grandi e fiorenti aziende australiane ed è divenuta la principale banca della Nuova Zelanda. ANZ è diventata una delle aziende più altamente percepite da parte dei clienti grazie soprattutto all'investimento sul personale e la tecnologia per le attività di contact center. ANZ ha migliorato il tasso di soddisfazione della clientela del 40%, riducendo al tempo stesso i costi di quasi il 30% e trasformando il contact center in un modello di efficienza che ha ottenuto premi e riconoscimenti da parte del governo australiano e da diversi gruppi di consumer e contact center. L'utilizzo automatizzato e l'indirizzamento intelligente delle informazioni sui clienti applicato in ANZ ha eliminato numerose problematiche tra cui la necessità di chiedere più volte i dati del conto corrente.

**AT&T** – Una delle più grandi holding di telecomunicazioni del mondo e la più importante degli Stati Uniti, AT&T si è trovata a dover trasformare completamente il proprio customer service. AT&T ha implementato un'iniziativa istituzionale denominata 'Contact Center Transformation Program' (CCTP) che prevedeva la

trasformazione del contact center attraverso l'implementazione a livello aziendale di un'unica infrastruttura tecnologica e di processi di business basata su standard. Il programma CCTP ha migliorato il customer service, ridotto il numero di chiamate indirizzate in maniera errata e dato spazio a nuove tecnologie vocali per il self-service. Oltre a ottimizzare il servizio, AT&T ha integrato un maggior numero di offerte quali Internet DSL ad alta velocità, voce su telefonate urbane e intercontinentali e servizi di pubblicazione di directory. La sfida che AT&T doveva affrontare era legata all'elevato numero di customer contact center che gestivano quasi 3 milioni di interazioni al mese presso oltre 100 siti localizzati nelle regioni dell'ovest e del sud-ovest degli Stati Uniti. In un ambiente così esteso, ad AT&T è stata riconosciuta la capacità di migliorare il servizio ai clienti e, al tempo stesso di aver integrato diverse linee di business e creato interessanti vantaggi di business.

**Centro Servizi Montedomini** – Il Centro Servizi Montedomini di Firenze è una realtà statale dedicata alla cura degli anziani che offre servizi sanitari d'emergenza, riabilitazione, e assistenza sociale e sanitaria ad anziani e disabili. Al fine di potenziare accesso, controllo delle spese e ridurre il numero di ospedalizzazioni e interventi urgenti, il Centro ha messo a punto il progetto di Telemedicina che utilizza video contact center per fare le diagnosi e monitorare i pazienti senza che il malato debba recarsi presso il Centro Montedomini. Grazie al video contact center, Montedomini è stata in grado di fornire un accesso molto più ampio – a oltre 2.000 pazienti – fornendo una piattaforma con la quale gli anziani si trovano a proprio agio. E' infatti possibile utilizzare video e voce per monitorare, effettuare chiamate d'emergenza e check-up programmati.

**Groupama** – Fondata alla fine del diciannovesimo secolo per fornire copertura assicurativa al settore agricolo, Groupama è la principale mutua assicurativa in Francia con 8 milioni di clienti e oltre 33.000 dipendenti in 10 paesi. Nel 2005, l'azienda ha lanciato un ambizioso programma per utilizzare la tecnologia IP al fine di collegare in modo efficace diversi contact center situati a Lione. Il contact center IP virtuale permette a Groupama di ottimizzare le relazioni con la clientela su siti multipli, riducendo al tempo stesso il costo dei servizi. Contemporaneamente, adottando gli standard IP SIP aperti, l'azienda ha ottenuto notevoli vantaggi di business permettendo al contact center di utilizzare Internet e i softphone per ridurre i costi operativi e quelli dei dispositivi futuri.

**Swedbank** – Swedbank è un noto gruppo bancario dell'area baltico-scandinava con 8,4 milioni di clienti retail e 396.000 aziende clienti in Svezia, Estonia, Lituania e Latvia. Il gruppo ha implementato un sofisticato sistema clienti multicanale - che comprende banca telefonica ed email, posta elettronica sicura, fax in ingresso - attraverso diverse regioni e business unit con un unico sistema IVR integrato. Il 90% delle chiamate sono di tipo self-service. Se un cliente invia un messaggio di posta elettronica, il tempo di risposta massimo è passato da 24 a 4 ore e anche la qualità delle risposte è aumentata. I clienti danno a Swedbank un tasso di soddisfazione di 4,4 su una scala da 1 a 5.

**Vanguard** – The Vanguard Group, con sede a Valley Forge in Pennsylvania, è il secondo fondo mutualistico del paese e uno dei principali fornitori di fondi pensionistici che gestisce oltre 910 miliardi di dollari in fondi, di cui 270 miliardi di dollari in piani pensionistici sponsorizzati da aziende. Vanguard offre 130 fondi agli investitori americani e oltre 40 fondi aggiuntivi in altri mercati. L'azienda ha affrontato svariate problematiche legate al servizio clienti relative all'integrazione di self-service, web e posta elettronica, tra cui un sofisticato sistema che bilancia l'esigenza di servizi automatici e servizi assistiti. I clienti possono immediatamente uscire dal sistema IVR per parlare con un operatore e ottenere che la propria chiamata venga indirizzata all'agente più adatto, permettendo a Vanguard di offrire attenzione personalizzata alle interazioni a più alto valore. L'azienda è inoltre in grado di permettere ai propri operatori di trovare i dati sui clienti rapidamente per anticipare le richieste e ridurre le attività ripetitive.

**Wells Fargo** – Wells Fargo è una società che offre servizi finanziari diversificati su banche, assicurazioni, investimenti, mutui agli oltre 23 milioni di clienti presso i suoi 6.200 punti vendita, Internet e altri canali distributivi negli Stati Uniti e in altri paesi. Con sede a San Francisco, l'azienda è decentralizzata, per cui ogni punto vendita locale opera indipendentemente per soddisfare le esigenze finanziarie del cliente. Wells Fargo ha utilizzato la tecnologia Genesys per creare un unico hub di servizi al cliente che unisce diverse



unità operative e servizi e integra una vasta gamma di infrastrutture e PBX. Per migliorare la soddisfazione della clientela, Wells Fargo ha ridotto la necessità di trasferire le chiamate tra diverse strutture e ha identificato tipologie di cliente specifiche per indirizzarle in modo rapido ed efficace al sito e all'operatore più adatti. Wells Fargo è oggi nel secondo dei tre anni previsti per il progetto di infrastruttura del contact center volto a connettere 9 unità indipendenti utilizzando il software per migliorare le opportunità di cross-sell, aumentare la soddisfazione dei clienti e la fidelizzazione.

## **SICUREZZA INFORMATICA NELLA PA: PRESENTATA L'ATTIVITÀ DI GOVCERT**

Il GovCERT - unità del Cnipa a supporto alla PA per le problematiche connesse alla gestione degli attacchi e degli incidenti informatici - ha illustrato il consuntivo della propria attività ai rappresentanti delle 18 amministrazioni alle quali, per ora, rivolge la propria azione. Dall'inizio del 2005 il GovCERT ha avviato relazioni con 32 amministrazioni, ha prodotto oltre 100 bollettini per segnalare gravi vulnerabilità e la presenza in rete di malware ad alto rischio. Inoltre ha individuato 22 tentativi di modifica di siti web da parte di soggetti non autorizzati) e ha definito 3 protocolli di intesa. Il GovCERT ha annunciato nuovi servizi fra i quali l'attivazione entro luglio 2006 di un Contact Center e di un proprio sito web. Nel corso dell'incontro il GovCERT ha presentato inoltre dati e tendenze registrati nel 2005 in materia di minacce informatiche (scoperte oltre 3.700 nuove vulnerabilità e rilevata la presenza in rete di più di 20.000 fra virus di tipo Win32 e worm) e ha illustrato gli standard emergenti per la valutazione delle vulnerabilità e la nomenclatura dei malware. Infine ha esposto il programma del Gruppo di lavoro che si pone come obiettivo di definire le linee guida per la sicurezza, come previsto dal DPCM del 16 gennaio 2002.

I fattori di crescita ed evoluzione dell'ICT, con particolare riguardo allo sviluppo di reti di interconnessione tra i sistemi informativi, e la sua diffusione in uno spettro di applicazione sempre più vasto impongono una rigorosa attenzione agli aspetti legati alla sicurezza. Questo fattore vale per tutto lo scenario delle applicazioni informatiche e di telecomunicazioni, in particolare per le pubbliche amministrazioni. La diffusione dell'utilizzo delle reti presenta ormai fattori di crescita esponenziali e le applicazioni su reti aperte sono diventate una realtà non più esclusiva del mondo imprenditoriale, bensì una necessità gestionale e di colloquio delle PA, tra loro, con le imprese, con i cittadini. Internet sta divenendo sempre più il sistema di scambio di informazioni, di accesso alle grandi banche dati, di esecuzione di transazioni e disposizioni finanziarie, di sviluppo di attività professionali. Parallelamente si sta evidenziando anche la sua fragilità. In questo scenario la sicurezza informatica deve essere un elemento fondamentale nel processo di avvicinamento, tramite la tecnologia, del cittadino e delle istituzioni private alla pubblica amministrazione.

### **Il GovCERT.IT**

La sicurezza informatica rappresenta un elemento essenziale nell'organizzazione e gestione dell'infrastruttura ICT di ciascuna amministrazione, sia al suo interno, sia in relazione ai servizi resi a cittadini e imprese e, più in generale, nel piano di attuazione dell'e-government. Su proposta del Comitato tecnico nazionale per la sicurezza informatica e delle telecomunicazioni nelle Pubbliche Amministrazioni, il Cnipa ha costituito al proprio interno, nel corso del 2004, l'unità di prevenzione e supporto alla PA centrale per le problematiche connesse alla gestione degli attacchi e degli incidenti informatici, denominato "GovCERT", affidandone la direzione a Gianluigi Moxedano.

## ITALIA, TERRA DI SANTI, POETI E RICERCATORI

Il luogo comune che vede il nostro Paese storicamente poco votato alla ricerca scientifica e tecnologica più innovativa sta, seppur lentamente, lasciando il posto ad un nuovo e più confortante scenario, in cui finalmente il made in Italy sta acquistando credibilità a livello internazionale.

Negli ultimi anni, infatti, la ricerca accademica si è sviluppata notevolmente, soprattutto nei settori a maggiore impatto innovativo - prime tra tutte le biotecnologie e le nanotecnologie - dando vita a centri e parchi scientifici di assoluta qualità; anche se con un certo ritardo rispetto ai Paesi leader (Stati Uniti su tutti), l'Italia punta quindi a recuperare la propria competitività concentrandosi sulle tecnologie più innovative, quelle destinate ad entrare sempre più nella nostra vita di tutti i giorni. E lo fa potendo contare su un punto di forza determinante: il rapporto tra qualità e costo della ricerca, che è uno dei più favorevoli se confrontato con la media europea e americana.

Certo, non è il caso di lasciarsi andare ad eccessivi trionfalismi: i finanziamenti statali per la ricerca biotecnologica e nanotecnologica sono ancora piuttosto limitati e l'iniziativa dei privati spesso non è sufficiente a garantire le risorse necessarie per competere ai massimi livelli. È necessario investire di più e farlo subito, anche perché i Paesi cosiddetti emergenti (Cina e Corea del Sud in primis) in realtà sono già emersi da un pezzo, per non parlare delle realtà ormai ampiamente consolidate come India e Israele.

Senza dimenticare il fatto che la ricerca fine a se stessa non è sufficiente per competere nel mercato attuale: è necessario un trasferimento delle conoscenze in campo industriale che conduca a risultati economici concreti. Sotto questo aspetto in Italia c'è ancora molto da lavorare, dato che il mondo imprenditoriale e quello accademico spesso non comunicano a sufficienza, e i risultati della ricerca scientifica tendono a rimanere confinati nei laboratori senza tradursi in business.

Proprio per colmare questo gap di comunicazione, ITER - società milanese attiva dal 1989 nel campo dell'innovazione - ha dato vita a bioforum e nanoforum, eventi finalizzati al trasferimento tecnologico e culturale tra il mondo scientifico e quello imprenditoriale.

### Bioforum

Bioforum ([www.bioforum.it](http://www.bioforum.it)) è una Conference&Exhibition nata nel 2004 per favorire l'incontro tra la ricerca biotecnologica e l'impresa innovativa promuovendone le potenziali opportunità di business; l'edizione 2006 di bioforum si svolgerà il 19 e 20 settembre presso l'Università Statale di Milano.

L'evento coinvolgerà i diversi soggetti che operano in vario modo per lo sviluppo del settore: Ricercatori sia del mondo accademico sia di quello industriale, Rappresentanti di Enti, Istituti di Ricerca, Aziende, Spin-off universitarie, Associazioni di categoria, Fornitori di servizi (Studi Legali, Uffici di Trasferimento Tecnologico, Uffici di consulenza manageriale...), Analisti Finanziari e Rappresentanti Istituzionali: un importante momento di aggregazione per lo sviluppo dell'impresa italiana, che si concretizza in un forum sempre più votato alla internazionalizzazione, caratterizzato da un'offerta di servizi che raccolgono le nuove sfide della ricerca biotecnologica ma, al tempo stesso, valorizzano le soluzioni promosse dal mondo imprenditoriale biotech.

Oltre ad un programma di convegni specializzati (ma non specialistici), articolato nelle aree tematiche Salute, Agrofood, ICT, Servizi, Finanza e Biobusiness, bioforum si articolerà in un'area espositiva per dare visibilità alle applicazioni e ai servizi innovativi progettati dalle imprese del settore; Punti di Presenza ed Aree Poster per promuovere nuove idee, ricerche o soluzioni tecnologiche da parte di soggetti interessati; Workshop in cui saranno presentati progetti di ricerca europei e nazionali del settore biotech, aziende innovative, parchi e incubatori tecnologici.

Inoltre, la rinnovata intesa con IRC Lombardia permetterà di organizzare incontri one-to-one su misura (partnering event), coinvolgendo aziende e Istituti di Ricerca nazionali e internazionali.

Bioforum si candida quindi a diventare il palcoscenico principale in Italia per il mondo biotech, il luogo ideale in cui presentare la propria attività e sviluppare nuovi business.

Dato il successo ottenuto nelle due precedenti edizioni, l'obiettivo principale di bioforum 2006 è quello di allargare i propri orizzonti oltre i confini nazionali diventando una manifestazione di respiro internazionale, ed



è proprio in quest'ottica che l'organizzazione sta approfondendo il proprio impegno, definendo numerose sinergie volte a favorire la partecipazione di delegazioni e aziende estere. È stato infatti concluso un importante accordo di collaborazione con Biotech-net (network di dieci Camere di Commercio all'estero) che garantirà la presenza in manifestazione di numerose aziende straniere.

Il valore dell'iniziativa bioforum ha già incontrato la fiducia di diversi soggetti, pubblici e privati, nazionali e non, che hanno promosso la qualità dell'iniziativa attraverso la garanzia del proprio patrocinio, favorendo collaborazioni e cooperazioni in ambito tecnico-scientifico e impegnandosi nella sponsorizzazione dell'evento presso il proprio network di utenza.

È infine da segnalare tra le novità di quest'anno la costituzione di un Comitato d'Onore, presieduto dal Prof. Santi (Presidente del Comitato Nazionale per la Biosicurezza e le Biotecnologie della Presidenza del Consiglio dei Ministri) e composto da numerose autorità del settore, che contribuirà ad aumentare ulteriormente il prestigio della manifestazione.

#### **Nanoforum**

In seguito ai positivi risultati realizzati lo scorso anno, la Sede Bovisa del Politecnico di Milano ospiterà nei giorni 27 e 28 Settembre 2006 la seconda edizione di nanoforum ([www.nanoforum.it](http://www.nanoforum.it)), Conference&Exhibition dedicata alle micro e nanotecnologie. La location accademica, riconfermata insieme alla collaborazione del Politecnico di Milano, rappresenta il luogo ideale per realizzare l'obiettivo che nanoforum dichiara apertamente: far incontrare i rappresentanti della ricerca e dell'impresa più innovativa. Il mercato richiede infatti un sistema manageriale sempre più avanzato e flessibile per gestire le attività di ricerca e le applicazioni industriali ad esse connesse, attraverso servizi di trasferimento tecnologico che favoriscano il processo di innovazione (soprattutto nelle PMI) e di finanziamento e promozione. In questo, l'Italia accusa un certo ritardo rispetto ad altri partner europei.

Considerando il grado di innovazione di un Paese e la sua capacità di evolversi come fattori determinanti per la sua competitività, soprattutto a livello internazionale, nanoforum vuole promuovere il mondo delle micro e nanotecnologie - a partire dalla riconosciuta qualità della ricerca e del potenziale produttivo del nostro Paese - in modo che il settore raggiunga in breve un più alto grado di maturità e di fattibilità produttiva.

Come le microtecnologie, conosciute e utilizzate in numerosi settori della ricerca e della produzione già da qualche tempo, anche le più recenti nanotecnologie iniziano a lasciare i laboratori di ricerca per tradursi in applicazioni industriali; si preannuncia così una vera rivoluzione dell'infinitamente piccolo, in cui la realizzazione di nuovi prodotti e l'innovazione di processi tradizionali in diversi settori determinerà importanti cambiamenti nella vita di tutti i giorni: tessuti umani ingegnerizzati, nuovi sistemi per il rilascio mirato dei farmaci, vernici antipolvere e anti-graffio, fibre tessili con schermo UV, cementi trasparenti sono già oggi il risultato di applicazioni integrate di principi biologici, leggi fisiche e know-how chimico nella realizzazione di nuovi materiali e dispositivi, progettati a partire dalla dimensione nanometrica.

Il settore richiederà quindi il coinvolgimento integrato di diverse discipline tecnico-scientifiche (life sciences, fisica, chimica, ingegneria, informatica) imponendo un contatto stretto tra i diversi operatori. Non solo ricercatori, ma anche imprenditori, esperti istituzionali e consulenti industriali nel settore del technology transfer coinvolti nella gestione e produzione di applicazioni industriali innovative saranno chiamati a supportare la nuova frontiera della ricerca scientifica.

L'integrazione, in uno stesso contesto, di tutte queste diverse competenze al servizio dell'innovazione nel settore delle micro e nanotecnologie è l'obiettivo che nanoforum vuole raggiungere, riconfermando il successo della prima edizione e ampliando nello stesso tempo il network dei contatti tra gli operatori del settore.

Nel corso dei convegni alcune tra le più importanti personalità nazionali intervengono con testimonianze dal mondo della ricerca e dell'industria, considerando in particolare le case history di successo di spin-off universitarie e dei propri rappresentanti, ricercatori che si sono rivelati estremamente capaci anche nel



processo di commercializzazione delle proprie idee, grazie al supporto di investitori, studi legali e uffici di trasferimento tecnologico.

Le presentazioni saranno così suddivise in scientifico-applicative e di servizio: ricercatori e imprenditori illustreranno idee e applicazioni industriali nei settori della medicina; materiali strutturali; materiali funzionali; sensori; micro e nanodispositivi; strumentazione; trasporti; ambiente ed energia.

## **PRIVACY: IL GARANTE CHIEDE PIÙ VIGILANZA SU BANCHE DATI E PIÙ POTERI**

L'Autorità per la protezione dei dati personali, composta da Francesco Pizzetti, Giuseppe Chiaravalloti, Mauro Paissan e Giuseppe Fortunato, presenta la Relazione sul nono anno di attività e sullo stato di attuazione della normativa sulla privacy.

La Relazione traccia il bilancio del lavoro svolto dall'Autorità rispetto ai numerosi settori nei quali è stata necessaria una azione di intervento e regolazione a difesa dei diritti fondamentali delle persone e attraverso la quale il Garante ha proseguito la costruzione di una autentica cultura della protezione dei dati personali.

### L'attività del Garante

L'attività dell'Autorità nel corso del 2005 è stata caratterizzata dal grande impegno posto nella regolazione di ampi settori della vita sociale ed economica, ma anche nel potenziamento dell'azione di accertamento e verifica del rispetto delle norme a tutela di tutti i cittadini.

I principali interventi hanno riguardato: le comunicazioni elettroniche, le intercettazioni, le grandi banche dati pubbliche e private, Internet, il credito al consumo, la riservatezza nelle strutture sanitarie, la propaganda elettorale, la scuola, il controllo dei lavoratori, la grande distribuzione, il settore alberghiero, la videosorveglianza, il diritto di cronaca, la vita condominiale, il recupero crediti.

L'Autorità ha posto ancora maggiore attenzione alle enormi possibilità offerte dalle nuove tecnologie di raccolta e conservazione di dati personali, alla necessità della messa in sicurezza delle banche dati, al ricorso crescente ai dati biometrici e al potenziale uso indiscriminato delle informazioni più delicate relative alle persone, come i dati genetici.

Grande rilievo ha assunto, sotto l'impulso del nuovo Collegio, l'iniziativa promossa nei confronti della Pubblica amministrazione che ha consentito di fare recuperare ai soggetti pubblici il ritardo accumulato nella predisposizione dei regolamenti sul trattamento dati sensibili e giudiziari e dare vita ad un nuovo rapporto con i cittadini.

Non è mancata un'azione di promozione della privacy come "valore aggiunto" per le imprese al fine di instaurare un rapporto nuovo con utenti e consumatori e alla funzione che la protezione dei dati può svolgere, in quanto risorsa ed elemento qualitativo, nell'economia del mercato globale.

### Le cifre

Nel solo 2005 l'Autorità ha adottato 724 provvedimenti collegiali che hanno riguardato anche la trattazione di 634 ricorsi. Considerando anche alcuni casi trattati nell'anno e definiti più di recente, ha risposto a 364 quesiti e a 1633 segnalazioni e reclami. Ha dato 31 pareri su atti normativi del Governo e ha approvato 61 schemi di regolamento sul trattamento dei dati sensibili nella P.A.

I provvedimenti generali sono stati più di 100, fra i quali il rinnovo di sei autorizzazioni generali.

Nell'ambito della complessiva attività di accertamento e controllo, le ispezioni dimostrano un forte incremento: 200 nel corso del 2005 e 145 nel primo semestre 2006.

Sono state contestate 94 sanzioni amministrative ed effettuate 10 denunce all'autorità giudiziaria.

Circa 12.000 le notificazioni al Garante sull'avvio, la modifica e la cessazione di trattamenti di dati personali per i soli casi espressamente previsti dal Codice (dati genetici, dati biometrici, dati sullo stato di salute trattati a fini di procreazione assistita, dati trattati a fini di selezione del personale, dati volti ad analizzare scelte di consumo etc.).

Gli interventi più rilevanti



Gli interventi più rilevanti hanno riguardato:

pubblica amministrazione (regolamenti sull'uso dei dati sensibili, gestione data base anagrafici, accertamenti fiscali e tributari, videosorveglianza);  
nuove tecnologie (raccolta ed uso di impronte digitali, passaporto elettronico, web cam, etichette intelligenti – Rfid);  
giornalismo e informazione (cronache giudiziarie, privacy dei personaggi pubblici, tutela dei minori, dati sullo stato di salute); telecomunicazioni (intercettazioni, conservazione dati di traffico, tabulati telefonici, nuovi elenchi telefonici, servizi non richiesti, videofonini, Sms, Tv interattiva);  
Internet (Spamming, motori di ricerca, sanità on line, diritto all'oblio);  
marketing (informativa e consenso, "profilazione" a fini commerciali dei clienti, telefonate e fax indesiderati, "carte di fedeltà");  
sanità (riservatezza nelle strutture sanitarie, banche dati del Dna, monitoraggio della spesa, diffusione dati sanitari su siti Internet, procreazione assistita);  
rapporto di lavoro (navigazione in Internet e controllo dei lavoratori, agenzie per l'impiego, sistemi di rilevazione biometrica, Borsa lavoro);  
attività giudiziarie e di polizia (Ced del Dipartimento di p.s., carta multiservizi giustizia, informatica giuridica);  
associazioni e movimenti politici (decalogo su propaganda elettorale, liste elettorali);  
ordini professionali (semplificazioni per avvocati e notai, regolamenti sull'uso dei dati sensibili e giudiziari);  
scuola e università ("Portfolio", scrutini e voti scolastici, preiscrizioni informatiche all'università);  
vita sociale (radiotaxi, condomini, recupero crediti, raccolta differenziata rifiuti urbani);  
sistema impresa (trasferimento di dati all'estero, misure di sicurezza);  
sistema bancario e assicurativo (credito al consumo, e-banking, identificazione dei clienti agli sportelli, sistemi di rivelazione di immagini e impronte digitali, accesso alle perizie medico-legali).

I codici deontologici

Dopo la pubblicazione del codice deontologico dei giornalisti (1998), di quello per storici ed archivisti (2001), di quello sulla ricerca statistica pubblica (2002), sulla ricerca statistica privata (2004), è entrato in vigore nel 2005 il codice di deontologia sul credito al consumo, che ha fissato le regole per la comunicazione e la conservazione dei dati nei sistemi informativi gestiti da privati conosciuti come "centrali rischi" private.

Sono proseguiti i lavori con le categorie interessate per la predisposizione dei codici di buona condotta riguardanti settori di grandissima rilevanza: Internet, investigazioni difensive, rapporto di lavoro, direct marketing.

L'attività internazionale

In ambito internazionale, il Garante ha condotto una sua azione significativa innanzitutto all'interno del Gruppo che riunisce le Autorità garanti europee, contribuendo alla definizione di pareri su questioni come la geolocalizzazione, la proprietà intellettuale, l'uso delle Rfid, la sanità elettronica.

Nel 2005 il Gruppo ha avviato un più intenso rapporto di collaborazione con la Commissione e con il suo vice presidente e responsabile del settore Libertà, sicurezza e giustizia. Grande attenzione è stata posta allo scambio di dati a fini di cooperazione giudiziaria e di sicurezza, in particolare per quanto riguarda l'istituzione di un nuovo sistema informativo (Sis II) destinato a sostituire l'attuale sistema informativo Schengen e il sistema dei visti per soggiorni di breve durata (sistema Vis).

Riguardo alla conservazione dei dati di traffico telefonico, la c.d. "data retention", nel 2005 il Gruppo dei Garanti Ue ha adottato un parere coordinato dal Garante italiano sulla proposta di direttiva poi varata dalla Commissione europea, nel quale si sono richieste precise garanzie a tutela dei cittadini europei.

Sempre all'interno del dibattito sugli equilibri tra sicurezza e privacy, va sottolineato in particolare l'impegno dei Garanti Ue riguardo al trasferimento dei dati dei passeggeri europei alle autorità doganali di Paesi non appartenenti all'Ue. Questione ritornata all'attenzione delle istituzioni europee dopo il recente annullamento, da parte della Corte di Giustizia Europea, degli strumenti normativi adottati dal Consiglio e dalla



Commissione per rendere legittimo il trasferimento alle autorità statunitensi dei dati contenuti nelle schede nominative, il c.d. Pnr (Personal Name Record).

Il Garante italiano è stato presente alla Conferenze internazionali delle Autorità di protezione dei dati (Montreux, Madrid, Budapest, Varsavia) ed ha partecipato ai lavori del gruppo che in seno all'Ocse si occupa dei temi legati alla privacy.

La trascrizione completa della relazione del Garante è disponibile a questo link:  
<http://www.garanteprivacy.it/garante/navig/jsp/index.jsp?folderpath=Attivit%E0+dell%27Autorit%E0%2FRelazioni+annuali+al+Parlamento%2F2005>



## **PORTALE IMPRESE: SIGLATA LA CONVENZIONE TRA MINISTERO PER LO SVILUPPO ECONOMICO E CNIPA**

È stata sottoscritta la convenzione tra Ministero dello sviluppo economico e Cnipa per integrare nel Portale imprese i servizi atti a verificare possibili similitudini tra marchi grafici e modelli ornamentali depositati. Attualmente il patrimonio gestito ammonta a circa 400.00 marchi con una movimentazione annua di circa 40.000 registrazioni. L'obiettivo del progetto è la realizzazione di soluzioni atte a supportare imprese e addetti ai lavori nella ricerca ed identificazione di eventuali loghi, simboli o immagini uguali o con un altro grado di somiglianza rispetto ad un marchio preso a riferimento. La soluzione proposta si basa sull'utilizzo di un sistema di analisi delle immagini che indicizza, riconosce e descrive le immagini in base ai contenuti visuali: le risultanze, disponibili esclusivamente sul portale [Impresa.gov](http://Impresa.gov), sono rappresentate dalle informazioni visuali contenute in ciascuna immagine con particolare riguardo agli elementi grafici che la contraddistinguono.

Nell'ambito delle numerose iniziative governative a favore delle imprese - volte a promuovere l'utilizzo delle nuove tecnologie a supporto della competitività e della semplificazione dei procedimenti - il portale [www.impresa.gov.it](http://www.impresa.gov.it) rappresenta già un apprezzato punto unitario di accesso alle informazioni ed ai servizi on-line della PA. A seguito del positivo riscontro ottenuto dall'iniziativa e l'apprezzamento per la concreta semplificazione derivante dall'integrazione dei servizi, il Cnipa ha promosso un avviso di cofinanziamento pari a 5,5 milioni di euro per proposte di integrazione di servizi con una significativa valenza per tale categoria d'utenti.

## **MICROSOFT ESTENDE L'INTEROPERABILITÀ TRA DOCUMENTI**

Un progetto open source per la conversione di file da Open XML a ODF per ampliare le opportunità di scelta della Pubblica Amministrazione. Ampliando il proprio impegno nell'interoperabilità, in collaborazione con alcuni partner, Microsoft ha annunciato l'avvio del progetto Open XML Translator per fornire strumenti destinati alla creazione di un "ponte tecnologico" tra i formati Open XML e il formato ODF (OpenDocument Format). Questo progetto intende andare incontro alle esigenze degli enti pubblici che si trovano a gestire documenti in formato ODF. Questi strumenti di conversione oltre a essere resi disponibili come componenti aggiuntive gratuite, scaricabili per diverse versioni precedenti di Microsoft Office system, verranno sviluppati e distribuiti con licenza open source. Gli strumenti di conversione saranno resi ampiamente disponibili a tutto il settore per l'utilizzo con altri progetti individuali o commerciali e per accelerare l'interoperabilità documentale tra il formato Open XML e altre tecnologie, estendendo in questo modo le opportunità di scelta dei clienti.

"Rendendo disponibile questo strumento di conversione, riteniamo di offrire un servizio importante ai nostri clienti e faremo in modo che la possibilità di scelta e l'interoperabilità diventino opzioni reali per chiunque", ha dichiarato Jean Paoli, General Manager of Interoperability and XML Architecture di Microsoft. "Siamo convinti che il formato Open XML sia in grado di rispondere alle esigenze di milioni di organizzazioni per un moderno approccio ai formati di file e pertanto lo stiamo condividendo, una volta esaminato attentamente e approvato dagli altri leader del settore, per renderlo uno standard mondiale. È tuttavia estremamente importante che i clienti possano scegliere in modo autonomo tra una gamma di tecnologie in grado di rispondere a esigenze diverse".

Il formato Open XML e il formato ODF sono stati progettati per rispondere a esigenze diverse degli utenti. Sviluppando gli strumenti di conversione tramite un progetto open source, le decisioni tecniche e i compromessi necessari saranno trasparenti a tutti, dai clienti ai sostenitori di entrambi i formati. I formati Open XML sono unici per quanto riguarda la fedeltà, la compatibilità con miliardi di documenti Office e la capacità di salvaguardare il valore intellettuale in essi contenuto. Inoltre, si contraddistinguono per consentire l'accesso facilitato agli utenti disabili, per le prestazioni e infine per la flessibilità che permette alle organizzazioni di accedere ai propri dati XML e di integrarli in documenti utilizzati ogni giorno. D'altro canto, il formato ODF fa riferimento a requisiti più limitati, ha un'architettura completamente differente ed è attualmente in revisione nei sottocomitati OASIS per colmare alcune lacune, quali il supporto a formule, macro e accesso facilitato. Di conseguenza, nella conversione tra i due formati, si renderanno necessari alcuni compromessi di cui saranno informati gli utilizzatori.

"Già con la recente decisione di fare evolvere il formato di Microsoft Office System verso un formato XML, denominato Open XML, e di sottoporre tale formato a standardizzazione, Microsoft aveva mosso passi importanti verso l'interoperabilità e pensiamo che molte organizzazioni trarranno vantaggi da questo formato e dalla libertà di accesso alle sue specifiche tecniche", ha dichiarato Andrea Valboni, National Technology Officer di Microsoft Italia. "Oggi con l'annuncio di uno strumento di conversione tra Open XML e OpenDocument Format, grazie al quale la Pubblica Amministrazione italiana potrà disporre di strumenti avanzati per la gestione degli archivi digitali, alla base di un sempre più importante rapporto con il cittadino, riteniamo di dare un ulteriore contributo all'interoperabilità".

"L'annuncio odierno segna un passo avanti nel riconoscimento da parte di Microsoft delle richieste di apertura dei formati dei documenti da parte delle pubbliche amministrazioni e degli utenti aziendali privati, malgrado la mia preferenza per un unico formato standard aperto a tutte le applicazioni office-like", ha commentato Giacomo Cosenza, Presidente di Sinapsi e voce autorevole della comunità open source italiana. "Il convertitore bidirezionale tra Open Document Format, adottato recentemente da ISO, e Open XML, sottomesso da Microsoft alla validazione di ECMA, che sarà ospitato presso sourceforge.net e rilasciato con licenza BSD –prosegue Cosenza – apre comunque interessanti prospettive".

## **Progettati per l'interoperabilità**



Microsoft Word, Excel e PowerPoint includono già il supporto integrato per decine di formati, per aumentare l'interoperabilità tra prodotti diversi. Oltre ai formati Open XML predefiniti, in 2007 Microsoft Office system sarà disponibile una nuova voce di menu che consente all'utente di accedere al download di strumenti di conversione per formati basati su PDF e XML, ad esempio XML Paper Specification (XPS) e ora anche ODF. Rendendo tali add-in disponibili e scaricabili in rete, gli utenti potranno accedere facilmente ai più recenti formati, insieme con i formati Open XML, che rimangono i più completi tra quelli disponibili.

“L'interoperabilità rappresenta un elemento di fondamentale importanza all'interno della Pubblica Amministrazione affinché l'e-government si concretizzi. La nostra capacità di venire incontro alle esigenze dei cittadini crescerà significativamente grazie all'interoperabilità e all'integrazione dei formati Open XML”, ha dichiarato M. Moni, Deputy Director General of the National Informatics Centre, che ha guidato il procedimento relativo agli standard per l'e-government in India. “Inoltre ciò consente ai cittadini di usare il software che preferiscono. Siamo quindi lieti di vedere che Microsoft ha intrapreso un approccio responsabile, aperto e concreto alle nostre esigenze di interoperabilità”.

## EMERGENZA SPAM: ECCO LE NUOVE TENDENZE

Da un'analisi recentemente realizzata, IronPort ha rilevato un insolito incremento dello spam accompagnato da alcuni significativi cambiamenti nel comportamento degli spammer. In particolare, IronPort ha identificato tre importanti mutamenti emersi nel corso degli ultimi mesi: il rapido aumento dei volumi di spam, il frequente cambiamento dei domini da parte degli spammer e la comparsa di nuove e sofisticate forme di spam delle immagini.

### I volumi di spam crescono in maniera esponenziale

Gli schemi di traffico identificati dal servizio IronPort SenderBase - visualizzabili al sito [www.senderbase.org](http://www.senderbase.org) - indicano che negli ultimi due mesi i volumi di spam sono aumentati di oltre il 40%. Anche la provenienza è cambiata, con una riduzione dell'80% del volume complessivo proveniente dai PC "zombie" rispetto a due mesi prima. Se il tasso di identificazione dello spam si è mantenuto sostanzialmente costante, gli utenti finali hanno registrato mediamente un incremento del 40% nello spam recapitato alle loro inbox rispetto a fine aprile.

Raccomandazioni: a fronte di un incremento considerevole del volume di spam ricevuto quotidianamente dalle aziende, per evitare appesantimenti del server, rallentamenti della connessione ed evitare sprechi di tempo e di denaro, è necessario adottare un sistema anti-spam capace di incrementare le proprie prestazioni e scalabilità, in base a esigenze specifiche e alla disponibilità di nuove risorse.

### La frequenza con cui gli spammer modificano i domini è elevata

L'identificazione dello spam sulla base dell'indirizzo di provenienza o del dominio pubblicizzato nei messaggi è diventata una tecnica sempre più efficace. Oltre l'85% dello spam oggi include un URL quale "richiamo" per acquistare un prodotto o sottrarre informazioni personali. Una nuova forma di abuso del processo di registrazione del dominio è diventata sempre più popolare nell'aprile 2006. Degli oltre 35 milioni di domini registrati in aprile, infatti, più del 90% non è mai stato pagato ed è dunque scaduto dopo 5 giorni. Questa tendenza riduce praticamente a zero il costo di registrazione di un dominio facilitando gli spammer nel cambio dei domini pubblicizzati nei loro messaggi e riducendo a poche ore la loro "vita media".

È dunque diventato fondamentale aggiornare il più velocemente possibile i sistemi basati sulla reputazione Web o le regole relative agli URL. Ad esempio, se un dominio viene utilizzato per un attacco spam per un periodo di 4 ore e trascorre un'ora dall'invio del primo spam all'implementazione della protezione, significa che fino al 25% dello spam inviato durante l'attacco supererà le difese.

Raccomandazioni: la maggior parte delle applicazioni per la sicurezza della posta elettronica, per garantire la massima precisione nella rilevazione dello spam, ricorre all'utilizzo di black e white list degli indirizzi e-mail dai quali si desidera ricevere o rifiutare posta. Attualmente, l'elevata frequenza con cui gli spammer modificano i propri domini, vanifica l'utilizzo di tali liste, poiché non appena la loro compilazione è conclusa, è altresì già superata. Ciò che occorre, invece, è un sistema di protezione più avanzato, in grado di aggiornare in tempi rapidi - nell'ordine di pochi minuti - le appliance di security così da assicurare l'accesso negato ai messaggi provenienti da indirizzi sconosciuti.

### Emergono nuove e sofisticate forme di image-spam

Esiste un punto debole negli approcci tradizionali basati su tecniche euristiche e verifiche delle signature impiegate per rilevare l'image-spam: attraverso la modifica casuale delle immagini da parte degli spammer, esse appaiono invariate all'occhio umano, ma una volta compresse risultano totalmente differenti. Le tecnologie tradizionali che utilizzano le firme degli allegati producono signature binarie che variano considerevolmente a seconda dei cambiamenti, anche impercettibili, nelle immagini stesse. Le regole in grado di bloccare una copia di un messaggio spam non sono dunque in grado di bloccare il resto dei messaggi. I nuovi attacchi di image-spam hanno posto in evidenza i limiti di molti sistemi anti-spam, riducendone significativamente il tasso di identificazione.

Raccomandazioni: l'approccio tradizionalmente utilizzato dalle tecnologie anti-virus per cercare di filtrare i messaggi in entrata, si basa prevalentemente sull'analisi del contenuto dell'e-mail. Con la massiccia diffusione di minacce sempre più sofisticate, tale metodo ha perso la sua efficacia. Si rende di fatto necessario un nuovo approccio in grado di valutare anche il contesto di un messaggio, analizzando ciò che



esso contiene, la sua costruzione, la reputazione del mittente e dove rimanda, per distinguere con precisione i messaggi attendibili da quelli ritenuti pericolosi.

## **BACKUP AD ALTISSIME PRESTAZIONI PER LE PICCOLE AZIENDE**

La divisione IT Peripherals di Sony Europe ha annunciato il nuovo autoloader da tavolo AIT-2 Turbo a 8 cartucce, Sony StorStation LIB-D81. Il dispositivo compatto racchiude una delle recentissime unità AIT (Advanced Intelligent Tape) basate sul formato AIT-2 Turbo; è dotato di un semplice meccanismo che assicura l'affidabilità della rotazione del nastro. Con una capacità di 640 GB, una velocità di trasferimento dati di 12 MB/s ed un tempo medio tra guasti (MTBF, Mean Time Between Failure) di 300.000 ore, il dispositivo StorStation LIB-D81 AIT-2 Turbo Autoloader garantisce prestazioni superiori a quelle degli autoloader DAT a 6 cartucce, offrendo una capacità tripla, una velocità quadrupla e un'affidabilità di ben otto volte superiore.

Il nuovo dispositivo StorStation LIB D81 AIT-2 Turbo Autoloader offre una soluzione automatizzata ed economica per le esigenze di backup delle piccole aziende. Rappresenta l'aggiornamento ideale per i clienti per cui la tecnologia DAT non è più sufficiente; è inoltre perfetto per gli attuali utenti AIT che cercano un autoloader che offra compatibilità con i nastri AIT precedenti di capacità inferiore.

Il dispositivo StorStation LIB-D81, grazie alla sua linea compatta, si caratterizza per la maneggevolezza e la facilità d'uso; le operazioni di backup sono estremamente semplificate. Le 8 cartucce consentono di eseguire il backup giornaliero per l'intera settimana senza cambio manuale del nastro, semplificando le eventuali operazioni di ripristino. Le cartucce possono essere facilmente caricate e scaricate dall'ampio sportello frontale richiudibile; tutte le operazioni principali sono controllate e monitorate tramite pulsanti ubicati sul pannello frontale con un display LED che consente di controllare lo stato del dispositivo autoloader e dell'unità interna. Il dispositivo autoloader è dotato di un'interfaccia Ultra 160 SCSI LVD/SE che agevola il trasferimento dei dati e consente di eseguire il backup di un intero nastro in meno di due ore.

Le unità nastro AIT-2 Turbo sono i prodotti più affidabili della loro classe, con un tempo medio tra guasti (MTBF) di 300.000 ore. Inoltre, il nastro AIT AME (Advanced Metal Evaporated) senza legante chimico migliora l'affidabilità del prodotto AIT, in quanto lascia le testine di lettura/scrittura molto più pulite. Il dispositivo StorStation LIB-D81 AIT-2 Turbo Autoloader memorizza fino a otto cartucce di dati nella configurazione compatta (larghezza 17 cm, altezza 22,4 cm, profondità 35 cm); ha dimensioni ridotte che lo rendono particolarmente adatto per la collocazione sulla scrivania.

“Il nastro magnetico rimovibile è ancora il mezzo più conveniente per il backup e la protezione di importanti quantità di dati per le PMI,” afferma Will Trotman, Senior Product Manager per le soluzioni di archiviazione su nastro di Sony Europe. “Con il nuovo StorStation LIB-D81 offriamo una nuova versione della nostra serie compatta e economica di autoloader da scrivania, con una maggiore velocità ed un'affidabilità più elevata degli autoloader DAT venduti ad un prezzo simile – con una linea elegante e compatta.”

Sony StorStation LIB-D81 AIT-2 Turbo Autoloader (modello numero LIBD81A2TEU) sarà disponibile da luglio 2006 ad un prezzo di vendita al pubblico previsto di circa 2.200 euro. È accompagnato dalla garanzia Sony di sostituzione rapida di 3 anni con possibilità di assistenza in sede.



## **GED E AUTOMAZIONE DELL'UFFICIO. COME MIGLIORARE LA PROPRIA EFFICIENZA RISPARIANDO**

La riduzione dei costi continua ad essere una delle leve essenziali per sostenere la competitività delle aziende.

Spendere meno, ma soprattutto acquistare meglio, è da tempo l'obiettivo principale dato alle nostre aziende ed alla Funzione Acquisti in particolare. Acquista pertanto un valore sempre crescente il processo di confronto tra chi acquista e i propri partner fornitori, richiedendo conoscenze e competenze nuove. La gestione elettronica dei documenti è un'applicazione di fondamentale importanza per tutte le organizzazioni, pubbliche o private, piccole e grandi; le domande ricorrenti sono: È possibile risparmiare concretamente attuando l'automazione delle attività d'uffi cio? Quanto vale un buon controllo/monitoraggio delle risorse documentali? Come essere in regola con la normativa sulla privacy e sulla spedizione delle fatture digitali? Come archiviare e trovare velocemente i documenti e con quali costi?

Per dare delle concrete risposte a queste domande, iged.it e Centrale Acquisti.it hanno predisposto un seminario che in poche ore offre un quadro accurato e completo dei principali punti da analizzare, le fonti più attendibili, le soluzioni più performanti e convenienti per conseguire concreti risparmi e, soprattutto, maggior convenienza complessiva. Grazie alle testimonianze ed all'ausilio dei Partner di settore, verranno fornite indicazioni valide per migliorare la competitività nel processo d'acquisto dei sistemi di gestione documentale (sistemi di riproduzione e di stampa, contribuendo alla riduzione dell'incidenza percentuale dei costi di struttura e migliorando le performance aziendali.

Il seminario si terrà presso LA CASA DELL'ENERGIA, Piazza Po', 3 - Milano (MI) - Fermata MM1 - Pagano-Wagner

Autobus 61-68-58 - Tram 29-30-16

con orario dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

In occasione dell'incontro sarà fornita la documentazione di supporto contenente informazioni aggiornate ed esclusive. In seguito, ai partecipanti che ne faranno richiesta, sarà possibile fornire successive letture di approfondimento.

Per maggiori informazioni e per iscriversi al seminario: [http://www.iter.it/seminario\\_015.asp](http://www.iter.it/seminario_015.asp)



## **FRATTALI DI CONOSCENZA**

Gestire la Conoscenza è un requisito che sta acquistando sempre maggiore importanza nel settore dei Sistemi Informativi e nei programmi aziendali, anche data la sempre maggiore disponibilità di informazioni. I Sistemi di Supporto alla Conoscenza possono trasformare dati ed informazioni in evoluzione cognitiva delle Risorse Umane, ed in conoscenza dell'Organizzazione nel suo complesso, a patto che il processo sia dinamico e continuamente stimolante per tutti gli Attori.

Ogni Organizzazione (sistema complesso) sa che la risorsa più importante per la sua prosperità è la conoscenza condivisa dai suoi componenti, sia essa formalizzata e documentata, sia essa tacita. I sistemi complessi evolvono perché conoscono, e accrescono la loro conoscenza evolvendo.

L'evoluzione segue precisi ritmi caotici, frattali, e li cristallizza nelle strutture cognitive.

Il libro "Frattali di conoscenza" di Pierluigi Assogna inquadra filosoficamente ed esteticamente il mandala evoluzione - conoscenza, e ne trae impostazioni architettoniche e consigli pratici per la organizzazione, gestione ed utilizzo delle Basi di Conoscenza.

### **L'Autore**

Pierluigi Assogna è un consulente informatico che si occupa di sistemi di analisi territoriali, di ingegnerizzazione dei processi aziendali, di gestione della conoscenza, di formazione.

Per maggiori informazioni e per ordinare una copia del libro recarsi a questo link:  
<http://www.iter.it/tuttititoli.asp>