



Sembra ormai superata la stasi del settore Ict a quanto si è visto all'ultima edizione di Omat e VoiceCom, tenutesi a Fiera Milano Congressi con la partecipazione di circa 4200 visitatori e la soddisfazione dell'organizzatore Iter.

Quelli di sempre i settori: *back office* (gestione elettronica dei documenti e delle informazioni aziendali) e *front office* (tecnologie e applicazioni di integrazione voce e computer). Questi hanno trovato - e questa è la novità - uno scambio sinergico e una naturale evoluzione nel *connecting office* (soluzioni di connessione) che, sfruttando i sistemi di back e front office, utilizza i palmari, la banda larga residenziale (adsl, satellite e fibra) o senza filo (gprs, wireless lan e umts) e più in generale la distribuzione su piattaforme mobili di contenuti, dal messaggio sms alla tv in diretta. In particolare adesso è il momento delle reti wireless ad elevata capacità, sia internamente all'azienda sia come connettività in città. Oggi, con soluzioni connesse e portatili, è possibile con un click prendere decisioni in quasi tutte le parti del mondo.

La centralità del cliente

Il tema di fondo di Omat e VoiceCom è stata la centralità del cliente, riconosciuta come fattore determinante nell'attuale contesto competitivo.

Personalizzare il servizio e sviluppare relazioni durature, basate sulla fiducia, tra fornitore e cliente sono veri e propri imperativi. Fondamentale in questo senso è la reciproca conoscenza, attraverso telefono, lettera, fax, posta elettronica, contatto diretto o tecnologia di front office (con un occhio sempre rivolto al rapporto umano).

In questo senso, l'internet ha costituito un valido aiuto ma anche una complicazione, accelerando i tempi e aumentando la competizione. Perciò

Omat e VoiceCom: segnali di ripresa per l'Ict?

Il back office e il front office evolvono nel connecting office. Interesse per le nuove tecnologie biometriche.

Dal 13 al 15 novembre a Roma la prossima edizione

occorre scegliere le più efficaci tra le tante tecnologie oggi disponibili.

I commenti degli espositori

Per quanto riguarda l'area VoiceCom, Marco Marcone, responsabile crm e servizi call center e customer solution delle Poste Italiane, ha affermato che "l'organizzazione del call center si sta sempre più avvicinando agli obiettivi strategici indicati dall'amministratore delegato Corrado Passera: un'unica visione di gruppo sul tema della gestione omogenea e coordinata dei clienti."

Microsoft ha presentato le soluzioni SharePoint Portal Server e Content Management Server per la creazione di portali enterprise e lo sviluppo di siti di e-commerce personalizzati.

In ambito security, il dispositivo per la lettura dell'iride di Etm - che offre notevoli vantaggi come sistema di sicurezza, primo fra tutti la precisione nelle operazioni di riconoscimento - ha riscosso particolare interesse presso la Pubblica Amministrazione e la Polizia.

Compaq ha esposto il nuovo iPaq 3870, la versione più recente del palmare che integra la tecnologia Bluetooth e le soluzioni wireless.

"Noi abbiamo puntato su Phoenix, la nostra soluzione di call e contact center - ha detto Barbara Bagliello di Necs -: si tratta di una soluzione all-in-one modulare basata su tecnologia Windows che consente di

effettuare tutte le funzioni tipiche di un call center fino al web. Abbiamo poi proposto due soluzioni di crm: Connect Pro per il telemarketing e Selling Logics".

Datapoint ha offerto consulenza sul tema "Misurare per migliorare: i benefici economici che derivano da un'attività strutturata di auditing in un contact center."

Notevole successo hanno riscosso anche i convegni sulla sicurezza, la firma digitale, lo sviluppo dei palmari in azienda, crm e fidelizzazione e i temi più innovativi (mobile business, e la sicurezza informatica e collettiva, con le tecnologie biometriche). La prossima edizione di Omat e Voicecom a Roma dal 13 al 15 novembre.

Info: www.iter.it

L.P.

Internet Expo e il boom della Rete in Italia

Consensi per la 6ª edizione di Internet Expo, la fiera di tecnologie, servizi e professioni per il business in rete svoltasi a Milano con 7350 visitatori e 3057 interviste sul sito www.internetexpo.net.

L'evento è stato caratterizzato da varie chiavi di lettura, riprese nelle conferenze in programma, e cioè il commercio on line, il web advertising, i servizi di banking e trading in rete, il customer relationship management, l'outsourcing (soluzioni aziendali integrate), le tecnologie e infrastrutture wireless e l'm-business, vale a dire le piattaforme per il mobile business. Nelle conferenze è stato messo a fuoco come l'internet e il commercio on-line vivano e si relazionino in modo costante.

Si è anche fatto il punto sull'attuale assetto economico e finanziario delle imprese on-line sopravvissute alla "selezione naturale della Rete". Le aziende partecipanti hanno potuto così focalizzare gli errori strategici commessi: ad esempio si è arrivati a comprendere l'inapplicabilità di alcuni modelli teorici di digital business.

Secondo l'*VIII Rapporto su tecnologie dell'informazione e della comunicazione* a cura di Fti-Cnel, il mercato dell'Ict in Italia è cresciuto nel 2001 dell'8,5%, contro una media mondiale dell'5%, e sono ormai 19 milioni gli Italiani internauti, un vero boom.

Se cinque anni fa gli utenti italiani della Rete erano 400mila, l'anno scorso sono arrivati ad essere 19 milioni (poco più di un terzo della popolazione totale, con una quota leggermente inferiore a quella della Germania - 34,5% - ma superiore a quella di Francia e di gran parte dei paesi Ue). Circa il 60% dei lavoratori italiani usa il computer, ma i due terzi di essi non hanno ricevuto una specifica preparazione e si sono formati sul lavoro, grazie anche all'impegno personale.

La prossima edizione di Internet Expo sarà dal 16 al 18 gennaio 2003 a Fiera Milano.

