

## Dalle Aziende

## Furti dell'identità digitale: contromisure reali

Il phishing e il furto d'identità sono problemi emergenti e sono destinati a diventare le principali preoccupazioni sia per le aziende che hanno deciso di offrire servizi attraverso la rete, sia per gli stessi utenti finali. La protezione dell'identità digitale degli utenti informatici è sempre stata un punto fermo della missione di Euron. La legge sulla Privacy, approvata nel 2003, ha posto all'attenzione di imprese e pubbliche amministrazioni l'importanza di difendersi dai rischi connessi alle attività effettuate da dipendenti che operano dall'interno della rete informatica aziendale. Molto spesso capita che la sottrazione dei dati sia realizzata all'insaputa dell'utente. Per contrastare le tecniche subdole di sottrazione dei dati, è necessario fare un salto di qualità, aggiornando le infrastrutture applicative. In questo modo, è bene che si prevedano l'adozione di meccanismi di autenticazione multistadio e quindi l'uso di strumenti hardware che identifichino in maniera forte gli utenti. La tecnologia è decisamente matura in questo senso: certificati digitali e dispositivi di sicurezza quali Smart Card e token USB sono da anni disponibili e hanno già trovato largo impiego in diversi ambiti. L'annuncio della nuova famiglia di token USB CryptoCombo di Euron, con memoria flash, è proprio coerente con una crescente richiesta del mercato di poter avere dispositivi di sicurezza capaci di conciliare esigenze di mobilità e facilità d'uso. Con una sola chiave come CryptoCombo, che sfrutta lo standard di comunicazione USB, non solo non sono più necessari lettori aggiuntivi, ma addirittura la memoria del dispositivo consente di dimenarsene dal CD distribuito con i Kit che includono Smart Card e lettore, in quanto il contenuto del CD può essere messo interamente a bordo della chiave stessa. Nel corso del 2005 ci sarà una versione aggiornata di CryptoCombo, dotata di funzionalità aggiuntive, quali l'interessante possibilità di sfruttare l'autorun per l'installazione automatizzata di tutte le componenti dell'ambiente software che viene distribuito con la chiave. In alternativa, Euron offre la medesima tecnologia Smart Card a bordo della chiave Cryptoidentity, un token che ha contribuito a rivoluzionare il mercato dei dispositivi di autenticazione, sfruttando la diffusione dello standard USB.

## Portici OnLine: il progetto dell'e-gov firmato Atos Origin

Atos Origin ha affiancato il Comune di Portici con competenze nel processo di gestione e razionalizzazione informazioni e efficientamento processi interni al cliente. Nello specifico, è stato sviluppato il nuovo Sistema Informativo Territoriale (SIT) integrato che ha permesso di dichiarare funzionalità molto differenti e gestire aspetti sia di front office sia di back office, nonché le interazioni relative alle diverse aree del portale. Per l'area Urbanistica, Atos Origin, tenendo conto delle esigenze di mappatura territoriale, ha optato per l'utilizzo di sistemi GIS (sistemi informativi geografici) che permettono la georeferenziazione del territorio, la gestione della toponomastica di strade e del patrimonio edile. Attraverso il portale è oggi possibile accedere allo Sportello Unico dell'Edilizia, tenere il tracking delle pratiche aperte con gli uffici tecnici e catastali e consentire in ambiente integrato cartografico, il controllo e la pianificazione del territorio. Nell'area dedicata alle attività produttive, la mappatura capillare di tutte le aree produttive e delle piccole realtà locali si integra perfettamente con l'incontro virtuale tra domanda e offerta di lavoro, le fiere virtuali e la banca dati PMI con le informazioni sui finanziamenti. L'area dedicata al turismo, capitalizzata i servizi sui terminali mobili per aiutare a scoprire la città e le sue bellezze e comunicare gli eventi in corso. Un insieme integrato di strumenti all'avanguardia che servirà per la continua crescita di questo bellissimo città, per valorizzare il suo antico splendore e le opportunità, coinvolgendo quale protagonista dell'evoluzione, il cittadino. La gestione del portale e il supporto al cliente cresceranno di pari passo con la loro evoluzione successiva, per indirizzare la nascita di nuovi servizi e raggiungere ragguardevoli requisiti di usabilità dei nuovi servizi, attraverso strumenti di interazione col portale e fruizione on-line sia con palmari sia con telefonini (Web, E-mail, SMS, accesso GSM/GPRS/UMTS). Semplicità d'uso e multicanalità per servizio al cittadino a portata di un click.

## Uno studio di Accenture rileva la crescenti aspettative del cittadino

## e-government: la strada è ancora lunga

Molte amministrazioni nel mondo non riescono ancora a soddisfare le crescenti aspettative dei cittadini in materia di customer service. E ciò nonostante i notevoli investimenti volti a rendere disponibili in Rete i servizi e le risorse d'informazione. E quanto emerge da un recente studio di Accenture, condotto per il sesto anno consecutivo. Lo studio - intitolato "Leadership in Customer Service: New Expectations, New Experiences" ("Linee guida nei servizi al cliente: nuove aspettative e nuove esperienze") - ha analizzato il ruolo svolto dalle Pubbliche Amministrazioni nella fornitura di un reale "servizio al cliente", e cioè ai cittadini. Lo studio era composto da due sezioni principali: la prima valutava il grado di avanzamento dell'insieme dei servizi erogati nell'ambito di 22 paesi (tra i quali l'Italia e molti altri paesi europei ed extraeuropei), basato su ampiezza e completezza dei servizi di e-government offerti, ma anche il grado di leadership dei paesi in diverse categorie chiave. La seconda sezione si è concentrata su un sondaggio che ha coinvolto 9.000 persone in età adulta nei 22 paesi, circa la loro opinione ed esperienza con il customer service nel rapporto online, diretto o telefonico con le amministrazioni. Dalla survey sono emerse alcune tendenze chiave:

- Il "e-government" è ormai una realtà consolidata e dovrebbe essere parte integrante di un programma di erogazione di servizi molto più ampio e non solo un programma a sé stante di modifica della PA;
- la futura leadership sarà definita dalla forza in ogni area del customer service;
- sovente le amministrazioni pubbliche valutano gli investimenti in servizi senza avere una visione chiara dei possibili risultati, e così alcuni servizi vengono ponderati accuratamente mentre altri vengono valutati in modo inappropriato e in alcuni casi ignorati.

## Il grado di avanzamento dei servizi nazionali

Per stimare la maturità dei servizi offerti, Accenture si è concentrata sull'analisi di quattro elementi: centralità del cittadino, servizi multi-canale integrati, servizi intergovernmentali, comunicazione e formazione proattive. Lo studio ha rivelato che tutti i paesi devono migliorare le performance per realizzare i propri obiettivi di leadership nell'ambito del customer service. Nel 2005 il coefficiente globale medio del grado di avanzamento nel settore e-government nelle quattro aree esaminate è pari al 39% (solo il Canada raggiunge un punteggio globale superiore al 50%). Inoltre, nel 2005 tutti i paesi in questione, quanto a livello di maturità nei programmi di e-government, di presenza di servizi online ai cittadini, hanno registrato un calo rispetto ai punteggi degli anni precedenti.

Per il quinto anno consecutivo il Canada ha raggiunto la prima posizione, seguito da Stati Uniti, Danimarca, Singapore e Australia. L'Italia, comunque, figura tra i primi 10 paesi in assoluto dei quattro servizi offerti nel settore customer service identificati dalla survey. Si è invece classificata al 18° posto per la completezza dei servizi (livello di interazione) e al 20° per la loro ampiezza (numero dei servizi offerti). Va però sottolineato che in Italia, in base ai programmi di evolution, i servizi di e-government vengono forniti prevalentemente a livello locale piuttosto che nazionale, mentre lo studio ha considerato i servizi offerti dalla P.A. centrale. Tra

gli italiani si registra un livello ragionevole di espansione dei servizi di e-government: vi hanno ricorso in 2 su 5. L'utilizzo di questi servizi sale tra gli uomini e diminuisce notevolmente tra coloro che hanno oltre 50 anni. Il contatto personale rimane, però, il metodo più diffuso per interagire con le pubbliche amministrazioni e 8 italiani su 10 hanno utilizzato questo mezzo negli ultimi 12 mesi. Da notare che solo un cittadino italiano su cinque ha avuto contatto con la posta elettronica, di gran lunga il servizio web più utilizzato e pratico. Il sondaggio tra i cittadini, in generale, ha rivelato che molti sono a favore di una nuova generazione di servizi, ma che le amministrazioni non riescono a

tenere il passo con queste aspettative. La PA dimostra, infatti, difficoltà a ricostruire il percorso delle transazioni del singolo cittadino. Solo il 24% circa dei cittadini dei 22 paesi esaminati ha dichiarato che le pubbliche amministrazioni sono in grado di ricostruire ogni dettaglio di tale percorso. Secondo il sondaggio, anche se i cittadini dichiarano di preferire metodi di comunicazione differenti, tuttavia continuano a utilizzare canali tradizionali di contatto offline e il telefono rimane lo strumento utilizzato principalmente. Negli ultimi 12 mesi, il 57% degli intervistati ha utilizzato questo mezzo per interagire con le istituzioni, contro il 22% di coloro che hanno utilizzato Internet.

## Smart card fattore importante di security

La sicurezza dei personal computer, soprattutto i portatili, può essere di vitale importanza. Molte sono le soluzioni presenti sul mercato, ma l'approccio è quello di creare una soluzione con lettore di smart card, sia per la sicurezza dei dati contenuti nei PC, sia per il fatto che può diventare chiave d'accesso ai dati aziendali. Acer è stato uno dei primi produttori a preoccuparsi della sicurezza nei pc portatili, tanto che sono innumerevoli i notebook con in dotazione un lettore di smart card. Lo scopo primario è quello di rendere completamente inutilizzabile un notebook sottratto al legittimo proprietario.

Per esempio, il TravelMate C300 è un Tablet PC che integra la soluzione Smart Card, dotata della rivoluzionaria tecnologia mobile Centrino di Intel, di un ampio schermo rotante, di tastiera standard e di tutti i vantaggi della tecnologia Tablet. La serie C300 è lo strumento ideale per liberi professionisti e utenti aziendali di piccole, medie e grandi imprese sempre alla ricerca di un notebook per le attività quotidiane veramente flessibile e in grado di offrire l'efficienza e la convenienza dell'inchiesto elettronico e del riconoscimento cartaceo. Anche Fujitsu Siemens e soprattutto con il nuovo portatile Lifebook S7020, punta ai professionisti e alla loro sicurezza. Il Lifebook S7020 utilizza l'innovativa Tecnologia mobile Intel Centrino

dei processori Intel Pentium M. Un apposito controller integrato nello slot PC card permette di utilizzare con facilità le smart card. La suite opzionale SecurIT offre una serie di funzioni per la sicurezza: la protezione dell'accesso Windows mediante TCCRYPT SMARTY, cifratura crittografica dei dati e protezione via password mediante SmartCase, cifratura della posta elettronica con SmartCard e funzione SystemLock per proteggere l'accesso pre-boot e bloccare l'avvio non autorizzato del notebook senza l'apposita SmartCard. L'hard disk è protetto da password per prevenire l'accesso fraudolento di qualunque dato memorizzato.

Infine, il Trusted Platform Module software e interfaccia crittografica che supporta le soluzioni di sicurezza che permettono di usare il modello Lifebook S7020 per condurre transazioni sicure. E per chi non ha lo specifico lettore sul pc? Molto interessante è il lettore di smart card di IBM. Il dispositivo di smart card Gemplus GemPC400 IBM, caratterizzato da dimensioni estremamente ridotte, agisce da interfaccia tra il portatile e la smart card, consentendo il controllo degli accessi a database e reti aziendali. Ha infatti possibilità di collegamento a una porta PC Card di Tipo II (collegamento PCMCIA), per servizi di gestione. È dotato di drive e software per Microsoft Windows 2000 e Windows XP, per ridurre al minimo i tempi di installazione e utilizzo.

## Lombardia: Carta Regionale dei servizi

La Regione Lombardia ha compiuto un grande passo verso le tecnologie del nuovo millennio, per venire incontro alle crescenti e complesse esigenze dei cittadini e di tutti coloro che operano nei settori strategici della Pubblica Amministrazione. La Carta Regionale dei Servizi (CRS) è una card elettronica, delle dimensioni di una carta di credito, dotata di un microprocessore che è un certificato elettronico che consente di essere identificati con certezza e di firmare online documenti, domande o istanze con valore legale.

Essa funziona come una vera e propria chiave d'accesso ai sistemi e grazie alle sue caratteristiche tecniche costituisce l'interfaccia ideale per qualsiasi individuo. Sono già molti i servizi

che la CRS oggi offre e saranno in futuro sempre di più. La Carta consente l'accesso ai servizi online della Pubblica Amministrazione, attesta ufficialmente il codice fiscale. Inoltre, è anche Tessera Sanitaria Nazionale e sostituisce l'attuale tessere cartacea: un buon motivo per averla sempre con sé. Contemporaneamente ha funzione di Tessera Europea di Assistenza Sanitaria (garantisce cioè l'assistenza sanitaria nell'Unione Europea, secondo le normative dei singoli Paesi).

Sempre nel campo della salute, fornisce l'accesso ai Servizi Socio-Sanitari in modo ancora più semplice, rapido e sicuro. In ospedale, nella ASL e in farmacia, la Carta consente sicurezza e privacy nel riconoscimento dell'assistito,

che si traduce in una maggiore rapidità nell'erogazione dei vari servizi e quindi in tempi di attesa minori. Il Sistema, una volta pienamente operativo, permetterà, per esempio, di prenotare direttamente visite specialistiche, esami di consultare i referti on line. Ovviamente la Carta Regionale dei Servizi permette di accedere più velocemente ai servizi offerti da Regione Lombardia attraverso il portale [www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it).

La CRS è anche carta di pagamento, grazie alla collaborazione con istituti bancari, protette dagli stessi standard di sicurezza e facilita i rapporti con le diverse Pubbliche Amministrazioni: Province, Comuni, INPS, INAIL, Agenzia delle Entrate, ecc.

## SPECIALE SMART CARD E GOVERNMENT

IL SEGRETO DI UN ONLINE SYSTEM

## la colonna PORTANTE della sicurezza



**CRYPTOCOMBO** è una chiave USB dalle caratteristiche uniche: abina le funzionalità di una Smart Card crittografica con quelle di una memoria fino a 512MB.

È la soluzione tecnologica più innovativa per tutte le applicazioni in cui è prevista l'adozione di una tecnologia a strong authentication: la crittografia e la firma digitale. Grazie alla memoria immediatamente accessibile, il limite della trasportabilità di dati e applicazioni abinate a soluzioni Smart Card-based non è più un problema.

Alcuni ambienti supportati: Microsoft Windows, Novell, Computer Associates, Bull-Evidant, Lotus Notes, Microsoft Outlook, Adobe Acrobat, Citrix, Cisco VPN, Checkpoint VPN, Bancrom, Cybertrust, PKI, Entrust, PKI, Cryptomathic PKI, Versign e PGP. CryptoCombo è inoltre integrabile con tutti gli applicativi basati sui certificati digitali.

Euron

Key Solutions for IT Security

Euron Infocsecurity  
tel. 035 637980 fax 035 697052  
[www.euron.it](http://www.euron.it) - [info@euron.it](mailto:info@euron.it)[www.cryptocombo.euron.it](http://www.cryptocombo.euron.it)

## Una comunicazione migliore che costa meno

Forum PA 2005 punta i riflettori sui lavori in corso nel cantiere di una Pubblica Amministrazione che vuole funzionare meglio e costare meno. Questo paradigma di qualità si applica perfettamente alla sfida che Nortel affronta quotidianamente per offrire ad aziende ed organizzazioni pubbliche e private in tutto il mondo soluzioni sicure per la comunicazione voce, dati e multimediale che semplifichino le infrastrutture di rete, riducendone i costi, e consentano modalità di comunicazione sempre più ricche, potenti e flessibili. E' questo tipo di soluzioni che la Pubblica Amministrazione ha adottato, in alcuni casi, e si appresta ad impiegare intensivamente a livello centrale e locale in Italia. Funziona meglio e costare meno non è quindi una questione da Lampada di Aladino, ma un obiettivo reale, concreto e, soprattutto, raggiungibile proprio grazie all'utilizzo delle tecnologie per l'informatica e la comunicazione più avanzate.

Nortel, società multinazionale canadese presente in più di 150 paesi del mondo, ha già contribuito con le sue soluzioni ai primi passi di questo percorso che PA Italiana ha intrapreso, anche grazie ad una tecnologia sviluppata con l'esperienza del più vasto parco installato di linee di telefonia al mondo, più di 50.000.000. Alcuni tra i principali Ministeri, la Banca d'Italia, ISTAT e numerose Amministrazioni locali come Comuni, Regioni e Province e Aziende Sanitarie e Ospedaliere Locali all'avanguardia nei servizi di assistenza sanitaria nel Paese hanno già scelto le soluzioni Nortel. Dopo il successo del progetto realizzato per la RUPA, la Rete Unificata della Pubblica Amministrazione che ha segnato la prima volta della PA verso un approccio "di sistema" all'impiego delle tecnologie ICT, Nortel è oggi tra i protagonisti del ristretto gruppo di lavoro CNIPA per l'intero Paese. Le soluzioni Nortel per i principali servizi VoIP (Voice over IP) nella Pubblica Amministrazione è attiva, oltre che nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività e delle infrastrutture di rete, anche negli altri ambiti stabiliti dal Codice della PA Digitale come quelli della cooperazione applicativa, dell'e-democracy, dei servizi on-line e dei pagamenti elettronici.

## Dall'efficienza all'efficacia

Tra le principali soluzioni tecnologiche che possono contribuire a realizzare la Qualità della PA c'è sicuramente il VoIP, che rappresenta una svolta fondamentale per migliorare l'efficienza del sistema PA, abilitando nuovi servizi per i cittadini e all'interno dell'Amministrazione stessa, e conseguendo una drastica riduzione dei costi di collegamento e di gestione delle infrastrutture di comunicazione. Sono proprio questi benefici appena ottenuti dalla Regione Siciliana e da alcune Amministrazioni Sanitarie locali che hanno scelto le soluzioni VoIP di Nortel per realizzare la loro nuova rete convergente per i servizi voce e di Messaggistica Unificata. Con l'obiettivo di rendere disponibili servizi di comunicazione a valore aggiunto in tutte le sedi dell'Amministrazione, a partire da quelle concentrate nel capoluogo, la Regione Siciliana ha realizzato la nuova rete che collega i circa 8.000 dipendenti della Regione Siciliana

presenti presso le 35 sedi distribuite sull'area metropolitana di Palermo, ed è basata sulla linea di soluzioni convergenti per IIP Telephony Meridian 1 e sull'applicazione per la messaggistica unificata Call Pilot per di Nortel. Le soluzioni convergenti di Nortel, nate da una vasta esperienza acquisita sia in ambito voce che in quello dati, sono in grado di coniugare la massima affidabilità e qualità di servizio secondo gli standard tipicamente elevati dei servizi di fonia tradizionale, con la flessibilità ed economicità derivanti dall'integrazione con le reti IP. E' questo il denominatore comune anche delle nuove reti realizzate dall'Amministrazione Sanitaria Locale e Azienda Ospedaliera di Pavia e dall'ASL BA2 di Barletta, ASL e AO di Pavia hanno realizzato un'unica rete VoIP per i servizi voce e di Messaggistica Unificata a disposizione di più di 3.500 dipendenti che operano attraverso 9 ospedali, 11 strutture ambulatoriali e 17 Centri del Dipartimento di Salute Mentale.

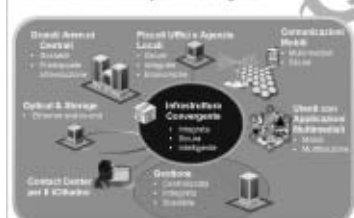
La soluzione di messaggistica unificata Call Pilot, in particolare, presenta agli utenti, su PC, i messaggi vocali ed i fax sulla stessa interfaccia utilizzata per la posta elettronica. I fax, ad esempio, possono essere ricevuti e inviati anche se l'utente non si trova in ufficio, basta che sia connesso alla rete aziendale e per stamparlo è sufficiente una semplice stampante; inoltre numero e casella di fax strettamente personali assicurano maggiore privacy alle comunicazioni, rispetto al tradizionale sistema basato su carta. Sono 2.400 circa i dipendenti della ASL BA2 di Barletta che, insieme a più di 1000 medici utilizzano i nuovi servizi della rete convergente voce e dati basata sulle soluzioni Nortel che in questo caso includono anche l'infrastruttura di rete convergente IP basata sui sistemi Ethernet Routing Switch (già Passport) e Ethernet Switch (già BayStack).

Se questi progetti, tra i molti già realizzati da Nortel in Italia, dimostrano in pieno il valore aggiunto in termini di efficienza del personale e l'insediamento della tecnologia VoIP costituisce un valore ancora maggiore per il futuro, l'efficacia, grazie alla abilitazione di servizi nuovi resi possibili dalla integrazione della fonia con l'ambiente IT. Si tratta in particolare delle nuove applicazioni basate sul protocollo standard SIP (Session Initiation Protocol) che rappresentano il vero salto di qualità del nuovo modo di comunicare oggi, collaborativo, dinamico e convergente che va ben oltre il VoIP e che comprendono, senza soluzione di continuità, voce, dati, video chiamata e video conferenza, instant messaging, condivisione on-line di documenti e push di pagine web utilizzando i più diversi tipi di terminali (PC, PDA, telefono IP o tradizionale, web). Sono queste le applicazioni che i 30.000 dipendenti di Nortel utilizzano tuttora, e che sono in grado di disporre della PA centrale e locale, attraverso la piattaforma Multimedia Communication System 5100, per aumentare l'efficacia in termini di collaborazione interna e anche di comunicazione verso il cittadino e l'impresa. Pensiamo, ad esempio, ad un operatore di contact center che, mentre è in linea con il cittadino, può considerare un documento e compilarlo insieme. Funziona meglio costando meno si può, e si deve.

&gt; THIS IS THE WAY

&gt; THIS IS NORTEL

Le Soluzioni Nortel per la PA Digitale



## Un numero sempre crescente di aziende affronta in modo sistematico le problematiche della security

# Obiettivo primario: la Business Continuity

Ogni mal sembra che il tema della sicurezza informatica sia definitivamente diventato uno dei punti centrali nelle politiche aziendali. La crescita costante della "conoscenza" sia esterna, "always on" e la consapevolezza che ormai la Rete è uno strumento di lavoro indispensabile e imprescindibile, hanno contribuito certamente alla sensibilizzazione verso le politiche di sicurezza. La crescita di connettività wireless, inoltre, ha posto in maniera più evidente le aziende di fronte alla necessità di garanzie di protezione. Molti hanno fatto anche i continui attacchi informatici e la crescita esponenziale degli incidenti (sia interni sia esterni), al punto che il "danno procurato" ha iniziato a essere percepito. Non bisogna, infine, sottovalutare un dato importante quale quello relativo al contesto socio-economico e politico. In un clima di instabilità come quello attuale, il livello di insicurezza complessivo percepito,

risulta più elevato che in passato. Il mercato della sicurezza, in Italia, insomma, cresce. In questo contesto si colloca una recente ricerca IDC (IDC Italia Security Survey 2004), che si pone l'obiettivo di analizzare la situazione del mercato e l'evoluzione del settore, sia a livello di percezione, sia a livello di investimenti. Emerge innanzitutto che le aziende, durante il corso del 2003, sono state coinvolte in svariate problematiche relative alla sicurezza. Ai primi posti il 61,9% degli intervistati segnala l'implementazione delle patch sui sistemi; il 56,6% problematiche legate ai worm; il 48,9% casi di spamming e il 39,4% la necessità di garantirsi la Business Continuity. Andando a guardare il dettaglio degli investimenti effettuati nel 2003 e di quelli che verranno effettuati nel 2004, si nota una grossa crescita nei settori degli IDS (Intrusion Detection System), con il 33,1% delle aziende nel 2003 e il

48,8% nel 2004, e della firma digitale con il 24% delle aziende nel 2003 e il 45,4% nel 2004. Secondo gli intervistati, in un elenco dei principali requisiti che un'offerta di security deve avere, figurano l'affidabilità con il 73,6%, la facilità di integrazione con il 66,9%, la facilità di implementazione e di utilizzo con il 56,4%, la maggiore copertura funzionale con il 27,1% e i servizi di corredo che ne possano facilitare l'introduzione con il 14,6%. Il livello di percezione delle problematiche legate alla sicurezza e alla criticità delle informazioni critiche è molto più elevato che in passato. Lo evidenzia il fatto che il 60,2% delle aziende intervistate ha fatto un'indagine interna a riguardo. Di queste il 17,1% gestisce le informazioni critiche in sistemi diversi oppure chiusi, mentre il restante 43,1% consente l'accesso in rete con vincoli di sicurezza. Il 26% del totale degli intervistati ritiene sarebbe utile effettuare un'indagine

interna, mentre il solo 7,7% non la ritiene necessaria. Il 55,2% delle aziende intervistate nel 2004 ha adottato policy di sicurezza rispetto al 35,9% del 2003, il 22,4% ha in previsione l'adozione rispetto al 27,5% dell'anno precedente, mentre il 13,8% non ha security policy e non prevede di svilupparle in contrapposizione al 21,4% di un anno fa. Non sono poche, inoltre, le aziende che si sono preoccupate di verificare il livello di sicurezza, una volta implementata l'infrastruttura. L'invulnerability test sono stati effettuati in maniera completa attraverso un fornitore esterno dal 21,3% degli intervistati e internamente dal 28,7% e solo per alcune aree dal 20,2% esternamente e dal 41,4% internamente. Il 32,2% ha già attivato processi di controllo e verifica dell'efficacia delle azioni intraprese per prevenire i rischi informatici, il 51,9% prevede di attivarli entro il 2004 e il 15,7% non ne ha l'intenzione. Il 15,2%

delle aziende si ritiene molto reattiva con uno o più team di persone nelle procedure di risposta agli incidenti informatici, il 52,2% ritiene che le procedure di risposta potrebbero essere migliorate, il 24,3% si valutano l'idea di attivare procedure di risposta mentre il 18,3% non ritiene di affrontare a breve il problema. Dal punto di vista dei sistemi di sicurezza, il 40% possiede un firewall, il 27% utilizza VPN, il 45% l'antivirus e il 17% un IDS. Grandi le previsioni di crescita per quest'ultimo, con un 14% di implementazioni previste nel 2004. Dal punto di vista dei sistemi di backup, problema già percepito da anni, risulta che il 95% effettua backup interno alla propria sede e il 17% all'esterno su rete geografica. Il 16% adotta misure di disaster recovery (con un 13% in più previsto nel corso del 2004) e il 6% si preoccupa della Business Continuity (il 7% in più è previsto per il 2004).

## Dalle Aziende

### Transazioni più sicure con Proactive Risk Manager

Una garanzia per il sistema bancario e finanziario internazionale. Le frodi stimate a livello mondiale, raggiungono l'imponente cifra di 10 miliardi di dollari. In Italia, nel 2003, il totale delle perdite causate da frodi ha raggiunto i 25,9 milioni di Euro con un incremento del 24,1% rispetto all'anno precedente, pari a circa lo 0,1% del transato. È un costo notevolissimo per tutti, banche e utenti. Per contrastare questo fenomeno, una soluzione all'avanguardia è quella di ACI Worldwide, il prodotto software PRM (Proactive Risk Manager), per la gestione del rischio frodi. ACI pone molta attenzione in questo settore applicando una gestione di tipo neurale, attraverso la creazione di modelli comportamentali costruiti sulle abitudini dell'utente. Il modello si evolve e viene continuamente innovato. Questo consente di avere profili sempre più accurati, in modo da poter individuare comportamenti "anormali" nell'uso, per esempio, della carta di credito o debito. "Dopo il commercio elettronico, di cui siamo leader di mercato, anche la lotta alle frodi ci vede protagonisti", afferma l'ing. Gianfranco Botti, general manager di ACI Worldwide Italia, una regione che comprende, oltre all'Italia, Slovenia, Ungheria, Romania, Slovacchia, Repubblica Ceca e Malta. "Il nostro software, continua Botti, non richiede per l'implementazione grandi cambiamenti di infrastrutture: utilizzando semplici interfacce, si integra facilmente all'interno dei sistemi dell'istituzione finanziaria. Il prodotto lascia inoltre una grande discrezionalità all'utente: è infatti quest'ultimo che, per esempio, decide se bloccare o meno una transazione se non rispetta i modelli già in essere. La gestione del rischio è un'esigenza sentita a livello internazionale. In particolare, oggi PRM risulta di grande interesse nell'Est Europa, grazie alla possibilità di gestione dell'antimoney laundering (anticicciaggio), un aspetto fondamentale per i Paesi appena entrati nella UE".

### Cedacri e la sicurezza Una soluzione di Business Continuity

L'interruzione dell'erogazione dei servizi on line e la perdita di informazioni sensibili generano ingenti danni economici, non solo diretti ma anche indiretti: basti pensare alla perdita di reputazione, determinata dall'impossibilità di rispondere alla propria clientela in modo adeguato ed affidabile. La strategia della sicurezza informatica nelle istituzioni creditizie è, peraltro, testimoniata dalla alta attenzione che la normativa Basilea II dedica alla riduzione dei rischi operativi, sia alle indicazioni di Bankitalia agli istituti di credito nazionali, affinché predispongano gli opportuni piani di disaster recovery e di business continuity che garantiscono il funzionamento delle procedure critiche ed il rispetto delle obbligazioni assunte. Cedacri, che con il proprio sistema informativo bancario eroga il full service ad oltre 70 banche fornendo servizi online a più di 2.500 sportelli bancari e ad una rete di circa 30.000 terminali, ha maturato una notevole esperienza nella "protezione" delle risorse informatiche e nel "recovery" di situazioni di emergenza e, soprattutto, ha recentemente sviluppato una soluzione di business continuity completa e all'avanguardia. Cedacri dispone così di un'offerta ampia, articolata e flessibile basata su CED presidiati e collegati con linee ad altissima velocità sviluppa a due livelli:

- Campus che assicura con risorse ridondanti la continuità di servizio, in caso di eventi non traumatici che possono colpire le risorse elaborative di produzione.
- Centro di backup remote, grazie al quale si è in grado di affrontare e risolvere l'eventuale blocco totale o parziale del servizio del centro elaborazione dati primario. I due centri, distanti tra loro circa 180 chilometri e situati lontano da aree metropolitane, sono infatti costantemente allineati tramite una connessione in fibra ottica da 5 Giga-bit per secondo. In caso di blocco del centro primario, il centro remoto è pronto a subentrargli in tempo reale. La continuità dei servizi elaborativi è assicurata costantemente: il sistema del cliente è connesso on line al centro elaborativi di Cedacri e i dati sono sempre allineati tramite apposite procedure.

## Due nuovi strumenti per SurfControl E-Mail Filter

Novità da SurfControl. Sono state presentate due nuove funzionalità E-Mail Filter che semplificano le attività amministrative degli IT Manager e consentono agli amministratori che operano da località remote di gestire e monitorare la posta elettronica aziendale in modo più efficace. I nuovi strumenti, SurfControl End-User Spam Management e SurfControl Report Central, abbattano i costi IT relativi alla gestione dello spamming. Grazie alla riduzione del numero di messaggi di posta elettronica identificati come posta indesiderata e al miglioramento delle funzionalità di reportistica, questi strumenti contribuiscono in maniera efficace alla gestione del flusso di informazioni aziendali. I diversi livelli di rilevamento dello spamming e di filtering dei contenuti combinate nella tecnologia di filtering E-Mail SurfControl, consentono di proteggere le organizzazioni dal numero crescente di rischi associati alla comunicazione via e-mail, tra cui lo spamming in linguaggio HTML, i virus e la diffusione illecita di dati riservati. SurfControl End-User Spam Management e SurfControl Report Central sono funzionalità aggiuntive che, attraverso l'integrazione con SurfControl E-Mail Filter, offrono alle aziende due strumenti fondamentali per il supporto di un solido sistema di gestione della posta elettronica.

SurfControl End-User Spam Management semplifica le attività amministrative degli IT Manager e favorisce una distribuzione più rapida delle e-mail commerciali autorizzate destinate agli utenti finali. Ogni giorno, i dipendenti riceveranno un messaggio e-mail nel quale verranno informati che il sistema ha isolato i messaggi sospettati di essere indesiderati e ne richiederà la verifica. SurfControl Report Central è uno strumento Web che fornisce agli amministratori dell'IT di aziende di grandi dimensioni che operano in località remote tutte le funzionalità di reporting disponibili presso le sedi centrali. Gli IT Manager che operano fuori sede potranno automatizzare la pianificazione, l'esecuzione e la distribuzione dei report di gestione dell'e-mail e della posta indesiderata a un elenco personalizzato di destinatari. Inoltre, potranno offrire a manager o dipendenti chiave la possibilità di monitorare e segnalare l'attività di pianificazione della posta indesiderata e dei messaggi di spam. Come, per esempio, la diffusione illecita di dati riservati. In questo modo, gli IT Manager potranno comunicare in modo efficace le informazioni critiche sulla rete a dirigenti senior, manager e dipendenti specifici all'interno dell'azienda.

## Actalis: soluzioni e prodotti per una sicurezza a 360°

Sono molti i tentativi di violazione delle reti aziendali. Spesso vengono effettuati a scopo di spionaggio industriale o, addirittura, per manomettere e danneggiare dati dell'azienda colpita. Un altro esempio è l'intrusione finalizzata a intercettare le transazioni finanziarie e i numeri di carte di credito. Poiché non esiste un vero e proprio Ente preposto al controllo della rete e dei suoi flussi, Actalis cerca di offrire una corretta informazione sulla Firma Digitale, C.N.I.P.A. e comunitaria, sulla garanzia di sicurezza delle informazioni presenti nelle aziende e su tutte quelle scambiate sulle reti informatiche. L'obiettivo di Actalis, infatti, è quello di progettare, realizzare, sviluppare, gestire e commercializzare prodotti, sistemi e servizi di certificazione e Firma Digitale attinenti alla sicurezza informatica e allo svolgimento di ogni attività connessa o strumentale.

Dal punto di vista internazionale e degli standard di riferimento, Actalis opera per portare le aziende italiane verso le iniziative dei maggiori player mondiali. Più in dettaglio, l'iniziativa Identus - fondata nel 2000 da otto tra le maggiori banche mondiali e che oggi conta oltre 61 banche aderenti in tutto il mondo - vede ora l'adesione anche delle 7 maggiori banche italiane, le quali potranno presto offrire, alla loro clientela corporate, nuovi servizi di tipo B2B nel rispetto dei più elevati livelli di sicurezza esistenti al mondo. Global Trust Authority (GTA) è un'iniziativa di matrice più europea, studiata per far fronte alle esigenze del mondo B2C (iniziativa che annovera tra i soci fondatori per l'Italia l'ABI e la SIA). Infine, la CA - EMV (Europay MasterCard e VISA) è la risposta di sicurezza voluta dal mondo delle carte internazionali di pagamento. In Italia, attraverso l'Associazione Progetto Microcircuiti, i servizi di sicurezza basati su questi standard saranno presto per le carte del circuito Bancomat e Pagobancomat che hanno iniziato la migrazione dalla tecnologia a banda magnetica a quella dei microchip. I servizi, prodotti e soluzioni di ACTALIS sono realizzati nell'osservanza delle leggi e regolamenti vigenti, degli standard di qualità, di certificazione e di "robustezza" richiesti dalle leggi, nonché nell'osservanza dei best-practice (Certificazione di qualità ISO9001/Vision 2000, Certificazione di sicurezza ITSEC E3, Common Criteria EAL4, FIPS 140-1).

## Le nuove frontiere della Sicurezza: un partner affidabile per tutti i settori aziendali

Quello della sicurezza è un problema che molte aziende hanno, solo recentemente, iniziato a percepire nella sua giusta accezione.

Complice la complessità strutturale di una tecnologia che richiede (e richiede) un approccio del tutto particolare. Per molti, quindi, è sempre stato difficile sia comprendere l'effettivo problema sia decidere di implementare una soluzione che richiedesse personale esperto.

Solo ultimamente, grazie alla crescente pressione di minacce informatiche (e a una maggiore percezione dei danni economici che un exploit può comportare) le aziende si sono avvicinate in modo concreto al tema della sicurezza. Atos Origin, da questo punto di vista, offre numerose garanzie nell'implementazione e gestione di un'infrastruttura per la sicurezza che sia flessibile ed efficace, coinvolgendo fra i principali punti di forza la capacità di seguire l'intero ciclo di vita di un sistema per la sicurezza aziendale.

A partire dalla fase di assessment (di definizione delle regole e delle procedure), passando per l'identificazione delle priorità, la stesura dei requisiti tecnici in base alle esigenze, l'implementazione di soluzioni e la gestione operativa dell'infrastruttura e delle applicazioni dedicate.

All'interno delle varie fasi di questo delicato processo, acquista grande importanza la capacità di essere un systems integrator con una profonda conoscenza dei settori e un vasto novero di clienti e di partner tecnologici all'avanguardia. Atos Origin, è anche per questo motivo, in grado di effettuare una Business Impact Analysis puntuale, per la scelta della soluzione migliore, personalizzata sulle esigenze del cliente.

A questo bisogna aggiungere la capacità di gestire le infrastrutture per la sicurezza sia presso il cliente con monitoraggio remoto, sia in outsourcing, con la propria sede o il farm realizzando, di fatto, una soluzione MSS (Managed Security Services) che solleva l'azienda dalle responsabilità più squisitamente operative.

La metodologia di approccio al problema "security" è affrontata con lo scrupolo adatto a garantire all'azienda il massimo della sicurezza e in ottemperanza agli standard ISO-17799.

Atos Origin, nella fase di analisi si occupa di analizzare gli elementi, i processi e i livelli organizzativi coinvolti.

"In questa fase, di vitale importanza per la giusta comprensione delle problematiche, non vengono trascurati gli elementi cosiddetti "secondari", sottolinea Mario Tarantini, Security Services Manager di Atos Origin.

Viso che la forza di una sistema di sicurezza si misura partendo dai punti di maggiore vulnerabilità è importante non

trascurare niente in fase di analisi, onde evitare di costruire un gigante con i piedi di argilla.

Gli esperti di sicurezza conoscono, per esempio, l'importanza della fase di training del personale utente.

Per fare in modo che le politiche di sicurezza siano applicate nel modo migliore è fondamentale, infatti, che anche il personale sia allertato sull'importanza del rispetto delle procedure, in modo che sia messo in grado di comprendere, innanzitutto, in cosa consiste la sicurezza aziendale.

Atos Origin si occupa anche di questo e, consapevole del fatto che è molto difficile sensibilizzare a dovere gli impiegati su questi temi, ha messo a punto una serie di strumenti e soluzioni di compromesso che danno sempre un valore aggiunto. "L'utilizzo di smart card personali che possano essere utilizzate sia per l'accesso sia per la fruizione di bevande alla macchina dei caffè", precisa Mario Tarantini, "dovrebbe impedire, di fatto, l'abbandono del computer acceso e non protetto durante le pause di lavoro".

Le soluzioni per la sicurezza implementate da Atos Origin sono ottenute tramite partnership strategiche che consentono di offrire i migliori prodotti disponibili sul mercato con offerte trasparenti rispetto

to alla tecnologia. In questo modo è possibile integrare diverse soluzioni via terzi o direttamente, in maniera immediata, con le necessarie competenze tecniche e con le migliori garanzie.

L'implementazione di soluzioni trasversali è, da parte di Atos Origin, un altro dei punti di forza unitamente all'indipendenza nella scelta tra soluzioni proprietarie o del partner.

La sicurezza, in ogni caso, non è un problema stand-alone e rientra, quindi, in tutti i momenti di informatizzazione e di apertura delle procedure verso l'esterno.

Per questo è necessario non considerare le politiche di sicurezza come un'azione necessaria, una volta assolto il quale si sia al sicuro per sempre.

È importante capire che un "breach" di sicurezza può avvenire in qualunque momento, con qualunque modifica, anche all'apparenza insignificante, apportata alla struttura e ai processi.

Per questo motivo Atos Origin si preoccupa di effettuare il monitoraggio e la gestione dei sistemi implementati (su richiesta del cliente), in modo da garantire sempre il massimo livello di protezione, con un sistema dinamico e capace di far fronte alle innovazioni tecnologiche.

Fra i casi di maggior successo nell'ambito della sicurezza da parte di Atos Origin, si segnala la consulenza per il Comitato Olimpico nella realizzazione dell'infrastruttura tecnologica di protezione al complesso sistema informatico che gestisce tutti i dati durante il periodo delle Olimpiadi.

## SECETI ED ACI WORLDWIDE INSIEME PER LA GESTIONE DEL RISCHIO FRODI

### Il software ACI Proactive Risk Manager di ACI Worldwide utilizzato da Seceti per tutelare i propri clienti da qualsiasi tipo di attività fraudolenta

Seceti S.p.A., società specializzata nella progettazione e nella realizzazione di servizi telematici e informatici dedicati in particolare al mondo delle banche e alle istituzioni finanziarie, utilizza, per la gestione del rischio frodi, il prodotto software PRM - Proactive Risk Manager - di ACI Worldwide (Nasdaq:TSJA).

Seceti, nata come Centro Applicativo della Rete Nazionale Interbancaria e come società di servizi per il sistema finanziario italiano, ha deciso di adottare la soluzione prodotta e distribuita da ACI con l'obiettivo di ampliare la propria offerta nel settore delle carte, aderendo alle indicazioni rilasciate dai Circuiti Internazionali e dotandosi nello stesso tempo di uno strumento atto a contrastare l'incremento delle frodi perpetrate tramite l'utilizzo di carte di pagamento.

Seceti - che eroga servizi a circa 200 Istituti non solo tra le Banche Popolari - attraverso ACI Proactive Risk Manager ha optato per un approccio proattivo nella prevenzione e rilevazione delle frodi, tenendo conto in questo modo anche delle preoccupazioni espresse dall'ABI, che denuncia una preoccupante crescita delle frodi in Italia.

Il servizio erogato da Seceti consente alla banche emittenti di accedere, tramite un sito web protetto e dedicato, all'applicazione di fraud detection e di monitorare gli alert generati dalle proprie carte, nel caso in cui le loro modalità di utilizzo contravvengano a predeterminate regole comportamentali.

Tali regole vengono definite sulla base delle indicazioni fornite dai Circuiti Internazionali sia del know-how acquistato da Seceti che, erogando il servizio a più banche, ha la possibilità di mettere a fattore comune le esperienze dei propri clienti.

Questi potranno monitorare, costantemente e in tempo reale, i segnali di allarme inviati da Proactive Risk Manager e godere di benefici concreti non solo in termini di riduzione dei costi - grazie alla significativa diminuzione delle perdite legate alle frodi - ma anche in termini di maggiore visibilità e comprensione della, purtroppo, continua evoluzione nei modelli di attuazione delle frodi.

Grazie dunque all'utilizzo di ACI Proactive Risk Manager, Seceti è oggi in grado di erogare un servizio altamente competitivo e personalizzabile in base alle peculiari esigenze delle singole banche, e può consentire il monitoraggio delle transazioni effettuate sia sul Circuito Nazionale che Internazionale.

Le evoluzioni del servizio riguardano la possibilità di integrare i servizi di messaggistica, già erogati da Seceti in altri ambiti, per consentire l'invio di messaggi di alert tramite SMS ed e-mail.

www atosorigin.it gmit-info @atosorigin.com

Direzione Generale Italia Via Riccardo Morandi, 32 - 00050 Roma (RM) - tel. 06 83074201 - fax 06 83074200

# Tecnologia RFID vista da vicino

Trasponder e reader sono i due componenti base di un sistema che consente alle aziende di avere il pieno controllo della gestione e movimentazione di merci e beni con importanti benefici economici

È l'acronimo di "Radio Frequency Identification", un sistema automatico di acquisizione dati e identificazione, costituito da uno o più reader e uno o più trasponder, attraverso il quale i dati vengono trasmessi tramite onde radio o impulsi elettromagnetici. I due componenti base di un sistema RFID sono: il trasponder RFID (o comunemente chiamato tag) è il componente elettronico che viene posto sugli oggetti da gestire. Può assumere l'aspetto di un'etichetta adesiva o cucita, oppure di un chip della grandezza di pochi millimetri.

Resistente alle sollecitazioni e alle variazioni di temperatura (-40C, +85C) può essere applicato dal capo d'abbigliamento, al pallet fino al container. Il reader è il componente elettronico in grado di interrogare il trasponder, recuperare e decifrare i dati

contenuti nel suo interno, gestire le collisioni tra i messaggi di risposta e interfacciarsi con un sistema informativo esistente (computer, controller industriale, ecc.). Il reader è normalmente composto da due parti: l'unità di controllo e le antenne. Il primo è un vero e proprio microcalcolatore che si occupa della comunicazione con i trasponder e l'elaborazione dati, mentre le antenne sono le reali interfacce fisiche tra i tags e l'unità di controllo.

La grandezza di un reader varia in funzione della sua portata e può essere di una decina di centimetri oppure di notevoli dimensioni. Uno dei primi impieghi del sistema RFID è stata l'anticontaminazione. Infatti, impedendo di proporre come originale merce non dotata dell'apposita etichetta "intelligente", regolarmente registrata della casa produttrice. Si acquisteranno esclusivamente

prodotti dotati di microchip che potranno garantirne l'originalità mediante due modalità di controllo: chiedendo direttamente al rivenditore la verifica o tramite ricerca in Internet del codice riportato sull'etichetta. In questo caso è lo stesso acquirente che potrà effettuare personalmente la verifica.

Il sistema garantisce e tutela l'azienda produttrice dalla contraffazione dei propri prodotti evitando il commercio di merce di bassa qualità, aiutando il recupero dei prodotti realizzati ogni anno dal mercato illegale. Il secondo aspetto riguarda il controllo della merce. Il sistema RFID aiuta l'azienda produttrice nel controllo di due aspetti fondamentali della propria attività: il mercato illegale e l'anticontaggio. Per il mercato illegale, il produttore potrà controllare i mercati paralleli sia per quanto riguarda la produzione e distribuzione di

merce di scarsa qualità, sia per quanto riguarda la merce originale sottratta all'azienda stessa. Nel caso di merce prodotta direttamente dal mercato illegale, la mancanza di etichette consentirà alle Autorità competenti l'immediato sequestro della stessa.

Nel caso di merce originale sottratta all'azienda, il distributore illegale dovrà eliminare l'etichetta per evitare il riconoscimento dei prodotti tramite il codice universalmente univoco contenuto all'interno del microchip. Automaticamente la mancanza di etichetta impedisce la vendita del prodotto come originale garantito e, anche in questo caso, ne autorizza il sequestro. Nell'ipotesi che il rivenditore illegale non rimuova l'etichetta intelligente dal prodotto sottratto, il codice sarà stato comunque rimosso dal registro d'autenticità. In caso di una verifica

del codice il capo risulterà non autentico. Sul fronte dell'anticontaggio, l'etichetta nascosta all'interno del prodotto può essere utilizzata come strumento anticontaggio. Potrà segnalare al sistema il passaggio della merce attraverso le porte anticantaggio fornendo informazioni riguardanti l'uscita non autorizzata dal rivenditore.

Non sarà più necessario inserire o disinserire il sistema anticantaggio di vecchia generazione, diminuendo così il tempo di attesa alla cassa. Un aspetto fondamentale riguarda l'automazione della logistica. Per il magazzino e per il punto vendita non sarà più necessario aprire i colli per verificare il loro contenuto cercando il codice a barre, così come non sarà più necessario effettuare il conteggio manuale e per la verifica dell'inventario fisico. Con un semplice scansione dei colli si potrà verificare im-

mediatamente il contenuto dei resi e delle spedizioni. I benefici della tecnologia RFID sono facilmente immaginabili e i primi progetti pilota confermano questo orientamento, come riportato anche negli atti della recente RFID Conference di New York:

- Riduzione del costo del lavoro dal 60% ad oltre il 90% presso i centri di distribuzione;
- Riduzione del costo del lavoro di circa il 90% per verificare la correttezza di una spedizione prima ancora di effettuarla;
- Riduzione fra il 5% e il 30% dei costi di mantenimento delle scorte di magazzino;
- Riduzione del numero delle merci obsolete (nel caso di quelle alimentari: "scaduti");
- Incrementi in termini di vendite prossimi all'1% grazie a una gestione più efficiente dei rifornimenti.

## HP: anche un laboratorio per sincronizzare il business

HP ha creato, nel Nebraska un laboratorio di eccellenza con l'obiettivo di supportare lo sviluppo di tecnologie RFID (Radio Frequency Identification). Il nuovo laboratorio RFID HP, fra i più completi del settore, permetterà di simulare ambienti produttivi e di distribuzione reali all'interno dei quali HP, i clienti e i partner potranno sperimentare soluzioni pilota e valutare prodotti e tecnologie RFID.

IDC ritiene che le iniziative HP in campo RFID siano ben sincronizzate con l'evoluzione di questo mercato emergente, e che sono volute a fornire al mercato RFID (e auto-sensing) le soluzioni più adatte alle varie supply chain e a coloro che vi partecipano. Questa iniziativa intende incremen-

tare il numero di prodotti tecnologici consumer HP etichettati RFID, che passeranno da tre a oltre quaranta, a cominciare dallo scorso febbraio.

La tecnologia di raccolta dati RFID offre a fornitori, rivenditori, produttori e distributori una visione esatta della supply chain, a partire dai dati di magazzino e logistici, fino alle date di scadenza. Informazioni così precise sulla supply chain permettono alle aziende di rispondere in tempo reale alle richieste del mercato, ottimizzando la disponibilità degli stock, evitando carenze nelle scorte e migliorando complessivamente il servizio ai clienti.

Le soluzioni RFID supportano inoltre la strategia HP Adaptive Enterprise che aiuta

i clienti a sincronizzare business e IT per capitalizzare il cambiamento.

L'azienda è impegnata a sviluppare e implementare tecnologie RFID in modo efficiente, limitando al contempo i rischi, con l'obiettivo di soddisfare le esigenze dei clienti e ottimizzare le supply chain dei diversi settori quali commercio al dettaglio, beni di consumo, produzione industriale, automotive, farmaceutico e alta tecnologia.

HP sta già consegnando a rivenditori selezionati alcuni prodotti consumer con etichetta RFID, fra i quali due modelli di stampanti HP Photosmart e uno scanner HP Scanjet. Insomma, qualcosa in più che degli esperimenti.

## Ascential integra i dati con attenzione alla qualità

Uno dei problemi più importanti dell'adozione della tecnologia a radio frequenza è l'integrazione dei dati, tra data base aziendali ed esterni, e la bontà e veridicità degli stessi. Ascential Software, grazie alle componenti della Enterprise Integration Suite, è in grado di realizzare una attività completa per l'assessment della Qualità dei dati, in tempi estremamente ridotti, rispetto a quelli necessari per analoghe attività manuali o per soluzioni parziali e incomplete. In particolare con l'RFID Data Quality Assessment, che include la realizzazione di una infrastruttura, un programma completo di attività e best practice, la gestione delle attività progettuali per il rapido conseguimento degli obiettivi.

Al fine di integrare con le infrastrutture RFID, è fondamentale disporre dell'adeguato supporto tecnologico per il tracciamento automatico degli oggetti lungo la loro catena di distribuzione, identificati attraverso i codici EPC (Electronic Product Code).

Molte delle applicazioni attualmente esistenti nelle aziende

non sono state designate per la cattura, l'aggregazione e l'impiego operativo di queste tipologie di dati immessi in tempo reale e non sono stati realizzati per il loro interfacciamento. In questo si inserisce la proposta di Ascential, che si preoccupa di analizzare in un'unica attività la qualità dei dati, al fine di sviluppare una architettura atta ad assicurare la qualità e che traccino una road map per il futuro in questo ambito.

Ascential Software, mediante le componenti della Enterprise Integration Suite, consente infatti di preparare i dati che risiedono nelle molteplici applicazioni aziendali in modo da risultare univocamente associabili a quelli prodotti dall'RFID.

Il secondo punto è realizzare un Servizio Informativo EPC per la tracciabilità in tempo reale. In seguito, sono necessarie le parti di previsioni relative alla domanda (di acquisto, fornitore, ecc.) e la sezione di analisi dei dati al fine di conseguire processi più efficienti mediante una razionalizzazione dei processi di approvvigionamento e trattamento dei beni.

## La soluzione SAP risposta completa

Alla luce dell'entrata in vigore, da gennaio 2005, del regolamento europeo in materia di tracciabilità, con particolare attenzione al settore alimentare, questo tema assume un'importanza ancora più elevata dal punto di vista della garanzia della qualità e di conseguenza della sicurezza dei consumatori.

Lo scenario distributivo italiano presenta significativi aspetti di frammentazione che vanno a impattare sui tempi e sulle modalità di adeguamento da parte di produttori e distributori: non tutti gli attori del mercato sono in grado ad oggi di gestire le singole informazioni necessarie a coprire l'intero processo di tracciabilità all'interno della filiera. In questo scenario, l'implementazione di un sistema informativo adeguato rappresenta sicuramente una soluzione in grado di agevolare la comunicazione tra i diversi attori della filiera, attraverso standard tecnologici esistenti, tra i quali RFID, tecnologia sulla quale SAP sta investendo in maniera significativa, collaborando con altri partner del mercato.

Nel 2001, SAP prima azienda produttrice di software applicativo, si è associata all'Auto-ID Center, e nello stesso anno ha intrapreso lo sviluppo dell'infrastruttura SAP Auto-ID, embrione dell'applicativo standard presentato ufficialmente quest'anno: in pratica si tratta di una infrastruttura standard, denominata Auto-ID Infrastructure, in grado di ricevere le informazioni provenienti dal chip RFID, effettuare una prima elaborazione e trasmetterle agli applicativi gestionali, quali sistemi di supply chain e asset management. Rispetto al tema della tracciabilità definita esterna, che comprende la distribuzione, la logistica e la filiera complessiva, sono disponibili soluzioni, da mySAP ERP a mySAP SCM, che consentono l'implementazione di differenti scenari e la creazione di un collettore di informazione verso gli attori della filiera che permette di ricostruire percorso e caratteristiche del prodotto. Con l'obiettivo di evidenziare i possibili aree applicative e benefici della tecnologia RFID, SAP ha organizzato, durante SAPFORUM '05, il convegno "Facciamo i processi all'RFID", che è stato un momento di analisi delle possibili applicazioni dell'identificazione automatica della merce e di valutazione della grandezza delle aziende che questa tecnologia offre in diversi ambiti quali, per esempio, quello della tracciabilità.

"L'attuale scenario italiano presenta aspetti di frammentazione dei servizi logistici e questo lascia supporre che le realtà più grandi abbiano o stiano approntando sistemi adeguati, mentre quelle più piccole utilizzano ancora sistemi cartacei o manuali che aumentano notevolmente i tempi di recupero", ha commentato Maria Paola Lovasio, Responsabile Area Soluzioni di SAP Italia. "SAP sta collaborando attivamente con i principali interlocutori del mercato affinché vengano messe in campo forme di cooperazione a supporto dei processi e delle criticità specifiche a cui le aziende si trovano a dover fare fronte. Dobbiamo considerare che l'RFID porta al suo interno una enorme innovazione potenziale di processo che diventano grandi opportunità di business. La soluzione SAP middleware e software) consente di verificare in tempo reale la bontà e la qualità dell'investimento. Specialmente nei comparti della logistica e della movimentazione merci, ma anche nella gestione degli asset, come dimostrato dalla procedura della manutenzione degli esistori presso l'aeroporto di Francoforte, dove grazie a una soluzione RFID sono stati eliminati circa 80.000 documenti cartacei.

## Con RFID Evaluator simulazione preventiva

RFID Evaluator, uno strumento snello, completo e integrato che consente alle imprese di affrontare in modo consapevole le scelte legate alla nuova tecnologia RFID. Grazie alle approfondite competenze di Deloitte sull'analisi e la modellazione dei processi logistici e alle ampie competenze tecnologiche di Sun, RFID Evaluator è stato concepito come soluzione progettuale che permette di individuare la fattibilità e la convenienza di possibili applicazioni dell'RFID in azienda, identificando le aree in cui l'implementazione della tecnologia può portare al miglior rapporto costi/benefici. La tecnologia RFID (Radio Frequency Identification) si basa sull'utilizzo della radiofrequenza per l'identificazione automatica degli oggetti fisici: consente la realizzazione di etichette intelligenti dotate di chip (dette anche "smart tags") senza uso di batterie. Questi tag, che possono essere applicati ai diversi oggetti movimentati nel network logistico produttivo/distributivo (a livello di item, case o/o pallet), ricevono l'energia necessaria a operare dagli stessi dispositivi di rilevazione, che li attivano e comunicano senza necessità di alcun contatto fisico o visivo. L'RFID Evaluator, nato da una partnership tra Sun Microsystems Italia e Deloitte, permette di facilitare e razionalizzare il processo di implementazione della tecnologia

- Assessment situazione iniziale - che si concretizza, da un lato, nella conduzione di workshop con i responsabili delle aree aziendali maggiormente interessate dalla tecnologia RFID (logistica, produzione, ecc.) per individuare le possibili applicazioni all'interno dei processi di business, e dall'altro, in un sopralluogo per l'analisi tecnica on-site.
- Costruzione business case e demo applicativa - in cui si realizzano incontri di dettaglio con i process-owner per l'acquisizione dei dati necessari alla elaborazione del business case e della demo applicativa, sulla base delle opportunità emerse all'interno dei vari processi di business.
- Condivisione dei risultati - con lo scopo di dimostrare le potenzialità della tecnologia RFID nel migliorare l'efficienza complessiva dei processi logistici, e condividere una valutazione della fattibilità tecnica delle opportunità evidenziate, congiuntamente con un'analisi del rapporto costi/benefici.

**SAS**  
LA PIÙ GRANDE AZIENDA DI BUSINESS INTELLIGENCE

**18**  
ANNI SUL MERCATO ITALIANO CON UFFICI A MILANO, ROMA, TORINO E VENEZIA

**25**  
PERCENTUALE DI FATTURATO INVESTITO ANNUALMENTE IN RICERCA E SVILUPPO

**29**  
ANNI DI STABILITÀ E CONTINUA CRESCITA NEL MONDO

**350**  
PERSONE IN ITALIA

**580**  
AZIENDE CLIENTI IN ITALIA

**40.000**  
INSTALLAZIONI NEL MONDO

[www.sas.com/italy](http://www.sas.com/italy)

The Power to Know.

**sas**

SPECIALE RFID

ICN Italia presenta la TV interattiva e il Voip per tutti

# ICN Italia: un caso di successo nel franchising

ICN Italia è un'azienda che opera ormai da tempo nel mercato dei servizi. L'azienda è sempre riuscita a cogliere le opportunità offerte dal mercato e cavalcarle con successo. ICN Italia ha certamente un modello di business particolare, una gestione aziendale estremamente oculata, e al tempo stesso è stata capace di assumere delle iniziative innovative e suggestive, stimolando il mercato e la propria crescita. Dopo le telecomunicazioni e l'energia, data da un accordo con un colosso del settore, oggi l'offerta ICN, si amplia ulteriormente, con l'arrivo dell'offerta della TV interattiva. Si tratta, di fatto, di un'importante novità.

Ogni affiliato ICN Italia avrà l'opportunità di ampliare la gamma dei servizi, a fronte dell'accordo con Sparkling, che prevede il "lancio" della televisione interattiva e del Voip. ICN si presenta con una peculiarità nel settore delle telecomunicazioni: è la prima ad aver adottato un business model fondato su di un network in franchising, con fee d'ingresso ragionevoli e un supporto alle vendite di tutto rispetto. Stiamo parlando di un'azienda che ha potuto registrare tassi di crescita mensili piuttosto sostanziosi, attestandosi intorno al 7%, che è bene sottolineare, è il tasso medio mese su mese.

Il progetto è stato avviato nell'ottobre 2003, attraverso la vendita diretta con una rete di affiliati e da subito ha incontrato il favore del mercato. Il numero di affiliati continua a crescere, garantito dal fatto che, la fase si start up giunge a break even nel giro di pochi mesi. "Oggi, grazie allo sviluppo che sta avendo il nostro franchising, di altre società chiedono di poter distribuire i loro servizi o prodotti tramite gli affiliati ICN", ha commentato Marco Faggioni, Presidente di ICN Italia. "Trattandosi di realtà leader nei singoli settori, le proposte di collaborazione, confermando che siamo andando nella giusta direzione" ha proseguito Faggioni. Il nocciolo dell'attività di ICN Italia, dal quale non è nato il franchising, è la vendita di servizi telefonici, che ha permesso di proporre all'utenza tariffe competitive tra il 20 e il 40% più basse di quelle proposte dal mercato. Questo tipo di approccio ha assicurato a ICN Italia una solida base economica, garantendo agli affiliati rapidi guadagni e ampia libertà d'azione.

Ma l'azienda non si è fermata qui. Infatti, i servizi offerti sono via via aumentati, fino a diventare una vera e propria multiutility che opera sul territorio nazionale. La formula è semplice: l'affiliato non deve aprire nessun punto vendita e questo permette di ridurre al minimo i costi fissi e di conseguenza offrire indubbi vantaggi alla clientela. L'offerta è estremamente competitiva sul piano commerciale, dato che gli affiliati possono vendere i servizi partendo dai valori di costo, customizzando le tariffe sul taglio dei clienti. Questa apertura permette a ICN Italia di guardare in avanti con un respiro più ampio, quello di una multiutility, e quindi di andare ad offrire pacchetti di soluzioni complete per il mercato. Quindi, oltre alla costante crescita nel settore della telefonia ed internet, visti gli ottimi risultati raggiunti dai propri affiliati anche nel settore energetico, la direzione commerciale di ICN, ha ritenuto interessante espandere ulteriormente la propria gamma di servizi.

L'obiettivo non nascosto di ICN Italia è di incrementare il numero di affiliati presenti sul territorio nazionale, proponendo non solo un modello di business innovativo e a



Marco Faggioni, Presidente di ICN Italia

costi assolutamente accessibili, ma anche una continua formazione mirata e l'attività di "tutoring" da parte di istruttori esperti che possano portare sempre nuovi argomenti agli strumenti di vendita. Per quanto concerne i servizi di telefonia, ICN, essendo una delle compagnie telefoniche più vecchie nel mercato, nel quale opera dalla

sua liberalizzazione, garantisce tagli di costi consistenti. Sempre per i servizi di telecomunicazioni, ICN Italia è in grado di fornire una bolletta simulata ai propri clienti potenziali, evidenziando i possibili tagli di spesa.

Negli ultimi mesi ha riscosso un notevole successo il finanziamento del franchising. "La partecipazione del gruppo bancario CARIFE al progetto di finanziamento, consente agli affiliati di iniziare l'attività senza investire alcun capitale proprio.

Questo accordo, oltre a permettere loro di autofinanziarsi con il business stesso, ha rappresentato per ICN una crescita in soli 6 mesi del 60%, raggiungendo quota 78 affiliati e confermandosi così il primo network in franchising del settore" ha commentato Faggioni. Oggi, ICN conta di raggiungere 120 affiliati entro il 31/12/2005. Per i servizi di TV interattiva, l'intesa fra ICN e Sparkling prevede che quest'ultima si affidi al franchising ICN per la distribuzione di tutti i suoi servizi. Gli affiliati, avranno il compito di creare dei rivenditori locali (negozi di elettronica di consumo; antenisti; negozi di informatica, ecc.), per i quali saranno il riferimento e per mezzo dei quali acquisiranno la propria utenza. ICN Italia si conferma come azienda dinamica, che segue le tendenze di mercato in modo attento, non solo per cogliere le opportunità, ma anche per mettere in condizione i propri affiliati di avere delle carte vincenti da giocare con i clienti. Tecnologia d'avanguardia, trasparenza dell'offerta, semplicità di gestione sono tutti argomenti vincenti. E i numeri stanno dando ragione all'azienda.

## Telefonia, energia e video on demand

ICN Italia è entrata prepotentemente nel mercato delle multi utilities, affiancando alla tradizionale offerta di servizi di telefonia, anche la possibilità di vendere a prezzi davvero interessanti l'energia elettrica. "Questo permette ai nostri affiliati di vendere una soluzione più completa e davvero competitiva in termini di costi e di servizio offerto" ha commentato Marco Faggioni, Presidente di ICN Italia. "Il nostro obiettivo è di essere un grande fornitore di servizi, offrendo ai clienti di interagire con un unico interlocutore risparmiando tempo e soprattutto denaro" ha proseguito Faggioni. Sono sempre più le aziende che ogni mese diventano clienti di ICN Italia, numeri decisamente interessanti, che dimostrano una crescita costante e un interesse sempre crescente verso questo tipo di offerte. ICN Italia, nel settore energetico, a fronte dell'accordo raggiunto nel giugno 2004 con la più grossa azienda italiana del settore, è oggi in grado di proporre nuovi contratti di fornitura di energia elettrica, studiati per soddisfare le esigenze delle imprese in termini di ottimizzazione di spesa energetica. L'affiliato di ICN Italia ha quindi una nuova opportunità di vendita, ma soprattutto permette di entrare in un altro segmento di mercato estremamente appetibile come quello dell'energia elettrica, solo recentemente liberalizzato. "Aver colto l'opportunità di entrare in un mercato come quello delle forniture di energia è una possibilità di crescita in più per la nostra azienda e per i nostri affiliati, affidandoci come sempre a partner di sicura rilevanza e di provata capacità ed esperienza, in modo tale da poter offrire ai clienti finali il miglior rapporto qualità prezzo" ha commentato Faggioni. Ci sono analogie tra il mercato della telefonia e quello dell'energia: si tratta di due mercati liberalizzati di recente e che erano in mano ad un monopolista. Quindi ci sono margini per opere e prezzi competitivi da offrire allo stermato parco di Pmi e partite Iva italiane.

Accanto all'offerta per le aziende, oggi ICN Italia è in grado di offrire i servizi di TV on Demand, grazie ad un accordo di esclusiva con Sparkling. L'intesa, non riguarda semplicemente l'apertura verso il mondo dei dettaglianti, visto che si tratta di prodotti destinati a tutti, ma anche le aziende, visto che il contratto con Sparkling abbraccia anche il mondo delle telefonate su rete internet, il tanto reclamizzato Voip. In questo modo, ICN Italia non è semplicemente una piccola multiutility, ma un vero e proprio punto di arrivo per chi sta cercando la convergenza tra più prodotti. Un unico interlocutore, serio e affidabile.

## Fare impresa anche se non si hanno le possibilità economiche

"Ho preso contatto con ICN Italia nell'aprile del 2004, un mese dopo, a maggio, ho iniziato ad operare concretamente lavorando a tempo pieno" ha dichiarato Massimiliano Lorenzetto. Oggi è diventato uno degli affiliati storici dell'azienda. Questo affiliato usciva da un'esperienza negativa con la precedente azienda, ma in pochi mesi ha prodotto risultati consistenti, togliendosi dalle grandi soddisfazioni economiche e il trend è proseguito nel tempo. "Ho visto i risultati, ciò che mi avevano proposto, si è verificato.

E' un settore innovativo, viaggia sui servizi e sulle novità degli stessi, anche dal punto di vista umano è stato piacevole" ha proseguito Lorenzetto.

La novità nel panorama del franchising offerta da ICN Italia è la contemporanea presenza di vendita sia di telecomunicazioni sia di servizi. Si tratta di un business interessante perché si occupa di un mercato in continua espansione che garantisce opportunità di crescita perpetua costante. L'affiliato si trova così nella posizione di vendere delle soluzioni

chiavi in mano e con prezzi estremamente vantaggiosi. "Un fatto piacevole della vendita dei prodotti ICN è quello di aver registrato sempre una crescita, all'inizio ovviamente esponenziale, ora con una media del 15% mensile di volume di fatturato", ha proseguito Lorenzetto. "La gestione dei contatti è molto semplice. I clienti soddisfatti, li referenziano automaticamente.



Massimiliano Lorenzetto

Ora che partono nuovi servizi, come la TV interattiva e il Voip, si amplia la nostra offerta e si moltiplicano le occasioni per fare business". Ma c'è un punto di cui va fiero: ICN Permette di fare impresa anche a chi non ne ha la possibilità finanziaria, e questo è un fatto importante in questo momento per il nostro paese" conclude Lorenzetto.

## Imprenditoria part-time

"E' stato un caso, un colpo di fortuna aver incontrato ICN Italia" è quanto va ripetendo Sergio Cremnati, un affiliato di ICN Italia. "Stavo cercando un lavoro che mi occupasse mezza giornata, visto che al pomeriggio sono impegnato in qualità di allenatore in una squadra di calcio e che fosse tranquillo, senza grossi stress" prosegue Cremnati. Arrivando da un'esperienza nel settore della ristorazione, il passo verso la tecnologia non è stato assolutamente traumatico. Si tratta di un tipo di attività in cui si è sempre in movimento, in cui si ha a che fare con realtà nuove e assolutamente interessanti. Con un'azienda come ICN Italia, che cerca sempre nuovi spunti di business, il futuro riserva sempre delle sorprese. Il principale vantaggio di vendere i servizi di ICN è quello

di avere immediatamente un argomento valido nel mondo di contatto con le aziende, con gli imprenditori, e quindi si instaura un rapporto di fiducia/consulenza con i potenziali clienti in pochissimi minuti" ha proseguito Cremnati. "Il bello è che il cliente rappresenta una rendita mensile che ti ritorna sempre" ha aggiunto Cremnati. "Un'altra cosa importante è che non si hanno budget. Non c'è stress o fattori di



Sergio Cremnati

pre competitivi in termini di prezzo. "Una volta entrato in contatto con i clienti, risulta semplice poter spiegare quali sono le offerte e i trabocchi dei concorrenti, perché dietro ad un prezzo straziato c'è sempre qualche sorpresa da un'altra parte, per cui finiamo con il fornire una completa consulenza e i clienti ne traggono immediato beneficio" ha concluso Cremnati.

## Nuove professioni

### "Gli utili arrivano senza investimenti"

Non è vero che non ci sono opportunità, siamo noi che dobbiamo saperle cogliere nel mondo che cambia. Dimostrazione di questo arriva da ICN Italia, la quale, offre un'opportunità professionale riservando volumi importanti e guadagni superiori al 10% mensile. L'originale formula in franchising creata da ICN nell'ottobre del 2003, che attualmente conta circa 80 affiliati, consiste nell'affidare a questi la quasi completa gestione della propria clientela, riservando loro guadagni presenti in ben poche altre attività.



Corsi di Formazione

### LIBERTÀ, AUTONOMIA E SODDISFAZIONI ECONOMICHE.

L'Affiliato, operando in maniera completamente autonoma e priva di budget, offre alla propria clientela un pacchetto di servizi che, partendo dalle telecomunicazioni, si estende fino all'energia elettrica, garantendo significativi risparmi alla propria utenza. Nel 2004, il core business di ICN, ha garantito ai propri Affiliati una marginalità media superiore al 10%, diventando, anche per coloro che già operano in altre attività, quella di maggiore interesse. La semplicità con la quale ci si crea una rendita importante, oltre ad essere supportata dal fatto che non viene chiesto alcun pagamento iniziale o garanzia al cliente, è data dal quotidiano utilizzo dei servizi offerti. Per portare un esempio concreto: un Affiliato che dopo qualche mese di attività gestisce un proprio parco clienti che utilizza i servizi ICN per un valore mensile di € 30.000, si garantisce (mediante) € 9.000 di guadagno al mese per tutta la durata del rapporto con la clientela, quindi non vincolato nel tempo.

### A CHI SI RIVOLGE

Non sono indispensabili esperienze in alcun settore specifico o titoli di studio, come non è necessario alcun punto vendita o l'acquisto di apparecchiature, l'unico requisito è la predisposizione ai rapporti interpersonali. I servizi messi a disposizione da ICN, essendo semplici, permettono all'affiliato di cominciare subito la propria professione. A tale scopo, ICN forma l'affiliato, prevedendo gratuitamente un percorso formativo completo. All'Affiliato, verranno forniti gratuitamente gli strumenti iniziali necessari alla gestione della propria attività.

### PARTNERS COMMERCIALI

Allo scopo di diventare l'unico interlocutore della propria clientela, anche con altri servizi, quali, energia elettrica, gas e telefonia mobile, dal 2004, ICN ha dato inizio ad un processo di collaborazione con società leader nel mercato. La prima e concretizzata di queste cooperazioni, riguarda il settore energetico, che ormai da quasi un anno vede ICN tra i players più significativi presenti nel mercato. Recente ed importante accordo riguarda il settore televisivo. ICN, entro l'anno, prevede di lanciare sul mercato la nuova televisione interattiva.



### AGEVOLAZIONI FINANZIARIE

ICN, ha in essere una convenzione con il Gruppo Bancario CARIFE. La collaborazione di ICN, in tutta Italia, garantisce il finanziamento a "tasso 0" per tutti coloro che intendono intraprendere l'attività in franchising proposta da ICN Italia SpA. Grazie a questo accordo, per gli Affiliati, sarà possibile far fronte comodamente al costo iniziale, con i guadagni dell'attività stessa, e quindi senza investire capitali propri.

**dati generali**

- RAZIONE SOCIALE ICN Italia SpA
- INDIRIZZO via Stepanov, 43/A 20157 Milano
- NUMERO VERDE 800 030 698
- TELEFAX 02 3009901-02 30099033
- SITO INTERNET www.icnitalia.net
- E-MAIL franchising@icnitalia.net
- MARCHIO Diversi marchi di proprietà della società
- ANNO DI FONDAZIONE ATTIVITÀ 1997
- ANNO PATRIZIA FRANCHISING 2003
- LOCALIZZAZIONE Italia
- ARRELIATI 78 al 30/06/2005
- RESPONSABILE FRANCHISING Gian Battista Bernardi
- DIRITTO D'INGRESSO 6 mila euro + IVA
- ROYALTY Proporzionale
- INVESTIMENTI No
- FACILITAZIONI DI PAGAMENTO SI
- DURATA DEL CONTRATTO A tempo indeterminato (recesso 6 mesi)
- ASSISTENZA SI
- AMBULICITÀ SI
- ESPERIENZA AFFILIATO Non richiesta
- FORMAZIONE SI
- CORSI DI AGGIORNAMENTO SI

Tutta la filiera viene coinvolta senza rivoluzionare i processi interni, creando magazzini virtuali centralizzati

# Evoluzione della logistica

La logistica ha subito, nel corso di questi ultimi anni, parecchie rivoluzioni. Se l'introduzione su larga scala dei codici a barre ha agevolato il riconoscimento delle merci, l'introduzione di server centrali per la memorizzazione dell'entrata e uscita dei colli ha velocizzato le operazioni di inventario e ripetimento del materiale, la frontiera che ci si pone di fronte oggi è la possibilità di controllare il percorso e la posizione di un collo o, potenzialmente, di un singolo prodotto, dalla produzione fino alla destinazione.

I processi stanno raggiungendo un grado di complessità elevata, tanto che ormai i player rimasti in questo settore sono solo grandi nomi con portafogli internazionali.

La complessità del problema è data dal fatto che la logistica coinvolge diversi servizi di supporto all'attività aziendale, come le spedizioni, la gestione dei magazzini,

la contabilità e i reparti interni di assistenza e manutenzione. Sempre più spesso queste attività vengono svolte da entità diverse. Se queste sono perfettamente coordinate si parla di logistica integrata e questa modalità è quella che rende più efficiente e produttiva l'azienda.

La logistica moderna non è più vista, dal punto di vista informatico, come un vero esempio di Supply Chain Management (SCM) per la gestione dei materiali, ma si deve integrare con il Customer Relationship Management (CRM) al fine di interpretare la domanda degli acquirenti e quindi ottimizzare la filiera. Veniamo alla tecnologia RFID.

Sebbene non siano tanti gli esempi pratici di etichette intelligenti a radio frequenza, iniziano a esserci dei casi e soprattutto dei prototipi funzionanti e funzionali. Il problema è semplicemente riuscire a trovare, in questa fase in cui la tecnologia non è

ancora matura, un compromesso tra i costi e i benefici che sia supportabile. Senza tenere conto che intorno alla tecnologia RFID si è creata una grande preoccupazione relativa alla protezione della privacy, del tutto fuori luogo. Se invece di allargare il campo, ci limitiamo alle etichette intelligenti o ai tag transponder passivi, possiamo vedere che si possono trovare delle soluzioni poco costose ed estremamente interessanti per alcuni settori.

Questi tag non sono altro che dei microprocessori senza batteria, quindi sostanzialmente dormienti, che incorporano una antenna in miniatura e una certa quantità di memoria. In presenza di un campo elettromagnetico, emettono un segnale contenente i dati memorizzati nella memoria a un ricevitore, che è in grado di leggere e interpretare i contenuti. Ogni etichetta è unica e permette la tracciabilità dei prodotti/colli/palett/contenitore. Un sistema

informativo intelligente è in grado di interpretare tali dati e di relazionarli, salvarli in un data base e via di seguito.

Si tratta, in buona sostanza, di un'evoluzione del codice a barre, con il vantaggio di poter leggere contemporaneamente molte etichette e di avere un identificativo che le individua senza dover andare a cercare il prodotto con precisione. I vantaggi dell'RFID sono tantissimi, dal produttore fino al consumatore, con aspetti normativi come la tracciabilità all'interno della filiera e la garanzia in Italia. Pensiamo di poter seguire un prodotto dal momento della sua produzione fino all'uscita dal negozio, con precisione. Pensiamo a come può essere ritrovato facilmente all'interno di un magazzino. Ma pensiamo anche a quanto in più: all'etichetta sono collegati dei messaggi per il funzionamento del prodotto.

Per esempio, nel caso di un capo d'abbigliamento, potrebbe

essere contenuta l'informazione relativa al lavaggio in lavatrice o per il ferro da stiro, apparecchi che leggono automaticamente i dati. Ma nel contempo, il produttore inserisce la taglia del capo, la data di fabbricazione, il luogo d'origine del materiale. Il distributore può beneficiare di un'accelerazione davvero sorprendente nel processo di carico e scarico di magazzino, che ne migliora la performance di riempimento e consegna. Il negoziante, dal canto suo, può accedere a tutte le informazioni precedentemente elencate, e in più può utilizzare la stessa etichetta per funzioni antiscaglieggio, al posto di scomodi punti metallici di prevenzione.

La presa in carico dei prodotti risulta essere immediata e anche il controllo sugli stock è più snello: centinaia di prodotti possono essere catalogati in un solo passaggio nel varco di lettura dei codici. Una differenza sostanziale rispetto ai codici a barre.

## Dalle Aziende

### Uniteam: progetti internazionali

Uniteam si occupa di tracciabilità da molti anni, in particolare, dei prodotti alimentari. Le tecnologie RFID sono state integrate nei prodotti Uniteam e si sono rivelate, in alcuni casi, la soluzione ottimale. Un esempio importante è costituito dal progetto "Ogni animale racconta se stesso" finanziato dal Ministero della Sanità, dalla Regione Lazio e cofinanziato dal Gruppo Uniteam per il tramite della propria società controllata WinCat. Decine di migliaia di animali da carne, bovini, ovini, suini, ecc. portano (nel bolo ruminale, sotto pelle, sulle orecchie) un Tag RFID a bassa frequenza in grado di essere scritto e letto, sul quale vengono registrati tutti gli eventi significativi dell'animale dalla nascita/importazione sino alla trasformazione in prodotti per il mercato al consumo. I dati e i controlli registrati lungo il ciclo di vita dell'animale e memorizzati nel Tag assicurano la piena trasparenza verso i consumatori e il pieno rispetto delle normative. Un'altra applicazione, in corso di sviluppo con un importante distributore argentino di farmaci, rende possibile il monitoraggio e il controllo di particolari farmaci la cui temperatura di conservazione deve mantenersi entro la soglia minima e massima a tutela dei pazienti. I dati di temperatura sono rilevati e memorizzati su un Tag con un sensore di temperatura embedded.

La lettura del Tag avviene con lettori portatili, senza la necessità di aprire i contenitori refrigerati e garantisce il monitoraggio su un arco temporale di due anni. Altro caso internazionale sono le prove effettuate da un importante produttore nazionale di riso, presente in Europa e oltreoceano, "Riso Gallo". Il loro manager con la collaborazione di Uniteam hanno realizzato le soluzioni informatizzate di tracciabilità esterna dei propri prodotti con l'ausilio di etichette tradizionali. Parallelamente hanno messo a punto una prima valutazione di tracciabilità dei fardi di riso con l'utilizzo di etichette a radio frequenza che costituiranno l'evoluzione dell'attuale sistema. Ma non sono solo i settori alimentare e della salute a coinvolgere risorse e capacità di Uniteam nell'utilizzo della tecnologia RFID. Recentemente l'UE ha approvato ed avviato un progetto di market validation per l'introduzione di etichette RFID nella gestione delle grandi biblioteche europee.

Al progetto, che vede come main contractor la Uniteam, partecipano l'Università di Viggo in Spagna, la Regione Sardegna e le biblioteche a Cagliari, Nuoro, Oristano e Sassari, il Comune di Bologna con la biblioteca Natalia Ginzburg e la Biblioteca Napoca della città di Cluj in Romania.

### Pision Teklogix nel settore RFID

Pision Teklogix è un'azienda leader nel settore della raccolta dati con oltre 30.000 sistemi wireless installati negli ultimi 25 anni. Attualmente sono in fase di sviluppo in tutto il mondo numerosi progetti RFID che utilizzano i prodotti Workabout, Workabout Pro e Netpad. Pision Teklogix è fortemente impegnata nell'introduzione di nuove tecnologie RFID contraddistinte da potenzialità di tutto rispetto per i più diversi mercati. Sia che si voglia sfruttare la tecnologia RFID nella catena di fornitura, oppure in un'applicazione di mobile computing che prevede l'acquisizione automatica dei dati, Pision Teklogix è in grado di fornire soluzioni di alto livello. Mette infatti a disposizione servizi professionali ed esperienza necessaria per assicurare un'implementazione rapida ed efficace di questa tecnologia, capace di assicurare numerosi vantaggi per il business. In applicazioni quali gestione dei cestivi e della catena di fornitura/logistica, Pision Teklogix offre un ampio ventaglio di soluzioni sistematiche e a basso costo. Le soluzioni di tutte le aziende che vogliono comprendere, adottare e implementare la tecnologia RFID. Tra queste si segnalano:

**Corso introduttivo sulla tecnologia RFID** - grazie a questo corso una società può apprendere i fondamenti dell'RFID e discutere con gli esperti di Pision Teklogix su argomenti quali applicazioni, processi e tecnologie, oltre ai benefici, all'impatto e alle implicazioni collegate all'adozione di questa tecnologia.

**Servizio di integrazione di una soluzione RFID** - Un approccio su piccolo rischio che permette di determinare nel migliore dei modi i potenziali requisiti, le variazioni da apportare ai processi, i costi, i benefici, l'impatto e i rischi legati all'implementazione della tecnologia RFID in un'applicazione reale.

**Servizio di integrazione di una soluzione RFID** - Una proposta completa che permetterà di sfruttare la tecnologia più indicata per la particolare applicazione considerata. Esso è composto dai package: definizione della soluzione (che comprende identificazione dell'obiettivo, analisi GAP, soluzioni RFID e design funzionale); Progetto Funzionale dettagliato; supporto Go-Live e manutenzione.

## Secchi, freschi e ortofrutta: tracciabilità e competitività

Esiste una normativa europea che impone la tracciabilità nell'alimentare, indicandola come "la capacità di ricostruire la storia e di seguire l'utilizzo di un prodotto mediante identificazione documentale relativamente ai flussi materiali e agli operatori di filiera", il cui scopo è il controllo assiduo del prodotto, che determina da una parte la sicurezza e la difesa dei consumatori, e la razionalizzazione e il controllo dei processi della singola impresa e della intera filiera dall'altra. "In Ailog abbiamo preso in esame diverse soluzioni per la tracciabilità alimentare, alternative dipendenti dal prodotto, dalla filiera e anche dal ruolo dell'operatore logistico, che può avere in outsourcing solo le operazioni fisiche o l'intera gestione dei dati della tracciabilità" ha commentato Pietro Pedone, partner di AchieveGlobal e consigliere Ailog.

Sono stati utilizzati sistemi diversi, come le bolle elettroniche con flussi che dipendono fortemente dalla tecnologia IT, dall'operatore, dal mandato di

servizio, e anche situazioni informatiche molto distanti tra loro. Si è poi andati a vedere che cosa succedeva nell'individuazione di una partita di prodotti e sui tempi di un eventuale richiamo. È inutile negarlo, nella tracciatura di filiera giocano un ruolo fondamentale gli operatori di servizi logistici, informativi, di rete e via di seguito. Ma la tracciabilità può essere una nuova leva competitiva che modifica pesantemente il rapporto costi/benefici nell'applicazione delle norme e della soddisfazione del consumatore. Per esempio, nella certificazione e controllo d'origine di prodotti, e introduce del valore aggiunto nelle relazioni di filiera, perché le singole imprese non possono affrontare la tracciabilità senza mettersi in relazione, comunicare, coordinarsi con gli altri attori della filiera.

L'approccio non può che essere sistematico, attraverso una mappatura dei prodotti e delle aziende della filiera, con un accordo tra gli attori su informazioni, punti di rilevamento, formalità, si-

gnificati e l'identificazione dei vincoli e delle opportunità legate alla struttura organizzativa dell'azienda e della filiera, utilizzando anche tecnologie RFID per velocizzare i processi operativi e gestionali" prosegue Pedone. Inoltre, è necessario uno sforzo per trovare un bilanciamento tra efficienza, efficacia, nuove opportunità e avere un valido aiuto nel valutare la sostenibilità economica e operativa. Per questo motivo, è fondamentale l'intervento e il coordinamento di filiera da parte di Enti e Associazioni. I progetti hanno coinvolto, nei secchi, nomi quali Barilla, Lavazza e Star, Number 1 e Parena per la logistica e tre Centri di Distribuzione, Crai, NordConad e Sisa Centro Nord. L'obiettivo era quello di riuscire a raggiungere un'identificazione univoca dei prodotti, avere la lettura e registrazione dei dati e verificare la comunicazione di filiera. Per i freschi, sono stati coinvolti due produttori, Mila e Argolas, un operatore logistico che era FMG, e due distributori come Ali e Conad. Cui, uno

## Grandi attese dell'industria italiana

Il 61% degli intervistati da Deloitte ritiene che lo sviluppo della tecnologia RFID sarà alto o molto alto nei prossimi 5 anni

Il potenziale sviluppo della nuova tecnologia RFID (Radio Frequency Identification) è stato l'oggetto dell'annuale indagine di Deloitte durante il SAP Forum: dall'analisi dei dati (sono stati raccolti circa 200 questionari) emerge che il 61% degli intervistati ritiene che questa tecnologia abbia sviluppi potenzialmente molto alti nei prossimi 5 anni, ma un sostanzioso 36% crede comunque in uno sviluppo medio di questa tecnologia.

Il questionario distribuito ha voluto sondare la percezione delle aziende circa lo sviluppo applicativo di questa tecnologia nel nostro Paese, approfondendo poi gli impatti, i vantaggi potenziali, i limiti operativi e lo stato dell'arte circa il suo utilizzo.

L'indagine si inserisce tra le attività che Deloitte sta portando avanti in merito a questa innovativa tecnologia, che utilizza la radiofrequenza per l'identificazione automatica degli oggetti con chip (smart tags) che si attivano senza necessità di alcun contatto fisico o visivo e operano senza necessità di alimentazione.

L'adozione dell'RFID consente di riprogettare le logiche di movimentazione e controllo dei materiali e dei prodotti. Relativamente agli impatti di questa tecnologia nei diversi ambiti aziendali, circa il 75% degli intervistati ritiene alto o molto alto l'impatto sulla logistica (intesa come ricevimento e stoccaggio materiali e come spedizione e distribuzione prodotti), il 58% alto-molto alto l'impatto sulla produzione, mentre il 59% ritiene di importanza medio-alta l'impatto sui servizi after sales (customer care, gestione garanzia e interventi manutenzione). Quindi mentre l'impatto sulla parte operativa dell'azienda è ben chiaro agli intervistati, rimangono ancora dubbi sui vantaggi nelle aree commerciali a causa del fatto che sono di secondo ordine come priorità di implementazione.

I vantaggi che la tecnologia RFID può portare nelle aziende che la implementano sono numerosi, e fra questi elencati sono risultati particolarmente evidenti la riduzione dei tempi di produzione dell'informazione (76% di risposte molto alte-alte), l'aumento dell'affidabilità delle informazioni e l'aumento del livello di servizio (entrambi attestati sull'80% di risposte molto alte-alte) e i vantaggi relativi alla riduzione dei costi del personale sono ancora poco chiari rispetto agli altri, con una percentuale di risposte maggioritarie intorno alla risposta Medio-Alta (72%).

I fattori limitanti dell'RFID sono stati ben percepiti dal campione intervistato, che non ha mostrato una preferenza per uno in particolare. La mancanza di standard consolidati è stata evidenziata come di media importanza dagli intervistati (per il 70%). Tutti gli altri (scarsa chiarezza delle informazioni veicolate dai vendor, costi elevati, limiti tecnici e complessità di integrazione nei processi di business) sono stati valutati

pariteticamente, attestandosi su un valore alto-molto alto in termini di importanza.

L'indagine di Deloitte porta infine un ultimo interessante dato sullo stato di attuazione e di interesse verso la tecnologia RFID: il 17% degli intervistati si sta già muovendo operativamente, o perché già la utilizza o perché già impegnato in un progetto pilota. Il 68% costituisce il mercato potenziale perché conosce la tecnologia (avendo risposto stiamo valutando se realizzare un progetto pilota, ci interessa la tecnologia ma non la stiamo valutando e non l'abbiamo ancora valutata) e la loro prossima sfida potrebbe essere rappresentata da studi di fattibilità come passo successivo verso una concretizzazione delle decisioni.

Un ultimo 5% ha già valutato la tecnologia e l'ha scartata per la propria azienda (il mancante 10% costituisce risposte non pervenute).

"La risposta fornita dal 68% degli intervistati è interessante" dice Massimo Bonacci, Partner di Deloitte e Responsabile dell'area Sistemi e Supply Chain Management, "ha capito quanto ancora il mercato sia embrionale ma di grande potenzialità. A questa indagine contribuisce il fatto che probabilmente si fanno ancora pochi studi di fattibilità oppure quelli fatti sono insufficienti ad una corretta valutazione dei vantaggi di questa tecnologia. Deloitte ha messo a punto, con SUN Microsystems, uno strumento innovativo, chiamato RFID Evaluator, proprio per supportare le aziende in questa prima fase valutativa, per disporre in sostanza di uno strumento che permetta di misurare la fattibilità tecnico-operativa e analizzare il rapporto costi/benefici derivanti dall'implementazione." "Sarebbe inoltre interessante", continua Bonacci, "capire il tipo di studi di fattibilità condotti dal 5% delle aziende che afferma di aver già valutato questo tipo di tecnologia e di averla scartata per la propria azienda. Essendo infatti ancora agli inizi, almeno in Italia, bisogna stare attenti alla qualità delle valutazioni fatte per non precludersi importanti vantaggi competitivi in futuro".

Il campione: Hanno risposto al questionario circa 200 aziende presenti al SAP FORUM 05, di cui il 32% sono società di servizi, il 14% operano nel settore manifatturiero, il 13% nel settore telecomunicazioni, il 6% nel settore energia, il 3% nel settore finanziario e il 3% nel settore pubblico (le percentuali rimanenti si riferiscono alla risposta alto - per il 13% il 16% non ha risposto), il 35% delle aziende ha un fatturato fino a 50 milioni di euro e il 15,5% oltre 500 milioni di euro. Il 12,5% ha un fatturato da 50 a 200 milioni di euro, il 12% da 200 a 500 milioni di euro (18,5% non pervenuto). Il campione proviene per il 46% dall'area Sistemi Informativi.

We are ready....

**RFID READY**

...are you?

**PISION TEKLOGIX**

www.pisionteklogix.com

MILANO: Casella Italiana 2890 Via C. Gallo, 17  
 tel. +39 02 6604 4111 fax +39 02 6604 4112

**Uniteam: RFID adesso.**

Uniteam è un Business Solution Provider in grado di cogliere le reali esigenze di business dei Clienti e di rispondere con soluzioni efficaci costituite da un insieme equilibrato di tecnologie, prodotti, servizi e system integration. Le soluzioni Uniteam offrono un reale valore aggiunto ai processi business critical che richiedono dati e informazioni esatti, in tempo reale e senza possibilità di errori o interruzioni del servizio.

Se vuoi saperne di più visita il sito [www.uniteam.it](http://www.uniteam.it) oppure chiama lo 02-8950.2809

**UNITEAM - Soluzioni software adatte alle vostre esigenze**

Quale sarà secondo lei lo sviluppo della tecnologia RFID in Italia nei prossimi 5 anni?

61% (B) Molto alto - alto

36% (C) Medio

3% (A) Bassa

La sua Azienda è interessata alla tecnologia RFID?

28% (B) Molto alto - alto

26% (C) Medio

10% (A) Bassa

10% (C) Medio

6% (A) Bassa

15% (B) Molto alto - alto

5% (A) Bassa

Non abbiamo ancora valutato

SPECIALE RFID

IL SOLO SOFTWARE SYSTEM