

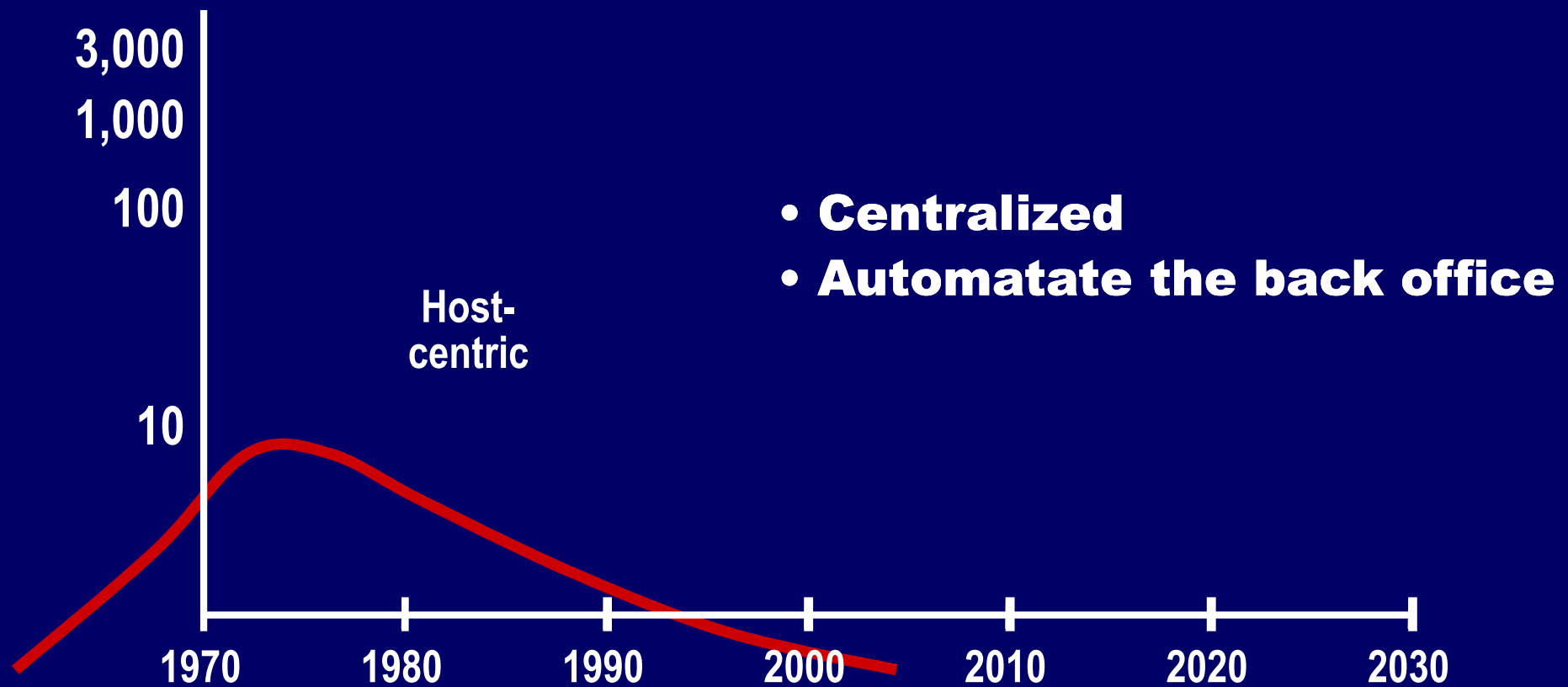
# Quadrato della Radio

## **L'INDUSTRIA ITALIANA ICT A FRONTE DELLA GLOBALIZZAZIONE**

Genova 19 settembre 2009

# LE DIVERSE ONDATE NELL'EVOLUZIONE ICT

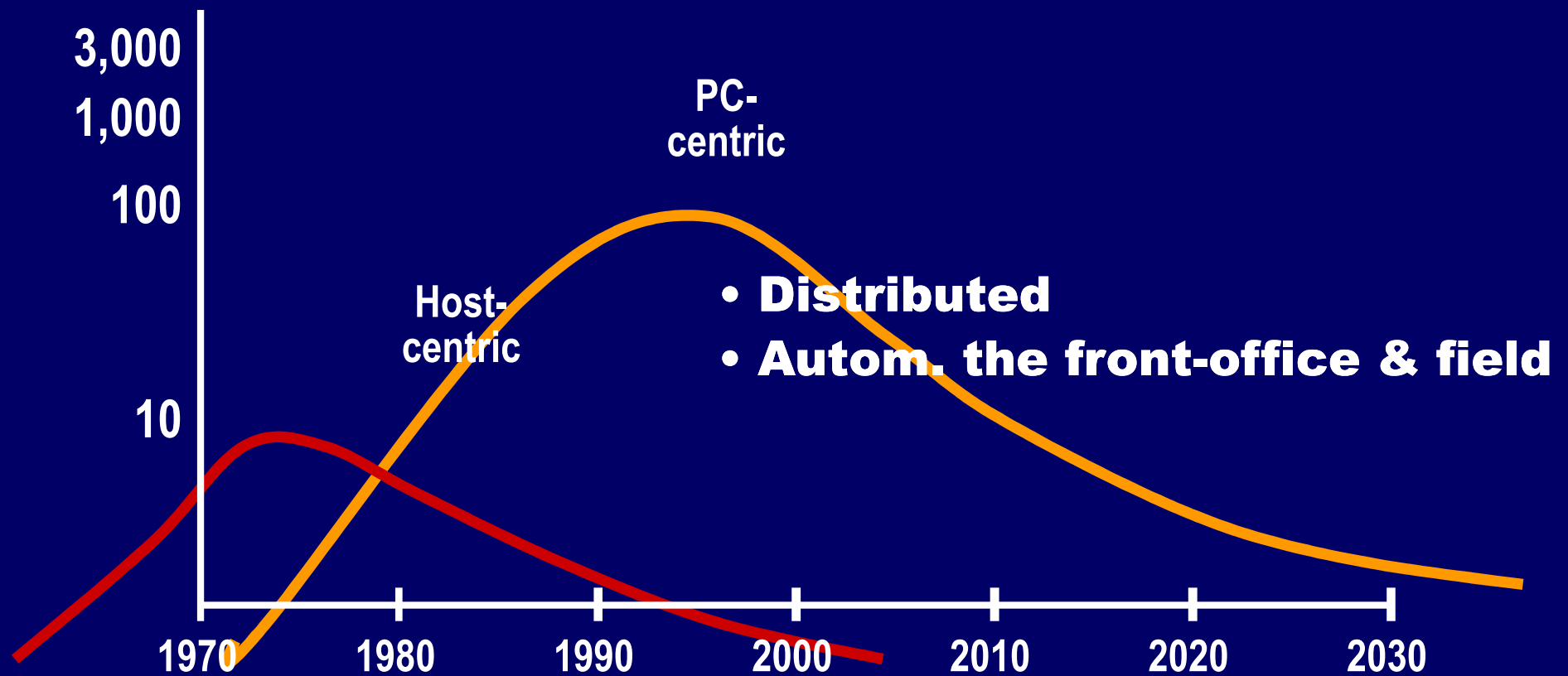
Numero utenti (milioni)



Source: Waves of Power, David Moschella

# LE DIVERSE ONDATE NELL'EVOLUZIONE ICT

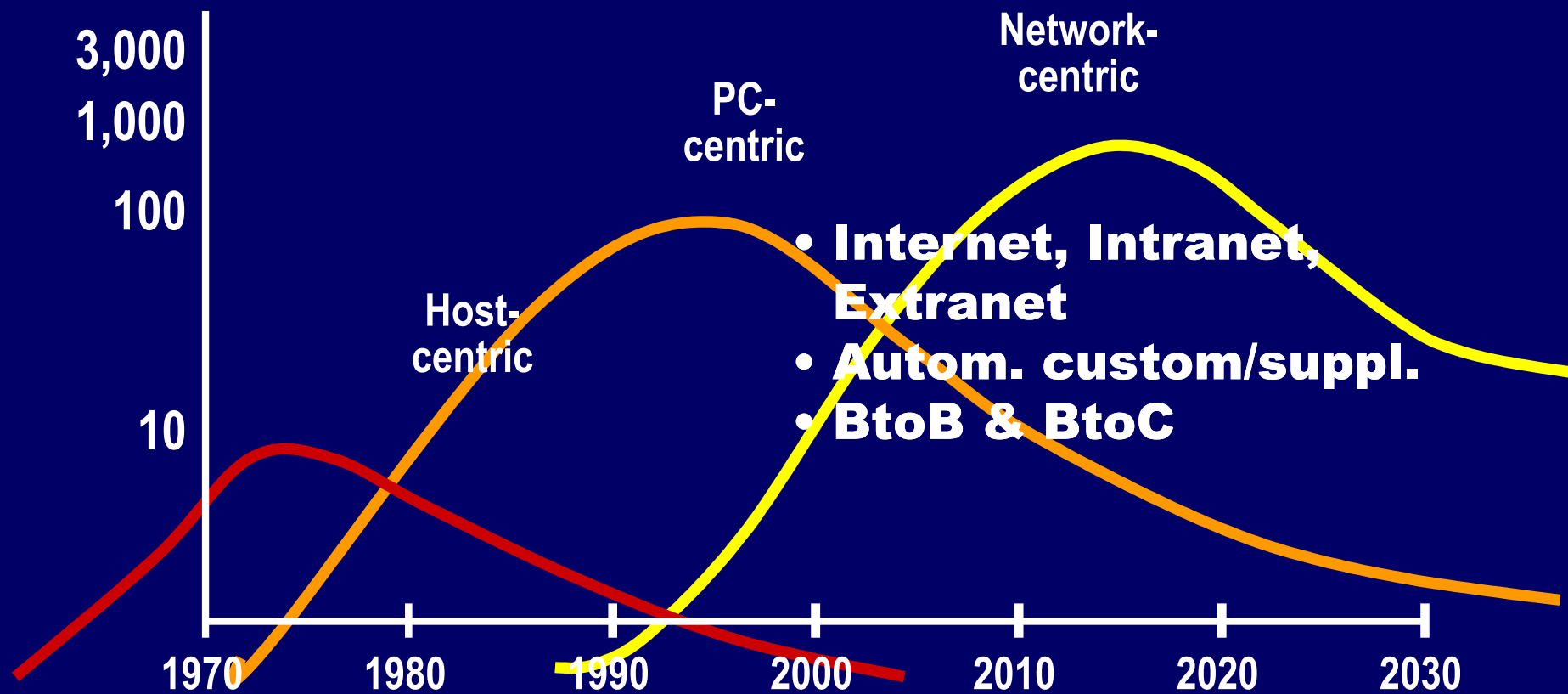
Numero utenti (milioni)



Source: Waves of Power, David Moschella

# LE DIVERSE ONDATE NELL'EVOLUZIONE ICT

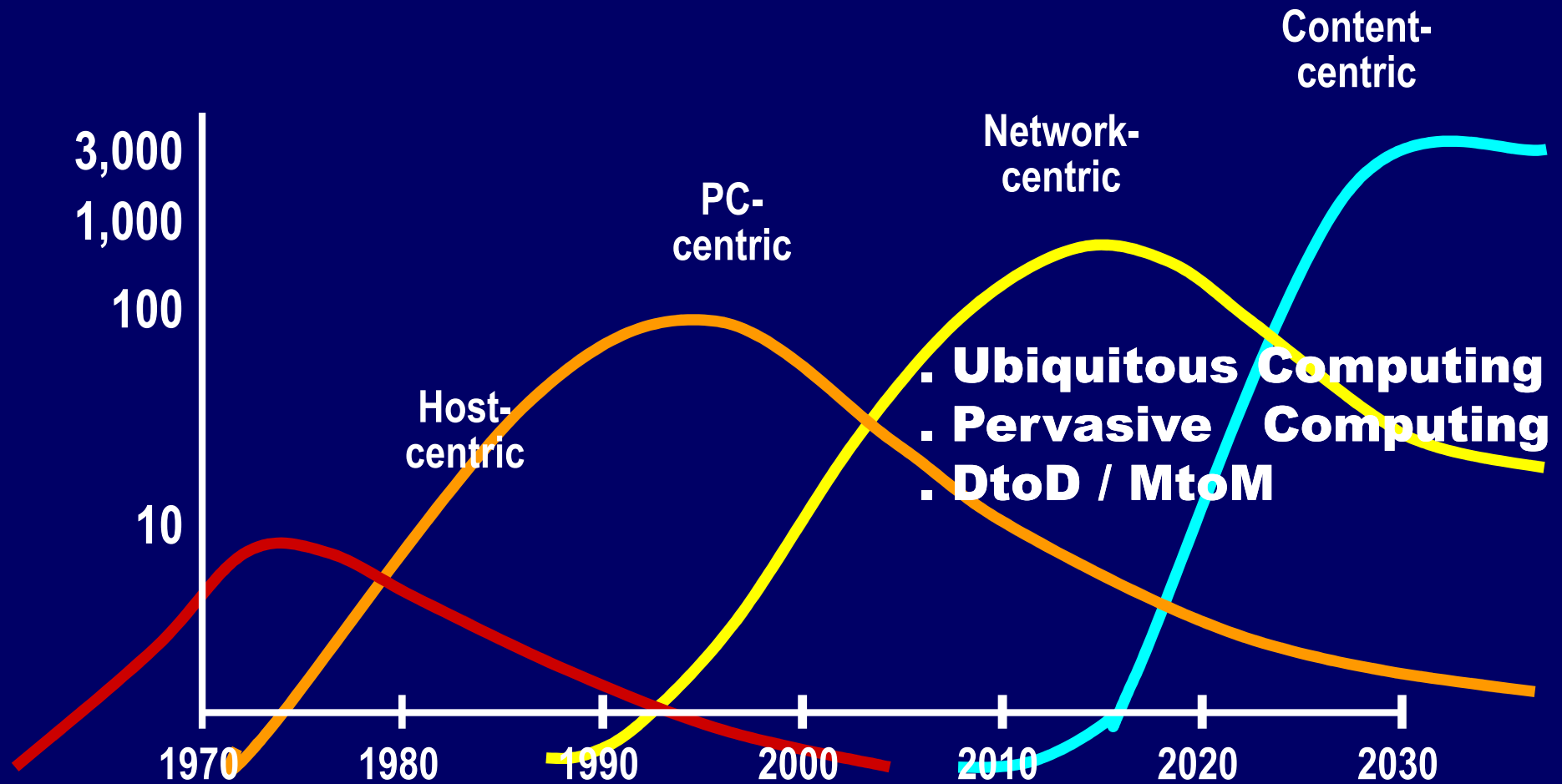
Numero utenti (milioni)



Source: Waves of Power, David Moschella

# LE DIVERSE ONDATE NELL'EVOLUZIONE ICT

Numero utenti (milioni)



Source: Waves of Power, David Moschella

**IN DEFINITIVA, IL PERSASIVE AND UBIQUITOUS COMPUTING**  
rivoluzionerà il nostro futuro

# **IN DEFINITIVA, IL PERSASIVE AND UBIQUITOUS COMPUTING** rivoluzionerà il nostro futuro

- **L'AUTO VERRA' INDIRIZZATA AL PIANO E AL POSTO LIBERO IN UN PARKING MULTIPIANO**

## **IN DEFINITIVA, IL PERVASIVE AND UBIQUITOUS COMPUTING** rivoluzionerà il nostro futuro

- **L'AUTO VERRA' INDIRIZZATA AL PIANO E AL POSTO LIBERO IN UN PARKING MULTIPIANO**
- **NEI SUPERMERCATI UN VARCO INTELLIGENTE LEGGERA' GLI IMPORTI SULLE "SMART LABELS" DELLE CONFEZIONI, ADDEBITANDO L'IMPORTO SUL BORSELLINO ELETTRONICO CONTACTLESS**



## **IN DEFINITIVA, IL PERVASIVE AND UBIQUITOUS COMPUTING** rivoluzionerà il nostro futuro

- **L'AUTO VERRA' INDIRIZZATA AL PIANO E AL POSTO LIBERO IN UN PARKING MULTIPIANO**
- **NEI SUPERMERCATI UN VARCO INTELLIGENTE LEGGERA' GLI IMPORTI SULLE "SMART LABELS" DELLE CONFEZIONI, ADDEBITANDO L'IMPORTO SUL BORSELLINO ELETTRONICO CONTACTLESS**
- **NELL'USCIRE DI CASA, NON TROVANDO GLI OCCHIALI O LE CHIAVI, DIGITEREMO UN CODICE SU DI UNA TASTIERA DI UNA CONSOLLE POCO PIU' GRANDE DI UN TELECOMANDO, E LE CHIAVI O GLI OCCHIALI SEGNERANNO PRONTAMENTE LA LORO PRESENZA**

## **IN DEFINITIVA, IL PERVASIVE AND UBIQUITOUS COMPUTING** rivoluzionerà il nostro futuro

- **L'AUTO VERRA' INDIRIZZATA AL PIANO E AL POSTO LIBERO IN UN PARKING MULTIPIANO**
- **NEI SUPERMERCATI UN VARCO INTELLIGENTE LEGGERA' GLI IMPORTI SULLE "SMART LABELS" DELLE CONFEZIONI, ADDEBITANDO L'IMPORTO SUL BORSELLINO ELETTRONICO CONTACTLESS**
- **NELL'USCIRE DI CASA, NON TROVANDO GLI OCCHIALI O LE CHIAVI, DIGITEREMO UN CODICE SU DI UNA TASTIERA DI UNA CONSOLLE POCO PIU' GRANDE DI UN TELECOMANDO, E LE CHIAVI O GLI OCCHIALI SEGNERANNO PRONTAMENTE LA LORO PRESENZA**
- **LA BAMBOLA BARBIE RACCONTERA' ALLA BIMBA LA FAVOLA DEL GIORNO RICEVUTA ALL'ORA STABILITA DA UN IDC**

## **IN DEFINITIVA, IL PERVASIVE AND UBIQUITOUS COMPUTING** rivoluzionerà il nostro futuro

- **L'AUTO VERRA' INDIRIZZATA AL PIANO E AL POSTO LIBERO IN UN PARKING MULTIPIANO**
- **NEI SUPERMERCATI UN VARCO INTELLIGENTE LEGGERA' GLI IMPORTI SULLE "SMART LABELS" DELLE CONFEZIONI, ADDEBITANDO L'IMPORTO SUL BORSELLINO ELETTRONICO CONTACTLESS**
- **NELL'USCIRE DI CASA, NON TROVANDO GLI OCCHIALI O LE CHIAVI, DIGITEREMO UN CODICE SU DI UNA TASTIERA DI UNA CONSOLLE POCO PIU' GRANDE DI UN TELECOMANDO, E LE CHIAVI O GLI OCCHIALI SEGNERANNO PRONTAMENTE LA LORO PRESENZA**
- **LA BAMBOLA BARBIE RACCONTERA' ALLA BIMBA LA FAVOLA DEL GIORNO RICEVUTA ALL'ORA STABILITA DA UN IDC**
- **LE INFORMATION APPLIANCES SARANNO ANCHE IMMERSI NEI TESSUTI DEI VESTITI, CON COMPITI DI SENSORI DELLO STATO FISICO**

## **IN DEFINITIVA, IL PERVASIVE AND UBIQUITOUS COMPUTING** rivoluzionerà il nostro futuro

- **L'AUTO VERRA' INDIRIZZATA AL PIANO E AL POSTO LIBERO IN UN PARKING MULTIPIANO**
- **NEI SUPERMERCATI UN VARCO INTELLIGENTE LEGGERA' GLI IMPORTI SULLE "SMART LABELS" DELLE CONFEZIONI, ADDEBITANDO L'IMPORTO SUL BORSELLINO ELETTRONICO CONTACTLESS**
- **NELL'USCIRE DI CASA, NON TROVANDO GLI OCCHIALI O LE CHIAVI, DIGITEREMO UN CODICE SU DI UNA TASTIERA DI UNA CONSOLLE POCO PIU' GRANDE DI UN TELECOMANDO, E LE CHIAVI O GLI OCCHIALI SEGNERANNO PRONTAMENTE LA LORO PRESENZA**
- **LA BAMBOLA BARBIE RACCONTERA' ALLA BIMBA LA FAVOLA DEL GIORNO RICEVUTA ALL'ORA STABILITA DA UN IDC**
- **LE INFORMATION APPLIANCES SARANNO ANCHE IMMERSI NEI TESSUTI DEI VESTITI, CON COMPITI DI SENSORI DELLO STATO FISICO**
- **OGNUNO DI NOI SARA' UN NODO DI UNA RETE CON MILIONI DI PUNTI DI ACCESSO ATTIVI E A COSTI MINIMI**

# **LA DOMANDA CHE SORGE SPONTANEA**

**SARANNO LE AZIENDE ICT IN GRADO  
DI AFFRONTARE LE SFIDE CHE  
QUESTO CONTESTO RICHIEDE?**

# IL CALL CENTER E LE SUE EVOLUZIONI

## PRIMA GENERAZIONE

- PABX
- ACD
- Supporti informatici e automatati

## SECONDA GENERAZIONE

- PABX
- ACD
- IVR
- Interfaccia evoluta tra CC e LS
- Legacy System aggiornati

## TERZA GENERAZIONE

- Integrazione tra Call Center e la piattaforma Internet

# IL CLIENTE AL CENTRO DELL'UNIVERSO



# IL CALL CENTER E LE SUE EVOLUZIONI

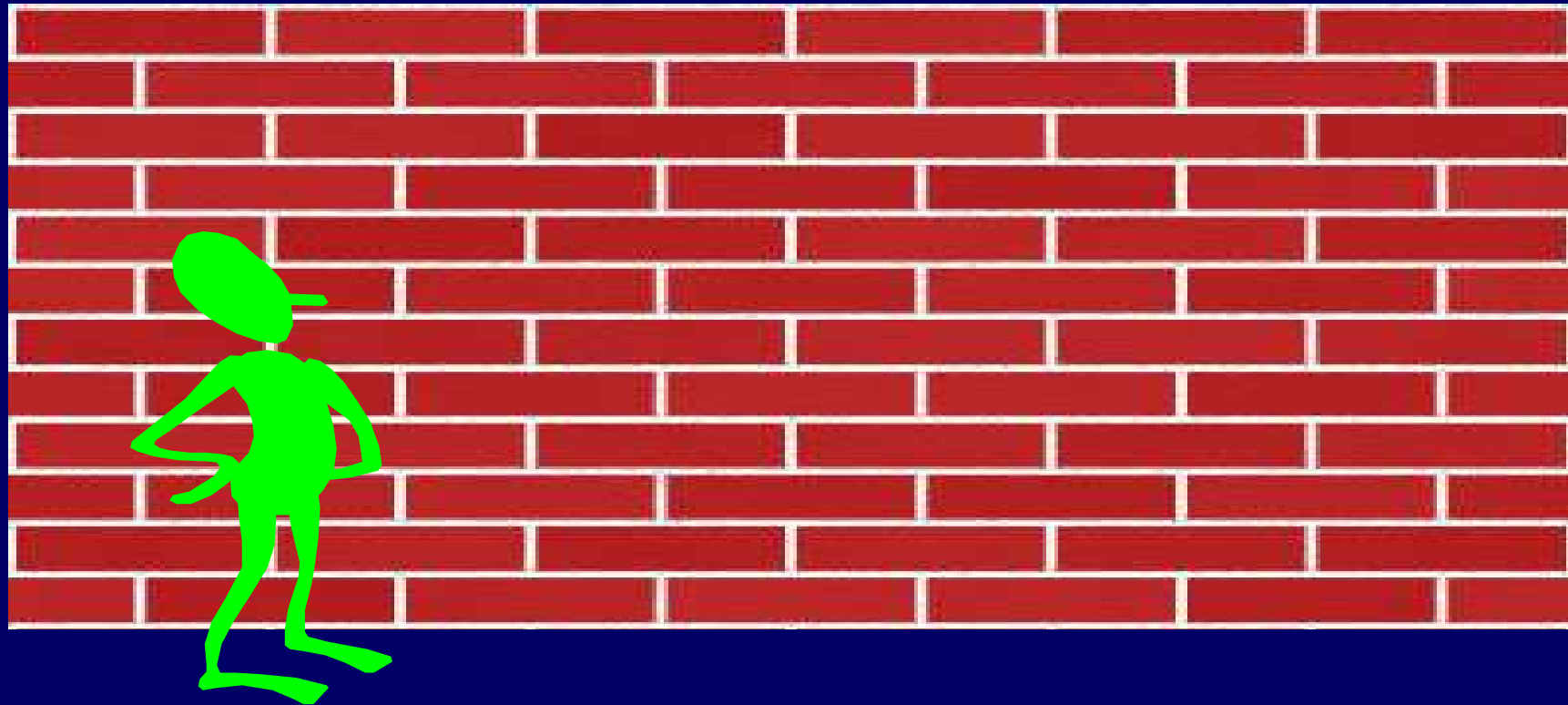
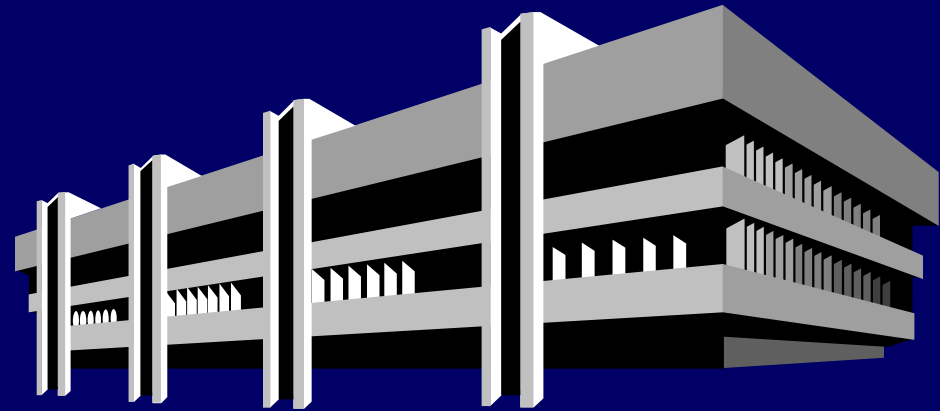
## in Italia ci si è fermati alla seconda generazione

### SECONDA GENERAZIONE

- PABX
- ACD
- **IVR**
- Interfaccia evoluta tra CC e LS
- Legacy System aggiornati



# DAL LABIRINTO ALLA BARRIERA INVALICABILE



# LA LEGGE DELLA DISTRIBUZIONE

“I sistemi sociali, politici ed economici cambiano incrementalmente, le tecnologie cambiano esponenzialmente”



Fonte: *SDA Bocconi*

# Quadrato della Radio

## **L'INDUSTRIA ITALIANA ICT A FRONTE DELLA GLOBALIZZAZIONE**

Genova 19 settembre 2009