



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo



REGIONE LAZIO
Dipartimento Scuola, Formazione e
Politiche per il Lavoro



ATI SINOPIA



E.Ri.Fo.

KIT INFORMATIVO PER L'ORIENTAMENTO ALLA CREAZIONE D'IMPRESA

Web trade e creazione d'impresa

Ob. 3 Asse D Misura D3 Codice Progetto **9179**
ATTUATORE: ATI SINOPIA
Capofila: Fidet Coop Lazio
Partner: E.Ri.Fo.

INDICE

Premessa	3
PARTE PRIMA	
1. L'EVOLUZIONE DELL'ITC	6
2. I DATI QUANTITATIVI	9
PARTE SECONDA	
GLI STUDI DI CASO	
1. OFFNET ITALIA	17
2. ALPHALOGIC	26
3. B&C Link S.p.A.	32
4. D'CODE	35
5. Essematica	38
6. I.S.A.	43
7. IN-AGENCY	48
8. EIDOS	52
9. FASTERNET	58
10 DATAMAT	63
GLOSSARIO	75

Premessa

Il progetto **Web trade e creazione d'impresa** si compone di due azioni: la prima è di tipo non formativo (azione 9179), mentre la seconda è di tipo formativo (9178).

La prima azione ha preso le mosse dal dibattito in corso sui punti di forza e debolezza della composizione molecolare del tessuto produttivo nazionale. La micro-imprese da molti sono considerate il vero motore del nostro sistema produttivo; da altre, sono ritenute uno ostacolo alla gestione della globalizzazione dei mercati e del cambiamento tecnologico.

Uno dei tanti luoghi comuni che gravano sulle piccole e medie imprese, nella cultura corrente, è che si tratta di imprese le quali, per la loro stessa dimensione, non sono in grado di fronteggiare adeguatamente quelle esigenze di innovazione che impone l'economia globalizzata dei tempi d'oggi. Ma recenti indagini evidenziano che si tratta nella maggior parte dei casi soltanto di luoghi comuni. Le pmi italiane soprattutto negli ultimi anni stanno attraversando una fase di vera trasformazione sia culturale che tecnica poiché credono sempre di più nelle opportunità offerte dal variegato mondo informatico e sono orientate verso investimenti nel settore, sia in risorse umane qualificate e con competenze specifiche, sia in tecnologie innovative. Quindi, sembra che si cominci a comprendere il valore aggiunto che l'informatica nella sua interezza possa dare alla produttività, alla capacità competitiva, alla performance complessiva dell'azienda.

Sulla base di tali considerazioni, l'intervento proposto, attraverso un'analisi del contesto territoriale ha cercato di sviluppare materiale stimolo per una formazione mirata alla creazione di **profili professionali con competenze specifiche nella consulenza alle imprese, nella gestione di imprese e nella new economy, nonché capace di trasferire quel Know-how necessario a dettare strategie innovative ed in sintonia con i nuovi modelli di sviluppo.**

La figura proposta che sarà formata nella seconda azione avrà competenze sulla multimedialità, sul commercio elettronico, sulle tecniche e strategie di marketing rivolte alla new-economy, sulla progettazione di siti web, sulle modalità di utilizzo della grafica computerizzata. Sarà in grado di leggere e analizzare il mercato e le strategie dei competitors nazionali e internazionali in una economia soggetta a continui mutamenti.

Per raggiungere tale risultato si è progettata un'azione di accompagnamento che consiste in uno studio finalizzato all'analisi del contesto territoriale (Lazio) al fine di sviluppare una mappa delle potenzialità di sviluppo economico e

commerciale del settore della new economy. Lo studio darà luogo a un kit di materiali di orientato alla creazione d'impresa.

Lo studio si articolerà in due moduli.

Per il primo, si ricorrerà ad un'analisi di secondo livello (statistiche, ricerche, studi) grazie alla quale sarà messo a fuoco, il profilo delle imprese dell'ICT nel Lazio, e più in generale in Italia, nonché la relativa domanda e offerta.

Per il secondo modulo, si è ricorso alla alla tecnica degli studi di caso, al fine di individuare le strategie di marketing e l'organizzazione dei cicli produttivi nei vari settori della filiera. In particolare, saranno realizzati 10 studi di caso presso realtà eccellenti.

Inoltre, per potenziare l'unitarietà e la coerenza logica del progetto sono stati realizzati incontri bimestrali con le equipé dell'azione formativa (9178), che hanno offerto spinti e riflessioni sulla documentazione da produrre per una maggiore utilità ai fini delle dispense da elaborare. Il risultato di tali suggerimenti è per l'appunto un glossario, in allegato alla documentazione, sui termini più comuni nel linguaggio ICT.

Il dato di sintesi che si è imposto all'attenzione è che le imprese del settore ICT in Italia sono passate da 84.900 nel 2002 a 85.600 nel 2003 (+0,8%), ma di queste quasi il 10% sono in situazione di criticità (sospensione, liquidazione, fallimento) con un aumento del 5,1% rispetto all'anno precedente. Sono oltre 28.000 le imprese ICT, strutturate e con addetti, con una presenza significativa delle società di capitali. Segno di solidità del comparto, nonostante una criticità crescente.

Gli occupati diretti del settore ICT sono cresciuti nel 2003 dell'1,5%, per un ammontare di 608.000 unità. Si individua un aumento progressivo del differenziale tra addetti nominali e addetti a tempo pieno (Full Time Equivalent, che ammontano a 578.000), per la crescita degli occupati a tempo parziale (questi ultimi, pari a 30.000, con un aumento del 36,4% sul 2002).

Agli addetti del settore vanno sommati gli addetti ICT presso le aziende utenti (pari a circa 400.000,+1,5% rispetto al 2002), che fanno dell'ICT un settore di circa un milione di addetti, pari a oltre il 5% della forza lavoro in Italia. Anche nel caso degli addetti presso gli utenti va segnalata la crescita consistente degli occupati a tempo parziale, pari a 21.000, con un aumento del 40% sull'anno precedente.

Il 2003 è stato un anno di crisi per l'attività di formazione IT, che ha registrato un valore pari a 630 milioni di euro: in calo, rispetto al 2002, del 10,4%. All'interno delle aziende del campione, le attività formative ICT si sono rivolte nel 46,6% dei casi agli specialisti ICT. Nel restante 53,4% le iniziative di formazione hanno riguardato tutti gli altri addetti aziendali, con la prevalenza, in quest'ambito, delle risorse che utilizzano in modo più o meno intenso l'informatica rispetto ai cosiddetti No User.

La contrazione degli investimenti in formazione è un altro elemento di preoccupazione, in una fase di mercato contraddistinta da crescenti criticità nelle imprese e negli addetti del comparto. È forte l'esigenza di una svolta, da parte delle istituzioni e delle stesse imprese, indirizzata a valorizzare gli aspetti formativi di tutte le risorse, quelle più generiche e quelle più avanzate, per il beneficio dell'intero sistema economico

PARTE PRIMA

1. L'EVOLUZIONE DELL'ITC

I processi di globalizzazione in atto determinano per le imprese un crescente livello di competitività, l'assottigliamento del time to market, l'esigenza di sempre più elevati livelli di efficienza e di un'offerta qualitativamente migliore e tempestiva che soddisfi appieno il cliente.

La nuova "impresa globalizzata" deve ripensare il modo stesso di "essere azienda" aprendosi sia verso l'esterno (clienti, fornitori, altri soggetti) che verso l'interno (le risorse umane) in una logica di relazione continua (partnership) la cui gestione è supportata dalle tecnologie ICT (Information and Communication Technology) che assumono quindi un elevato valore strategico di business.

L'intenso processo di convergenza tra i settori dell'Information Technology, i Media e le Telecomunicazioni ha dato luogo al metamerco dell'ICT, uno dei principali attori del passaggio dalla Old Economy alla cosiddetta New Economy. Scenari nuovi e in continua evoluzione si affermano per poi mutare.

In tale contesto, Internet è intesa come Rete ma anche come infrastruttura tecnologica, filosofia di interazione e comunicazione e paradigma economico/tecnologico. Sono protagoniste di questa dimensione sia alcune imprese di tipo tradizionale che hanno saputo aggiornare il proprio modello di business in funzione dell'economia di Rete (Bricks and Clicks companies), sia imprese Internet "pure" (Clicks only).

L'evoluzione dell'ICT esige un'innovazione a livello di sistema locale in cui diversi fattori normativi, finanziari e tecnologici concorrano a ridisegnare i sistemi della domanda e dell'offerta. Il primo composto da piccole e medie imprese, banche locali, grande e media impresa, amministrazioni locali; il secondo da un network di imprese innovative a sua volta costituito dai fornitori di ICT tradizionali, incubatori, società di venture capital, operatori di logistica e banche locali.

Non a caso le tecnologie basate su Internet consentono l'evoluzione di un'azienda aperta verso l'esterno che grazie a tecnologie innovative tra loro integrate mirano all'accrescimento della competitività e al miglioramento delle relazioni con i clienti e i fornitori: si parla nel primo caso di Customer Relationship Management (Crm) e nel secondo caso di Supply Chain Management (Scm). In questo senso l'evoluzione del modello di impresa è

favorita da queste tecnologie innovative che, a loro volta, rispondono alle nuove esigenze dell'economia. Stanno nascendo e nasceranno nuovi rapporti di partnership dovuti all'esternalizzazione da parte delle imprese di funzioni o anche di interi processi non considerati strategici, mentre quelli considerati tali rimarranno all'interno dell'azienda. Alla base di questa esternalizzazione c'è, in crescendo: una semplice riduzione dei costi; una maggiore produttività o, infine, l'innovazione e la ricerca di nuovi business (rispetto ai quali la stessa partnership è strutturata).

Questi rapporti di partnership saranno regolati da entrambe le parti che misureranno con metriche oggettive le attività relative rispetto al loro allineamento con gli obiettivi di business (Service Level Objective) o riorganizzativi (miglioramento delle scorte di magazzino, ecc.). Si tenderà quindi a verificare il rapporto causa-effetto tra l'indicatore di performance definito con il risultato ottenuto.

Accordi di Service Level Agreement (SLA) comprenderanno un insieme di parametri, che spazieranno dalle prestazioni dei sistemi ICT, ai prezzi, ai servizi, alle penali e al raggiungimento di obiettivi di business misurabili. La definizione degli SLA è condizione necessaria e sufficiente a che questa trasformazione dell'impresa e del mercato in generale si fondi sin dall'inizio su aspettative realistiche; il prezzo è una tra le variabili da considerare ma non la sola e deve essere valutato considerando anche l'aumento della performance, l'allineamento con l'evoluzione del business, le variazioni dei prezzi derivanti dal rinnovamento tecnologico, ecc. E' previsto infine che i fornitori definiscano accordi tra più soggetti in caso di servizi più complessi. Gartner Group definisce questa tendenza net-liberated organisation dove l'azienda si sviluppa attorno ad un insieme di relazioni ed alleanze strategiche per tutte le sue attività. Queste nuove soluzioni saranno basate sulle previsioni della domanda di servizi xSp, ossia i servizi erogati attraverso infrastrutture di rete Ip a partire da server concentrati in Data Center. L'azienda aperta per essere tale avrà bisogno di sistemi di comunicazione altamente affidabili e sicuri: la risposta a questa esigenza, in alternativa alle reti Cdn, è data dalle reti private virtuali basate su tecnologia Ip (Ip-Vpn) con elevati standard di sicurezza che permettono il collegamento con punti remoti (sedi periferiche, personale di vendita, partner, ecc.) per condividere le risorse aziendali attraverso Intranet/Extranet ad elevata velocità. Una garantita maggiore sicurezza potrà costituire una leva per il ricorso a partner esterni all'impresa.

La sicurezza assume connotazioni che superano il firewall e che comprendono altri fattori come la crittografia, la certificazione, i controlli anti intrusione, i test di vulnerabilità. Andranno definite strategie, politiche e procedure operative basate sulla sicurezza. La stessa progettazione dovrà

necessariamente comprendere questi aspetti. E' altamente probabile che la gestione della sicurezza possa essere affidata da parte delle aziende a partner esterni altamente specializzati.

Già sul mercato alcuni player con i quali le aziende dovranno definire gli SLA propongono proprie metodologie. Esiste un approccio basato su un network di business (alleanze, filiali, iniziative diversificate) che converge in modo strategico per rispondere al meglio e gradualmente alle esigenze dei clienti. Un programma concordato con i vertici aziendali regola il rapporto di partnership definendo una remunerazione commisurata alla valutazione dei guadagni e dei rischi (prezzo delle azioni, posizione sul mercato, ritorni di capitali, ecc.).

Un altro modello interessante è quello basato sul business on demand che consente al cliente di fruire del servizio senza dovere sopportare investimenti iniziali e senza dedicarvi risorse.

Viene proposto anche un approccio completo di tutti i servizi, dal management consulting fino all'electronic business, con il monitoraggio dei risultati della relazione cliente fornitore tramite un cruscotto di controllo.

2. I DATI QUANTITATIVI

Secondo i dati *Assinform / NetConsulting*, nel 2004 il mercato italiano dell'ICT ha registrato un tasso di crescita più elevato rispetto al precedente anno. Prosegue, infatti, il ciclo positivo che ha caratterizzato le telecomunicazioni nell'ultimo biennio e, allo stesso tempo, migliora l'andamento (ancora negativo) dell'informatica.

A livello aggregato il mercato cresce dell'1,4%, contro lo 0,1% dell'anno precedente, e raggiunge il valore di circa 61 miliardi di euro. Le telecomunicazioni rappresentano circa il 68% dell'intero mercato ICT, con un incremento del 2,3%, mentre l'informatica registra un valore simile a quello dello scorso anno e un leggero decremento dello 0,4% (fig. 1).

Complessivamente il mercato ICT italiano è cresciuto a un tasso inferiore rispetto agli altri Paesi. Ciò si spiega con il minor contributo fornito dall'IT, che nei maggiori Paesi europei detiene una quota superiore sul totale (fig. 2), mentre le telecomunicazioni hanno registrato un andamento relativamente allineato alla media.

Il divario di crescita è stato di 4,5 punti percentuali rispetto alla media mondiale e di 1,9 rispetto a quella europea (fig. 3).

In confronto ai principali Paesi europei, nel 2004 il mercato italiano dell'ICT non solo è caratterizzato da un tasso di crescita inferiore ma risulta avere dimensioni più ridotte.

La Germania, che rappresenta il mercato più importante, con un valore pari a 142 miliardi di euro, cresce a livelli simili a quelli dell'Italia (1,7%), mentre nel Regno Unito e in Francia la crescita risulta circa doppia (rispettivamente il 3,6% e 3,4%). La Spagna possiede un mercato ICT più piccolo di quello italiano, ma con un tasso di crescita vicino al 3% (fig. 4).

A seguito di queste crescite differenziate, Germania e Italia perdono qualche frazione di punto in termini di quote sul mercato totale ICT in Europa (fig. 5).

Confrontando l'incidenza della spesa ICT sul PIL (fig. 6), l'Italia, con un valore di 5,88%, risulta indietro rispetto ai principali Paesi europei, in particolare Regno Unito (6,89%) e Francia (6,88%). La responsabilità per questo ritardo è da attribuirsi sostanzialmente all'IT.

Osservando in maggior dettaglio il mercato italiano (fig. 7), negli ultimi anni risulta evidente la differenza nell'andamento di IT e TLC. Il massimo divario (7,6 punti percentuali) è stato registrato nel primo semestre 2003; nel

secondo semestre del 2004, invece, si rileva il divario minimo (2,1 punti percentuali).

E' però vero che l'importanza di un settore all'interno di un Paese non è espressa soltanto dal valore di mercato e dal suo rapporto con il PIL, ma anche dalla capacità di creare occupazione, di stimolare la nascita di nuove imprese, di diffondere strumenti per l'innovazione. Per valutare queste caratteristiche, è allora necessario analizzare il profilo e la distribuzione delle imprese all'interno di ciascun Paese, per dimensione e stock di occupati presenti.

Il numero complessivo di imprese attive nel settore ICT in Italia è di circa 85.000. Gli operatori del comparto software e servizi e quelli del canale IT insieme rappresentano circa 75.000 unità attive (fig. 8).

Rapportando il valore del mercato al numero di imprese attive, si può osservare come in Italia l'offerta IT sia caratterizzata da una forte frammentazione, soprattutto se confrontata con quella di altri Paesi europei.

Il 93,3% delle imprese operanti nel settore, infatti, è costituito da realtà di piccole e piccolissime dimensioni, con un numero di addetti inferiore alle 10 unità (fig. 9).

L'elevato numero di imprese IT in Italia e la loro ridotta dimensione rappresentano l'ostacolo maggiore alla creazione di un sistema dell'offerta forte, in grado di competere sul mercato attuale.

Il settore ICT occupa complessivamente 608.000 addetti, il 56,2% dei quali opera nel segmento del software e dei servizi (fig. 10).

Un sistema così frammentato e caratterizzato da un elevato turn over degli attori in gioco comporta evidenti limiti:

- è difficile creare e consolidare una filiera di offerta che sia in grado di supportare l'innovazione tecnologica e l'evoluzione della domanda;
- le imprese di piccole dimensioni non hanno risorse sufficienti per investire in innovazione, causando un ritardo che si ripercuote su tutto il mercato.

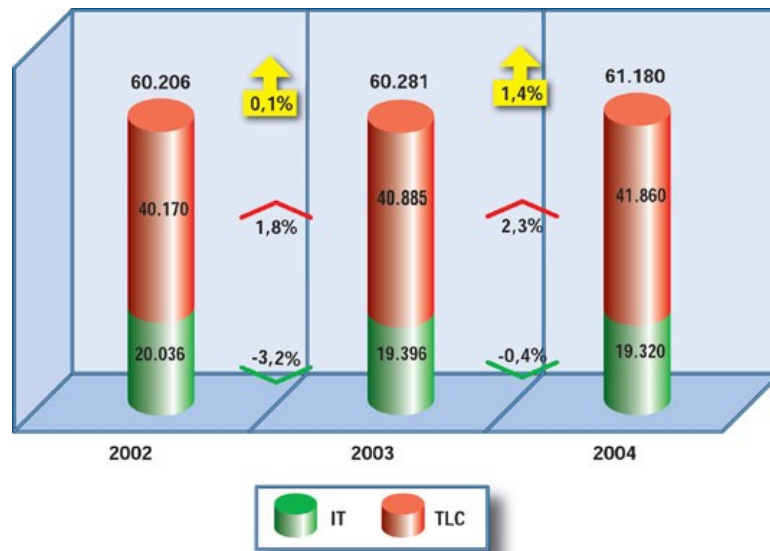
Un altro limite delle imprese IT italiane, in parte dovuto alle caratteristiche appena sottolineate, è quello di muoversi su un mercato prevalentemente nazionale o locale.

Si tratta di una tendenza generale dell'intero settore, anche da parte di imprese storicamente presenti sul mercato, che detengono un portafoglio di clienti molto stabile ma circoscritto a un ambito geografico ristretto.

Solo l'8,4% delle imprese svolge attività anche al di fuori dei confini nazionali. Ecco perché la bilancia commerciale dell'IT in Italia risulta strutturalmente in passivo.

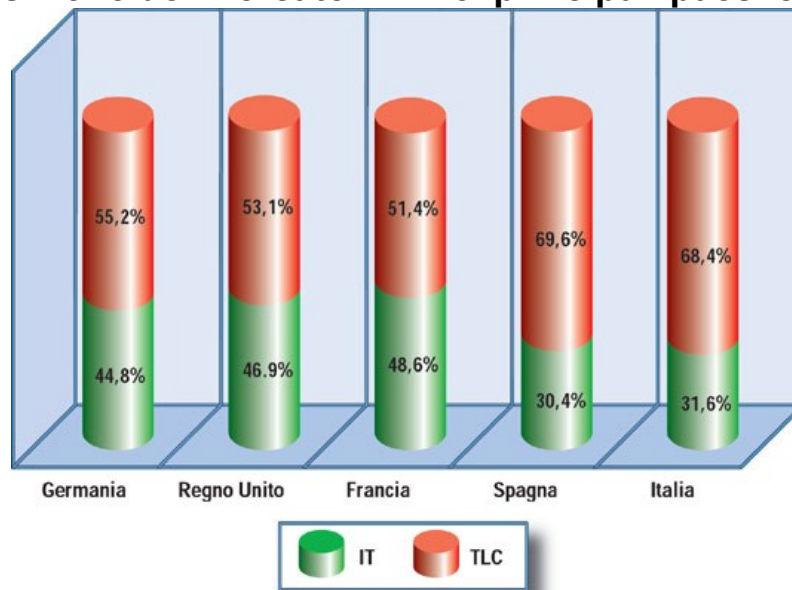
Nel 2003 il saldo ammontava a meno 5,4 miliardi di euro.

Fig. 1 Il Mercato dell'ITC in Italia (Valori in miliardi di euro, variazioni in percentuale)



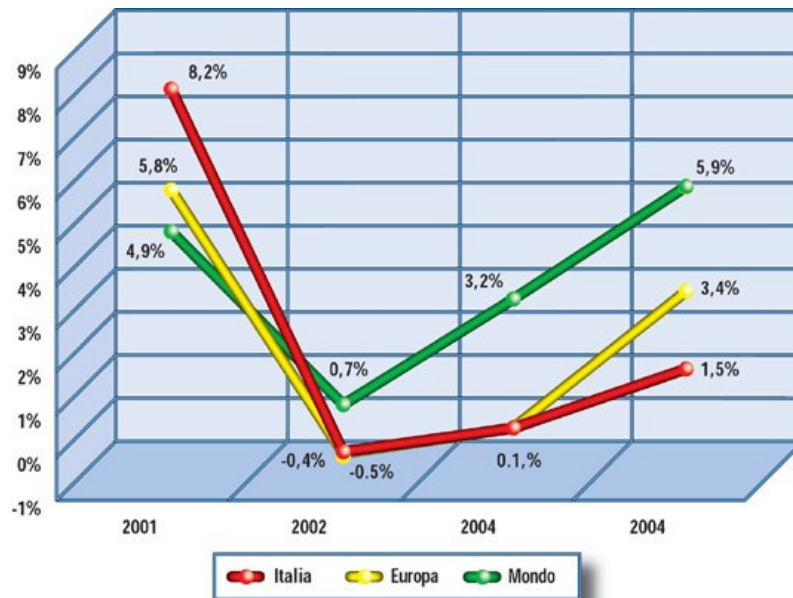
Fonte: Assinform / NetConsulting, 2005

Fig. 2 Composizione del mercato ICT nei principali paesi europei (2004)



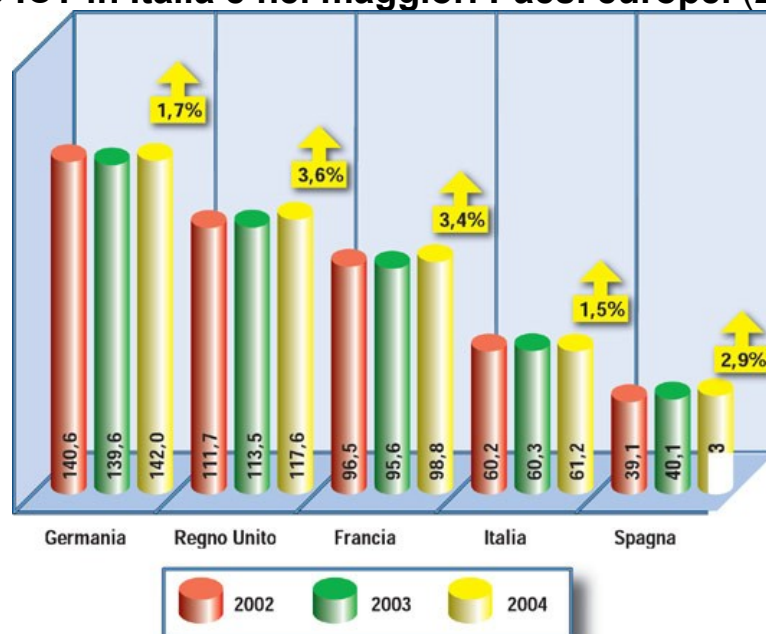
Fonte: Assinform / NetConsulting, 2005

Fig. 3 Tassi di crescita del mercato ICT nel mondo, in Europa e in Italia (2001-2004)



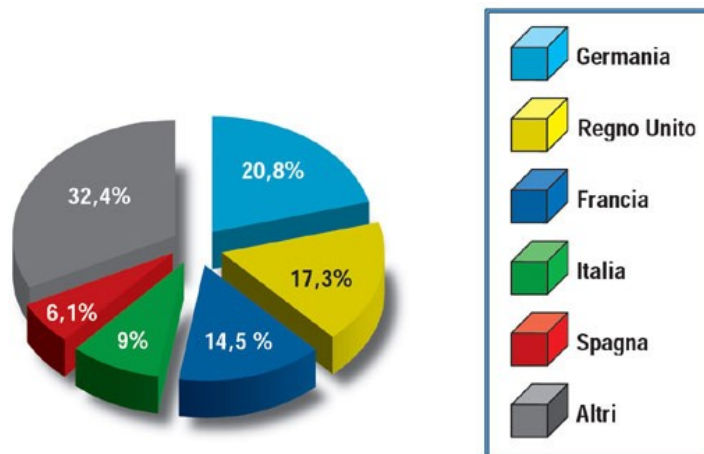
Fonte: Assinform / NetConsulting, 2005

Fig. 4 Mercato ICT in Italia e nei maggiori Paesi europei (2002-2004)



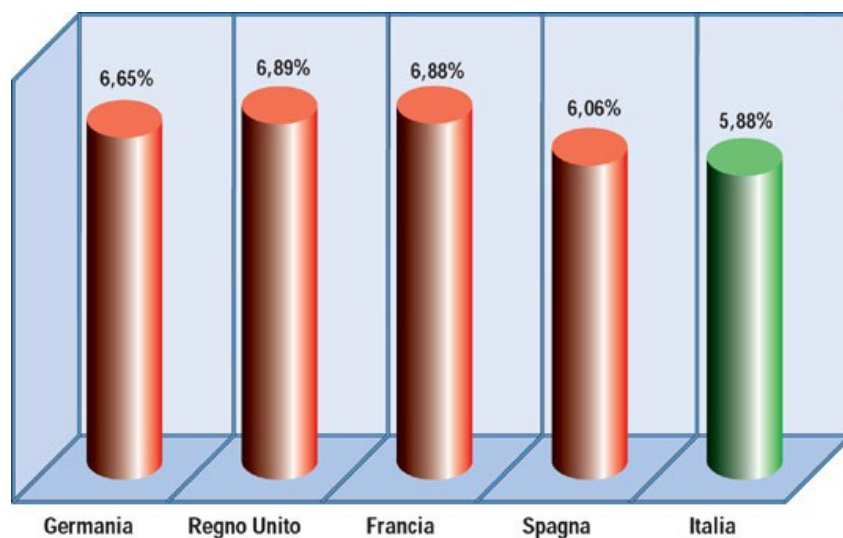
Fonte: Assinform / NetConsulting, 2005

Fig 5 Quota percentuale dei principali Paesi nel mercato europeo dell'ICT (2004)



Fonte: Assinform / NetConsulting, 2005

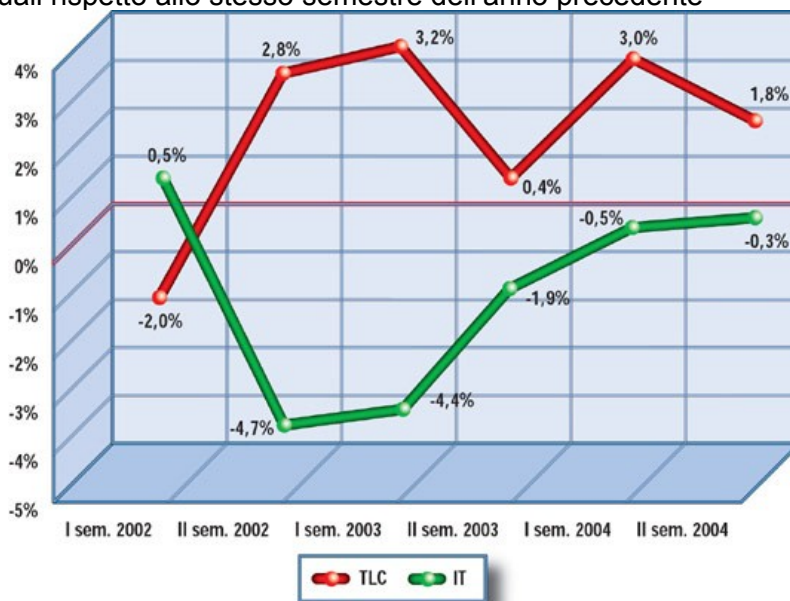
Fig 6 Quota del mercato ICT sul PIL nei maggiori Paesi europei (2004)



Fonte: Assinform / NetConsulting, 2005

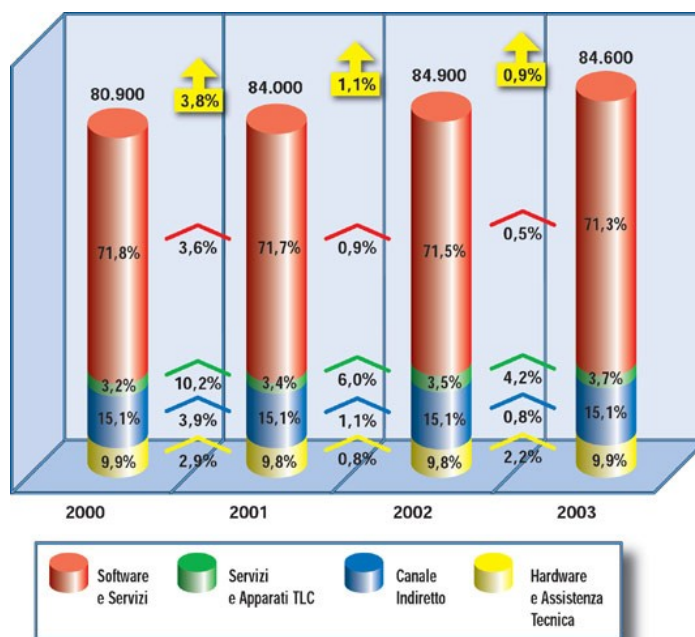
Fig 7 Crescita dei mercati IT e TLC in Italia per semestre (2002-2004)

Variazioni percentuali rispetto allo stesso semestre dell'anno precedente



Fonte: Assinform / NetConsulting, 2005

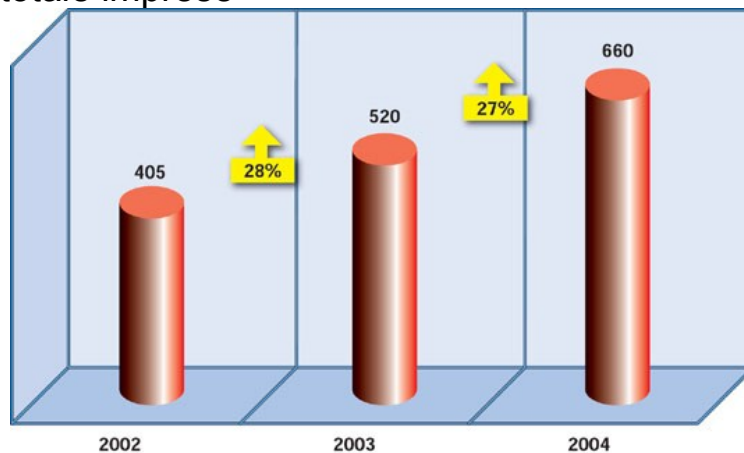
Fig 8 Imprese con addetti del settore ICT per comparto, Italia (2000-2003) Valori assoluti in unità, variazioni in percentuale su anno precedente



Fonte: Assinform / NetConsulting, 2005

Fig.9 Distribuzione delle imprese IT per fasce dimensionali in Italia (2003)

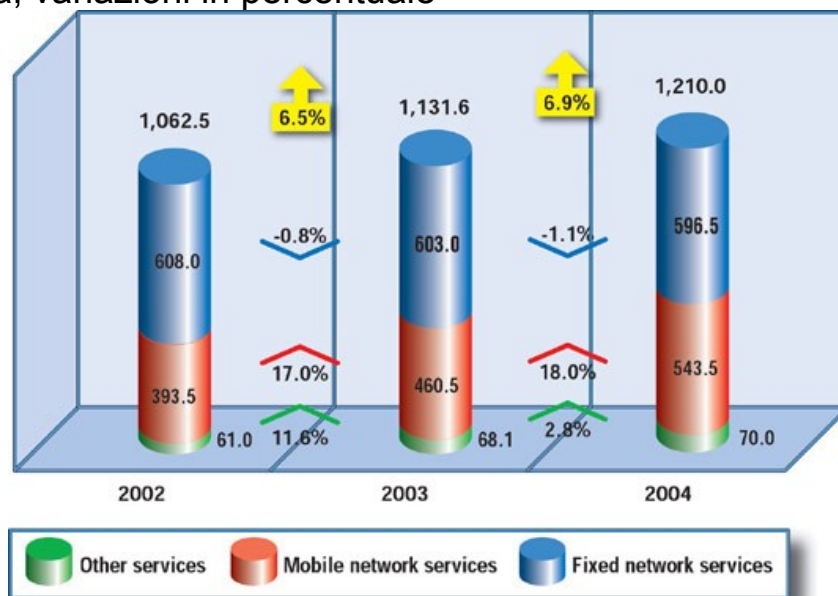
Percentuale su totale imprese



Fonte: Assinform / NetConsulting, 2005

Fig. 10 Addetti ICT per comparto in Italia (2000-2003)

Valori in unità, variazioni in percentuale



Fonte: Assinform / NetConsulting, 2005

PARTE SECONDA GLI STUDI DI CASO

NOME D'AZIENDA

1. OFFNET ITALIA

INDIRIZZO INTERNET

<http://www.offnet.it/home.htm>

CONTATTI

ROMA

Via Aurelia,866 00165 Roma
TEL. 39-06 66397222
FAX 39-06 66418308

MILANO

Via Carducci, 125 scala "A", primo piano
20099 Sesto San Giovanni (MI)
TEL. 39-02 241351.1
FAX 39-02 241351.2

STORIA

Offnet Italia è nata nel 1985 come società di INGEGNERIA di SISTEMI INFORMATIVI. Nel corso degli anni ha acquisito significative esperienze nella realizzazione di soluzioni di Contact Center, applicazioni di Customer Relationship Management, applicazioni CTI, sistemi IVR con utilizzo di tecnologie di Sintesi e di Riconoscimento Vocale, applicazioni Internet/Intranet e di e-Business.

Nell'ambito del recente riassetto del Gruppo Offnet, che ha visto potenziare le due sedi operative italiane di Roma e Milano, nasce Offnet Nederland, nuova realtà che opera nei paesi nord europei con sede ad Amsterdam. La loro controllata Daycom, operativa in Argentina già dal 1997, ha cambiato la propria ragione sociale in Offnet Argentina.

MISSION/VISION

Offnet Italia ha l'obiettivo di operare nel settore dell'Information e Communication Technology e fornire ai propri Clienti il massimo supporto in tutte le fasi progettuali.

Grazie alla pluriennale esperienza acquisita in diversi settori dell'ICT, si propone ai propri Clienti come Partner tecnologico per supportarli nell'individuazione della miglior soluzione.

Nella convinzione che tale partnership costituisca un fattore di sviluppo delle strategie di crescita, vuole essere un punto di riferimento nelle fasi di studio, progettazione, sviluppo e realizzazione delle soluzioni proposte.

Le competenze acquisite nel corso degli anni, anche grazie alle relazioni con [Partner internazionali](#) leader di mercato ed ai numerosi progetti realizzati con successo, li permettono di guardare all'innovazione tecnologica come la componente essenziale del nostro sistema di valori.

Offnet Italia pone al centro della sua strategia proprio l'innovazione con soluzioni che, oltre agli standard di qualità ed affidabilità, garantiscono quel livello di eccellenza richiesto dalle aziende che operano nel mercato attuale.

La mission dell'azienda è assistere i Clienti nei loro progetti di innovazione tecnologica, al fine di tradurre in pratica le strategie aziendali attraverso soluzioni che nascono dallo studio delle specifiche realtà e dall'applicazione dell'esperienza accumulata in più di quindici anni di attività, di studio ed aggiornamento continuo rispetto ai modelli di business, ai metodi di analisi ed alle nuove tecnologie.

L'obiettivo è far sì che le soluzioni implementate siano in linea con le strategie di business, time to market e facili da usare, generando così valore attraverso un rapido ROI.

MANAGEMENT/ORGANIGRAMMA

PRODOTTI

Servizi di base

Gestione dei contenuti

- [Profilo aziendale](#)
- [Cataloghi o Listini](#)
- [FAQ](#)
- [Mappa Portale](#)
- [News & press](#)
- [Annunci lavoro](#)

Gestione degli Utenti

- Registrazione/qualificazione
- Profilatura
- Aree riservate/autenticazioni/Autorizzazioni
- Servizi interattivi

Funzionalità applicative

eMarketing

- Banner
- Campagne promozionali
- Campagne incentive (B2B)

eCommerce

- Preventivi
- Vendita online
- Gestione ordini (B2B)

eService/eSupport

- Portafoglio Clienti (B2B)
- Distinte e Tracking ordini/acquisti
- Scadenzari e planner
- Assistenza e reclami
- Trouble ticketing (B2B)
- Download modulistica/richiesta materiale commerciale (B2B)

Statistiche e report

- Clickstream Analysis (accessi, percorsi di navigazione, ecc.)
- Report preventivi/vendite/ordini
- Report comportamenti d'acquisto (associazioni, sequenze e tempi d'acquisto, ecc.)
- Report profili Clienti (età, reddito, residenza, ecc.)
- Report profili Venditori/Fornitori (B2B)

Document Management

Offnet Italia, basandosi sulla piattaforma leader di mercato FileNet, ha realizzato una soluzione dedicata a quelle aziende che sono alla ricerca di sistemi per ottimizzare le performance ed eliminare le ridondanze operative, migliorando le capacità decisionali a tutti i livelli.

Per raggiungere questi obiettivi, la nostra soluzione gestisce i documenti dell'intera organizzazione aziendale:

- documenti elettronici;
- documenti acquisiti da scanner;
- documenti composti;
- file XML;
- Immagini;
- file audio;
- file video;
- moduli e formulari;
- eMail;

automatizzando i processi di business e semplificando i processi decisionali.

Consapevoli che solo una sistema di Document Management realizzato ad-hoc può garantirne il successo all'interno dell'Azienda, le soluzioni soluzioni dell'azienda scaturiscono dallo studio dell'infrastruttura tecnologica esistente e sono il risultato dell'attenta analisi dei contenuti e degli specifici processi di business dei Clienti.

La soluzione Offnet per il Document Management è composta da una serie di moduli che permettono di creare, gestire e attivare i contenuti in modo da prendere le decisioni migliori e conseguire gli obiettivi prefissati, ottenendo due ulteriori importanti vantaggi: coerenza nei processi di business e controllo dell'intero sistema, attraverso la:

- gestione dei contenuti aziendali (creazione, aggiornamento e condivisione);
- gestione del workflow documentale legato ai processi aziendali;
- gestione e archiviazione di documenti (statici e dinamici) e di oggetti di ogni formato;
- gestione dei contenuti web (creazione, approvazione e pubblicazione);
- gestione dei documenti elettronici (eForms);
- creazione di un team virtuale esteso composto da Clienti, Dipendenti, Partner e Fornitori.

Offre inoltre garanzie in termini di flessibilità, scalabilità e facilità d'uso, grazie ad un'interfaccia utente funzionale e personalizzabile. Si integra con le infrastrutture e le applicazioni aziendali esistenti, utilizzando le informazioni per mezzo di Enterprise Application Integration (EAI, B2Bi) e attraverso gli standard di settore (J2EE, XML, SOAP).

Directory Services

Offnet Italia vanta un'esperienza ultradecennale nella realizzazione di soluzioni per l'erogazione di Directory Services, ossia di sistemi per la fornitura di servizi di informazione e listing su grandi volumi di utenti (ad es. abbonati telefonici).

Grazie alla soluzione Offnet, i servizi di Directory possono essere erogati sia in modalità "assistita da operatore" in ambito Call Center, sia in modalità "self-service":

- sistemi automatici in voce (IVR);
- applicazioni Web listing;
- applicazioni fruibili tramite Web Services;
- interrogazioni da telefono mobile (SMS, WAP).

Indipendentemente dalla modalità di erogazione viene sempre garantito un elevato standard di servizio:

- rapidità di risposta;
- brevi tempi di attesa;
- accuratezza delle informazioni;
- continuità di servizio.

La soluzione è basata su un'architettura di tipo Client-Server, modulare, scalabile e aperta.

Motore di ricerca

Il cuore dell'applicazione è costituito da un motore di ricerca basato su RDBMS Oracle e progettato specificatamente per applicazioni di Directory, in modo da garantire ricchezza di funzionalità, elevate prestazioni e accuratezza delle informazioni, anche in presenza di grandi quantità di dati da trattare (decine di milioni di record) e grossi volumi di transazioni (decine al secondo).

Allo scopo sono state impiegate tecniche sofisticate di Information Retrieval che, anche in caso d'informazioni incomplete e/o parzialmente imprecise, consentono di completare con successo la ricerca:

- indipendenza dall'ordine di inserimento delle parole nelle denominazioni composte;
- utilizzo di parole troncate e iniziali;
- applicazione di regole di equivalenza fonetica;
- ricerca per sinonimi;
- coincidenza parziale dei dati;
- ricerche per prossimità, con estensione alle aree geografiche limitrofe;
- espansione di sigle e acronimi;
- ricerche per contenuti (content), relative a cinema, farmacie, percorsi, ecc

Interfaccia di accesso al database

Gestisce e regola l'accesso alle informazioni contenute nel database da parte di sistemi d'interrogazione (client) esterni. Comprende componenti software di utilizzo generale (quali controllo abilitazioni, log attività, ecc.) e moduli specifici per ciascuna tipologia di client:

- postazioni di lavoro per il servizio da operatore;
- sistemi IVR per servizi self-service;
- applicazioni web per accesso da Internet;
- Web services per accesso da applicazioni web di terze parti;
- gateway SMS e WAP per interrogazioni da telefoni mobili.

Sono impiegati i più diffusi protocolli standard di comunicazione (TCP/IP, X.25, XML) e sono disponibili anche API per la realizzazione di applicazioni client di tipo custom.

Computer Telephony Integration

L'impiego diffuso di tecnologie CTI garantisce ai servizi di Directory basati sulla soluzione Offnet Italia un elevato ritorno di efficienza e produttività. Tra le principali funzioni che vengono messe a disposizione:

- l'annuncio automatico del numero telefonico ottenuto dalla ricerca, con l'operatore che viene reso immediatamente disponibile a ricevere una nuova chiamata;
- il trasferimento della chiamata ad altro operatore o al supervisore, contestualmente agli elementi di ricerca già raccolti;
- l'impiego della tastiera del PC per tutte le normali operazioni telefoniche (funzioni **softphone**);
- la visualizzazione in tempo reale sullo schermo del PC degli indicatori di servizio provenienti dal sottosistema telefonico (attese, tempi di conversazione, stato delle code, ecc.);
- la realizzazione di funzioni di **Call Completion**, ossia la possibilità di connettere direttamente il Cliente al numero telefonico richiesto.

Monitoraggio e Reporting

Le informazioni raccolte in tempo reale dai diversi sottosistemi (database abbonati, ACD, IVR, CTI server, Web server, gateway WAP/SMS, ecc.), non solo vengono utilizzate per le attività di monitoraggio del servizio, ma anche aggregate su base temporale (ogni 15 minuti) e memorizzate all'interno del data warehouse del sistema per consentire la produzione di report.

Le modalità di presentazione dei dati sono definite tramite template che descrivono la struttura e la tipologia delle informazioni prodotte ed il tipo di visualizzazione desiderata (tabellare, grafica, istogrammi, ecc.).

E' disponibile un'ampia gamma di report predefiniti, altri possono essere facilmente creati sulla base di specifiche esigenze. La consultazione dei report può essere effettuata anche da web browser.

Contact Center e CRM

Offnet Italia realizza sistemi di Contact Center che consentono alle Aziende di:

- utilizzare un vasto numero di canali di comunicazione per soddisfare le preferenze e le abitudini dei Clienti, garantendo un elevato livello di servizio indipendentemente dal canale utilizzato (telefono, eMail, fax, sms, Internet);
- usufruire di una potente piattaforma di CRM , totalmente web based, in grado di guidare i processi aziendali di Marketing, Vendita e Servizio ponendo il Cliente al centro delle attività.

CONTACT CENTER

La idea di Contact Center si basa sulla realizzazione di sistemi che consentono la riduzione dei costi e la creazione di opportunità di contatto realmente personalizzate e di valore tra l'Azienda ed i propri Clienti.

Molte volte, infatti, importanti occasioni di business vengono perse perché gli operatori del Contact Center non dispongono delle informazioni e delle funzionalità necessarie ad offrire il livello di servizio richiesto dai Clienti.

Questi obiettivi vengono raggiunti grazie all'integrazione tra le più moderne tecnologie di Contact Management e avanzate funzionalità di Customer Relationship Management, a cui si aggiungono le funzionalità a disposizione dell'Azienda per la gestione delle risorse umane del Contact Center.

Business Intelligence

Offnet Italia, basandosi sulla piattaforma Cognos, ha realizzato una soluzione di Business Intelligence dedicata alle Aziende che necessitano di strumenti adeguati all'analisi della crescente quantità di dati che provengono dalle attività di vendita e marketing.

A tal fine diventa fondamentale utilizzare un tale strumento a supporto delle decisioni strategiche.

Grazie alla Business Intelligence, le informazioni, siano esse interne all'Azienda o provenienti dall'esterno, possono essere utilizzate in maniera più rapida, per prendere decisioni migliori e più fondate.

La piattaforma offre una struttura informativa completa, che consente all'Azienda di comprendere l'andamento complessivo della propria attività sulla base di dati rilevanti e di gestirla in maniera intelligente. Viene gestito tutto il ciclo di vita delle informazioni, dal consolidamento delle diverse fonti sino alla creazione di un quadro unitario comprendente

i dati aziendali: grazie a questa soluzione vengono rese disponibili le informazioni giuste al momento giusto.

SERVIZI

Servizi Professionali di Consulenza

Offnet Italia propone, come parte integrante della propria offerta, servizi professionali di consulenza attraverso professionisti altamente qualificati, in grado di comprendere gli obiettivi di business del Cliente, di analizzare i processi aziendali a partire dalla loro definizione, per poi contribuire alla loro evoluzione e miglioramento e di studiare e proporre le soluzioni applicative e le infrastrutture tecnologiche più adatte.

L'attività di consulenza e di affiancamento al Cliente, prosegue anche durante lo sviluppo, la prototipazione e l'implementazione delle soluzioni, così da poter provvedere ad eventuali correzioni e miglioramenti secondo uno stile di avanzamento reiterativo.

La metodologia ed il linguaggio di analisi utilizzati dai professionisti di Offnet Italia è l'UML (Unified Modeling Language), standard internazionale, scelto per semplificare ed unificare il linguaggio e garantire ai Clienti trasparenza e semplicità di interpretazione.

Servizi di Formazione

L'implementazione e l'esercizio di un sistema informativo complesso necessitano di adeguati skill professionali a tutti i livelli.

Offnet Italia organizza corsi di formazione professionale mirati a trasferire al personale del Cliente il know-how necessario.

L'erogazione dei corsi può avvenire secondo modalità tradizionali in aula oppure attraverso la realizzazione di corsi multimediali fruibili su CD-ROM o via Internet.

Servizi di Assistenza e Supporto Tecnico

Offnet Italia, in qualità di Partner Tecnologico dei propri Clienti e nell'ottica di aumentare continuamente la customer satisfaction, pone un'estrema cura nelle attività di assistenza e supporto post vendita. Un team di professionisti, altamente qualificati, è impegnato quotidianamente a seguire i Clienti per soddisfare qualsiasi richiesta relativa ai sistemi hardware e software installati. I servizi offerti sono:

Help Desk: i Clienti possono inviare richieste di intervento o di supporto tramite telefono, fax o eMail. Il servizio è svolto da operatori nel normale orario di lavoro 9,00 - 18,00, dal lunedì al venerdì, e tramite IVR per la copertura H24.

On-site Maintenance: avviene automaticamente per l'identificazione dei guasti di tipo hardware e per la sostituzione delle componenti difettose oppure per la rimozione di malfunzionamenti di tipo software con interventi sistemistici (configurazioni, bug fixing, ecc.) e/o realizzazione delle nuove versioni dei programmi (upgrade).

Manutenzione Preventiva: è finalizzata a verificare lo stato delle apparecchiature hardware e dei sistemi software in esercizio per assicurare la corretta funzionalità ed il rispetto delle percentuali di utilizzo prestabilite. Consiste in interventi di monitoraggio e tuning periodici, effettuati in funzione delle specifiche dei prodotti. Tali interventi possono essere effettuati anche da remoto attraverso sofisticati sistemi di telediagnosi.

MERCATI DI SBOCCO

Offnet Italia, basandosi su piattaforme e tecnologie industriali di Partner leader di mercato, progetta e realizza applicazioni Internet ed Intranet dedicate ad aziende che operano sia sul mercato "business", sia su quello "consumer".

ORGANICO

Per operare con successo nel mercato dell'ICT, Offnet Italia dispone di tecnici esperti, specializzati nelle varie aree di competenza. L'organico è costituito da circa 120 persone con elevato livello di qualificazione.

CERTIFICAZIONE

Offnet Italia è stata tra le prime società italiane del settore ad ottenere, nel 1994, la certificazione ISO 9001.

NOME D'AZIENDA

2. ALPHALOGIC

INDIRIZZO INTERNET

www.alphalogic.it

CONTATTI

Alpha Logic S.p.A.
Via F. Carrara 24
00196 Roma
Tel. +39.06.32.486.1
Fax +39.06.36.11.815

STORIA

L'azienda è nata nel 1996 con l'obiettivo di fornire ai propri clienti il servizio di progettazione e sviluppo del software, nonché i corsi di formazione d'informatica.

MISSION/VISION

Alphalogic opera nell'Information and Communication Technology fornendo consulenza, risorse ed assistenza in tutte le fasi progettuali, dalla scelta delle tecnologie alla realizzazione del sistema.

Obiettivo di ogni progetto Alpha Logic è di rendere la realizzazione perfettamente integrata ed omogenea rispetto al contesto di produzione. In fase di analisi e progettazione poniamo pertanto particolare attenzione nel valutare e studiare la realtà operativa.

Le architetture che proponiamo sono frutto di una scelta ragionata ed ottimizzata. Cisco, C++, DB/2, Delphi, Domino Lotus Notes, HTML, Interbase, Java, Java Server Pages, NT Linux, Oracle, PHP, Visual Basic, sono strumenti che i nostri architect selezionano in funzione dei vantaggi che rispettivamente offrono per raggiungere l'obiettivo di progetto.

ALPHALOGIC CREDE IN:

ARCHITETTURE FLESSIBILI, APERTE E COOPERATIVE

- Prodotti e soluzioni si integrano creando un sistema, non una somma di sistemi.
- Progetti disegnati e realizzati ad oggetti trasformano le entità aziendali in informazioni e flussi efficienti, longevi, e stabili.
- Architetture multi-tier, middleware standard, ambienti di sviluppo RAD rendono le applicazioni di successo flessibili, scalabili, portabili, affidabili, manutenibili.

KNOWLEDGE MANAGEMENT

Le informazioni aziendali possono essere decentralizzate, plurali, globali.

I sistemi di Knowledge Management hanno come obiettivo:

- Knowledge Discovery: ricerca di dati e informazioni anche non strutturate.
- Document Management: raccolta e gestione di informazioni di tutti i tipi.
- Work Flow Management: attività collaborative e trasversali.

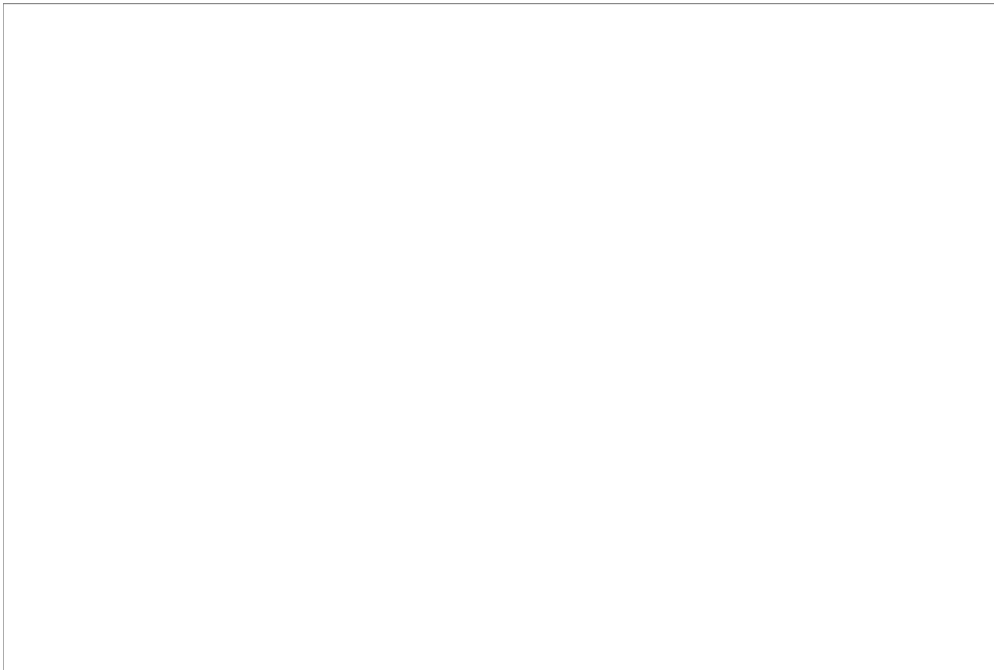
RETI CONVERGENTI DI TELECOMUNICAZIONI

Le tecnologie di integrazione dati, voce, video consentono la convergenza di più "media" nel medesimo sistema. Reti wireless e Internet, applicazioni quali Web Collaboration, Fax and Voice over IP, Call management, Integrazione del cellulare tramite WAP e/o SMS nella rete aziendale, Reti Private Virtuali, estendono i confini fisici dell'azienda.

TECNOLOGIE I*NET

Internet è ovunque. Alpha Logic realizza, fornisce, integra prodotti e soluzioni quali portali Web, applicazioni ERP, sistemi Call Management e CRM che, utilizzando come client il web browser, eliminano la fisicità del posto di lavoro, degli utenti, dei fornitori, degli agenti, delle sedi distaccate.

MANAGEMENT/ORGANIGRAMMA



PRODOTTI

SOLUZIONI ICT

Collaborazione

Condividere l'attività. All'interno ed all'esterno dell'azienda.

Tecnologia: Lotus Notes/Domino, Microsoft Exchange

Document Technology

Organizzare e reperire con efficacia le informazioni.

Tecnologia: Autonomy

Call Management e CRM

Il cliente diviene realtà aziendale.

Tecnologia: mySap, CRM, Cisco AVVID

Internet Server, Firewall, VPN, Firma Digitale

L'informazione sicura.

Tecnologia: eSoft, Cisco, VeriSign

Integrazione Voce, Dati e Multimedia

L'informazione mobile, flessibile, scalabile.

Tecnologia: IP Telephony Cisco AVVID

(Architecture for Voice, Video and Integrated Data) – IDVV

Wireless Networking

Connettere persone e sedi, semplicemente.
Tecnologia: Lucent, Cisco

Internet Provider e Maintainer
Creazione e gestione di domini Internet

CO-SOURCING CALL CENTER E CRM

Help Desk

- Da oggi siete operativi 24x7
- Operatori skillati sul vostro settore per tutti i livelli di intervento
- Totale interazione real time con la vostra struttura di supporto
- Massima efficienza ad un prezzo vincente

Customer Service

- Mettete al centro dell'azienda i vostri clienti
- il Contact Management flessibile secondo le vostre necessità
- Mobile Sales
- PDA, Palmtop, WAP, Laptop, Desktop
- La forza vendita mobile, i distributori, i partner, ... integrati al vs sistema informativo in tempo reale

Wireless, Internet,

- Outsourcing della piattaforma telefonica Aziendale

Qualità assoluta con il VoIP CISCO senza i costi di impianto Dialogate con le vostre strutture periferiche, i vostri partner, ... a costo ZERO

SUPPORTO SISTEMI

Professionisti certificati sui seguenti sistemi operativi e ambienti

- MS Windows
- Linux
- Solaris
- Firma digitale e crittografia
- VeriSign
- Lotus Domino

RETI TLC

- Progettazione, implementazione e gestione di reti di telecomunicazioni in ambito locale e geografico, a cablaggio tradizionale, in fibra ottica, wireless (radio e ottico).
- Progettazione e realizzazione di Virtual Private Networks
- Apparati Attivi di Rete e Virtual Private Networks
- Monitoring e Troubleshooting di reti.

SERVIZI

PROGETTAZIONE E SVILUPPO SOFTWARE

Analisi e Progettazione
UML, Metodologie Object Oriented

- Sviluppo
Borland, Microsoft
- Piattaforme Middleware
CORBA, J2EE e EJB, Borland AppServer
- Database relazionali
Oracle, IBM DB/2, Borland Interbase, MS SQL/Server,
Informix Universal Server

FORMAZIONE

Per Alpha Logic è di importanza strategica fornire ai propri clienti cicli di formazione su tecnologie, metodologie, linguaggi, ambienti e sistemi. In questo modo il committente, oltre a garantire l'aggiornamento e la crescita professionale delle proprie risorse, ha modo di cooperare con la massima efficacia in tutte le fasi dei progetti cui darà corso.

I cicli di formazione sono ottimizzati per uno specifico progetto.

I corsi possono essere svolti presso le nostre sedi o direttamente nella sede del cliente. E' un'abitudine dell'azienda di organizzare seminari gratuiti ad invito per la presentazione di nuovi prodotti, tecnologie, metodologie.

MERCATI DI SBOCO

Alpha Logic S.p.A. si avvale, per ogni area di competenza, di rapporti di Partnership con i leader di tecnologie innovative e ad alto valore aggiunto per il mercato di riferimento: P.A., Aziende ICT, Banche e Finanza, Editoria.

ORGANICO

L'Area delle Tecnologie è emblematica di questa filosofia, avendo come missione la crescita delle risorse, l'intercomunicazione, e la collaborazione tra i team. Ciò consente quindi un continuo e proficuo scambio di conoscenze, opinioni, esperienze. Ne deriva un elevato valore aggiunto a favore sia delle risorse stesse che della crescita aziendale. Il totale dei dipendenti nel 2005 ammonta 40 persone coinvolte, inclusi sia collaboratori, sia il personale aziendale.

CERTIFICAZIONE

Alpha Logic S.p.A. è certificata ISO 9001 per lo studio, l'analisi, la progettazione, la realizzazione, l'installazione ed assistenza di sistemi informativi.

NOME D'AZIENDA

3. B&C Link S.p.A.

INDIRIZZO INTERNET

<http://www.bclink.it>

CONTATTI

info@bclink.it

Presidenza e

Centro di Competenza e Sviluppo

Via Franco Maria Malfatti, 75

02100 Rieti

tel: +39 0746 229010

fax: +39 0746 221481

segreteria.ri@bclink.it

Direzione Commerciale

P.zza Fernando de Lucia, 20

00139 - Roma

tel: +39 06 88522723

fax: +39 06 88522706

segreteria.rm@bclink.it

STORIA

La B&C Link è nata nel 1996 per dare una risposta alla crescente richiesta derivante dai mercati in forte espansione dei servizi su Internet, dei sistemi di pagamento sicuri, dell'e-commerce.

B&C Link S.p.A. è una società che opera sul mercato dalla metà degli anni 90 e che nel tempo è riuscita a divenire, grazie ad un team altamente specializzato, un'azienda di "nicchia" nella produzione e distribuzione di prodotti destinati alla monetica ed al commercio elettronico.

MISSION/VISION

La sua missione aziendale si può sintetizzare nella costituzione di una moderna società di produzione, capace di integrare prodotti e servizi nella veste del “chiavi in mano”, utilizzando al meglio le tecnologie telematiche e multimediali presenti sul mercato ed in grado di produrre apparati, sistemi, servizi ed applicazioni innovative soprattutto nel campo delle comunicazioni, dell’automazione dei processi e dei sistemi di pagamento.

MANAGEMENT/ORGANIGRAMMA

PRODOTTI

B&C Link ha maturato nel tempo significative esperienze e competenze nei settori di :

- Internet Service Provider / Application Service Provider
- Web Services
- Realizzazione e gestione di siti internet
- Hosting
- Housing
- Motorizzazione sistemi di pagamento on line
- Outsourcing
- System Integration
- Reti Intranet/extranet
- Consulenza professionale
- Assistenza tecnica operativa
- Assistenza e manutenzione HW
- Formazione

SERVIZI

B&C Link è in grado di supportare i propri clienti in tutte le fasi di realizzazione di progetti di automazione di nuove attività o di reengineering con nuove tecnologie di attività precedentemente automatizzate.

Attraverso le strutture tecniche del proprio Centro di Competenza e Sviluppo, B&C Link è in grado di assicurare:

- la prestazione di servizi on line su rete Internet
- la realizzazione di soluzioni di e-commerce
- la realizzazione di siti dinamici
- la progettazione e lo sviluppo di sistemi informatici
- la progettazione e lo sviluppo di prodotti hardware e software per problematiche specifiche
- la progettazione e la produzione di sistemi automatici di riconoscimento, pagamento ed identificazione basati su sistemi di card a microchip

- la produzione e la manutenzione di sistemi
- la progettazione e la realizzazione di sistemi di fidelizzazione e loyalty
- la formazione professionale e l'allestimento di moduli formativi specializzati
- la pubblicazione di cataloghi multimediali
- le attività di Application Service Provider
- i servizi di outsourcing
- lo sviluppo software per soddisfare specifiche esigenze del cliente

MERCATI DI SBOCO

B&C LINK S.p.A. è un System Integrator nell'ambito delle tecnologie per il mercato delle telecomunicazioni e della multimedialità, ed è attiva nello sviluppo e fornitura di applicazioni hardware e software (prodotti e progetti), servizi ICT (Information & Communication Technology), soluzioni Internet e servizi online destinati a mercati in forte crescita, come sistemi di pagamento sicuro, soluzioni basate su carte a microchip, a banda magnetica e codice a barre (per controllo accessi, raccolta e gestione punti, abilitazione funzionale, riconoscimento, borsellino elettronico, ticketing ecc.) e realizzazione di sistemi e-commerce.

ORGANICO

L'organico è composto da 20 dipendenti.

CERTIFICAZIONE

L'azienda ha avviato le procedure per ottenere la certificazione.

NOME D'AZIENDA

4. D'CODE

INDIRIZZO INTERNET

<http://www.d-code.it/blu/noi.html#top>

CONTATTI

Roma

Via dell'oca, 35

00186 Roma

tel. 06 45439913

fax. 06 45439914

info.roma@d-code.it

Torino

Via Cavour, 43

10 123 Torino

tel. 011 8121030

fax. 011 8140728

info.torino@d-code.it

STORIA

MISSION/VISION

Motto dell'azienda:

*Crediamo nella libera espressione del talento creativo;
nella sintesi progettuale, grafica e verbale;
in uno stile elegante, sobrio, essenziale;
nella tecnologia al servizio della mente.*

L'azienda dà importanza a una comunicazione di qualità, perseguita attraverso una costante ricerca formale, costruita attraverso l'applicazione di un rigoroso metodo progettuale e sostenuta dalla professionalità e dall'esperienza.

L'azienda vuole considerare D'CODE come un laboratorio di idee, dove le diverse formazioni si fondono e si stimolano vicendevolmente; dove una continua osservazione del mondo circostante, aggiornamento e sperimentazione contribuiscono a mantenere viva la tensione verso la qualità, l'originalità e l'innovazione.

MANAGEMENT/ORGANIGRAMMA

PRODOTTI/SERVIZI

WEB

Requisito fondamentale di un sito è quello di offrire visibilità, profitto e valore aggiunto in termini d'immagine.

Sulla base di una strategia di marketing e di comunicazione definita con il Cliente, i creativi elaborano un progetto in stretto contatto con i grafici e i programmatori per garantire al prodotto una corretta ottimizzazione tecnica.

L'architettura del sito viene studiata nei minimi dettagli affinché l'utente possa navigare in modo intuitivo e ottenere il massimo dell'informazione possibile in modo chiaro e immediato.

Il risultato di tale approccio permette di ottenere un prodotto tecnicamente adeguato alle necessità, ad alta funzionalità e impatto grafico.

Oltre allo sviluppo e alla realizzazione creativa, d'code fornisce una gamma di servizi accessori quali registrazione di domini, servizi di hosting, selezione e posizionamento sui motori di ricerca, monitoraggio, servizi di statistica, aggiornamento e gestione del sito.

MULTIMEDIA

L'azienda realizza progetti multimediali attraverso l'uso di metodologie proprietarie ed interfacce di grande impatto integrando animazioni in motion graphics, audio, video, modellazione 3D e interazione avanzata con l'utente.

Oggi, nella ricerca di un'offerta di soluzioni sempre più distintive, sta sviluppando applicazioni per l'integrazione di dati aziendali e database con l'utilizzo di interfacce adattive.

CONVENTION

L'azienda fornisce servizi di computergrafica per convention e grandi eventi ad importanti gruppi economici, industriali e medici. Il coinvolgimento in ambito congressuale si estende dalla realizzazione di presentazioni che integrano grafica, animazioni, audio e video, alla visualizzazione tridimensionale degli spazi e degli allestimenti. Dal brief alla gestione in diretta dell'evento fornisce staff qualificato, consulenza tecnica, creatività e software/hardware proprietario.

GRAPHIC DESIGN

A fianco della comunicazione sui nuovi media, l'azienda sviluppa attività di graphic design e DTP per i media tradizionali realizzando progetti di corporate e brand identity.

Convinti che sia parte integrante - e radice fondamentale - della comunicazione, attinge dal graphic design e restituisce ad esso rinnovata freschezza espressiva.

In una visione a 360° dei servizi offerti, il graphic design e il DTP chiudono l'anello espressivo-comunicativo che consente ai loro clienti di trovare un punto di riferimento qualificato e completo, una agenzia che pone attenzione, dedica tempo e risorse a tutti gli aspetti della brand identity.

MERCATI DI SBOCO

Imprese ed utenti diretti

ORGANICO

D'code è formata da un core team i cui componenti hanno maturato esperienza in settori quali il web e il multimedia, l'architettura, la comunicazione, l'illustrazione e il design. Lo staff interno si avvale inoltre dell'apporto di professionisti istituzionali e collaboratori tecnici specifici. Tale organizzazione delle risorse garantisce all'agenzia una assoluta elasticità e la possibilità di impegnarsi in progetti di diverso genere e dimensione, dalla realizzazione di un sito web alla gestione di un grande evento, creando team su misura caratterizzati dalla massima professionalità.

NUMERO?

CERTIFICAZIONE

NOME D'AZIENDA

5. Essematica

INDIRIZZO INTERNET

<http://www.essematica.it>

CONTATTI

Essematica S.p.A.
Viale Erminio Spalla, 41 00142 - Roma
[e-mail info@essematica.it](mailto:info@essematica.it)
Tel. 06 5196191
Fax 06 51961960

STORIA

La Società Essematica nasce nel 1987 da un team di specialisti e ricercatori informatici che, aggregando le esperienze maturate decidono di proporsi sul mercato come partner tecnologico per aiutare i propri clienti nella crescita e sviluppo del proprio business. Raccogliendo con successo le sfide del mercato, l'azienda si è posta come obiettivo nei suoi primi anni di vita il delivery di soluzioni tecnologiche innovative nei settori del System Management e del Networking per poi ampliare con il passare del tempo la propria competenza sugli scenari emergenti della new economy attraverso l'offerta di soluzioni Internet e di e-commerce.

L'impegno e le strategie di Essematica hanno ottenuto consensi favorevoli da parte dei clienti permettendo alla Società di raddoppiare negli ultimi anni il proprio organico che si avvale di professionisti qualificati, motivati e costantemente aggiornati. E' così che le attività di realizzazione di soluzioni su commessa seguite da un attenta gestione dei servizi si adattano alle specifiche esigenze di ogni cliente diventando parte integrante del proprio business.

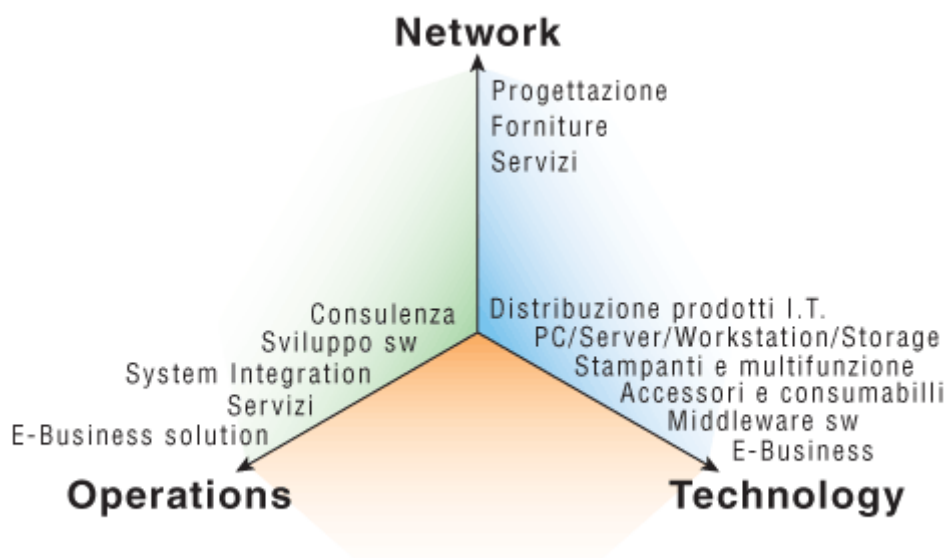
MISSION/VISION

Unitamente al successo aziendale, Essematica opera nella convinzione che il presupposto di base per offrire un servizio che crei valore per i propri clienti derivi da un'approfondita conoscenza dei diversi mercati, dei loro processi, delle soluzioni tecnologiche possibili e delle sfide che ne derivano.

Services Provider, Solution Provider e System Integrator saranno i "drivers" per la crescita e per i risultati. Da questa frase si evince un credo generale presente nel management della società.

La strategia Essematica si concretizza nell'affiancare all'offerta commerciale una consulenza qualificata in grado di supportare il cliente in tutte le fasi dell'informatizzazione e integrazione di un progetto.

MANAGEMENT/ORGANIGRAMMA



PRODOTTI/SERVIZI

Consulenza Specialistica

Il servizio in oggetto fornisce personale qualificato che ha competenze nei seguenti settori:

- Progettazione e sviluppo software applicativo
- Sicurezza informatica
- Backup e Disaster Recovery
- Network Management
- Tecnologie Web
- System Management di ambienti Multiplatforma
- Quality Assurance
- System Administrator (Sistemi Unix, server NT, Web Server, RDBMS).

Progettazione & System Integration

Area d'intervento strategica e in rapida espansione che comprende due categorie distinte: Sviluppo di progetti "personalizzati" sulle esigenze del singolo cliente. Il processo di sviluppo mira a garantire la qualità del servizio offerto attraverso l'utilizzo di metodologie d'ingegneria del software e di strumenti di programmazione all'avanguardia. Gli standard produttivi comprendono la programmazione object oriented e l'utilizzo di potenti linguaggi (C, C++, Java, Javascript, ASP, PHP4 ...) negli ambienti multiutente e multitasking UNIX (Solaris, Linux, Sco, ecc.), Windows (98, 2000, NT) e AS400.

In particolare Essematica è molto attiva nello sviluppo di applicazioni Web orientate allo sviluppo di siti Internet/Intranet, commercio elettronico e progettazione di portali nel rispetto della sicurezza e dell'efficienza del servizio offerto.

Progetti di System Integration condotti in partnership con produttori di software dove Essematica esegue lo studio di fattibilità, definisce le specifiche dei requisiti, progetta l'architettura, configura e gestisce l'implementazione e lo sviluppo di nuovi sistemi. Le attività in oggetto riguardano l'integrazione della suite di prodotti presenti a listino vendite della società e il supporto al cambiamento delle architetture e dei sistemi informativi esistenti.

Gestione/Outsourcing dei sistemi

Nell'ambito dei servizi di **Managed Services** vengono offerti:

- Assistenza e Gestione dei CED Multiplatforma
- IMAC Services (install, move, add, change)
- Help Desk tecnico con contratto SLA
- Hosting/Housing siti e portali Web (e-commerce).
- Servizi di reperibilità sistemistica 7x24
- Servizi di intervento sistemistico On-Call

INTERNET

Il Web elimina i confini geografici, culturali e finanziari. Mai prima d'ora nessun medium ha permesso un globale incontro tra persone, aziende ed entità culturali. La tua presenza sul web mostra la tua personalità, quello che fai e quello che aspiri ad essere. Naturalmente, questa immagine deve essere positiva. Maggiore è l'espansione di Internet, maggiore è la necessità che la tua presenza sul web sia più visibile di prima. Per questo, Essematica offre l'intera gamma dei servizi internet, dalla creazione di siti istituzionali ai portali verticali, dal B2B al B2C. Garantendo soluzioni complete, personalizzate e integrate.

Fornitura di tecnologie

Vendita di primari brand (HP-Compaq, Fujitsu-Siemens, Acer,...) per la fornitura di soluzioni e prodotti hw-sw:

- Computers (PC , Server Unix/Intel, Workstation, Palmari, ...)
- Stampanti (Laser, Deskjet, Multifunzione, Plotters, Scanner, ...)
- Consumabili (Carta, Accessori, Inchiostri, Toner, ...)
- Apparati di Network (Modem, Router, Hub, Switch, Fibra, Cavi, ...)
- Accessori e Spare Parts
- Soluzioni Mobility (wireless...)
- Software di base e Middleware
- Servizi di installazione e manutenzione

MERCATI DI SBOCCO

Destinatari principali sono le aziende

ORGANICO

CERTIFICAZIONE

In totale sintonia con quelli che sono i principi innovativi delle nuove normative, Essematica ha migliorato il suo Sistema di **Gestione** per la **Qualità** certificandolo ISO9001:2000 ed ampliando l'oggetto dello stesso alla vendita di prodotti hardware e software.

Pertanto con la nuova certificazione UNI EN ISO 9001:2000 Essematica risulta certificata per svolgere le seguenti attività:

*Erogazione di servizi di **consulenza informatica professionale** ed assistenza tecnico-sistemistica. **Progettazione**, sviluppo, installazione e manutenzione di soluzioni informatiche. Distribuzione e **commercializzazione** di prodotti hardware e software nel mercato dell'IT.*

Attribuendo alla qualità un ruolo di primo piano nell'incrementare l'efficacia e l'**efficienza** aziendale e focalizzando sempre più l'attenzione verso la soddisfazione del cliente, la Organizzazione considera la certificazione ISO 9001:2000 un punto di partenza nell'ambito del proprio cammino di crescita e miglioramento competitivo continuo.

Il vero obiettivo e la vera sfida in tal senso è riuscire a vivere la qualità quotidianamente all'interno di tutti i **processi aziendali**, metabolizzandola nel normale stile di lavoro e considerandola come parte integrante dello stesso.

E' una sfida che Essematica ci tiene a vincere perché è fermamente convinta che il suo futuro dipende dalla **soddisfazione** dei suoi **clienti** e dalla sua capacità di migliorarsi e crescere in un mercato sempre più dinamico e competitivo.

NOME D'AZIENDA

6. I.S.A.

INDIRIZZO INTERNET

<http://www.isa.it/>

CONTATTI

ISA S.p.A.
Largo Garbini, 8
01100 Viterbo - Italia

Tel. 0761 2771 (ric. aut.)
Fax 0761 354050

STORIA

Nasce a Roma nel 1994.

Si pone sul mercato come azienda in grado di offrire competenze e servizi nell'ambito dell' INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY

nell'ottica di aumentare il numero e le entità delle ricerche, di ridurre i tempi di realizzazione, di migliorare la qualità e la produttività attraverso l'impiego esclusivo di ricercatori esperti.

Costituita e gestita da consulenti del settore, ha alla base del suo successo la Qualità delle risorse umane e l'attenzione rivolta al cliente in termini di soddisfazione e tempi di risposta.

MISSION/VISION

L'ISA Information Systems Applications

Opera nel campo della progettazione e dello sviluppo di sistemi integrati per l'automazione di processi aziendali.

Si avvale di personale altamente specializzato nel settore, dove l'obiettivo principale è quello di soddisfare tutte le esigenze del cliente.

MANAGEMENT/ORGANIGRAMMA

PRODOTTI

EMULATORI

JOtto è un emulatore grafico per AS/400, completamente sviluppato in Java™, che permette di avere a disposizione la facilità e la gradevolezza di un'interfaccia a finestre sfruttando al meglio le potenzialità offerte da internet.

Con **JOtto** non si richiede la modifica delle maschere né la compilazione delle stesse. E' quindi utilizzabile anche per le applicazioni delle quali non si è in possesso dei programmi sorgenti.

JOtto è in grado di lavorare in ambiente WEB e in modalità perfettamente trasparente con le applicazioni preesistenti, ottenendo, attraverso una straordinaria sinergia tra l'affidabilità dell'AS/400 e le nuove tecnologie, una maggiore competitività commerciale.

Con l'estrema facilità di utilizzo di **JOtto**, si è in grado di essere al passo con l'evoluzione tecnologica lasciando intatta la professionalità degli addetti tradizionali, valorizzandola e adeguandola agli standard emergenti

GESTIONALE

GESIV

Software applicativo destinato agli istituti di vigilanza, sviluppato appositamente per l'AS/400 in modo da sfruttarne al meglio le potenzialità del sistema operativo e seguirne gli standard.

MASTRINI

Software per effettuare interrogazioni e stampe su movimenti contabili scaricati da AS/400.

ANALISI MULTIDIMENSIONALE DEI DATI

JINSIDE

Software per la raccolta, l'elaborazione e la pubblicazione di dati statistici.

POLARES

Piattaforma on line di analisi e reporting economico e sanitario.

AZIENDE SANITARIE LOCALI

CLIGES - *Gestione strutture accreditate*, permette il mantenimento permanente del flusso di informazioni inerente i rapporti fra strutture assistenziali- specialistiche ed Ente.

GESTMED

Gestione anagrafe assistiti e scelta- revoca medici di base.

PORTALI DINAMICI

FORMAZIONE A DISTANZA

Il veloce sviluppo informatico legato alle opportunità di business sul Web ha determinato una rapida trasformazione dei modelli di apprendimento. L'importanza di quanto precede può essere più facilmente colta se solo si consideri che l'attività e la competitività delle aziende, oggi, sono legate all'informazione, alla conoscenza e, soprattutto, alla capacità di reperire e sfruttare le informazioni tempestivamente e che nell'ambito di detto processo di circolazione delle informazioni va collocato anche il processo di formazione, aggiornamento e riqualificazione delle risorse umane.

I sistemi di FAD on line consentono di erogare corsi di formazione attraverso Internet. Gli utenti non sono quindi obbligati a recarsi presso una scuola o un centro di formazione in orari prestabiliti, ma possono decidere come e quando formarsi.

I sistemi di FAD sono genericamente organizzati in lezioni, il cui contenuto è strutturato in modo tale da consentire, a ciascun utente, di personalizzare il proprio grado di approfondimento e di utilizzare contributi multimediali, quali immagini, animazioni, filmati ed interviste ad esperti.

Infine, la riduzione dei costi e la maggiore produttività sono le motivazioni che più frequentemente vengono citate per supportare tale strategia. In realtà, soprattutto la gestibilità, flessibilità, velocità ed efficacia dell'apprendimento rappresentano i vantaggi più evidenti della formazione a distanza.

SERVIZI

Attualmente, l'attività svolta da ISA si rivolge principalmente ai seguenti settori:

Networking

Nell'ambito del settore del networking, la Società offre, alle aziende, i seguenti prodotti e/o servizi:

- Soluzioni per la connettività ad Internet;
- Progettazione, realizzazione e gestione di reti TCP/IP e SNA in ambiente multi piattaforma;
- Configurazione e attivazione di componenti di reti;
- Realizzazione di sistemi di sicurezza per la protezione degli accessi e dei dati in ambienti di reti internet/intranet.

Internet

La Società è un Internet Solutions Provider e fornisce servizi e applicazioni ospitando, sui propri server, programmi basati sulla tecnologia Java Servlet e, quindi, in grado di sfruttare appieno le caratteristiche e le potenzialità di Internet.

I prodotti e/o i servizi offerti da ISA, nel settore in esame, possono essere, quindi, così dettagliati:

- Internet Service Provider;
- Progettazione e realizzazione di siti web con contenuto dinamico;
- Progettazione e realizzazione di cataloghi multimediali;

- Analisi, progettazione, realizzazione ed hosting/housing di applicazioni per il commercio elettronico ed il trading on-line;
- Analisi, progettazione, realizzazione ed hosting/housing di applicazioni internet/intranet per le interrogazioni di banche dati;
- Analisi, progettazione, realizzazione ed hosting/housing di applicazioni per la formazione a distanza e per il tele-lavoro.

AS/400

Lo sviluppo e la manutenzione di programmi per sistemi AS/400 rappresenta il settore cui ISA si è dedicata sin dagli inizi e che, per primo, ne ha determinato il consolidamento presso i mercati locali.

In linea con l'evoluzione che sta subendo il predetto settore, l'attività della Società è stata, di recente, profondamente ridefinita, allo scopo di ottimizzare le potenzialità dei sistemi AS/400 mediante l'abbinamento, delle stesse, alle potenzialità di Internet ed alla tecnologia Microsoft.

I servizi offerti nel settore in oggetto sono principalmente i seguenti:

- Dimensionamento, installazione e configurazione di sistemi AS/400;
- Installazione, personalizzazione, assistenza pre e post avviamento di programmi gestionali per aziende private ed Enti Locali (Comuni ed ASL);
- Consulenza ed assistenza sistemistica;
- Sviluppo software su commessa.

Ambiente UNIX

Le principali attività svolte in ambiente AIX e Linux sono riconducibili alla prestazione dei seguenti servizi:

- Dimensionamento, installazione e configurazione di sistemi RS6000;
- Installazione, personalizzazione, assistenza pre e post avviamento di programmi gestionali per aziende private ed Enti Locali (Comuni ed ASL);
- Consulenza ed assistenza sistemistica;
- Sviluppo software su commessa.

SOFTWARE ENGINEERING

Progettare e sviluppare soluzioni informatiche integrando Tecnologia

SERVIZI AGLI UTENTI IN RETE

- Applicazioni Servizi
- Help Desk
- Call Center
- Customer Care
- CONSULENZA
- Professionalità ed efficienza al servizio del cliente

MERCATI DI SBOCCO

I principali utenti dell'impresa sono le aziende private ed Enti Locali (Comuni ed ASL).

ORGANICO

La crescita delle risorse umane in termini quantitativi e qualitativi è il risultato delle attività di selezione, formazione, aggiornamento su cui la società investe. Al 2005 l'organico dell'azienda è composto da 23 dipendenti.

CERTIFICAZIONE

Nell'ambito dell'evoluzione tecnologica in atto, e in fase con un piano di rapida crescita, la ISA, certificata

UNI EN ISO 9002 e MICROSOFT CERTIFIED

si configura oggi come azienda mirata al soddisfacimento dei servizi di natura informatica.

NOME D'AZIENDA

7. IN-AGENCY

INDIRIZZO INTERNET

http://www.in-agency.com/it/corporate/history_it.htm

CONTATTI

Sede legale e amministrativa

Via Cotonificio, 9A
33010 Tavagnacco - Udine
P.Iva 02191850300

Sede operativa

Viale Venezia, 115
33100 Udine
Tel: +39 0432 643156
Fax: +39 0432 687159
email: info@in-agency.com

STORIA

Lo Studio In-Agency nasce nei primi mesi del 1999 come partner tecnologico di un grande gruppo di aziende del settore ICT.

Fin dall'inizio In-Agency si orienta verso la fornitura di servizi Internet a 360°, dalla realizzazione di siti web, alla fornitura di spazi web e server dedicati, alla consulenza nel campo della comunicazione d'impresa, coprendo questi aspetti in maniera integrata e affermandosi come referente unico per i propri clienti.

Nel 2002 l'azienda si stacca dal gruppo per intraprendere un percorso di crescita autonomo, mettendo in campo l'esperienza acquisita durante i primi anni di attività.

Il team di lavoro, dinamico, coordinato ed attento alle esigenze del cliente, vede al suo interno figure dotate di un eccezionale know-how, con un'ottima esperienza sia nel campo della programmazione che della grafica e del web design.

La politica aziendale tende a comprimere i costi di gestione, offrendo ai clienti prezzi convenienti e altamente concorrenziali. La maggior parte delle attività di sviluppo vengono gestite in rete, gli spostamenti sono ridotti e il network interno di tele-lavoro

permette un alto grado di coordinazione fra tutti i professionisti, offrendo un prodotto finale di altissima qualità.

Oggi In-Agency è una solida realtà in grado di affiancare piccole e medie imprese durante tutte le fasi, progettuali e operative, del percorso che porta ad una presenza online efficace e produttiva.

MISSION/VISION

Visione

La complessità, il dinamismo e la specializzazione tecnologica necessari per lavorare in rete impediscono la gestione diretta degli investimenti in internet da parte delle piccole e medie imprese.

Per ottenere un ritorno economico, dovrebbero costituire una vera e propria divisione aziendale dedicata ad internet, rischiando di allontanarsi dal proprio core business, di sprecare energie e risorse che vengono deviate dalla propria specializzazione d'impresa. L' outsourcing per gli investimenti in internet è fondamentale per ottenere un ritorno economico reale mantenendo le proprie competenze confinate all'interno di uno specifico settore industriale e delegando ad una società specializzata nel mondo internet la parte operativa.

Missione

Internet oggi è sicuramente una componente fondamentale per tutte la Aziende, di qualsiasi dimensione, perché amplifica ed implementa ogni strategia di marketing, customer care ed intermarketing proiettando l'azienda verso il futuro.

Creatività e alta tecnologia saranno i mezzi per rendere Internet il più potente strumento di comunicazione di tutti i tempi. E' per questo motivo che l'azienda è alla ricerca di soluzioni tecnologiche sempre più nuove, ci dedichiamo costantemente allo studio di servizi ed utilizzi innovativi, realizziamo forti concetti di advertising e alternativi strumenti di marketing.

La new technology sta creando nuovi modelli di business, di conoscenza e di comunicazione che si stanno manifestando ovunque nell'e-commerce, nel publishing, nelle intranet e personalizzazione dei servizi. La tecnologia sta spingendo tutti i protagonisti dell'economia a ripensare il loro modo di fare business adattandosi alle nuove logiche.

Le organizzazioni in grado di adottare e sfruttare al meglio la tecnologia saranno quelle che poi guadagneranno una posizione vincente e un successo di lunga durata all'interno del mercato Internet.

In-Agency si propone come propulsore attivo di questi cambiamenti che stanno ridisegnando gli scenari economici, lavorando con i propri clienti per fare del loro progetto Internet uno strumento efficiente e produttivo.

Metodo

Costruirsi e consolidare con successo la propria immagine sul Web è un percorso complesso di marketing e tecnologie applicate che solo un'organizzazione strutturata come In-Agency può fornire. L'approccio dell'azienda consiste nel:

Conoscere l'organizzazione e la struttura aziendale

Apprendere il Business, la specifica organizzazione e i obiettivi permetterà di progettare efficaci soluzioni Internet, una proposta concreta uniformata alla metodologia operativa.

Conoscenza del vostro mercato

Risulta di primaria importanza avere ben chiaro il mercato in cui si andrà a posizionare il sito dell'azienda, nonché il target che si vuole raggiungere.

In-Agency è in grado di eseguire accurate analisi di mercato con strumenti e metodologie altamente professionali.

Ideazione del progetto

L'azienda sulle informazioni acquisite per eseguire una proposta concreta, mirata al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Dopo aver definito i requisiti funzionali, tecnici e grafici della soluzione ottenuta, verrà quindi redatto un preventivo ed un programma di lavoro dettagliato.

Implementazione e integrazione

Eseguito il progetto, l'azienda si assicura che risponda perfettamente a quanto ipotizzato nelle fasi iniziali, valuta eventuali implementazioni o integrazioni. Si assicura della qualità finale del progetto e si preoccupa che il cliente sia in grado di gestire e mantenere la soluzione realizzata.

Perfezionamento

Dopo la fase di avviamento potrà essere fatta un'accurata analisi statistica del progetto eseguito, questo permetterà un ulteriore avvicinamento agli obiettivi prefissi.

MANAGEMENT/ORGANIGRAMMA

PRODOTTI/SERVIZI

Domini

L'azienda fornisce servizi di [registrazione](#) e [trasferimento](#) di domini, di secondo e terzo livello in tutte le estensioni nazionali ed internazionali.

Email

Per ciascun dominio attivato presso In-Agency è possibile configurare ed attivare [caselle email](#) di tipo professionale, con servizi inclusi quali VirusScan lato server della posta in entrata e possibilità di accesso alla posta tramite browser via webmail.

Hosting

Ad ogni dominio registrato presso In-Agency è possibile associare uno [spazio web](#) dedicato, personalizzabile nei servizi accessori, attivato su server di nostra proprietà collocati presso strutture tecniche di alto livello operanti con tecnologie e procedure interne allo stato dell'arte.

Housing

Per i siti e portali a più alto traffico oppure per aziende che vogliono diventare dei "Virtual Provider" l'azienda propone le soluzioni di Housing, ovvero di affitto di [server dedicati](#), non condivisi con altri clienti, preconfigurati su specifiche fornite in fase di set-up e monitorati costantemente dal nostro personale.

Progettazione

Dall'idea al progetto web, l'azienda è in grado di fornire supporto completo e di alto livello per concretizzare in un progetto web valido, solido e finanziabile la tua idea di business sulla rete.

Sviluppo

Dal progetto web alla pubblicazione online, in tempi brevi integrando completamente con l'azienda o la struttura del cliente, l'azienda sviluppa la piattaforma, il software di gestione, la grafica e i contenuti del progetto da realizzare. Ampio spazio viene riservato alla formazione del personale per l'aggiornamento in modo autonomo dei contenuti nelle fasi successive alla pubblicazione.

Promozione

L'azienda supporta il cliente in tutte le fasi successive alla pubblicazione del sito, con vari strumenti di promozione quali [banner advertising](#), posizionamento sui [motori di ricerca](#), creazione e gestione di [mailing list](#) e relative newsletter.

MERCATI DI SBocco

In-Agency è una solida realtà in grado di affiancare **piccole e medie imprese** durante tutte le fasi, progettuali e operative, del percorso che porta ad una presenza online efficace e produttiva.

NOME D'AZIENDA

8. EIDOS

INDIRIZZO INTERNET

<http://www.eidosis.com/>

CONTATTI

EIDOS Roma

Via dei Mamili, 11 - 00175 ROMA
Tel. 06.769.806.1 - Fax 06.769.852.51

EIDOS Milano

Laboratorio Innovazione Breda
Via Venezia, 23
20099 Sesto S. Giovanni (MI)
Tel. 02.241.266.21-20 Fax 02.241.266.30

EIDOS Potenza

Via della Fisica, 18D
85100 Potenza
Tel. e Fax 0971.601.215

STORIA

EIDOS, fondata nel 1990, fornisce Soluzioni informatiche al Miglior Costo Totale, curando la Formazione delle persone, lo sviluppo delle Applicazioni e le Infrastrutture.

MISSION/VISION

Value Proposition

EIDOS offre soluzioni informatiche al Miglior Costo Totale per il Cliente, assicurando Alta Affidabilità, Velocità di risposta, Prezzi competitivi.

Alta affidabilità

Storia

EIDOS è presente sul mercato dal 1990 ed è cresciuta con continuità, in ricavi e utile.

Tecnologia

EIDOS padroneggia le tecnologie Microsoft e Java.

Pianificazione

EIDOS agisce secondo un Business Plan che viene presentato ogni anno ai principali Clienti.

Certificazioni

EIDOS è Microsoft Gold Certified Partner nelle competenze Advanced Infrastructure Solutions, Information Worker Solutions e Learning Solutions, Microsoft Certified Business Solutions Partner, Test Center PearsonVUE Virtual University Enterprise e MEC per la certificazione Office.

Sistema Qualità

EIDOS è una delle pochissime aziende certificate UNI EN ISO 9001:2000 per i campi applicativi “Progettazione, sviluppo, realizzazione, installazione e manutenzione di soluzioni informatiche: software, infrastrutture IT e e-Learning;”; “Erogazione di servizi di manutenzione, assistenza, conduzione tecnica e di gestione operativa delle infrastrutture informatiche e dei sistemi informativi”; “Progettazione ed erogazione di servizi di formazione informatica inclusa l’assistenza agli utenti, anche in modalità e-Learning”; “Erogazione di servizi professionali di consulenza e assistenza informatica di tipo applicativo e sistemistico”.

Velocità di risposta

Persone pronte

In EIDOS lavorano oltre 90 professionisti, che possiedono complessivamente circa 500 certificazioni tecniche.

Framework

EIDOS lavora da anni con framework consolidati, che consentono l’ottimizzazione delle risorse e dei tempi di implementazione: oltre ad utilizzare i framework Microsoft MSF e MOF, ha realizzato propri framework di sviluppo, in continua evoluzione ed aggiornamento.

Vendor

EIDOS ha accesso privilegiato a centri problem solving, attraverso le sue partnership Microsoft e IBM.

Servizio al Cliente

Per ogni soluzione realizzata da EIDOS, il Cliente è seguito da vicino da un responsabile di Prodotto, incaricato di assicurare la piena e tempestiva soddisfazione delle sue esigenze.

Prezzi competitivi

Miglioramento continuo

EIDOS migliora sistematicamente i propri processi per ridurre i costi.

Monitoraggio costi

I costi di ogni soluzione EIDOS sono monitorati dai processi Gestione progetti e Delivery.

Integrazione

EIDOS riduce i costi delle Soluzioni, perché copre tutti gli aspetti della soluzione IT: Applicazioni + Formazione + Infrastrutture.

MANAGEMENT/ORGANIGRAMMA

PRODOTTI

CORSI DI FORMAZIONE

EIDOS, leader nel settore della formazione, da oltre 15 anni aiuta a sviluppare competenze informatiche per la crescita delle organizzazioni, formando e certificando le persone in prodotti e tecnologie Microsoft.

EIDOS, Microsoft GOLD Certified Partner per Learning Solutions e Partner Docent per la fornitura di servizi e-Learning, non si limita a fornire conoscenze, ma mette in grado le persone di massimizzare l'efficacia degli strumenti Microsoft nel proprio business. Tutto questo padroneggiando un processo di sviluppo delle competenze strutturato (Microsoft Readiness Framework) e focalizzandosi su tecnologie e assessment.

Prodotti:

Formazione a Catalogo

Soluzioni Formative:

EIDOS supporta gli utenti di nuovi sistemi o soluzioni nel loro processo di crescita, erogando corsi sulle tecnologie di Information Working, sui sistemi di produttività interna e su applicativi gestionali proprietari.

Aree di Intervento:

- Information Working
- Collaboration
- Office
- Applicativi Gestionali
- Formazione Manageriale
- Modalità di Erogazione
- In aula
- A distanza

- Training on the job
- A gruppi
- Individuali

EIDOS propone una Soluzione completa costituita dalla fornitura di una piattaforma di e-Learning, dai servizi di assistenza, sviluppo WBT, formazione, tutoraggio e messa in esercizio di un centro di formazione continua a distanza presso i propri Clienti.

- EIDOS organizza programmi di preparazione agli esami di certificazione:
- MCP MCSE MCSD MCSB MCDBA MCSA
- ECDL European Computer Driving License
- EIDOS è Test Center per l'erogazione degli esami di certificazione:
- MCP Microsoft Certified Professional
- ECDL

INFRASTRUTTURE

EIDOS offre servizi di progettazione, esercizio e supporto di reti aziendali in ambiente Microsoft. Alle organizzazioni che hanno bisogno di una gestione dei sistemi informatici, EIDOS fornisce un servizio focalizzato sull'approccio progettuale e garantito dalla qualità delle persone. Entrambi questi aspetti sono certificati da Microsoft, che ci ha riconosciuto Microsoft Gold Certified Partner per Advanced Infrastructure Solutions.

Obiettivo finale delle Soluzioni Operative EIDOS è incrementare il profitto del Cliente attraverso una visione "business centric" che allinei investimenti IT e priorità aziendali. Diversamente da chi si limita a fornire risorse, per EIDOS il lavoro è concluso solo quando i problemi del Cliente e degli Utenti sono risolti.

Prodotti:

- Soluzioni Infrastrutturali
- Consulenza sistemistica
- Gestione sistemi

SERVIZI

APPLICAZIONI

EIDOS costruisce applicazioni (Internet, Intranet ed Extranet) basate su piattaforma Microsoft o Java, per le organizzazioni che hanno bisogno di Soluzioni informatiche che garantiscano risultati veloci e misurabili.

Diversamente da altre aziende informatiche che si limitano a fornire risorse, EIDOS considera finito il lavoro solo quando la Soluzione funziona correttamente sui

computer di utenti addestrati. EIDOS riesce così ad aggiungere valore ai processi aziendali dei suoi Clienti.

Le applicazioni EIDOS, tutte integrabili con gli altri servizi EIDOS di Formazione e di Infrastrutture, sono personalizzate su misura per il Cliente.

Prodotti:

- Soluzioni Applicative
- Intranet aziendali
- Client-Server
- LAG
- BS
- TDO

Consulenza Applicativa

Sviluppatore

Costruisce software, padroneggiando l'ambiente di sviluppo Microsoft VisualStudio, con solide basi di sistema operativo Windows (Server e Client), dell'accesso ai dati (SQL Server, ADO), dei Server Microsoft (Internet Information Server, Exchange).

Webmaster

Costruisce e aggiorna siti WEB, curando il layout del sito, la grafica, l'aggiornamento dei contenuti.

Manutenzione Applicativa

MEV Manutenzione Evolutiva Conduzione funzionale ed evoluzione delle applicazioni.

Gestione siti WEB Aggiornamenti/estensione dei contenuti.

MERCATI DI SBOCCO

Le istituzioni, le aziende, gli utenti privati.

ORGANICO

L'organico di Eidos è composto da 90 dipendenti

CERTIFICAZIONE

Sistema Qualità

Nel 2003 il Sistema Qualità EIDOS è stato riconosciuto da CSQ conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000 (cert. n. 9175.EIDO), per i seguenti campi applicativi:

- Progettazione, sviluppo, realizzazione, installazione e manutenzione di soluzioni informatiche: software, infrastrutture IT e e-Learning;
- Erogazione di servizi di manutenzione, assistenza, conduzione tecnica e di gestione operativa delle infrastrutture informatiche e dei sistemi informativi;
- Progettazione ed erogazione di servizi di formazione informatica inclusa l'assistenza agli utenti, anche in modalità e-Learning;
- Erogazione di servizi professionali di consulenza e assistenza informatica di tipo applicativo e sistemistico.

Già certificata secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:1994 fin dal 1997, EIDOS è una delle poche società italiane ad essere certificate sia per la Formazione che per l'Informatica e con questo aggiornamento rinnova il proprio impegno nel voler offrire ai suoi Clienti prodotti e servizi di Qualità. EIDOS è membro dell'Associazione Italiana Cultura Qualità; in tale ambito partecipa attivamente a gruppi di studio e convegni.

Per aggiungere valore ai suoi Clienti, EIDOS ha costruito un sistema basato su indicatori rigorosi, cercando di sviluppare in modo continuo e sistematico la propria padronanza tecnologica, la capacità di gestire i progetti e l'utilizzo di schemi di sviluppo software evoluti. EIDOS considera la Qualità come sinonimo di capacità di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite dei Clienti.

La Qualità dei prodotti è un valore prioritario di ogni Persona dell'organizzazione, da perseguire nei comportamenti quotidiani e da diffondere all'esterno. EIDOS crede, infatti, che si possa raggiungere un eccellente livello di Qualità non solo creandone la consapevolezza tra i propri collaboratori, ma anche stimolando il confronto continuo con gli interlocutori dell'azienda, siano essi Clienti, Fornitori, Concorrenti o Partner.

Il Sistema Qualità EIDOS è descritto nel Manuale della Qualità. Il Manuale della Qualità riporta gli impegni generali di EIDOS per il mantenimento degli standard produttivi prefissati, a cui fanno seguito 20 procedure operative con relativa modulistica. Seppur specifiche per i singoli Business/Processi, le procedure sono organizzate in maniera tale da assicurare una tracciabilità completa del processo che porta alla erogazione del servizio o alla realizzazione di un prodotto, ivi compresi aspetti come gli approvvigionamenti, la formazione e lo sviluppo delle competenze del personale, l'assistenza al Cliente e la gestione dei reclami.

Le responsabilità e gli impegni per la Qualità sono così suddivisi: il Comitato Esecutivo (CE) definisce gli indirizzi, il Responsabile Qualità (RQ) applica le procedure, l'Organo Amministrativo (OA) le approva.

NOME D'AZIENDA

9. FASTERNET

INDIRIZZO INTERNET

<http://www.fasternet.it/bin/index.php?id=2>

CONTATTI

FasterNet Soluzioni di Networking Srl

Via Molino Vecchio, 176/b
25010 Borgosatollo (BS) Italy
Tel +39.030.2500954 Fax +39.030.2508651
info@fasternet.it

STORIA

FasterNet nasce dalla consapevolezza che il valore di un'impresa si crea dai valori umani, dalla competenza professionale e dalla ricerca della conoscenza.

Fin dalle origini, il lavoro è stato improntato sulla correttezza dei rapporti con i Clienti ed i Partner, sulla formazione e specializzazione dei collaboratori, sul miglioramento continuo dei standard qualitativi.

ROADMAP

1995: FasterNet nasce con l'intento di offrire soluzioni eccellenti nel settore IT

1997: a Brescia FasterNet realizza l'infrastruttura di rete della Poliambulanza, tra le prime realizzazioni ATM in Italia

1998: viene costituita FasterNet Servizi Srl per offrire servizi post vendita, di assistenza e formazione specialistica

1999: FasterNet ottiene, prima a Brescia nel settore, la certificazione ISO 9001

2001: anno di importanti realizzazioni, FasterNet progetta il nuovo sistema integrato di gestione della sicurezza all'aeroporto di Malpensa, progetta e realizza l'infrastruttura e la rete della sede di Milano della Banca Regionale Europea, progetta la rete della Divisione Produzione Rai a Roma

2002: viene adeguata la certificazione UNI EN ISO 9001 alla Visione 2000 e di ottiene l'Attestazione di Qualificazione alla Esecuzione dei Lavori Pubblici categoria OS19 (Impianti di Reti Telecomunicazione e Trasmissione Dati) e classifica IV

2003: viene fondata FN&Partners, società di consulenza in ambito IT con particolari competenze riguardo la revisione dei sistemi informativi, gli Audit di sicurezza, l'analisi degli adempimenti riguardo il Testo Unico sulla Privacy

MISSION/VISION

Diffondere la Cultura del miglioramento, della innovazione tecnologica, del corretto rapporto Cliente-Fornitore, attraverso la ricerca di idonei strumenti e di opportune soluzioni; per avere soddisfazione in quello che si è realizzato e dare soddisfazione a chi ne fruisce.

Diffondere la Cultura di FasterNet nel processo di crescita della qualità della vita, nei rapporti con i collaboratori, con i fornitori nell'attenzione sociale

Da sempre **FasterNet** si impegna a costruire, consolidare e diffondere la propria **Cultura** sia al suo interno che al suo esterno verso tutti gli interlocutori:

- **CLIENTE**

Il Cliente è il fulcro della attività

L'obiettivo è essere un Partner per il Cliente, non solo un Fornitore di servizi e soluzioni

Impegno al massimo nell'individuare, interpretare e rispondere alle esigenze del Cliente cercando di essere sempre propositivi

- **FORNITORE**

La ricerca di collaborazioni con Fornitori qualificati è costante e attenta

La costruzione di un rapporto trasparente ed efficiente è alla base delle nostre collaborazioni

La selezione ed il rapporto con i fornitori sono sempre tesi alla Soddisfazione delle esigenze del Cliente

- **RISORSE UMANE**

Attenta ricerca e selezione

Formazione

Crescita Professionale

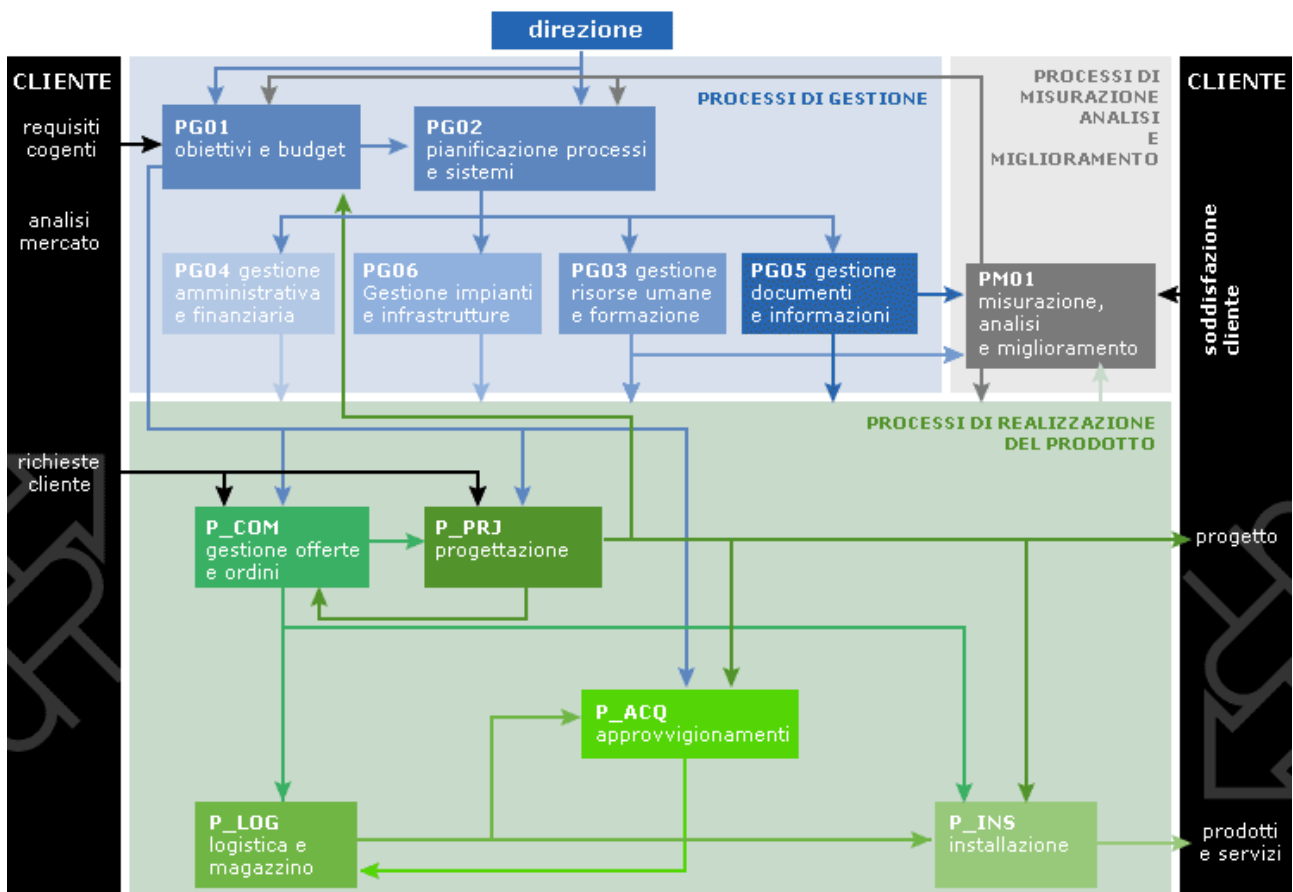
Comunicazione e Condivisione degli obiettivi

Massimo impegno per costruire Competenze al servizio del Cliente

- **AMBIENTE E COLLETTIVITA'**

Per FasterNet la Solidarietà è un valore che si inserisce ormai stabilmente nella sua Cultura ed Etica, come merita l'attenzione di tutti, in questo senso la logica del "profitto" deve essere attenuata dall'attenzione e dalla sensibilità a chi è stato meno fortunato, a chi ha avuto meno opportunità, a chi la logica del mercato e del potere, spesso ai più totalmente incomprensibile, non permette uno sviluppo equilibrato e libero.

MANAGEMENT/ORGANIGRAMMA



PRODOTTI/SERVIZI

FasterNet Soluzioni di Networking Srl dal 1995 progetta, realizza e gestisce servizi nel mondo dell'Information & Communication Technology, strategici e ad alto valore aggiunto per il Cliente.

In Ambito Networking:

- Sistemi di rete LAN e WAN (Routers,Switch layer 2 e 3, Switch ATM, Fast Ethernet e Giga Ethernet)
- Soluzioni di Network Management
- Sistemi di Cablaggio Strutturato cat. 5,6,7
- Reti Wireless
- Soluzioni di Content Delivery Network
- Sistemi di Videoconferenza IP Based
- Fornitura "chiavi in mano" di progetti di integrazione industriale IP based

In Ambito Sicurezza:

- Controllo accessi in LAN e remoti
- Firewall e SSL Accelerator
- Virtual Private Network (VPN)
- Proxy server
- Revisione certificata dei Sistemi Informativi secondo metodologia ISACA (Information System Audit and Control Association),con particolare accento agli aspetti organizzativi
- Progetti per sistemi di Videosorveglianza IP Based (Mpeg, Jpeg)

In Ambito Telefonia e Applicazioni:

- Soluzioni di IP Telephony
- Messaggistica unificata
- Call Centre
- IVR (Interaction Voice Response)
- Servizi integrati con il CRM Aziendale
- Soluzioni di telefonia tradizionale PABX sia per il mercato Small/Medium che per il mercato Enterprise

In Ambito Ingegnerizzazione Industriale:

- Sistemi integrati di Intelligent Building e di supervisione con SCADA, fornitura "chiavi in mano" di progetti di integrazione industriale IP Based
- Sistemi di rilevazione ottica e wireless
- Sistemi di automatizzazione e gestione magazzini
- Sistemi di gestione parcheggi

In Ambito Formazione:

- Corsi di Formazione generale e specialistica in ambito IT, Networking, Internetworking, Sicurezza, attraverso la collaborazione con docenti universitari e professionisti certificati.
- Proposta di seminari formativi e di approfondimento delle principali tematiche inerenti le reti di comunicazione.
- Corsi ad hoc anche on-site per grosse organizzazioni.
- Soluzioni mirate di e-learning.

MERCATI DI SBocco

Finanza, sanità, industria e servizi, pubblica amministrazione

ORGANICO

Oggi in FasterNet sono presenti 28 collaboratori:

DIREZIONE	3
SERVIZI GENERALI e AMMINISTRAZIONE	5
COMMERCIALI	6
AREA PROGETTAZIONE	4
AREA TECNICA OPERATIVA	5
AREA ENGINEERING	6
QUALITA'	1

CERTIFICAZIONE

L'assetto organizzativo rappresenta il "fiore all'occhiello" di FasterNet, nato da un attento studio di processo e dal continuo sforzo di conformità alla normativa ISO 9000 contribuisce in maniera determinante alla crescita ed al successo aziendale.

L'attività di FasterNet si colloca in una prospettiva di miglioramento continuo del livello qualitativo dei sistemi/servizi offerti alle Aziende, con l'obiettivo di offrire al Cliente l'opportunità di confrontarsi ogni giorno con professionisti altamente qualificati, sempre pronti a proporre le migliori soluzioni e a realizzare progetti tecnologicamente all'avanguardia. Il modo più concreto di rendere immediatamente identificabile la professionalità e la competenza dei servizi si traduce per FasterNet nella scelta di seguire le rigorose disposizioni della normativa UNI EN ISO 9001.

NOME D'AZIENDA

10. DATAMAT

INDIRIZZO INTERNET

<http://www.datamat.it/>

CONTATTI

Datamat SpA

Via Laurentina, 760
00143 **Roma**
Tel. 06 5027.1
Fax 06 50511407

Via Beniamino Segre, 91
00143 **Roma**
Tel. 06 50274401
Fax 06 50274401

STORIA

Datamat viene fondata a Roma nel 1971 su iniziativa di tre ingegneri, ex ufficiali della Marina Militare Italiana, con l'obiettivo di creare la prima società italiana specializzata nella **integrazione di sistemi** e nella **realizzazione di grandi progetti software**, in un periodo in cui in Italia questo approccio è quasi sconosciuto.

Inizialmente l'offerta si rivolge ai mercati bancario e finanziario, allora tra i settori più sensibili all'evoluzione informatica. Nel corso degli anni '70 la società consolida la propria posizione, diversificando progressivamente le attività ed espandendosi verso i mercati difesa, spazio, telecomunicazioni e pubblica amministrazione.

Nei primi anni '80 Datamat, grazie alla propria abilità nel selezionare le migliori tecnologie maturata nelle attività di realizzazione ed integrazione di sistemi, introduce nuove importanti tecnologie sul mercato italiano, anticipando la concorrenza. In particolare l'azienda, intuendo le potenzialità dei sistemi di database relazionali, diviene **distributore esclusivo di Oracle**, di cui accompagnerà la diffusione in Italia per circa un decennio.

All'inizio degli anni '90, la crescita di Datamat comincia ad articolarsi attraverso l'acquisizione delle partecipazioni di controllo di diverse società specializzate in alcuni settori di mercato, capaci di integrare l'offerta dell'azienda e di apportare competenze specialistiche ritenute strategiche. Nello stesso periodo Datamat colleziona una serie di nuovi successi: sono gli anni dell'introduzione sul mercato italiano di importanti tecnologie per settori allora nascenti quali la business intelligence e il knowledge management.

Nell'ottobre del **2000** il **gruppo approda alla Borsa Italiana** quotandosi al Nuovo Mercato, posizione che nel **2004** evolverà nell'ammissione al **TechSTAR**, il segmento di eccellenza delle imprese tecnologiche.

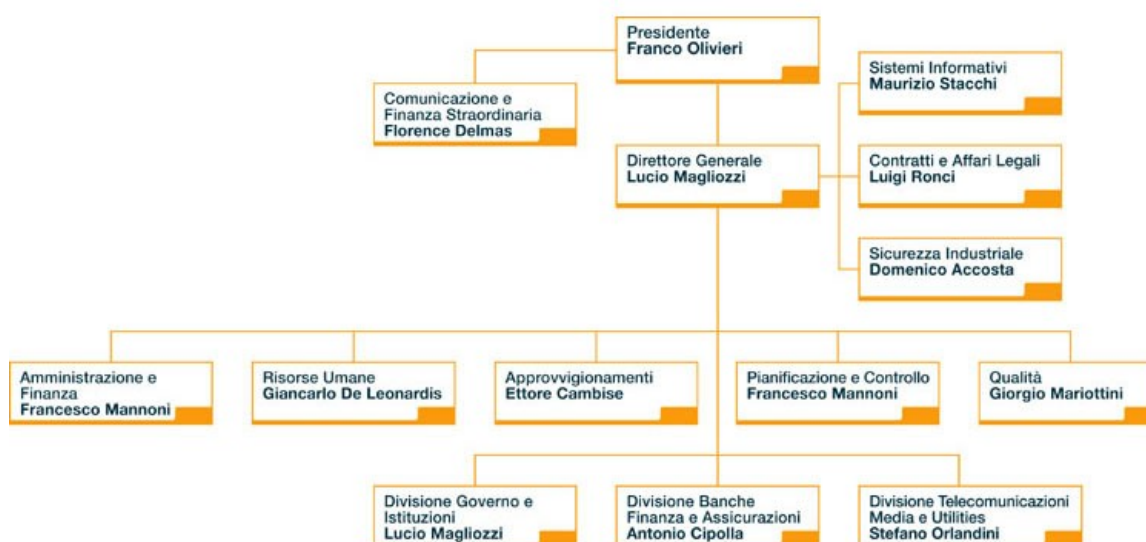
In questi ultimi anni il gruppo si sta dedicando a espandere e rafforzare i propri settori strategici, aumentando la propria focalizzazione, e continuando, nei propri ambiti di riferimento, a esplorare soluzioni avanzate e tecnologie innovative oltre che a rinnovare alcune importanti linee di offerta.

MISSION/VISION

Datamat fornisce soluzioni e servizi che portano l'**innovazione** nella Difesa attraverso il miglior uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, valorizzando al massimo gli investimenti già fatti ed i risultati già conseguiti.

La forza dell'azienda risiede nella profonda conoscenza degli **scenari operativi** e nell'altissimo livello di **qualità** ed **affidabilità**, applicati in aree in cui l'ICT gioca un ruolo strategico, sia all'interno dei diversi sistemi e piattaforme di armamento che oltre.

MANAGEMENT/ORGANIGRAMMA



PRODOTTI

DIFESA

Gestione del combattimento

Datamat ha una posizione primaria nella fornitura di soluzioni dedicate alla gestione del combattimento per grandi unità militari. **Integra** sistemi i più avanzati sensori e sistemi d'arma, integra e sviluppa sofisticati **sistemi di comunicazione** e realizza strumenti di **supporto alle decisioni** e **interfacce operatore** secondo i vincoli ergonomici ed operativi richiesti. Inoltre, progetta e sviluppa componenti hardware dedicate, ad esempio **console**, per rispondere a quelle esigenze non soddisfatte dai prodotti disponibili sul mercato.

Attraverso il consorzio "CMS Italia" (una joint venture con Selex SI, azienda del gruppo Finmeccanica), Datamat sta attualmente sviluppando i sistemi di gestione del combattimento per le maggiori unità navali della Marina Italiana, quali la Fregata Antiaerea di nuova generazione nell'ambito del programma italo-francese **Orizzonte**, e la nuova porta-aeromobili **Cavour**. Il consorzio sarà anche coinvolto nel nuovo programma italo-francese **FREMM** (Fregate Multimissione).

Pianificazione di missione

Datamat fornisce sistemi che consentono di pianificare le attività operative su diverse unità, secondo la missione assegnata; le informazioni di pianificazione sono poi trasferite a bordo ed utilizzate per l'esecuzione della missione.

L'azienda è responsabile per lo sviluppo del **Sistema di supporto alle missioni dell'Aeronautica italiana** (IAF-MSS), inizialmente concepito per gli aeromobili Tornado ed AMX e attualmente in corso di estensione verso **altre linee di volo** ed altri sistemi d'armamento. Si occupa inoltre di formare il personale dell'Aeronautica e di fornire supporto sul campo.

IAF-MSS è basato su un nucleo utilizzato dall' Aeronautica degli Stati Uniti, che, sulla base di accordi specifici, adattiamo ai requisiti italiani; su questa base l'azienda sviluppa ed integra tutti i moduli necessari per i diversi aeromobili.

Logistica

Datamat ha conseguito importanti successi nella fornitura di sistemi informativi e servizi per la logistica alle Forze Armate italiane. Ora questa esperienza è stata integrata all'interno del consorzio **S3Log, un'alleanza strategica** con altri operatori italiani del settore (Vitrociset ed Elsag, azienda del gruppo Finmeccanica) per indirizzare la crescente domanda di applicazioni e servizi logistici per la difesa, a livello sia nazionale sia internazionale.

Le capacità si estendono alla **consulenza metodologica** sulle tematiche logistiche ed alla impostazione ed automazione **completa dei processi**.

Datamat sta attualmente erogando servizi logistici per la flotta degli **Eurofighter 2000** alla Aeronautica italiana, con la piena responsabilità del software applicativo del sistema

SiLEF 2000 e dell'implementazione del Deposito Centrale Automatizzato di Gallarate. E' anche responsabile dello sviluppo ed evoluzione del **Sistema Informativo Gestionale dell'Esercito** (SIGE), in uso da parte di tutti i Comandi, Enti e Reparti dell'Esercito a partire dal 2000.

SPAZIO

Centri di controllo

Attraverso la sua controllata **Dataspazio**, il gruppo ha raggiunto una posizione chiave nella realizzazione di centri di controllo satellitari, sia a livello nazionale sia internazionale. La lunga esperienza nel settore include, tra l'altro, la progettazione e lo sviluppo di simulatori satellitari, che hanno un ruolo determinante nelle differenti fasi di una missione, dall'addestramento degli operatori fino alla verifica e alla validazione dei comandi.

Dataspazio ha realizzato i centri di controllo per i principali satelliti italiani, come **ITALSAT; SIRIO 1 e 2, SAX e SICRAL**.

L'esperienza italiana ha poi consentito a Dataspazio di raggiungere una posizione di rilievo nel settore dei centri di controllo e simulatori anche in Europa, dove i risultati più significativi includono il centro di controllo di **ARTEMIS**, il Centro Dati Scientifici per **XMM**, il simulatore di sistema per **Galileo**, il simulatore per la strumentazione e per il training della **Stazione Spaziale Internazionale**.

Software di Bordo

La principale esperienza del gruppo in questo settore si è avuta con la partecipazione al programma **ATV**. Il vettore Europeo ATV (Automated Transfer Vehicle), che verrà lanciato nel 2006, sarà una delle navette fondamentali per servizi logistici e rifornimenti che includono la fornitura periodica di materiale per esperimenti, parti di ricambio, cibo, aria ed acqua per l'equipaggio a bordo.

Datamat partecipa al programma ATV dalla fine del 1997, sia per attività di ingegneria di sistemi sia per lo sviluppo del software per i moduli **FAS** (Flight Application Software) e **MSU** (Monitoring & Safing).

Nel settore dei software di bordo, altre attività portate avanti includono il coinvolgimento nel programma **HERMES** per il software di missione ed altre recenti attività sui piccoli lanciatori **VEGA**, con responsabilità crescenti.

Servizi Utente Multi-Missione

I dati e i prodotti per l'osservazione terrestre vengono sistemati in archivi dedicati, "i Cataloghi", dove sono organizzati secondo criteri di raccolta ben definiti. Per ogni satellite è disponibile il catalogo specifico, consultabile attraverso i cosiddetti Servizi Utente che forniscono, inoltre, la possibilità di acquistare dati e prodotti attraverso le consuete procedure di e-commerce.

Datamat ha maturato una vasta esperienza in questo settore, realizzando Servizi Utente con un approccio Multi-Missione, che considera le diversità dei cataloghi attualmente disponibili e fornisce agli utenti l'accesso simultaneo ai diversi cataloghi.

In particolare, Datamat ha partecipato alla definizione e allo sviluppo dell'infrastruttura multi-missione ESA con il programma **MUIS** nel 1994, continuando poi con **MUIS-ENVISAT Harmonisation** (MEH) e in seguito con la realizzazione del **Multi-Mission Master Catalogue** (MMMC) e del **sistema per la gestione degli ordini** (OHS). Il passo più recente vede Datamat coinvolta nel programma **ODISSEO** (Open Distributed Information Systems and Services in Earth Observation).

BANCHE E FINANZA

International Banking

L'azienda offre una suite di prodotti modulare per gestire le operazioni di back office con l'estero delle banche. Tra gli asset più importanti i servizi di **back office** e **back end** che consentono di espletare tutte le operazioni di commercial banking internazionali rivolte alla **clientela retail, corporate e private**.

Ogni soluzione è caratterizzata da un'architettura esclusiva, ad elevata configurabilità, basata sulla tecnica di parametrizzazione dei processi bancari e su software a oggetti.

CREDITI DOCUMENTARI

Datamat ha realizzato un prodotto innovativo, modulare e configurabile in base alle esigenze degli istituti di credito per la gestione completa dei processi operativi di:

- crediti documentari (import/export)
- garanzie commerciali e finanziarie
- rimesse documentate
- lettere di credito stand by
- rimborsi
- accettazioni/avalli
- sconti

Sistemi di Pagamento Interbancari

I sistemi di pagamento rappresentano un'area ad alto contenuto tecnologico e normativo e sono attualmente oggetto di profondi cambiamenti sia a livello europeo che internazionale. Grazie alla competenza applicativa e alla capacità di comprendere i processi di business dei clienti, l'azienda soluzioni in grado di tener conto dei criteri operativi e normativi generali, quali il trattamento **STP E2E** degli Ordini Interbancari, adeguando l'operatività con sistemi di controllo dei servizi erogati nell'area dei **sistemi di pagamento**.

Risk Management

I vincoli imposti dagli Organi di Vigilanza, le esigenze internazionali di stabilizzazione del sistema bancario, le richieste degli investitori di trasparenza e di informazioni sono sempre più stringenti. A queste esigenze si aggiungono inoltre quelle del management bancario che necessita dell'adeguato supporto nelle operazioni di valutazione, controllo e monitoraggio del rischio di credito, operativo e di mercato.

Per questo Datamat affianca gli istituti finanziari da più di trent'anni, sviluppando **soluzioni** che consentono di valutare e gestire il **Rischio globale**.

Credit Management

I prodotti dell'azienda per la gestione finanziaria e amministrativa dei **crediti performing** (cartolarizzazione) garantiscono il controllo finalizzato all'acquisizione dei crediti più remunerativi, riducendo il rischio di liquidità.

Prima esperienza in Italia, il "sportello virtuale" [Finmediary](#) sostenuto dal Consorzio Patti Chiari, è stato scelto dal Comune di Roma e dalla Provincia di Roma per consentire alle imprese di cercare tra le offerte bancarie di **prodotti finanziari**, avviare on-line una **richiesta di finanziamento** e seguirne lo stato, riducendo sensibilmente i tempi di istruttoria.

ASSICURAZIONI

Raccogliendo la sfida dell'estrema complessità della realtà assicurativa italiana, Datamat ha accresciuto notevolmente i propri investimenti su applicazioni, tecnologie e competenze funzionali e normative.

Grazie a esperienze maturate all'interno di importanti realtà assicurative, gli esperti sono in grado di fornire risposte in termini di System Integration, Outsourcing e soluzioni chiavi in mano funzionali, sofisticate e flessibili, studiate per il **ramo Vita** e per il **ramo Danni**.

NETWORKING & SECURITY

L'infrastruttura ICT è il centro nevralgico sul quale si fondano i processi di business aziendali. Un corretto disegno dell'architettura della rete e dei sistemi, ma anche un loro costante aggiornamento, sia in termini di strumenti utilizzati che in termini di sicurezza, permettono di mantenere i servizi ICT sempre efficienti e rispondenti all'evoluzione dei modelli di business.

Datamat, per supportare i propri clienti nell'introduzione e nella gestione di una **nuova generazione di infrastrutture**, ha costituito team specializzati sulle principali tecnologie di riferimento, in grado di gestire progetti complessi di:

- migrazione di complesse infrastrutture di rete e centri servizio
- Server/ Storage Consolidation
- Data Base Consolidation, Tuning e Administration
- System Monitor
- infrastrutture di accesso multicanale per fornire in tempo reale accessi sicuri alla Intranet aziendale mediante l'utilizzo di nuovi protocolli di comunicazione e di device quali PDA e Smart Phone
- Disaster Recovery & Backup
- installazione, configurazione e upgrade di piattaforme applicative
- soluzioni di rete Satellitare VSAT e DAMA con la gestione del multicast applicativo.
- servizi di manutenzione, presidio, help desk

L'azienda ha definito un'offerta integrata, coerente e completa per supportare i propri clienti nella definizione delle strategie più idonee e nella implementazione delle appropriate soluzioni per una gestione efficace della **sicurezza delle informazioni**.

L'obiettivo dei progetti è di garantire un livello di sicurezza delle informazioni che consenta di **effettuare le attività di business in condizioni ottimali**, massimizzando il ROI sugli investimenti in Information Security e minimizzando i costi di progettazione, realizzazione e gestione. Grazie alle competenze tecnologiche, l'azienda è in grado di intervenire su architetture particolarmente complesse in ambiente multiplatforma e a diversi livelli di Information Security.

In particolare in ambito di sicurezza dei sistemi informativi l'azienda si propone per supportare le seguenti fasi progettuali:

- piano di sicurezza
- analisi e gestione del rischio
- definizione di policy e procedure
- monitoraggio e correlazione eventi
- Security Threat Manager
- Patch management/TVTS
- studio di fattibilità, Project Assessment, Project Selection
- gestione e manutenzione
- Intrusion Detection/Prevention
- sicurezza perimetrale

Asset & Knowledge management

La gestione completa dell'infrastruttura

Le aziende dipendono dalle proprie infrastrutture in ogni momento della giornata; per continuare a essere competitive devono perciò **massimizzare la disponibilità e l'impiego dei propri asset**, gestendo i cambiamenti e senza interrompere il servizio fornito ai propri clienti. Allo stesso tempo devono raggiungere il **controllo dei costi totali** per il possesso di tali asset, al fine di massimizzare le performance finanziarie.

Collaborando con partner qualificati, Datamat offre soluzioni di:

- Asset Management
- Inventory
- Procurement
- Change Management
- Service Management

combinando la gestione degli eventi associati alle infrastrutture con la gestione dell'intero ciclo di vita degli asset aziendali, fornendo un **unico punto di controllo per tutte le infrastrutture dell'azienda**. Ciò consente una vista potente e dinamica su tutti gli elementi della struttura organizzativa, ottimizzando così prestazioni e costi.

L'informazione al servizio dell'azienda

La conoscenza è sempre più riconosciuta come un **asset aziendale strategico**, ed oggi è vincente chi sa alimentare, catturare, codificare, archiviare, distribuire e condividere la conoscenza, modellandola sulle proprie esigenze e veicolandola in modo efficace nei processi dell'organizzazione.

Un'accorta gestione della conoscenza aiuta a non reinventare soluzioni già individuate, a evitare errori già commessi e a convergere quindi sulla soluzione migliore. E' poi un contributo essenziale all'abbattimento delle barriere geografiche e funzionali e dunque alla efficienza dell'azienda. Si realizza le soluzioni di **Document e Knowledge Management** a supporto delle funzioni aziendali che più hanno necessità di condividere informazioni non strutturate, originate da fonti diverse, tradizionalmente archiviate in modo disperso, quindi difficilmente reperibili e riutilizzabili. Trasformare queste conoscenze e competenze presenti in azienda in un patrimonio reale, condiviso e accessibile è il fine per il quale l'azienda lavora insieme ai propri partner.

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Giustizia

Datamat vanta una competenza specifica sulle problematiche relative all'informatizzazione degli Uffici Giudiziari ed ai complessi processi organizzativi che la caratterizzano. In particolare, ha maturato una esperienza specifica nel campo della **Giustizia Civile**, "replicabile" in settori analoghi, quali ad esempio la giustizia amministrativa o fiscale, anch'essi in fase di profondo rinnovamento. Datamat ha realizzato e realizza numerosi progetti per il Ministero della Giustizia ed eroga servizi di supporto ed assistenza, sia verso il Ministero sia direttamente verso le sedi giudiziarie sparse sul territorio nazionale.

Fiore all'occhiello è attualmente la realizzazione del **Processo Telematico** nell'ambito della Giustizia Civile, un progetto chiave nella strategia di innovazione del sistema giudiziario italiano, che consente l'interazione telematica tra Avvocati e Uffici Giudiziari.

Sicurezza Pubblica

Gli ultimi anni hanno visto crescere le minacce alla sicurezza interna degli Stati e dei cittadini, richiedendo alle organizzazioni di intelligence e di polizia di munirsi di strumenti sempre più efficaci per far fronte a situazioni critiche; un ruolo fondamentale nella realizzazione di questi strumenti è svolto dalla tecnologia.

Datamat è un partner preferenziale degli organismi responsabili della sicurezza dello stato e dei singoli individui; la nostra capacità di progettazione, selezione delle migliori tecnologie e system integration, unita alla disponibilità di centri di competenza altamente specializzati, ci hanno permesso di sviluppare progetti e soluzioni in grado di soddisfare le esigenze dei diversi organismi, a livello nazionale e europeo.

Le soluzioni dell'azienda indirizzano problematiche di importanza fondamentale quali la **gestione delle informazioni** a fini di intelligence e controllo, l'automazione dei **laboratori di polizia scientifica**, la dotazione di **reti di comunicazione**.

SANITA'

Sistemi Informativi Clinici

Sono i prodotti a supporto della Medicina Generale e del Territorio. Con la suite di prodotti Millennium, Dedalus è leader indiscusso del mercato italiano: oltre 11.000 Medici di Famiglia hanno scelto le sue soluzioni.

Inoltre, circa 300 reparti di diverse specializzazioni hanno adottato i prodotti della linea ARGOS-OTIS: strumenti per la gestione dei dati clinici di reparti ospedalieri e sale operatorie.

E ancora Millenet, l'infrastruttura telematico-applicativa che abilita sistemi di scambio e condivisione di informazioni sanitarie, dati clinici e percorsi formativi al fine di realizzare un sistema cooperativo per la sanità.

Dedalus garantisce così la realizzazione e la gestione di progetti di ogni dimensione, con tempi rapidi di avviamento, a costi calibrati sulle esigenze di chi investe e nel pieno rispetto della normativa sulla privacy. Questo anche grazie ai due grandi Data Center di Roma e di Milano (in configurazione Disaster Recovery), ad un pool di applicazioni specializzate e ad un'infrastruttura di rete privata e con i massimi livelli di sicurezza.

Sistemi Informativi Sanitari

Sono i prodotti a supporto delle 'operation' delle ASL e delle strutture ospedaliere pubbliche e private.

Dedalus è il maggior fornitore delle strutture medie e medio-grandi nella sanità privata, con un'esperienza di oltre 15 anni e con oltre 100 installazioni. Il numero è in continuo aumento, grazie anche al processo di concentrazione delle strutture private in gruppi di maggiori dimensioni che trovano nei sistemi Aurum, E-Hospital, Vitruvio ed e-Manager lo strumento per ottimizzare i processi operativi e gestionali.

Dedalus è un operatore di riferimento anche nella sanità pubblica italiana: oltre 50 clienti utilizzano i sistemi tradizionali e-Hospital, DRG Manager e, soprattutto, Vitruvio, la nuova suite sanitaria presente sul mercato da luglio 2003.

Un piano di investimenti consistente e mirato ha infatti consentito di consolidare un'offerta innovativa ed efficace per l'informatizzazione di tutte le funzioni sanitarie di ASL e ospedali.

La struttura funzionale incorpora anche una visione clinica del processo: dal CUP, che in Vitruvio è di concezione avanzatissima, fino alla gestione di reparto perfettamente integrata da tutte le funzioni operative e gestionali dell'ospedale.

Inoltre, nella gestione della salute, Vitruvio offre un approccio alla malattia nel suo complesso, assicurando la gestione integrata e coordinata tra la medicina generale, la medicina specialistica, il ricovero, la terapia farmacologica.

D'altronde l'abbattimento delle frontiere ospedaliere, l'allargamento del dominio del processo di cura ed il nuovo modo di rapportarsi con il paziente richiedono regole sempre più flessibili nella gestione e nella circolazione delle informazioni.

Il fattore critico di successo diviene, così, la capacità di integrazione e la tecnologia assume un ruolo cruciale: ecco perchè è importante sottolineare come il paradigma dell'architettura distribuita ed interoperabile di Vitruvio sia costituito da servizi web.

SERVIZI

System Integration

La System Integration è da sempre una delle attività principali d'azienda. Il gruppo ha quelle competenze nella gestione di progetti complessi che sono indispensabili per realizzare sistemi completi, basati su elementi eterogenei provenienti da fornitori diversi e su specifiche fornite dal cliente.

L'integrazione di sistemi significa non solo identificare e risolvere i problemi nell'integrare diversi processi, tecnologie e fornitori, ma soprattutto instaurare un **rapporto privilegiato con il cliente**, assumendo la piena responsabilità della realizzazione di una soluzione globale in tempi e a costi prefissati, con una forte **garanzia di qualità**.

Per far questo, l'azienda seleziona di volta in volta le tecnologie hardware e software più idonee, sviluppa le soluzioni applicative necessarie a supportare i processi coinvolti, e, laddove necessario, realizza componenti hardware ad-hoc. Infine fornisce servizi di consulenza per ottimizzare i processi organizzativi e servizi a supporto dell'intero ciclo di vita della soluzione.

Progetti

Molto spesso informatizzare e ottimizzare i processi dei clienti richiede la realizzazione di **soluzioni su misura**. Per questo scopo l'azienda costruisce applicazioni software, alle volte partendo dalle competenze tecniche e dalla capacità di comprendere i processi operativi del cliente, altre volte personalizzando ed estendendo semilavorati o prodotti applicativi dell'azienda o di mercato.

Il modello di business preferito è quello della **responsabilità globale**, dove l'azienda si assume il compito di produrre la soluzione in tempi e a costi prefissati, anche se altri modelli sono possibili in funzione delle esigenze del cliente.

Il supporto copre tutto il ciclo di vita dell'applicazione, con servizi di deployment, manutenzione, formazione, help desk, gestione, fino ad arrivare a un vero e proprio [outsourcing applicativo](#).

Consulenza

L'azienda aiuta ai propri clienti a trarre il massimo beneficio dai loro investimenti in Information Technology. La conoscenza approfondita dei mercati di riferimento consente ai consulenti di supportare i clienti nella definizione e revisione dei loro **progetti** e delle loro **strategie IT**, nella selezione e adozione di nuove **tecnologie e architetture** e nell'ottimizzazione dei **processi**.

I esperti forniscono il supporto necessario a disegnare grandi sistemi che assicurano efficienza operativa e raggiungimento della performance desiderata in tempi prefissati, con modelli perfettamente rispondenti alle esigenze del cliente, adattabili a qualsiasi struttura organizzativa in funzione del contesto in cui si opera.

Le esperienze maturate nei vari settori di riferimento creano poi sinergie che generano sviluppo per il gruppo nel suo insieme.

Outsourcing

Le attività di outsourcing del gruppo si stanno espandendo rapidamente grazie alle competenze tecnologiche e alla capacità di comprendere i processi di business dei clienti.

Datamat è in grado di proteggere e **gestire l'intera filiera del business** affidato, o sue aree specifiche. Che si tratti delle infrastrutture e delle applicazioni che costituiscono la replica remota del sistema gestionale, a garanzia di continuità operativa in caso di disastri, o delle applicazioni che costituiscono la spina dorsale delle attività del cliente, o ancora del sito di data protection che garantisce il mantenimento dell'intero patrimonio dati.

Alle applicazioni prese in carico l'azienda è in grado di garantire evoluzioni tecnologiche, servizi di manutenzione correttiva e evolutiva, di system integration e di sviluppo, anche grazie ai **datacenter**, all'interno di un unico quadro contrattuale regolato da precisi **service level agreement (SLA)**.

Offrire servizi di Outsourcing ed Application management per l'azienda significa far proprie le sfide del cliente, condividere il rischio, prendere a cuore il suo business.

MERCATI DI SBOCO

I principali utenti del datamat sono le imprese che operano nei seguenti settori: difesa, spazio, banche e finanza, telecomunicazioni e media, sanità e pubblica amministrazione.

ORGANICO

Il gruppo opera con oltre 1.500 professionisti, di cui circa 200 consulenti esterni, dislocati in diverse sedi operative in Italia e all'estero.

CERTIFICAZIONE

Il sistema qualità dell'azienda è [certificato](#) UNI EN ISO 9001:2000.

Glossario

Questo Glossario contiene una lista esauriente di terminologia tecnica e termini specifici all'ICT e all'insegnamento e apprendimento delle lingue. La terminologia informatica è legata strettamente all'inglese e anche in italiano sono stati adottati i termini inglesi senza tradurli. In Italia *topo* e *mouse* hanno due significati diversi e non sono uno la traduzione dell'altro e così per tanti altri termini del lessico informatico. Per cercare di evitare l'uso di forme che potrebbero risultare strane o addirittura incomprensibili, si è deciso di cercare per quanto possibile di introdurre i termini in italiano più attestati comunemente lasciando comunque anche il termine inglese.

A

Additive Colour: Colori prodotti dall'aggiunta di luce di sorgenti luminescenti primarie. Una lampadina sembra bianca perché emette luce di tutti i colori dello spettro, che si combinano insieme per dare una luce bianca. Vedi *RGB*, *Subtractive Colour*.

Gioco d'avventura (Adventure Game): gli adventure games o giochi di avventura risalgono ai primi giorni del mainframe computing. I primi giochi consistevano interamente di testi scritti, ma quelli moderni comprendono grafici elaborati, sequenze di suoni e di video. La linea che divide i giochi di avventura dalle simulazioni è piuttosto fosca. In entrambi ci sono una serie di ostacoli da superare, e il giocatore deve spremersi le meningi per riuscirci. Gli adventure games sono spesso ambientati in mondi fantastici tipo 'Myst' o 'Riven', ma alcuni sono più "terrestri" e possono avere un ruolo importante nell'insegnamento e apprendimento delle lingue, come 'Who is Oscar Lake?' Vedi *Maze*, *Simulation*.

Anonymous FTP: una convenzione per i server pubblici FTP, per cui si può aprire una sessione con un username anonymous e fornire il proprio indirizzo email come una password, e, una volta aperta la sessione si ha accesso ai file disponibili al pubblico. La grande maggioranza di archivi shareware e freeware su Internet autorizza anonymous FTP. Vedi *FTP*, *Server*.

Applicazione (Application): un insieme di programmi che eseguono una particolare funzione per gli utenti, come un word processor, per es. Microsoft Word per Windows, o un pacchetto di disegno grafico come CorelDraw. Stanno diventando sempre più comuni i pacchetti integrati che contengono varie applicazioni, come Microsoft Office e Claris Works. Vedi *Computer Program*, *Operating System*.

Intelligenza Artificiale (Artificial Intelligence): l'abilità di un computer di mimare gli attributi umani nel trovare una soluzione ad un problema. Le tecniche dell'intelligenza artificiale si applicano in vari modi ad applicazioni al mondo delle lingue, per es. in programmi di traduzione automatica e nei correttori di grammatica e stile. Vedi *Human Language Technologies*.

ASCII: Abbreviazione di American Standard Code for Information Interchange. Questo sistema specifica i numeri codice per tutti i caratteri della tastiera e altri caratteri speciali. Ogni carattere sulla tastiera del computer è associato ad un unico numero codice ASCII,

per es. A = ASCII 65. I caratteri che non compaiono sulla tastiera si possono digitare premendo il tasto ALT e una serie di cifre sulla tastiera, per es. facendo ALT + 130, dove 130 è il codice ASCII, si ha una à (questo è un esempio per le tastiere inglesi). ASCII è il sistema di codici più comune nel mondo del microcomputer. Vedi *Binary File, Text File*.

Programma autore/Sistema Autore (Authoring Package / Authoring Program): un'*Application* che permette all'autore di sviluppare materiali didattici con minor programmazione che se si usasse un linguaggio per programmare, o con addirittura nessuna programmazione. Vedi *Authoring Tool, Programming Language*. Vedi su CALL *authoring programs*.

Authoring Tool: un' *Application* che permette all'autore di sviluppare materiali didattici con minor programmazione che se si usasse un linguaggio per programmare, o con addirittura nessuna programmazione. Vedi *Authoring Package, Authoring Program, Programming Language*.

AVI: un formato per contenere sequenze video sui computer. Ora più o meno superato dal formato *MPEG* .

B

Larghezza di banda (Bandwidth): la capacità di connessione di un network, di solito misurata in kilobits o megabits al secondo. (NB: questo termine ha un significato diverso in elettronica, dove si riferisce all'ampiezza della frequenze di un segnale).

Binario (Binary): un sistema di numeri che usano la base 2 invece della solita base 10 o sistema decimale. I computer usano base 2 perché riconoscono solo due valori, 1 o 0. Questo è simulato elettronicamente usando un congegno, tipo un interruttore, che è o acceso (1) o spento (0). Tutti i numeri sono rappresentati da combinazioni di zeri e uno, così il numero 9 diventa 1001, dove la colonna più a destra è quella delle unità e la altre colonne, da destra verso sinistra sono 2, 4, 8. Vedi *Hexadecimal*.

File binario (Binary File): tutti i file sono binari, essendo essenzialmente una stringa di uno e zero, ma il termine 'binary file' si usa per differenziare i file di programmi o di dati dai file di testo o 'text files', che contengono solo caratteri ASCII che si possono stampare. Vedi *ASCII, Text File*.

BIOS: un acronimo per Basic Input/Output System. E' un chip ROM interno della motherboard che contiene essenzialmente programmi per gestire l'input e l'output che sono caricati nella memoria durante il processo boot (=inizializzare). Vedere *Boot, Motherboard, ROM*.

Bit: Contrazione di 'binary digit'. Un bit è l'unità di misura più piccola della memoria o data transfer e può avere solo due valori: 1 o 0. Vedi *Byte*.

Bitmap: un grafico formato di punti o pixels, ad ogni pixel corrisponde un numero. Vedi *Pixel, Vector Graphic*.

Avvio (Boot): il processo di avviare un computer caricandogli il sistema operativo in memoria. Il computer si stima come 'bootstrapping' (=innescarsi) da sé nell'operazione. Con *disco di avvio* si indica di solito il disco fisso o il dischetto (floppy disk) in cui risiede il sistema operativo o i file necessari a far avviare il computer quando il disco fisso fallisce o si rovina per qualche ragione. Vedi *Sistema Operativo*.

Branching: il processo di interrompere una sequenza di istruzioni in un programma per andare ad un altro punto. Per esempio, in un esercizio CALL il programma potrebbe passare ad un punto se l'allievo fa giusto ma ad un altro punto se sbaglia. Questa tecnica si usa con frequenza nei giochi di avventura, nei labirinti e nelle simulazioni. Vedi *Adventure Game, Maze, Simulation*.

Browser: un software che permette agli utenti di navigare nella World Wide Web – o di 'surf the Net'. Netscape e Internet Explorer sono due browser diffusissimi. Vedi *World Wide Web*.

Baco (Bug): Non un brutto insetto ma un errore logico in un programma che ne causa il cattivo funzionamento. Tutti i programmi contengono bugs, alcuni dei quali impiegano anni a venire alla luce. Si mormora che il termine derivi da una falena che si era andata a cacciare in un vecchio *Mainframe Computer*, causandone un guasto. Vedi *Debug, Millennium Bug*.

Byte: un byte comprende 8 bit, e può prendere 256 valori (2 elevato 8) da 0 a 255. 1024 byte fanno un kilobyte. Vedi *Bit, Gigabyte, Kilobyte, Megabyte*.

C

C & IT: Communications and Information Technology. La stessa cosa di ICT ma in un altro modo! Vedi *ICT*. Questo sembra essere il termine preferito nel settore dell'educazione superiore.

CALI: Computer Assisted Language Instruction. Un termine che è diventato ormai obsoleto, essendo stato sostituito da *CALL* negli anni 80. Il termine è caduto in disgrazia perché associato all'apprendimento programmato, per es. un approccio centrato sull'insegnante invece che sull'allievo che si avvicinava troppo al behaviourismo. Vedi *CALL, TELL*.

CALL: Computer Assisted Language Learning (=apprendimento delle lingua con l'ausilio del computer). Un termine che è apparso nei primi anni 80, sostituendo il più vecchio CALI (Computer Assisted Language Instruction). Spesso erroneamente associato con un approccio fuori moda all'uso di ICT nell'insegnamento e apprendimento delle lingue, ma le associazioni professionali, come [EUROCALL](#), [CALICO](#) e [IALL](#), interpretano CALL col significato di uso del computer nell'insegnamento e apprendimento delle lingue straniere nel senso più ampio, dall'impiego di word processors a quello di Internet. Vedi *CALI, TELL*.

Scheda (Card): In gergo per computer, una card è un circuito elettronico, di solito uno che si può infilare in un computer per eseguire una funzione specializzata. Vedi *Sound Card, Video Card*.

Tubo a raggi catodici (Cathode Ray Tube (CRT)): il tipo più comune di monitor, in cui i fasci di elettroni ad alto voltaggio sono sparati su uno schermo coperto di punti fosforescenti di rosso, verde e blu per produrre l'immagine. I CRT sono usati anche nei televisori. Vedi *Display Screen, LCD, Monitor, RGB*.

CCD: Charge-Coupled Device. Un semiconduttore fotosensibile che emette un voltaggio proporzionato all'intensità della luce che lo colpisce. I CCD si usano in congegni tipo gli scanner e le macchine fotografiche digitali. Vedi *Digital Camera, Scanner*.

CD-ROM: Compact Disk Read Only Memory. Un CD-ROM è un disco ottico sul quale si scrivono i dati con un laser. Sembra un CD audio, ma può contenere testi, suoni, immagini e video in movimento. Una volta scritti i dati sul disco non si possono alterare, da qui il termine Read Only (di sola lettura). I CD-ROM possono contenere fino a 650Mb di dati. Vedi *Dischetto (Floppy Disk), Disco rigido (Hard Disk), Disco magneto-ottico (Magneto-optical Disk)*.

Unità Centrale (Central Processing Unit (CPU)): In un microcomputer il CPU è un singolo chip microprocessore che esegue elaborazioni di informazioni e calcoli. In sostanza, il microprocessore è il 'cervello' del computer, mentre gli altri componenti sono congegni che registrano, ricevono e trasmettono i dati. Vedi *Microprocessore*.

Processore Centrale (Central Processor): vedi *Unità centrale (Central Processing Unit)*.

CERN: Centre Européen pour la Recherche Nucléaire, il laboratorio Europeo di fisica delle particelle e il luogo di nascita della *World Wide Web*.

Character User Interface (CUI): un Character User Interface presenta informazioni all'utente sotto forma di testo e richiede che l'utente digiti i comandi (detti command lines) per far funzionare i programmi. MS DOS e Unix sono esempi di CUI. Vedi *Graphical User Interface*.

Chip: forma contratta di *Microchip* o *Silicon Chip* (q.v.).

Client: un programma o computer che richiede un servizio (tipo scaricare un file) da un server o un computer. Un Internet browser è un esempio di un'applicazione cliente (=client application), poiché manda richieste di pagine Web ai server della *World Wide Web*. Vedi *Server*.

Velocità di clock (Clock Speed): la velocità di un microprocessore, espressa in MegaHertz (milioni di cicli al secondo), che rappresenta il numero di cicli di istruzione che il processore compie al secondo. L'Intel 8086 – uno dei primi chips – andava a 4.77MHz; l'Intel Pentium Pro va a 200MHz. Vedi *Intel, Microprocessore, Chip di silicone*.

Procedura Cloze: Nota lo spelling: 'Cloze' e non 'Close' – che è intenzionale e fu inventato da Taylor W. (1953) 'la procedura Cloze: un nuovo strumento per misurare l'abilità di lettura', *Journalism Quarterly*, 30: 415-433. Una specie di esercizio di riempimento. La procedura Cloze fu concepita come uno strumento per misurare la comprensione della lettura, per cui ogni –esima parola si cancella e l'allievo deve riempire lo spazio con una parola appropriata, che non deve necessariamente essere la parola originale che è stata cancellata. Prima dell'avvento dei computer si cancellavano a mano le parole, mentre ora il computer può fare lo stesso lavoro in pochi secondi, cambiando

l'intervallo di cancellazione. La procedura Cloze, ancora largamente usata nell'insegnamento – apprendimento delle lingue, si trova in molti programmi CALL, disponibili in programmi di manipolazione dei testi e sulla World Wide Web. Vedi *Gap-filler, Text Manipulation*.

CMY: il sistema usato nella stampa a colori, dove gli inchiostri dei colori primari subtractive (=sottrattivi) Cyan, Magenta, e Giallo sono mescolati per produrre i colori intermedi. La maggior parte delle stampanti a colori ha anche una cartuccia di inchiostro nero, sia per stampe monocromatiche che per produrre un vero nero. Vedi *Subtractive Colour*.

Colour Depth: il numero di colori che si possono mostrare su un sistema. Sui PC questi vanno da 16 a 16 milioni di colori, dipende dalla quantità di memoria video disponibile. Vedi *Risoluzione dello schermo*.

Compilatore (Compiler): un programma che trasforma i programmi scritti in un linguaggio per programmazione di alto livello in istruzioni binarie. Un compilatore produce un file binario di programma nel momento in cui si compila (quando il programma è scritto). I file programma hanno l'estensione **.exe** o, più raramente, l'estensione **.com** dopo i nomi dei file (per es. **winfile.exe**). Vedi *File binario, Interprete, Linguaggio di programmazione*.

Programma (Computer Program): un insieme di istruzioni che il computer esegue in sequenza per compiere un dato compito. I programmi sono scritti in linguaggi simili all'Inglese (per es. C, Pascal), e sono trasformati in istruzioni binarie tramite un compilatore o un interprete. Vedi *Compilatore, Interprete, Linguaggio di programmazione..*

Concept Keyboard: un ricambio o sostituzione della classica tastiera. Le concept keyboards sono utili per i bambini piccoli e per gli allievi con bisogni speciali: per esempio, mettendo immagini e simboli come alternativa alla tastiera alfabetica.

Programma per le concordanze (Concordance Program): un programma per le concordanze (detto anche *Concordancer*) opera su un corpo di testi (un corpus) ed è usato comunemente per compilare glossari e dizionari, per es. sistemando ogni parola in ordine alfabetico nel testo o in ordine di frequenza, insieme col contesto. I programmi per le concordanze giocano anche un ruolo importante nell'insegnamento e nell'apprendimento delle lingue, per esempio: (i) l'insegnante può usare un programma per le concordanze per trovare esempi di uso autentico della lingua per dimostrare un argomento di grammatica, tipo una collocation, ecc; (ii) l'insegnante può creare esercizi basati su esempi presi da svariati corpora; (iii) gli allievi possono scoprire da soli le regole di grammatica e di uso cercando una particolare parola chiave in contesto (=key word in context, KWIC). I programmi di concordanze sono strettamente connessi al concetto di Data-Driven Learning (DDL) di Tim Johns. Vedi la bibliografia di Tim Johns su Classroom Concordancing e DDL in: <http://sun1.bham.ac.uk/johnstf/biblio.htm>. Vedi anche *Data-Driven Learning*.

Concordancer: vedi *Programma per le concordanze*.

Condenser Microphone: questo tipo di microfono è probabilmente il migliore da usare nei programmi multimediali CALL poiché da un segnale più forte quando l'allievo registra la sua voce. I microfoni condenser funzionano solo con schede audio che fanno passare la corrente al microfono. Si chiamano anche *Powered Microphone*. L'altro tipo di microfono

molto conosciuto è il *Dynamic Microphone*, che da un segnale più debole. Vedi *Sound Card*.

Courseware: un insieme di lezioni, esercizi, testi e materiale di riferimento computerizzati.

CPU: vedi *Central Processing Unit*.

Crash: un termine che descrive ciò che accade all'hardware o al software quando all'improvviso non funziona come dovrebbe. Il sintomo più comune di un crash è il 'frozen screen' (=schermo congelato), per es. quando la tastiera e il mouse si bloccano col risultato che non si può scrivere niente e che il cursore non si muove sullo schermo. I computer moderni di solito si bloccano varie volte al giorno. La maggioranza dei crash non è una cosa seria e sono semplicemente il risultato di programmazioni difettose – per es. la maggior parte dei programmi. Alcuni tipi di crash possono essere sintomo di problemi più seri, comunque, e se persistono si deve esaminarli. Gli stessi sistemi operativi sono inclini ai crashes. Vedi *Windows*.

CRT: vedi *Cathode Ray Tube* (=tubo a raggi catodici).

CUI: vedi *Character User Interface*.

Cursore: il pointer (=indicatore) che appare sullo schermo ed è controllato, ad esempio, da un mouse. Di solito il cursore ha la forma di una freccia ma può prendere anche altre forme: per es. di una I in un documento, di una clessidra mentre l'operazione si sta svolgendo, o una mano sopra un *collegamento ipertestuale*. Vedi *I-Beam, Mouse, Pointing Device*.

Cyberspazio (Cyberspace): William Gibson coniò questo termine nel suo romanzo 'Neuromancer', pubblicato nel 1984 – alcuni anni prima che fosse inventata la World Wide Web: 'Cyberspace. Un'allucinazione unanime sperimentata ogni giorno da milioni di operatori legittimi, in ogni nazione, da bambini ai quali vengono insegnati i concetti matematici... Una rappresentazione grafica di dati astratti dalle banche di ogni computer del sistema umano. Complessità impensabili. Linee di luce sistemate nel "non-spazio" della mente, grumi e costellazioni di dati. Come le luci di una città, si allontanano...' Oggi la parola 'Cyberspace' si usa per riferirsi al mondo di Internet, più esattamente alla World Wide Web. Vedi *Internet, World Wide Web*.

D

Data: per essere esatti, il plurale di 'datum', ma ora si considera come un nome collettivo singolare, con forma plurale che diventa 'data items' o 'items of data'. Data è un'informazione in una forma che può essere elaborata da un computer. Di solito si distingue da un programma per computer, che è un insieme di istruzioni che il computer esegue: per esempio, i data possono essere testi o insiemi di figure sulle quali un programma opera. Vedi *Computer Program*.

Database: un corpo di dati registrati in un formato che permette ai dati di essere recuperati, queried, e sottoposti a consultazione incrociata usando un software. Vedi *DBMS*.

Data-Driven Learning (DDL): un concetto inventato da Tim Johns, Università di Birmingham, UK. Strettamente collegato all'uso di programmi concordance nell'insegnamento e apprendimento della lingue, per cui i dati autentici devono fornire le informazioni essenziali di cui hanno bisogno gli allievi. Vedi la bibliografia di Tim Johns sulla Classroom Concordancing e DDL in: <http://sun1.bham.ac.uk/johnstf/biblio.htm>. Vedi *Concordance Program*.

DBMS: Database Management System. Un'applicazione che permette la registrazione, la modificazione e il recupero dei dati in un database. Vedi *Database*.

DDL: vedi *Data Driven Learning*.

Debug: Testare un programma e eliminare tutti i bug. I bug permanenti che resistono all'eliminazione vengono detti 'features'(=caratteristici). Vedi *Bug*.

Default: un valore o stato che si assume se non è specificato niente altro.

Desktop Publishing (DTP): un'*Application* per presentare testi, grafici e immagini in modo da produrre una pubblicazione dall'aspetto professionale. Molti word processor moderni riescono ora ad ottenere quello che erano capaci di produrre i vecchi pacchetti DTP. Esempi di applicazioni DTP sono QuarkXpress e PageMaker, che sono probabilmente diventati troppo complessi e tecnici per l'utente inesperto e sono pensati per grafici professionisti e artisti.

Device Driver: un *Software* che controlla un congegno hardware, tipo un *Mouse* o un *CD-ROM Drive*, e agisce come un *Interface*(=*interfaccia*) tra il congegno e l'*Operating System* o l'*Applications*. I device driver di solito sono scritti dall'azienda che produce i congegni.

Digital Camera: una digital camera (=macchina fotografica digitale) sembra una comune macchina fotografica ma registra le fotografie in formato elettronico cosicché si possono trasferire direttamente in un computer. Solo le macchine fotografiche digitali più costose ottengono risultati migliori di quelli che si hanno usando una macchina ordinaria ed uno scanner. Vedi *Scanner*.

Digital Video Disk (DVD): un Digital Video Disk è un disco ottico che riesce a registrare video di alta qualità e altre forme di dati, per es. programmi, testi, immagini ferme e grafici. E' possibile che i DVD sostituiscano i CD-ROM nel prossimo futuro. Vedi *CD-ROM*.

Digitise / Digitize: il processo di trasformazione di informazioni del mondo reale (tipo suoni, immagini, video) in dati binari (uno e zero) che il computer può elaborare. Vedi *Binary(=binario)*, *Sampling*.

Directory: un posto nel dischetto che contiene il relativo file. Una directory può avere sottodirectory, che si chiamano anche 'directory figlie' della 'madre'. La directory più alta di tutte, che è la madre di tutte le directory del disco, si chiama root directory (=directory radice) e sull'hard disk ha di solito il pathname C:\. Vedi *Pathname*.

Disc: vedi *Disk*.

Discussion List: un forum per discussioni *Email* hosted in un *Server* specifico. I membri devono iscriversi alla list spedendo un messaggio al server, e in seguito ricevono copie di tutti i messaggi spediti alla list. L'amministratore della list ha un controllo completo sui membri della list e, se necessario, sul contenuto dei messaggi. Vedi *Newsgroup*.

Disk / Disc (=dischetto): di solito si scrive 'disk' – abbreviazione di 'diskette'. Un congegno per la registrazione permanente di dati, in forma magnetica e/o ottica. Vedi *CD-ROM*, *Floppy Disk*, *Hard Disk*.

Disk Controller: un componente hardware che controlla le operazioni di un disk drive. I disk controller sono di solito incorporati nella motherboard (=scheda madre) o nel disk drive stesso. Vedi *CD-ROM*, *Floppy Disk*, *Hard Disk*.

Disk Drive: un congegno interno o connesso ad un computer che permette di leggere e scrivere dati da/su un dischetto. Il dischetto gira nel drive ad alta velocità e si accede o si registrano i programmi e i dati con un congegno leggere/scrivere. I CD-ROM drive sono di solito read-only drive. Vedi *CD-ROM*, *Floppy Disk*, *Hard Disk*.

Diskette: vedi *Disk*.

Display Screen: lo schermo – essenzialmente un *Cathode Ray Tube* (=tubo a raggi catodici) – che mostra l'output da un computer. Vedi *Cathode Ray Tube*, *Monitor*.

Dithering: la tecnica di combinare punti di colori primari per dare un aspetto di colori intermedi a una certa distanza. I punti sono combinati in un'area quadrata di 2x2 o 4x4 (conosciuta come 'dither matrix') per simulare un punto di un colore intermedio.

Domain Name: un nome unico che identifica un *Website* (=sito Web). I domain names hanno sempre due o più parti, separate da punti. La parte a sinistra è specifica e quella a destra è più generale. Il domain name del nostro sito è diviso in due parti, **ict4it** e **org**, il primo è il nome del nostro progetto e il secondo indica che tipo di struttura siamo: **org** = **organizzazione**. Le università in Gran Bretagna finiscono sempre in **ac.uk** = **academic UK**. Compagnie situate in UK si possono spesso identificare da **co.uk**.

DOS: vedi *MS DOS*.

Dot-matrix Printer (=stampante ad aghi): un vecchio tipo di stampante che funziona lanciando aghi in combinazioni diverse su un nastro d'inchiostro che si trova in prossimità del foglio di carta. Questa stampanti producono un testo che sembra 'sfocato'.

Download (=scarico): Trasferire una copia di dati, di un programma, di un file grafico, sonoro o video da un computer, che di solito è grande e lontano, ad un altro computer. Questo è il sistema principale per ottenere dati e programmi dalla World Wide Web. Vedi *World Wide Web*.

DPI: Dots Per Inch (=puntini per pollice). Misura della risoluzione di stampanti e scanner. Vedi *Printer(=stampante)*, *Scanner*.

DTP: vedi *Desktop Publishing*.

DVD: vedi *Digital Video Disk*.

Dynamic Microphone: questo tipo di microfono si usa spesso nei programmi multimediali CALL quando l'allievo deve registrare la sua voce. il principale inconveniente di questo tipo di microfoni è che richiedono un'amplificazione considerevole e possono dare segnali deboli in alcuni sistemi. L'altro tipo di microfono molto conosciuto, il *Condenser Microphone*, da un segnale più forte. Vedi *Sound Card*.

E

Electronic Mail (=posta elettronica): vedi *Email*.

Email: Electronic Mail (=posta elettronica). Un sistema per spedire e ricevere messaggi via Internet. Vedi *Internet*.

End-user: chi usa un software o un hardware per ultimo. Cioè, la persona per la quale è stato creato il prodotto.

Error Diagnosis (=diagnosi degli errori): una caratteristica dei programmi CALL per cui il computer tenta di fare una diagnosi degli errori degli allievi e di proporre esercizi di rinforzo. Questo approccio a CALL sembra essere fuori moda ora. Vedi *Response Analysis*, un termine alternativo con quasi lo stesso significato.

Executable: questa parola descrive un programma che è stato convertito in codice binario (compiled). Se si fa doppio click sul nome del programma Windows Explorer, questo partirà immediatamente. Gli executable hanno l'estensione **.exe** o, più raramente, **.com**. Vedi *Compiler*, *Machine Code*.

Expansion Slot: una cavità lunga con molti aghi, sulla motherboard (=scheda madre) sulla quale si può inserire una card aggiuntiva (tipo una sound card) per migliorare le capacità del PC. Vedi *Motherboard*.

F

FAQ: FAQ sta per Frequently Asked Question (=domanda fatta frequentemente), e si riferisce anche a documenti inviati periodicamente alle discussion lists e ai newsgroups che contengono domande comuni e le loro risposte. La lista di FAQ del progetto ICT4LT si trova [here](#). Vedi *Discussion List, Newsgroup*.

File Transfer Protocol: vedi *FTP*.

Firmware: un software che è stato scritto su un chip ROM (Read Only Memory) dai creatori. Vedi *ROM, Silicon Chip (=chip di silicone)*.

Floppy Disk: un dischetto di plastica ricoperto con materiale magnetizzabile, racchiuso in un rivestimento, sul quale si registrano i dati magneticamente. Attualmente, un tipico floppy disk 3.5 può contenere fino a 1.44Mb di dati. Vedi *CD-ROM, Hard Disk*.

Formatting: il processo di preparare i dischetti per l'uso. Formatting (=la formattazione) crea una struttura sul dischetto che gli permette di conservare i dati.

Fourth Generation Language (4GL): un linguaggio di programmazione di un "livello più alto" di 3GLs (=third generation language) come C o Pascal - cioè, il codice del programma è più simile all'Inglese, e una sola funzione di 4GL può equivalere a molte funzioni di 3GL. 4GL si usa per scrivere software per compiti specifici, tipo un database di domande. Vedi *Programming Language (=linguaggio di programmazione)*.

Freeware: un software che può essere copiato e usato senza pagare l'autore, sebbene ci possano essere alcune restrizioni nella distribuzione. Vedi *Shareware*.

FTP: File Transfer Protocol. Un modo di trasmettere i file tra siti Internet. I file sono registrati in un server FTP al quale un utente su un host lontano può accedere e scaricare e/o caricare file usando un software FTP (= FTP client software). Vedi *Anonymous FTP, Client, Server*.

Fuzzy Matching: una tecnica di matching che si usa quando non si deve tenere conto degli errori di spelling degli studenti. Un buon sottoprogramma di fuzzy-matching deve permettere al computer di riconoscere la parola 'sichiatriste' come se fosse 'psychiatrist'. Questa tecnica si incorpora nei correttori automatici dello spelling e può essere utile nei programmi CALL dove è necessaria un'interpretazione dell'input. Vedi *Matching*.

G

Gap-filler / Gap-filling program: ancora famoso, come sempre, in CALL. Da non confondersi con il Cloze, che implica una procedura di eliminazione automatica di parole. I programmi di Gap-fillers sono più flessibili di quelli per i Cloze. I programmi di Gap-filling consistono di due parti di solito: un programma per l'insegnante che gli permette di inserire un testo e parole specifiche, parti di parole, o frasi che dovranno sparire, e un programma per gli studenti che permette loro di interagire con il computer riempiendo i buchi (=filling in the gaps). Vedi *Authoring Package, Cloze, Text Manipulation*.

Gb: vedi *Gigabyte*.

Generic Software / Generic Application (=software generici / applicazioni generiche): questo termine si riferisce ad applicazioni per scopi generali che non sono state create per l'uso in un'area specifica, tipo un word processor, un pacchetto fogli elettronici o un pacchetto database. Il termine 'Generic CALL' è entrato in voga nei mesi scorsi, designando un pacchetto creato per coprire tutti gli aspetti dei programmi autore e delle interazioni di CALL, dal gap-filling e la scelta multipla ai materiali multimediali interattivi.

GIF: Graphic Interchange Format. Un tipo di file grafici. Comunemente usati per registrare grafici semplici sulla World Wide Web. Questo formato occupa un po' più di spazio del formato JPG ma mostra immagini di buona qualità. Vedi *JPG*.

Gigabyte (Gb): un'unità di misura della memoria di un computer o della capacità di un dischetto: 1024 megabyte. Si abbrevia con *Gb*. Vedi *Bit, Byte, Gigabyte, Kilobyte, Megabyte*.

Gopher: un metodo pre-World-Wide-Web di presentare informazioni su Internet. I server Gopher presentano un insieme gerarchico di menu, che discendono da un menu principale, che aprono la strada a file e documenti. La crescita fenomenale della World Wide Web sta causando l'estinzione dei gopher. Vedi *Internet, World Wide Web*.

Graphical User Interface (GUI): un operating system interface (=interfaccia di sistema operativo) che consiste di elementi grafici tipo finestre e icone, che l'utente può manipolare usando pointing device come il mouse. Microsoft Windows e la più vecchia Mac interface sono GUI. Vedi *Character User Interface, Icona, Mouse*.

Graphics Card: vedi *Video Card*.

GUI: vedi *Graphical User Interface*.

Hardcopy: Output stampato da un computer, opposto ad output mostrato sullo schermo.

Hard Disk / Hard Drive: consta di un insieme di dischi magnetici rigidi racchiusi dentro una scatola di metallo montata all'interno del PC. Gli hard disk possono contenere vaste quantità di dati, di solito uno o più *Gigabyte*, o *Gb*. Vedi *CD-ROM*, *Floppy Disk*.

Hardware: gli elementi fisici di un computer – i pezzi che puoi vedere, toccare, far cadere, prendere a calci o caderci sopra. Opposto a *Software* (q.v.).

Hexadecimal (=esadecimale): un sistema di numeri usato nei computer nel quale i sono formati da una combinazione di 16 cifre, usando 0-9 al posto delle lettere A-F per rappresentare 10-15. Gli esadecimali permettono che i numeri binari siano espressi in una forma più compatta e comprensibile. Per esempio, 255 = FF (esadecimale) = 11111111 (binario). Vedi *Binary* (=binario).

HLT: vedi *Human Language Technologies*.

Homepage: questa è la pagina Web principale di un'azienda, organizzazione o scuola, o di un sito Web personale. Da questa pagina partono i link con altre pagine dello stesso sito o con siti esterni. Molte persone di solito programmano il browser ad aprirsi su questa pagina quando parte. Vedi *Website* (=sito Web), *World Wide Web*.

Host: il nome dato ad un computer su Internet. L'indirizzo web di un host (per es. **www.hull.ac.uk**) è detto hostname. Vedi *Hostname*, *Internet*, *URL*.

Hostname: l'indirizzo di un computer sulla *World Wide Web* (host) scritto in lettere, per esempio **www.hull.ac.uk**. Un hostname è la forma "amichevole" del IP address dell'host, che è l'indirizzo reale di Internet del computer (per es. 150.237.176.8). Vedi *Host*, *Internet*, *IP Address* (=indirizzo IP), *URL*, *Website* (=sito web).

Housekeeping: si potrebbe tradurre come andare in giro per la casa con il piumino per spolverare il computer, ma nel gergo dei computer significa organizzare e gestire il software installato sul computer.

HTML: Hypertext Markup Language. Il sistema di codificazione usato per documenti sulla World Wide Web, che permette all'autore del documento di inserire hypertext links (link ipertestuali) con altri documenti della Rete. Oggigiorno la maggioranza degli scrittori e dei disegnatori usano un authoring tool (=programma autore), come Front Page, PageMill o Dream Weaver per creare documenti per la World Wide Web. Vedi *Internet*, *Hypertext*(=ipertesto), *URL*, *World Wide Web*.

HTTP: Hypertext Transfer Protocol. Il metodo di trasferimento (protocol) usato dalla World Wide Web per trasferire pagine Web tra computer su Internet. Vedi *World Wide Web*.

Human Language Technologies (HLT): dal gennaio 1999 questo è il termine ufficiale della Commissione Europea per ciò che si descriveva *Language Engineering* (=ingegneria del linguaggio). Il termine copre una gamma di applicazioni di avanzata tecnologia ai linguaggi umani, per es. riconoscimento del discorso, traduzioni automatiche, ecc. Per ulteriori dettagli e in special modo il link al sito web HLT : <http://www.linglink.lu>. Vedi anche il sito web della Multilingual Information Society (MLIS) programma della Commissione

Europea: <http://www2.echo.lu/mlis>. Vedi specialmente il 'Language and Technology Brochure', che si può scaricare da questo sito MLIS.

Hypermedia: l'estensione del paradigma ipertestuale alla multimedialità. Le informazioni multimediali (testo, immagini, audio, video, ecc.) sono contenute in nodi legati insieme da link semantici. Vedi *Hypertext (=ipertesto)*, *Multimedia*.

Hyperlink: l'essenza degli ipertesti e dei file HTML sulla *World Wide Web*. Un hyperlink può essere una sequenza di lettere o un'immagine. Cliccando sull'area designata come hyperlink, è possibile saltare rapidamente ad un'altra parte della stessa pagina, ad un'altra pagina dello stesso sito web o ad un sito completamente diverso. Vedi *Hypertext (=ipertesto)*.

Hypertext (=ipertesto): un sistema per la presentazione non sequenziale di un testo. Il testo è situato in nodi che sono connessi tra loro tramite dei link. I file Help di Windows sono degli ottimi esempi di applicazioni ipertestuali. Vedi *Hypermedia*.

I

I-Beam: la forma che prende il cursore quando si sta editando un documento, per es. in *Microsoft Word* sembra una grande lettera 'I'. Vedi *Cursor*.

Icona: una piccola immagine usata nelle *Graphical User Interface* (q.v). Le icone rappresentano i file o i programmi, per es. l'immagine di un libro con un punto di domanda indica il file "help", e l'immagine di una pila di libri su uno scaffale rappresenta il *Concordance Program* (q.v). Passando il cursore sopra l'icona e cliccandoci sopra si può far partire il programma o vedere il file.

IC: vedi *Integrated Circuit (=circuiti integrati)*.

ICT: Information and Communications Technology. Ciò di cui si occupa questo progetto. Oggigiorno molte persone parlano di ICT, che rappresenta la convergenza di tecnologia dell'informazione (per es. i computer) e di tecnologia delle comunicazioni, ma vedi anche *IT, C & IT*. ICT sembra essere il termine preferito nel settore scolastico.

ILS: vedi *Integrated Learning System (=sistema di apprendimento integrato)*.

Ink-Jet Printer (=stampante a getto d'inchiostro): un tipo di stampante che spara piccoli getti d'inchiostro sulla pagina per formare lettere e grafici.

Input: tutto quello che entra nel computer per essere elaborato e/o registrato. Si usa anche come verbo. Vedi *Output*.

Input Validation: Molti programmi contengono input validation routines (=sottoprogrammi che convalidano gli input) che impediscono all'utente di fare sciocchezze mentre scrive i dati alla tastiera. Un buon input validation routine assicura che il computer esamini le informazioni importanti e faccia ogni lavoro di conversione necessario, per es. l'eliminazione di spazi o caratteri che non servono, o il cambio da minuscole a maiuscole e viceversa.

Integrated Circuit (=circuito integrato): un circuito elettronico attaccato ad un piccolo pezzo di silicene che è stato sottoposto, tramite processi di photo-masking, ad un 'doping' con certe impurità. Aree particolari del chip si possono poi far agire come componenti elettronici tipo diodi, condensatori e resistori. Vedi *Microchip*, *Silicon Chip (=chip al silicene)*.

Integrated Learning System (=sistema di apprendimento integrato): un sistema di apprendimento stimolato dal computer in cui il contenuto è presentato in formato tutoriale e che controlla e registra i progressi dell'allievo. Vedi *OILS*.

Install / Installation Program (=programma di installazione): un programma che permette all'utente di avviare un'applicazione più complessa sull'hard disk, per es. un insieme di programmi come Microsoft Office. Detto anche *Setup Program*. Vedi *Uninstall Program*.

Interface (=interfaccia): Interface nel gergo dei computer è un collegamento tra due sistemi. Può essere *Hardware* o *Software*. Può avere la forma di una spina, di un cavo o di una presa, o di tutti e tre, per esempio nel caso di una *stampante* o uno *Scanner* vengono allacciati al computer. In questo caso, è un elemento dell'hardware. Ci sono anche interfacce di software che permettono ad un programma di legarsi ad un altro, passando attraverso dati e variabili. Un altro tipo di interfaccia è il *Graphical User Interface* (q.v.), un elaborato insieme di programmi che permettono agli umani di comunicare con i computer.

Internet: il network mondiale di computer. Sebbene Internet sia in realtà un network di network, agli utenti sembra un network di computers (hosts) individuali. Internet è l'insieme di network interconnessi che si è sviluppato dall'ARPANET della fine anni 60 – inizio anni 70. Da un pugno di network interconnessi è diventato un network enorme di ben più di 100 milioni di computer. Molte persone usano i termini Internet e World Wide Web come sinonimi, ma in realtà la World Wide Web è solo un sottinsieme di Internet. Vedi *Host*, *Internet*, *URL*, *World Wide Web*.

Internet Service Provider (ISP): una compagnia che fornisce un servizio di abbonamenti e il relativo software per permettere agli utenti di accedere ad Internet.

Interpreter: un programma che trasforma codici sorgenti scritti in un linguaggio di alto livello per programmi tipo il BASIC, una frase alla volta, in istruzioni per la macchina mentre l'applicazione funziona (runtime). Le applicazioni di trasformate si devono distribuire con programmi runtime e biblioteche di funzione. Vedi *Compiler*.

Intranet: un network privato all'interno di una compagnia o organizzazione e usata sul LAN (local area network). Una specie di Internet locale. Vedi *Internet*, *LAN*.

I/O: Abbreviazione di *Input/Output*. Vedi *Input*, *Output*.

IP Address (=indirizzo IP): l'indirizzo di un computer su *Internet* (host), espresso in 4 numeri (massimo 3 cifre per ognuno) separate da punti (per es. 150.237.176.8). agli host ci si riferisce quasi sempre usando gli hostnames (per es. **www.hull.ac.uk**) che sono associati agli IP address da speciali Internet host che si chiamano nameserver. Vedi *Hostname*, *Nameserver*.

ISDN: una linea telefonica super veloce. Usata per trasferire grandi quantità di dati da e verso Internet ed anche per le videoconferenze.

ISP: vedi *Internet Service Provider*.

IT: Information Technology. Essenzialmente, tecnologia che si riferisce all'elaborazione di informazioni, per es. tecnologia del computer, ma vedi anche *ICT, C & IT*, che descrive il convergere di tecnologia dell'informazione e di tecnologia delle comunicazioni.

J

Java: Java è un linguaggio di programmazione inventato dalla Sun Microsystems che è stato creato espressamente per scrivere programmi che si possono scaricare da Internet al tuo computer. Usando piccoli programmi Java detti 'applets', le pagine Web possono includere funzioni tipo sequenze animate.

Javascript: un linguaggio di programmazione inventato dalla Netscape Corporation, per usi in browser Web. Il codice del programma è contenuto nel documento HTML stesso. Nonostante la somiglianza dei nomi, Javascript non ha proprio niente a che fare con Java.

Joystick: un congegno che somiglia un po' ad una leva del cambio di un'auto. Si collega al computer e si usa principalmente per controllare il cursore in giochi d'azione veloci.

JPG or JPEG: Joint Photographic Expert Group. Un formato per un tipo di file grafici usato comunemente per registrare fotografie e altri tipi di immagini. Questo formato occupa meno spazio degli altri formati per file grafici, per es. TIFF e EPS. Vedi *GIF*.

K

K: Abbreviazione di *Kilobyte*.

Karaoke Microphone (=microfono da karaoke): vedi *Dynamic Microphone*.

Kbps: Kilobit al secondo. Un'unità di misura per il trasferimento di dati, per es. tramite un *Modem* o da un disk drive alla memoria di un computer. Vedi *Bit, Mbps*.

Kilobyte: un'unità di misura della memoria di un computer o della capacità di un dischetto: 1024 bit. Si abbrevia con *K*. Vedi *Bit, Byte, Gigabyte, Kilobyte, Megabyte*.

L

LAN: Local Area Network. Un network di computer nello stesso luogo. Un LAN è limitato ad un'area nelle immediate vicinanze, tipo un piano di un palazzo o il palazzo stesso. Vedi *MAN, WAN*.

Language Engineering: il termine vecchio che descrive una gamma di applicazioni tecnologicamente avanzate di ICT al linguaggio umano, inclusi il riconoscimento del discorso e le traduzioni meccaniche. Dal gennaio 1999, la Commissione Europea ha preferito un termine nuovo, *Human Language Technologies (HLT)*.

Laser Printer (=stampante laser): un tipo di stampante che funziona sparando un raggio laser su un tamburo rotante. Le stampanti laser producono output di alta qualità ad una velocità ragionevole.

LCD: Liquid Crystal Display (=display a cristalli liquidi). Un tipo di monitor usato nei PC portatili che sfrutta le proprietà di polarizzazione alla luce di speciali molecole (liquid crystals = cristalli liquidi) quando gli si applicano bassi voltaggi per formare le immagini sullo schermo. Vedi *Cathode Ray Tube (=tubo a raggi catodici)*.

M

Machine Code: la forma di un programma leggibile da un computer, prodotta dalla conversione di un programma scritto dagli uomini (source code) in un codice binario effettuata da un compiler o da un interpreter. See *Compiler, Interpreter, Source Code*.

Mainframe Computer: parlando in generale, un computer molto grande che può servire molti utenti a terminali lontani. Vedi *Microcomputer, Minicomputer*.

MAN: Metropolitan Area Network. Un network di computer localizzati in luoghi diversi all'interno di una grande area predefinita, tipo una città. Vedi *LAN, WAN*.

Matching: nei programmi CALL, matching è il processo di confronto dell'input dell'allievo con ciò che è registrato sul computer. Vedi *Fuzzy Matching, Partial Matching*.

Maze (=labirinto): i mazes, o labirinti, sono stati usati per anni dagli insegnanti di lingue per attività di lettura e comprensione e per simulare conversazioni in classe: vedi Berer M. & Rinvolucru M. (1981) 'Mazes: a problem-solving reader', London: Heinemann. Un maze è un insieme di piccoli pezzi di un testo, ognuno dei quali pone un problema e una serie di soluzioni alternative. L'allievo può seguire percorsi diversi attraverso il maze (=labirinto) ma può finire in vicoli ciechi. Lo studente deve quindi leggere il testo con attenzione e valutare bene la situazione. I mazes di testi sono ideali per i lavori di gruppo. Le versioni computerizzate di maze possono essere scritte molto facilmente in *HTML* o con un *authoring tool* (=programma autore) adatto, per es. [Xercise Engine](http://www.kolumbus.fi/rvilmi/XEDemo/books/demo/demo/index.html) di Ruth Vilmi. I maze possono funzionare on-line e off-line. Vedi il maze dimostrativo di Ruth Vilmi a <http://www.kolumbus.fi/rvilmi/XEDemo/books/demo/demo/index.html>. Vedi *Adventure Game (=giochi di avventura), Simulation(=simulazione)*.

Mb: vedi *Megabyte*.

Mbps: Megabit al secondo. Un'unità di misura del trasferimento di dati, per es. tramite un *Modem* o dal disk drive di un computer alla memoria. Vedi *Bit, kbps*.

Megabyte: un'unità di misura della memoria dei computer o capacità del disk: 1,048,576 kilobyte. approssimativamente 180,000 parole di un testo – un romanzo di media lunghezza. Abbreviato a *Mb*. Vedi *Bit, Byte, Gigabyte, Kilobyte*.

MegaHertz: un'unità di misura che si riferisce a alla clock speed di un computer – o semplicemente, la misura di quanto velocemente lavora il processore. Le clock speed tipiche dei computer moderni vanno da 200MHz in su. L'abbreviazione è MHz. Vedi *Central Processing Unit, Clock Speed, Microprocessore, Processore*.

Memory: Molte persone usano questo termine per indicare la memoria interna principale di un computer o *RAM*.

Menu: una lista di opzioni dalla quale un utente sceglie in modo da determinare il corso degli eventi in un programma. Ciò implica di solito digitare una lettera o un numero, o scegliere un testo o un'*icona* con il *Mouse*.

MHz: vedi *MegaHertz*.

Microchip: detto anche *Chip* o *Silicon Chip*. Inventato nel 1958 da Jack St. Clair Kilby, quando lavorava alla Texas Instruments, Dallas, Texas: <http://www.ti.com/corp/docs/kilbyctr/jackstclair.htm>. un circuito elettronico attaccato ad un piccolo pezzo di silicene che è stato sottoposto, usando processi photo-masking, ad un 'doping' con certe impurità. Aree particolari del chip poi, si possono far agire come componenti elettronici tipo diodi, condensatori e resistori. Vedi *Integrated Circuit (=circuiti integrati)*.

Microcomputer: un nome generico per una classe di computer diversi dai mainframe e dai minicomputer. Due caratteristiche che definiscono un microcomputer sono che deve essere costruito attorno ad un solo microprocessore e che deve essere in standalone. Vedi *Mainframe Computer, Microprocessore, Minicomputer*.

Microfono: Essenziale per fare registrazioni sonore nei programmi multimediali CALL. I microfoni usati applicazioni multimediali sono simili a quelli per i registratori standard di audiocassette. La scelta del tipo giusto di microfono è vitale. Vedi *Condenser Microphone, Dynamic Microphone*.

Microprocessore: il microprocessore è la Central Processing Unit (CPU) del PC, dove si svolgono tutti i calcoli e le elaborazioni dei dati. E' un unico chip di silicene che contiene milioni di transistor attaccati alla sua superficie, collegati al motherboard (=scheda madre) da un array di spilli alla base. Vedi *Central Processing Unit, Silicon Chip*.

Millenium Bug: un difetto nei programmi che probabilmente causerà un breakdown (=guasto) in alcuni sistemi dopo l'inizio dell'anno 2000 - o Y2K nel gergo dei computer. Il millenium bug è causato dal fatto che le date degli anni sono state registrate in due cifre, per es. 89 invece di 1989. Il bug (=errore) probabilmente sorgerà quando si confronterà una data con un'altra: per esempio, 00 (invece di 2000) è concepito come più grande di 89. Il bug si è già manifestato in sistemi di controllo computerizzati, per cui lotti di cibo in scatola con data di scadenza dopo il 2000 sono stati accidentalmente buttati via. Vedi *Bug, Debug*.

Minicomputer: più piccolo di un *Mainframe Computer* e più grande di un *Microcomputer*. Le piccole aziende spesso si affidano ad un mini. I mini oggi sono molto più potenti dei mainframe di ieri.

Modem: forma breve di modulator/demodulator. Un congegno che trasforma i dati del computer in un segnale che si può trasmettere su una linea telefonica. Si può anche ritrasformare il segnale che viaggia nella linea telefonica in modo che possa essere compreso da un computer. I modem si usano per connettere i computer ad *Internet*.

Monitor: Essenzialmente un *Cathode Ray Tube* (=tubo a raggi catodici) – come quello di un televisore. Questo mostra l'*Output* del tuo computer. Vedi *Display Screen*.

Motherboard (=scheda madre): il circuito stampato principale all'interno di un PC, che contiene componenti vitali compresi i microprocessori, BIOS, RAM, e expansion slots (=fessure di espansione). Vedi *BIOS*, *Microprocessore*, *RAM*.

Mouse: un pointing device usato con computer che usano un *Graphical User Interface*. Vedi *Pointing Device*.

MP3: vedi *MPEG*.

MPC: vedi *Multimedia Personal Computer* (=PC multimediali).

MPEG: Movie Producers Expert Group. Uno standard per registrare i film nel formato per computer e, più di recente, file sonori di alta qualità in una varietà detta MP3. I file video e i file sonori di alta qualità registrati in questo formato si riconoscono dall'estensione **.mpg**, **.mpeg** o **.mp3**.

MPG: vedi *MPEG*.

MS DOS: Microsoft Disk Operating System. Il sistema operativo per PC più diffuso, scritto dalla Microsoft Corporation, ma rapidamente soppiantato da Windows 95, Windows 98 e Windows NT. MS DOS è un sistema character-based (=basato sui caratteri), per cui l'utente deve digitare i comandi tempestivamente. Vedi *Character User Interface*, *Operating System*(=sistemi operativi), *Windows*.

Multimedia: l'integrazione di due o più tipi di informazione (testi, immagini, audio, video, animazione, ecc.) in una singola applicazione. Vedi *Hypermedia*.

Multimedia Personal Computer (MPC) PC multimediale: un *Personal Computer* migliorato che può dare immagini e suoni e permette all'utente di fare registrazioni audio e video. I MPC sono ormai diventati uno standard. Vedi *Personal Computer*.

N

Nameserver: un tipo speciale di Internet host che trasforma un testo hostname in un IP address numerico che identifica un computer su Internet (host). Quando ci si connette ad un host tipo **www.microsoft.com**, prima si richiede al nameserver di cambiare il nome con un IP address (=indirizzo IP) che poi si usa per localizzare l'host. Vedi *Hostname*, *IP Address* (=indirizzo IP).

National Grid for Learning (NGfL): un'iniziativa del Dipartimento dell'Educazione e del Lavoro della Gran Bretagna. Gli scopi di questa iniziativa furono presentati in un articolo intitolato [Connecting the Learning Society: The National Grid for Learning](#), Ottobre 1997. La NGfL mira a collegare tutte le scuole, i college e le università ad *Internet*, fornendo loro informazioni e risorse e preparandoli all'interconnessione del nuovo millennio. Il [Virtual Teacher Centre](#) (VTC) fa parte del NGfL. Vedi <http://www.ngfl.gov.uk>.

Netiquette: Etichetta su *Internet*. Un codice di comportamento non scritto per persone che comunicano per e-mail via Internet.

Netizen: deriva dal termine citizen (=cittadino), e si riferisce ad un citizen di Internet, o qualcuno che usa risorse in un network. Il termine connota partecipazione e responsabilità civica.

Newsgroup: un tipo popolare di forum di discussioni online, cui possono partecipare tutti coloro che hanno accesso ad un server che ha il newsgroup. I newsgroup pubblici, come **news.answers**, non sono situati in nessun particolare server, ma sono portati in giro per il mondo in un newsfeed che passa da un server di notizie all'altro. Vedi *Discussion List*.

Network: Aun sistema per collegare insieme vari computer, in modo che possano condividere lo stesso disk drive e anche comunicare tra loro. I network locali più conosciuti permettono ai computer di usare e registrare programmi sul disk drive comune, ma non forniscono la comunicazione tra singoli computer. Vedi *LAN*, *MAN*, *WAN*.

NGfL: vedi *National Grid for Learning*.

O

OCR: Optical Character Recognition (=riconoscimento ottico del carattere). Usato insieme allo scanner per digitare testi stampati, il software OCR esamina un'immagine scannerizzata per distinguere singole parole o lettere. Vedi *Scanner*.

OILS: vedi *Open and Integrated Learning System*.

Open and Integrated Learning System (=sistema di apprendimento aperto ed integrato): una variante di *Integrated Learning System* (=sistema di apprendimento integrato) (q.v.). La parola 'Open' (=aperto) aggiunge una dimensione extra, indicando che l'utente può accedere al sistema liberamente e lasciarlo in qualsiasi momento.

Operating System (=sistema operativo): un insieme di programmi che permettono al computer di far funzionare le applicazioni. MS DOS, Windows 95 e NT, sono sistemi operativi. (Windows 3.1 esegue su MS DOS, e quindi non è classificato operating system.). vedi *Application (=applicazioni)*, *MS DOS*, *Windows*.

Optical Disk (=disco ottico): il nome generico per un tipo di disco che ha bisogno di raggio laser per essere letto o scritto. Vedi *CD-ROM*, *Magneto-optical*.

Output: ciò che esce da un computer dopo essere stato elaborato. Si usa anche come verbo. Vedi *Input*.

P

Package: parlando liberamente, un programma o un insieme di programmi, ma è spesso usato per descrivere un insieme di programmi creato per essere usato in modi diversi da chi vuole usare il package(=pacchetto).

Partial Matching: In CALL, una forma di matching dove si fa un confronto lettera per lettera di ciò che l'allievo ha scritto sulla tastiera con ciò che è registrato nel computer. Questo permette individuare con esattezza gli errori. Vedi *Fuzzy Matching*, *Matching*.

Pathname: il pathname di un file specifica esattamente la sua posizione su un dischetto, ed è formata almeno da tre parti: drive letter(=lettera del drive), directory, e filename(=nome del file), per es. **c:\windows\user.exe**. Si possono anche includere in un pathname una o più sotto-directory, per es. **c:\windows\system\user.exe**. Vedi *Directory*.

PC: vedi *Personal Computer*.

PDF: abbreviazione di Portable Document Format. E' un tipo di file creato da Adobe che permette di trasmettere documenti totalmente formattati attraverso Internet e che si possono poi visionare su qualsiasi computer dotato del software Adobe Acrobat Reader – un visore con marchio depositato disponibile gratuitamente al sito web Adobe: <http://www.adobe.com/prodindex/acrobat/readstep.html>. aziende ed istituti di formazione spesso usano file PDF-formatted per mostrare l'aspetto originale dei loro dépliant o per pubblicare riviste complete in formato elettronico. Usando Adobe Acrobat, si possono creare materiali illustrativi di alta qualità o dépliant che conservano l'aspetto di quelli originali, completi di caratteri, colori, immagini e formati. I documenti in formato PDF si possono pubblicare nella Rete senza dover convertirli in HTML. I file PDF si possono spedire via e-mail, CD-ROM e network locali. Possono contenere anche *Hyperlinks*, filmati *QuickTime* e sequenze di suoni.

Pentium: un nome generico per un tipo di *Personal Computer* più veloce che ha soppiantato il tipo più lento 486. Indispensabile per le moderne applicazioni multimediali e per accedere a *Internet*.

Peripheral Device: spesso abbreviato a 'periferiche'. Virtualmente tutto quello che si può attaccare al computer. Il termine include stampanti, scanner, ecc. Vedi *Printer(=stampante)*, *Scanner*.

Personal Computer: il termine generico per microcomputer compatibili con IBM. Vedi anche *Multimedia Personal Computer(PC multimediale)*.

Phosphor Dot: un "dot"(=puntino) rosso, verde o blu in uno schermo a *Cathode Ray Tube* (=tubo a raggi catodici), che emette luce di questo colore quando viene colpita da un fascio di elettroni. Vedi *Cathode Ray Tube(=tubo a raggi catodici)*, *RGB*.

Pixel: un punto discreto su un televisore o su un monitor, o l'elemento più piccolo di un'immagine che si può mostrare su un *Monitor*. Più pixels ci sono in un'immagine, più definita questa è. La parola deriva da 'picture element'. Vedi *Bitmap*.

Plug-in: un piccolo programma che aggiunge funzioni extra ad applicazioni più grandi, per es. [RealPlayer](#) è un plug-in per aggiungere suono e video ad un browser web. Vedi *Browser*.

Pointing Device: un sistema che permette all'utente di controllare la posizione di un pointer sullo schermo tramite una manipolazione fisica del congegno in 2 o 3 dimensioni. Vedi *Joystick*, *Mouse*, *Trackball*, che sono tutti pointing devices.

Postscript Printer: un tipo di stampante che è compatibile con il linguaggio Postscript, un Page Description Language (PDL) preferito dai professionisti.

Powered Microphone: vedi *Condenser Microphone*.

PPM: Pages Per Minute. Una misura della velocità di erogazione delle stampanti.

Printed Circuit Board (PCB) circuito stampato: un sottile piatto di ceramica dove i componenti elettronici sono fissati da una lega per saldatura e collegati da strisce di metallo. I PC contengono vari PCB, tra i quali il più importante è la motherboard (=scheda madre). Vedi *Motherboard*.

Printer, stampante: si spiega da sé. Uno strumento per produrre *Hardcopy* (produzione stampata) da un computer. Vedi *Dot-Matrix Printer(stampante ad aghi)*, *Ink-Jet Printer(=stampante a getto di inchiostro)*, *Laser Printer(stampante laser)*, *Postscript Printer*.

Printout: tutto quello che viene prodotto da una stampante dopo essere stato elaborato da un programma per computer. Vedi *Hardcopy*.

Program: lo spelling americano è uno standard nel gergo dei computer, consentendo un'utile distinzione in inglese britannico tra 'computer program' e 'programme' nel senso di 'programme of study'(=programma di studi). Un discorso intitolato 'Turning programmes into programs' (o forse era il contrario) fu presentato da un ufficiale del British Council alla conferenza annuale TESOL negli Stati Uniti nel 1987 – il che lasciò perplessi gli americani ma aveva senso per i partecipanti inglesi. Vedi *Computer Program*.

Processor: vedi *Central Processing Unit*, *Microprocessore*.

Programming Language, linguaggio di programmazione: un linguaggio formale, strutturato, tipo l'Inglese in cui sono scritti i programmi per computer. Le istruzioni (dette codice) sono trasformate in istruzioni binarie tramite un compiler o un interpreter. C++,

Pascal, e BASIC, sono esempi di programming language conosciuti. Vedi *Compiler, Interpreter, Authoring Tool*.

Protocol: un metodo per codificare i dati per trasferirli tra vari computer. Il protocol (=protocollo) principale usato per trasferire dati su Internet è TCP/IP. Vedi *Internet, TCP/IP, URL*.

Q

Non ci sono voci con Q.

R

RAM: un acronimo di Random Access Memory, che si riferisce alla memoria dinamica in chip di silicene nel computer. I chip RAM sono i chip di memoria usati come area di lavoro per eseguire e sviluppare i programmi. I dati in RAM possono essere letti e scritti (per es. cambiati) in microsecondi, opposti ai tempi di accesso molto più lenti dei dischetti, ma i contenuti di RAM spariscono nel momento in cui si spegne il computer. Più RAM ha un computer, più flessibilità avrà l'utente. RAM si misurava in *Kilobyte* ma ora si misura in *Megabyte (Mb)*. La quantità di RAM che un PC ha, si può definire come la sua 'capacità mentale'. Vedi *CD-ROM, Floppy Disk, ROM*.

Random Access Memory: vedi *RAM*.

Read Only Memory: vedi *ROM*.

Response Analysis: una caratteristica dei programmi CALL per cui il computer prova a fare una diagnosi della natura degli errori che l'allievo fa e propone esercizi di recupero. Questo approccio a CALL sembra essere fuori moda da qualche anno. Vedi *Error Diagnosis (=diagnosi degli errori)*, un termine alternativo con lo stesso significato.

RGB (Red, Green, Blue): il nome dato al modello degli additive colour (=colori additivi) usato per mostrare i colori sul monitor, erano luci rosse, verdi e blu di intensità variabile combinati in modo da produrre uno spettro di colori intermedi. Vedi *CMY, Cathode Ray Tube (=tubo a raggi catodici)*.

Resolution: vedere *Screen Resolution*.

ROM: un acronimo che sta per Read Only Memory. Un congegno ROM, come un chip (per es. BIOS) o un disco (per es. CD-ROM) contiene dati che si possono leggere ma non cambiare. Vedi *CD-ROM, RAM*.

Root Directory: la directory più alta nella gerarchia delle directory, dalla quale discendono tutte le altre directory. Sull'hard disk di un PC questa ha il pathname C:\. Vedi *Directory*.

Router: uno speciale host di Internet dedicato che agisce come un cancello tra due network, passando i dati da uno all'altro. Il software di ogni router decide il percorso

ottimale per i dati verso l'altro router, finché i dati alla fine non raggiungono il computer destinatario. Vedi *Internet*.

RTF: abbreviazione di Rich Text Format, un modo alternativo di registrare un documento creato con un word-processor. I files RTF-formatted si possono spostare con relativa semplicità tra sistemi di computer diversi, per es. PC e Apple Mac. Il formato RTF è consigliato quando si trasmettono attachment di e-mail poiché è più sicuro del formato Word DOC, che può ospitare virus Word Macro. I file RTF conservano la maggior parte delle formattazioni contenute in file DOC.

S

Sampling: prendere il valore di un'onda (per es. onda sonora, segnale video) in un istante e registrare l'ampiezza, o altezza, dell'onda in quell'istante come un numero. Vedi *Sampling Frequency*.

Sampling Frequency: il numero di volte in cui un'onda è saggiata al secondo, espressa in kiloHertz (kHz). La frequenza di solito va da 8kHz (qualità telefonica) a 44kHz (qualità dei CD). Vedi *Sampling*.

Scanner: un apparecchio che converte informazioni cartacee (pagina stampate, negativi fotografici) in dati digitali. La luce sul foglio o che passa dal negativo, è raccolta da cellule fotosensibili (CCD) e trasformata in dati binari. Vedere *CCD*, *Digitise*.

Screen: vedi *Display Screen*, *Monitor*.

Screen Resolution: il numero di puntini (pixels) dello schermo, espressi come due numeri che rappresentano la risoluzione verticale e quella orizzontale, per es. 640 x 480, 1024 x 768. Vedi *Colour Depth*, *Pixel*.

Search Engine: un servizio offerto da molti siti del *World Wide Web*. I motori di ricerca permettono all'utente di cercare parole chiave sull'intera Rete e localizza i relativi siti web. E' un servizio utile per localizzare le informazioni. I motori di ricerca comunemente usati sono offerti da Alta Vista, Lycos, Yahoo e Excite. Alcuni siti, per es. [Ask Jeeves](#), usano sia motori di ricerca propri che altri motori forniti da altri siti.

Server: un computer o un programma che fornisce un servizio ad altri computer o programmi (detti clienti). Per esempio, quando si clicca su un link in una pagina Web, il browser manda una richiesta al server della World Wide Web che poi 'serve' la pagina richiesta al browser. Vedi *Client*.

Setup Program: un programma che permette di avviare un'applicazione più complessa sull'hard disk del computer, per es. un insieme di programmi quali Microsoft Office. Chiamato anche *Install Program* o *Installation Program*.

SGVA: Super Video Graphics Adaptor. Un tipo di *Video Card* che produce un display di qualità superiore al VGA.

Shareware: prova prima di acquistare un software. Un'applicazione shareware può essere copiata gratuitamente e usata senza pagare gli autori, ma se la usate regolarmente siete incoraggiate a pagare una tassa di registrazione. Shareware spesso è una copia ridotta di un'applicazione che si può ottenere solo pagando la tassa di registrazione. Vedi *Freeware*.

Silicon Chip: un pezzo di silicene purissimo dove sono incastrati i circuiti elettronici. I circuiti dei computer moderni sono composti da una base di chip al silicene che compiono una vasta gamma di operazioni diverse. Vedi *Microprocessore*, *Microchip*.

Simulation: un tipo di programma che simula una situazione reale, permettendo all'utente di fare esperimenti che potrebbero avere conseguenza pericolose o che sono poco pratiche in un normale ambiente di apprendimento. Uno dei primi esempi di simulazione per scopi linguistici è 'Granville', un programma dove l'allievo deve immaginare di avere vinto una vacanza a Granville, in Francia, e deve sopravvivere per qualche giorno con un budget limitato. La linea di confine tra le simulazioni e gli adventure games (giochi d'avventura) è piuttosto sfocata. I secondi sono ambientati in mondi fantastici, mentre i primi sono più "terrestri". Vedi *Adventure Game*, *Maze*.

SIMM: Standard Inline Memory Module. La forma più comune di chip di RAM usato nei PC. Vedere *RAM*.

Sound Card: una *card*, per es. un circuito elettronico, dentro al computer che controlla l'erogazione dagli altoparlanti o cuffie e l'immissione del suono dal microfono. Indispensabile per le applicazioni multimediali. Detto anche *Audio Card*.

Software: l'opposto di *Hardware*. Un termine generico che descrive tutti i tipi di programmi per computer, applicazioni e sistemi operativi. Un software non è tangibile, essendo un insieme di istruzioni scritte in un linguaggio per programmi, *Programming Language* che comprende un insieme di istruzioni che il computer esegue. Vedi *Application* (=applicazioni), *Computer Program* (=programma per computer).

Source Code: la forma leggibile per gli umani di un programma per computer, che sono trasformate in istruzioni binarie per computer (machine code) da un compiler (compilatore) o interpreter (traduttore). Vedi *Compiler*, *Interpreter*, *Machine Code*.

Spam: pubblicità via e-mail nonrichiesta, l'equivalente Internet della posta spazzatura. Uno 'spammer' può spedire pubblicità per e-mail a decine di migliaia di indirizzi e-mail, newsgroup, e discussion list ad un prezzo veramente basso in termini di denaro e di tempo. Il termine 'spam' viene da uno sketch della serie televisiva 'Monty Python's Flying Circus'.

Subtractive Colour: Colore prodotto dalla sottrazione di colori alla luce incidente. Un pomodoro appare rosso alla luce del giorno perché assorbe tutti gli altri colori della luce bianca tranne il rosso, che invece riflette. Vedi *Additive Colour*, *CMY*.

Sysadmin: Systems Administrator. La persona che esegue un sistema per computer.

T

TCP/IP: Transfer Control Protocol / Internet Protocol. Il principale protocollo per il trasferimento di dati su Internet. Vedi *Internet, Protocol*.

TELL: Technology Enhanced Language Learning (=apprendimento delle lingue migliorato dalla tecnologia). Un termine che abbraccia un vasto raggio di usi della tecnologia nell'apprendimento e nell'insegnamento delle lingue che non il termine più comune, CALL. TELL appare nel nome del giornale austriaco di CALL, *TELL&CALL*, e è stato adottato anche da [TELL Consortium](#), University of Hull. Vedere *CALI, CALL*.

Telnet: un programma che ti permette di aprire una sessione (=log in) ad un remote host (=ospite lontano) e di effettuare gli stessi comandi come se stessi usando un terminal nel sito host (=ospite).

Text File: un file di dati che è costituito interamente da caratteri stampabili ASCII. Spesso i text file per PC hanno l'estensione **.txt** dopo il nome del file (per es. **readme.txt**) e i loro contenuti – testi non formattati, semplici – si possono vedere usando il comando MS DOS 'Type' o il Windows Notepad. Vedi *ASCII, Binary File (file binario)*.

Text Manipulation: i programmi di text manipulation (manipolazione dei testi) sono conosciuti dagli insegnanti di lingue da più di 10 anni. Consistono in una serie di attività come Cloze, gap-fillers, riordino delle righe, decodificazioni e ricostruzioni totali di un testo. In molti programmi di manipolazione di testi l'insegnante immette il testo, e il computer poi crea le attività – o molte di queste – automaticamente. Vedere *Cloze, Gap-filler*. Vedi l'articolo di Pam Haezwindt sul *Text Manipulation* sul sito web NGfL: <http://vtc.ngfl.gov.uk/resource/cits/mfl/info/textmanip.html>.

Touch-sensitive screen: Un *Display Screen* che permette al computer di reagire al tocco delle dita. Utile, per esempio, in programmi che comprendono mappe, dove si può chiedere allo studente di toccare la mappa per mostrare dove c'è una città, un fiume o una montagna.

Trackball: un *Pointing Device*. Una specie di *Mouse*, capovolto, con la pallina che guarda in su. L'utente muove il percorso del *Cursore* sullo schermo muovendo la pallina con il palmo della mano o con le dita.

U

Uninstall Program: Praticamente quello che dice: disinstallare un programma. Un programma per cancellare un'applicazione che non si vuole più dall'hard disk. Vedi *Installation Program*.

Universal Serial Bus: Vedi *USB*.

URL: Uniform Resource Locator. Un URL rappresenta la locazione di una risorsa in Internet. Si chiama anche *indirizzo Web*. Un URL specifica il metodo di trasferimento (protocol), l'indirizzo della macchina che contiene il file, e la locazione del file nella macchina. Il nostro URL completo è <http://www.ict4lt.org>. In pratica, il prefisso **http://** si può omettere. Vedi *Host, Internet, Protocol, Website*.

USB: Universal Serial Bus. Uno standard recente per connettere le periferiche, tipo scanner e stampanti, ad un PC.

User-friendly: Usato principalmente per descrivere un *Software*. Un software facile da usare e che offre una guida se l'utente fa errori stupidi.

V

VDU: Abbreviazioni di *Visual Display Unit* (q.v.).

Vector Graphic: Un grafico fatto di istruzioni per disegnare oggetti (per es. cerchio[x1, y1, r]). Le immagini Vector si possono reincollare senza distorsioni, a differenza dei bitmap. Vedi *Bitmap*.

VGA: Video Graphics Adaptor. Un tipo di *Video Card* (q.v.), che produce una qualità di erogazione inferiore che *SVGA* (q.v.)

Video Card: Un circuito elettronico dentro il computer, che controlla le esposizioni sul monitor. Le video cards di solito sono cards da aggiungere che si inseriscono nelle fessure di espansione, sebbene talvolta il circuito video sia incorporato nella scheda madre (motherboard). Viene anche chiamata *Graphics Card*. Vedi *Monitor*, *Video Memory*.

Video Memory: La memoria dinamica disponibile per il display del monitor. Più grande è la quantità di memoria, più grande sarà la profondità possibile dei colori e la risoluzione dello schermo. Nota anche come Video RAM (VRAM). Vedi *Colour Depth (profondità del colore)*, *Screen Resolution (risoluzione dello schermo)*, *RAM*.

Virus: Un programma cattivo creato da programmatori intelligenti, con cattive intenzioni. I virus possono essere altamente contagiosi, perché si insinuano nell'hard drive del computer senza che ce ne accorgiamo e causano considerevoli danni al software e ai dati registrati. I virus possono essere spediti sul tuo floppy disk o in file binari, per es. file di Microsoft Word, tramite Internet. Una volta che si inserisce un floppy disk infettato nel computer o che si scarica da Internet un file infettato, allora anche il tuo computer si infetta, e poi tutti i floppy disk sani che inserisci si contagiano. I programmi anti-virus sono indispensabili e dovrebbero venire installati in tutti i computer. Di solito offrono una protezione adeguata – se si aggiornano frequentemente. I virus comuni che circolano ora comprendono: WAZZU, CAP, MELISSA, HAPPY99, e l'invidioso e dannoso W32.CIH.SPACEFILLER, a.k.a. CHERNOBYL, che si scatena il 26 di ogni mese. Potresti anche ricevere avvisi per e-mail su virus non esistenti – noti come "virus-scherzo" – che, si dice, ti possono essere spediti in messaggi intitolati con un'esortazione tipo 'Join the Crew!' (unisciti a noi!) o 'Win a Holiday!' (vinci una vacanza!). l'avviso che segue è dato dalla [CIAC](#) (Computer Incident Advisory Capability, Dipartimento dell'Energia degli Stati Uniti) se ricevi un avviso di virus che sospetti essere uno scherzo: 'Guarda se l'avviso comprende il nome della persona che dà l'avvertimento originale. Contatta quella persona per vedere se ha scritto davvero l'avviso e se ha davvero toccato il virus.' CIAC ha una lista sia di virus veri che di virus-scherzo, ma spesso è superata. La lista delle compagnie di protezione contro i virus, per es. [McAfee](#), di solito sono più aggiornate.

Visual Display Unit (VDU): Un *monitor* collegato ai computer più grandi. Di solito viene chiamato VDU, un termine ormai vecchio e fuori moda sostituito da *Monitor*.

Volatile Memory: Memoria che perde i suoi contenuti quando si stacca la corrente. RAM è la volatile memory (memoria volatile) poiché l'informazione è registrata in memory chips (chip della memoria) come una carica elettrica. Vedi *RAM*, *ROM*.

W

W3C: World Wide Web Consortium. Un'organizzazione non-profit internazionale che agisce come un "centro di risorse" per la World Wide Web, e si attiva per creare standard tecnici aperti. L'attuale direttore di W3C è Tim Berners-Lee, l'inventore della Rete. Il W3C si può trovare all' URL <http://www.w3.org>. Vedi *World Wide Web*.

WAN: Wide Area Network. Un network di computer situati in luoghi geografici diversi. Vedi *LAN*, *MAN*.

Web Address: vedi *URL*.

Website: un'area della World Wide Web dove un'organizzazione o un individuo registra alcune pagine di materiale. Di solito queste pagine sono connesse con altre pagine e con altri siti Web. Ogni sito Web ha un suo *indirizzo Web* o *URL*. Il nostro URL completo è <http://www.ict4it.org>.

Windows: attualmente è il *Graphical User Interface* per PC più conosciuto, scritto dalla Microsoft Corporation. Windows 95, Windows 98, Windows NT e versioni più recenti sono sistemi operativi in sé stessi, ma le prime versioni erano avantreni per il sistema operativo MS DOS. Vedi *MS DOS*, *Operating System*.

Wide Area Network: Vedi *WAN*.

Wild Card: In un dialogo domanda-risposta che non mira a dare troppa importanza allo spelling, l'insegnante può decidere di accettare alcuni errori dichiarando certi caratteri 'wild'. Per esempio, la risposta 'relitivaty' andrebbe bene con 'r?l?t?v?t?', qui i punti di domanda rappresentano i caratteri wild card: ad es. qualunque cosa lo studente scriva al loro posto è ugualmente accettato. Per convenzione, un punto di domanda si riferisce ad un carattere singolo mentre un asterisco ad una serie di caratteri. Una tecnica usata anche in programmi che aiutano ad imbrogliare alle parole incrociate!

Wizard: Software che guida l'utente passo dopo passo nelle operazioni complesse, come avviare un software su un network o configurare una stampante in modo che eroghi i dati in un formato speciale, per es. per stampare etichette.

Word Processor: Probabilmente l'*Applicazione* più usata. I moderni word processors permettono agli utenti di creare documenti di bell'aspetto includendo grafici, tabelle e fotografie. Sotto questo aspetto, sono simili alle applicazioni di *Desktop Publishing*. I word processors normalmente includono il controllo dell'ortografia della grammatica e un thesaurus, e strumenti per scrivere in HTML, il linguaggio della World Wide Web.

World Wide Web: World Wide Web. La World Wide Web è un sottoinsieme di Internet, che consiste in un network di computer che contiene documenti scritti in Hypertext Markup Language (HTML). Dal punto di vista dell'utente la Rete è uno "spazio virtuale" dentro al quale si può muovere cliccando sui links ipertestuali in documenti HTML senza aver bisogno di sapere la locazione dei documenti. Vedi *Internet, HTML, Iper testo, URL*.

WWW: Vedi *World Wide Web*.

X

Nessuna voce con X.

Y

Y2K: Anno 2000. Vedi *Millenium Bug*.

Z

Zip Disk: Un tipo di disco portatile usato per registrare grandi quantità di dati, di solito 100Mb.

Zip Drive: Un tipo speciale di disk drive che accetta *Zip Disk* portatili. Gli zip drive stessi sono anche portatili e si possono collegare a quasi tutti i computer.

Zip: Usato come verbo descrive il processo di compattare i file di dati o i programmi in modo da ridurre la quantità di spazio di cui hanno bisogno comprimendoli in un file ben compatto e in modo che sia più facile trasportarli su floppy disk o trasmetterli elettronicamente ad altri luoghi, ad es. via Internet. Programmi con marchio depositato, come WinZip o PKZip, si possono usare per comprimere dati e file. I file compressi si riconoscono dall'estensione **.zip** e devono essere decompressi prima di essere usati, ancora una volta usando programmi con marchio depositato.