

## Omat e VoiceCom: tutto sulle tecnologie informatiche per l'ufficio

Due mostre convegno specializzate, a Roma dal 21 al 23 novembre. Back office, front office e connecting office: le frontiere informatiche per risolvere i problemi dell'ufficio

di Lorenzo Paparo



manifestazione per visitare anche l'altra. Inoltre tutti hanno ricevuto la Guida che riporta entrambe le manifestazioni e quindi hanno potuto analizzare le informazioni anche successivamente".

Non c'è dubbio che le soluzioni di back office volte a gestire informazioni e processi aziendali, temi focali di Omat, e le tecnologie e le

lizzare quelli già esistenti. Analogamente discorso per i call center, strutture che, massimizzando la qualità dei servizi resi ai clienti, possono essere di grande aiuto alla vendita e al supporto delle attività commerciali.

Allo stesso modo, l'internet, l'e-business e l'e-mail stanno ampliando le funzioni dei sistemi di archiviazione e di gestione dei documenti. Le imprese stanno prendendo coscienza del fatto che la gestione in formato cartaceo è diventata antieconomica e stanno considerando sempre più la possibilità di gestire i documenti elettronicamente.

### e-government e firma digitale

Infine, l'internet ha permesso di avviare l'e-government, un processo che dal lato della Pubblica Amministrazione consente di ottenere una riduzione dei costi e maggiori efficacia e efficienza, mentre dal lato del cittadino permette una maggiore trasparenza nei confronti della PA.

Ad Omat, Telecom Italia approfondirà il tema dell'e-government, la cui realizzazione, necessaria per il sistema Paese, comporta la partecipazione responsabile di tutti gli attori in gioco, pubblici e privati, che sono chiamati ad una stretta collaborazione nell'ambito di una visione ampia e di portata nazionale. Telecom Italia possiede asset aziendali, servizi e know-how idonei a svolgere un ruolo significativo, che abbracciano l'intera filiera delle attività necessarie per lo sviluppo del piano stesso. In particolare, con riferimento al ruolo di front-end che la Pal è chiamata a svolgere per l'erogazione dei servizi, Telecom Italia ha individuato nel "portale territoriale" la soluzione più idonea per realizzare i sistemi di accesso locale ed abilitare le Pal ad erogare informazioni e servizi interattivi d'interesse del bacino amministrato.

Altro argomento di grande attenzione sarà per Omat la firma digitale. L'imminente adesione italiana alla direttiva europea sulla firma elettronica rende urgente la soluzione dell'integrazione e dell'interoperabilità tra i sistemi dei diversi fornitori e dei diversi Paesi.

Info: [www.iter.it](http://www.iter.it)

**L**e nuove tecnologie di back office (gestione elettronica dei documenti e delle informazioni aziendali) e front office (tecnologie ed applicazioni di integrazione voce e computer) stanno apportando innovativi e importanti cambiamenti nel modo di operare dell'azienda e nei rapporti con i clienti. Per essere competitivi diventa fondamentale capire come effettuare corrette scelte tecnologiche e applicative. È questo l'obiettivo della 16ª edizione di Omat e della 10ª edizione di VoiceCom, manifestazioni che si svolgeranno congiuntamente dal 21 al 23 novembre 2001 al Palazzo dei Congressi di Roma Eur.

### L'informatica al servizio dell'ufficio

Quest'anno, piattaforma coesiva tra i due avvenimenti organizzati dalla società milanese Iter, specializzata in servizi nel campo dell'informatica più innovativa, sarà il tema connecting office, che costituirà anche lo spunto per una serie di sessioni focalizzate su alcuni degli argomenti "caldi", come e-government, e-learning, asp, work force management, convergenza voce-dati e palmari per il business.

"Lo scorso anno - ha affermato Domenico Piazza, senior partner di Iter - hanno visitato Omat oltre 2600 persone, ben il 28% in più dell'edizione del 1999, mentre i visitatori di VoiceCom sono stati più di 2100, ossia l'87% in più rispetto al 1999. Il 30% circa ha approfittato di una

applicazioni di integrazione voce-computer da impiegare nella gestione delle attività verso il cliente, argomenti cardine di VoiceCom, sono fattori strategici per il business di oggi.

Questi fattori saranno analizzati nel dettaglio; in particolare all'interno di Omat sarà evidenziato lo stato dell'arte in tema di gestione e archiviazione di documenti elettronici, carta d'identità elettronica, firma digitale, protocollo informatico, business intelligence, knowledge management, storage (San e Nas), security anche con sistemi biometrici.

Analogamente, VoiceCom sarà l'occasione per conoscere a fondo attuali applicazioni di customer relationship e satisfaction management, mobile for business, value service, computer telephony integration e voice browsing.

Inoltre convegni specialistici approfondiranno tematiche inerenti applicazioni, tecnologie e normative del settore.

"Omat e VoiceCom - ha precisato Ursula Staerk, responsabile marketing di Iter - hanno un duplice ruolo: far conoscere le offerte nel dettaglio ed anche spiegarne la reale utilità e il proficuo utilizzo. Non dimentichiamo, infatti, che il rapporto con il cliente è oggi un tema di importanza strategica.

Per questo motivo, la messa in opera di un'applicazione di Crm va affrontata con attenzione al fine di gestire in modo organizzato e strutturato tutte le informazioni utili per coinvolgere nuovi clienti e fide-