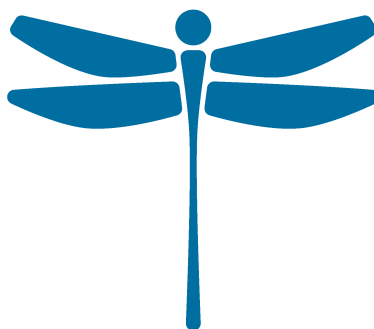


# Feedback



Costa Alessandra

Responsabile del Corso: prof.ssa Annamaria Boscarino.

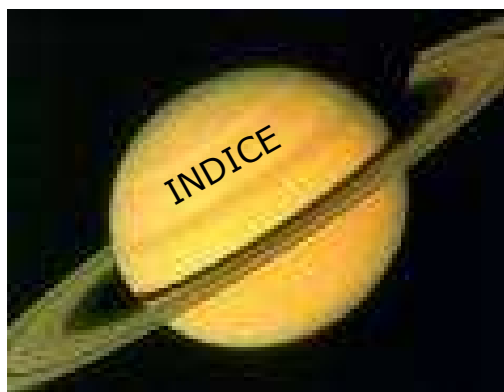
Responsabile Stage: dott. ssa Claudia Ambrosini.

# OPEN SPACE 2500: ODISSEA NELLA VIDEOCOMUNICAZIONE



a cura di

**COSTA ALESSANDRA**



• IO, CSEA E FEEDBACK	4
• OPEN SPACE 2500: ODISSEA NELLA VIDEOCOMUNICAZIONE	5
• FEEDBACKVOTE	7
• EASYMEETING™	8
• VIDEOLEARNING	12
• SALES TV	13
• VIDEO CONTACT CENTER	14
• BUSINESS TV	15
• CLIENTI E PARTNERS	16
• IN UN QUARTO DEL CAMMIN DELLA MIA VITA, MI RITROVAI STAGISTA IN FEEDBACK	17
• ALLEGATO 1: ARTICOLO PRESO DAL BOOK	20
• ALLEGATO 2: COMUNICATO STAMPA "ISTITUTO BOELLA DI TORINO"	21
• ALLEGATO 3: COMUNICATO TECNICO " EASYMEETING"	22
• SE LA LONTANANZA E' COME IL VENTO, FEEDBACK E' COME UNA GIORNATA DI BONACCIA...	23

## IO, CSEA E FEEDBACK

Buongiorno a tutti, miei lettori!

Sono Alessandra Costa ho 24 anni e sono di Rivoli. Mi sono diplomata nel 1999 in Perito Aziendale e Corrispondente in Lingue Estere e dal Settembre dello stesso anno sono iscritta alla Facoltà di Scienze della Formazione, corso di Laurea in DAMS (Discipline dell'Arte della Musica e dello Spettacolo).

Ho scelto questo corso di studi in quanto provo spiccato interesse per le arti, in qualunque loro forma, dalla scultura al cinema. Per alcuni anni (dal 2000 al 2003) sono stata al contempo impiegata e studentessa accademica, fin quando ad un certo punto ho deciso di diventare a tutti gli effetti studentessa (scelta dovuta anche a cause esterne).

Negli anni ho maturato un interesse per la comunicazione (in tutte le sue peculiarità) portandomi a scegliere come indirizzo specializzante del corso di laurea "Linguaggi Multimediali".

Non avendo acquisito né tecniche né abilità particolari ho deciso di iscrivermi ad un corso di specializzazione in modo da formarmi in maniera teorica e pratica in materia di Marketing e Comunicazione in quanto motori del nuovo millennio.

Ho trovato questo corso molto interessante, ecco le mie ragioni:

- mi ha preparato in ambito informatico (excel, powerpoint ed access),
- mi ha aperto nuovi orizzonti mentali grazie alle materie di marketing (relazionale e direct) e web marketing,
- comunicazione scritta per il web marketing ha stimolato la mia fantasia permettendomi di giocare in modo costruttivo con parole ed immagini.
- inoltre ho avuto la possibilità di viaggiare con la mente "all over the world" scoprendo "usage" a me prima sconosciuti grazie all'unità formativa tecniche di vendita.

Dall' undici Aprile fino al ventitre Giugno sono stata impegnata con il tanto atteso stage. La ditta che mi ha ospitata è la Feedback Italia di Moncalieri, software house di videocomunicazione. Per due mesi e mezzo ho affiancato la dott.ssa Claudia Ambrosini, responsabile dell' ufficio Marketing e Comunicazione. In questo periodo ho avuto modo di entrare a far parte dell'azienda, occupandomi anche di amministrazione (rimborsi spese, pagamenti fornitori), centralino e regia... Ebbene si, ho ripreso con la telecamera la dott.ssa Mariarosa Rondilone intenta a presentare il software "Easymeeting™".

## OPEN SPACE 2500: ODISSEA NELLA VIDEOCOMUNICAZIONE.

Feedback Interactive Systems Italia (denominazione abbreviata **Feedback Italia**), azienda specializzata nella progettazione e nello sviluppo per la gestione della comunicazione interattiva a larga banda e wireless, nasce nel 2000 in C.so Marche a Torino ed i "genitori" fondatori sono i coniugi Fortis. Dal 1° gennaio 2005 la sede ed i laboratori sono stati trasferiti a Moncalieri (TO), l'azienda si presenta come un open space di ben 2.500 mq in cui circa venti persone ed altrettanti cervelloni si adoperano per rendere la videocomunicazione sempre più efficiente ed efficace.

L'azienda è così suddivisa: al piano inferiore vi è il centralino, la sala demo (detta acquario) e il magazzino.

Al piano superiore vi sono 4 isole con 3 computer ciascuno, questo è il regno degli ingegneri e programmatori, circa 12 di cui 5 in stage. I primi uffici che si trovano spostandosi dall'isola sono quelli dell'ing. Fortis (Amministratore Delegato) e quello della dott.ssa Balansino (responsabile Marketing e Commerciale). L'ufficio successivo è quello del dott. Pretta e della dott.ssa Rondilone, responsabili Pre-Sales. Proseguendo si trovano tre uffici: il primo è occupato dalla dott.ssa Ambrosini (responsabile comunicazione) e dal dott. Chiadò (responsabile organizzazione); nel secondo lavora la sig.ra Maieri, la quale si occupa di amministrazione ed il terzo è occupato dall'ing. Odasso e dall'ing. Scarsi, entrambi responsabili dello sviluppo dei due core-business.

La Feedback Italia è una piccola realtà dell'interland torinese in forte crescita, essa è un importante punto di riferimento in tutta Europa grazie al sistema di **radiovotazione in real time FeedbackVOTE** (utilizzato dalle maggiori Società in occasione di assemblee societarie, convention, eventi promozionali e formazione. Il sistema proprietario permette di raccogliere in tempo reale, attraverso radiocomandi e collegamento satellitare, i voti espressi da platee costituite da migliaia di persone distribuite anche in luoghi molto distanti tra loro) ed anche ma soprattutto per i suoi prodotti e servizi di alta tecnologia per la **videocomunicazione**.

**Feedback IVC** (Interactive Video Communication) è una suite di software atta a soddisfare i bisogni di aziende che abbiano specifiche esigenze di comunicazione tra sedi remote o verso una rete di punti vendita. Gli applicativi che la costituiscono sono sviluppati all'interno dell'azienda e consentono di gestire la comunicazione istituzionale, le riunioni interne, i corsi di formazione a distanza, i convegni multisito, l'advertising sul punto vendita e l'assistenza da remoto al cliente. La Suite **FeedbackIVC** poggia su una tecnologia proprietaria basata su protocollo IP ciò la rende molto versatile e flessibile, è infatti possibile utilizzare ed integrare mezzi trasmissivi diversi come collegamenti satellitari, connessioni in fibra ottica, LAN aziendali, reti wireless, intranet, ecc..

La suite **FeedbackIVC** si compone di diversi moduli con funzionalità specifiche per la:

- **Videocomunicazione interattiva:** per la gestione di meeting e convegni virtuali.
- **Videolearning:** per la formazione interattiva a distanza.
- **Sales TV:** per la comunicazione sul punto vendita.
- **Video Contact Center:** per l'assistenza al cliente.
- **Business TV:** per la business television.

Gli applicativi che la costituiscono possono essere completamente configurati e personalizzati in funzione delle aree aziendali in cui devono essere utilizzati, consentendo di gestire al meglio la diffusione delle informazioni.

La suite **FeedbackIVC**, cancellando le distanze fisiche e realizzando con grande efficacia ambienti virtuali di lavoro integrati ed interattivi, traduce nella realtà il pay-off aziendale: "**Muoviamo le idee, non le persone™**".

# FEEDBACKVOTE

## “L’ACCENDIAMO?”

FeedbackVote è studiato per raccogliere in real time le preferenze e i voti espressi durante convention, meeting, corsi di formazione. Nel caso di assemblee dei soci di grandi aziende o banche, durante le quali la platea delibera risoluzioni o mozioni ufficiali, il sistema garantisce la raccolta dei voti con pieno valore legale.

Ciascun votante ha a propria disposizione un televoter wireless dotato di display grafico LCD e può esprimere la propria preferenza attraverso la tastiera. Il televoter, di dimensioni molto contenute, può essere adattato alle esigenze del Cliente sia nella grafica sia nel numero dei tasti (da un minimo di 5 a un massimo di 12). Può inoltre trasmettere le preferenze in modo del tutto anonimo o essere personalizzato grazie alla memory card, che può contenere dati specifici del votante. **FeedbackVOTE** è in grado di gestire simultaneamente fino a 16.000 televoter, può completare un tipico ciclo di votazione e calcolarne i risultati entro una decina di secondi.

## EASYMEETING™

Feedback Italia crede nella videocomunicazione interattiva come strumento innovativo e vincente per aumentare l'efficienza di un'impresa; per questa ragione ha sviluppato un sistema integrato che consente all'azienda di comunicare in tempo reale in audio, video e dati tra le sue sedi.

**Easymeeting™** è sicuramente il modulo più originale ed interessante della suite FeedbackIVC. Il modulo è stato concepito e successivamente sviluppato attorno alla precisa convinzione che solo quando uno strumento riesce ad essere estremamente vicino alla realtà ed alle esigenze dell'utente nelle sue modalità operative, solo allora sarà veramente percepito come strumento innovativo e verrà sfruttato a fondo apportando un notevole vantaggio competitivo all'azienda che lo utilizza.

Questa è la ragione che ha spinto gli sviluppatori di Feedback Italia a calarsi in maniera profonda dentro le realtà aziendali per capirne i meccanismi e le logiche comunicative e plasmare un prodotto che fosse veramente vicino all'utente.

Easymeeting™ permette la comunicazione interattiva, la gestione di meeting, gruppi di lavoro e convegni interattivi a distanza tra utenti remoti sfruttando gli equipaggiamenti normalmente in dotazione alle aziende. Non sarà più necessario utilizzare hardware dedicato e soggetto a rapida obsolescenza tecnologica, ma si utilizzeranno semplici computer multimediali dotati di webcam, microfono, auricolari o eventuale cancellatore d'eco.

Da un punto di vista logico Easymeeting può essere immaginato come un enorme centro congressi dotato di un numero di "sale riunioni Easymeeting™" configurabile tra 1 e 100. A loro volta ciascuna di queste stanze può contenere un numero di invitati variabile tra 2 e 300.

In buona sostanza ogni azienda può stimare e quindi personalizzare il numero delle "sale riunioni Easymeeting™" a partire dal numero di salette riunioni normalmente utilizzate.

L'applicativo Easymeeting™ riproduce l'ambiente comunicativo tipico di una sala riunioni all'interno della quale potrà essere presente un tavolo riunioni dedicato ai relatori ed una platea più o meno vasta, che assiste alla riunione.

In ogni "sala Easymeeting™" deve sempre esserci un utente particolare, chiamato Speaker, la cui funzione è quella di fare da moderatore e coordinare gli interventi degli utenti che partecipano alla riunione.

Il numero dei relatori può essere deciso a priori e configurato da un minimo di 1 (in questo caso la comunicazione è detta One to Many) ad un massimo di 8 contemporanei (e in questo caso si parla di Many to Many). A seconda del numero di relatori pre-configurati per la sessione in corso, sull'interfaccia dell'applicativo apparirà un eguale numero di finestre in alta qualità attraverso le quali ciascun oratore potrà liberamente parlare con gli altri intervenuti.

Ovviamente ogni utente presente nella "sala Easymeeting™" potrà a sua volta richiedere di intervenire in qualità di oratore. In questo caso, l'utente che desidera prendere la parola non deve fare altro che cliccare sul pulsante di booking per segnalare la sua intenzione allo Speaker, al quale spetta comunque il compito di gestire le precedenze e abilitare gli utenti ad intervenire semplicemente cliccando sulla loro finestra video o sul relativo nome utente. Con una semplice e rapida operazione lo Speaker potrà quindi disabilitare il flusso delle immagini di uno degli oratori per attivare uno degli utenti presente nella booking list.

L'interfaccia grafica dell'applicazione è caratterizzata da finestre posizionabili e dimensionabili a piacere dall'utente, tutte le funzionalità dell'applicazione sono rese disponibili sia in una *toolbar* molto semplice da utilizzare che sotto forma di menù a tendina tipica degli ambienti windows.

## VIDEOLEARNING

Questo modulo che può essere aggiunto al software Easymeeting è stato concepito per realizzare un'aula virtuale nella quale un formatore può comunicare interattivamente con un gruppo più o meno vasto di allievi, realizzando a distanza corsi di aggiornamento professionale, sessioni di formazione interna ed esercitazioni.

All'interno dell'aula virtuale creata con **Videolearning**<sup>TM</sup> lo studente è in grado di partecipare alla lezione interagendo in real time con un Tutor, chiedendo la parola, inviando e ricevendo materiale video in alta qualità, appunti, grafici e questionari.

In questo modo, l'applicazione consente di condividere risorse, materiali e competenze tecniche tra sedi geograficamente distanti, riducendo i costi per le strutture necessarie ad ospitare i gruppi di lavoro e per il trasferimento delle risorse umane.

**Videolearning**<sup>TM</sup> presenta le stesse caratteristiche di **Easymeeting**<sup>TM</sup>, integrate da funzionalità specifiche che permettono la valutazione in tempo reale degli allievi partecipanti alla sessione formativa e l'istantanea elaborazione statistica dei risultati ottenuti dai questionari interattivi inviati durante la sessione.

I questionari sono contenuti in una semplice presentazione PPT e facilmente gestiti dal Tutor grazie ad un pannello di controllo integrato nell'applicativo, che consente l'invio delle domande, la raccolta delle risposte e l'elaborazione dei risultati. Un'apposita barra menu presente sull'interfaccia consente all'utente di fornire le risposte alle domande ricevute.

L'interfaccia di gestione presenta gli stessi elementi già visti in **Easymeeting**<sup>TM</sup>; in aggiunta, sull'interfaccia usata dal Tutor sono presenti ulteriori icone di controllo dedicate alla selezione e all'invio dei questionari di valutazione.

Anche con questa applicazione, in funzione del numero di partecipanti connessi e della tipologia di lezione, si può avere un'architettura One-to-Many oppure Many-to-Many.

La modalità **One-to-Many** è adatta a lezioni incentrate sulla figura del docente come espositore principale di argomenti e contenuti (ad esempio, aggiornamenti periodici su listini, prodotti, servizi...) rivolto ad un'assemblea di discenti che interagiscono con lui in modo sequenziale e discontinuo.

Mentre la modalità **Many-to-Many** si utilizza quando è necessario creare dei gruppi di discussione in cui il dibattito coinvolga frequentemente tutti gli allievi intervenuti alla lezione (ad esempio corsi di lingue etc...).

## SALES TV

Per tutte quelle aziende che intendono organizzare in modo efficace la comunicazione sul punto vendita, Feedback Italia ha sviluppato la soluzione denominata **salesTV**. Strumento prezioso al servizio del marketing, l'applicazione consente alle aziende di trasmettere da una sede centrale, in tempo reale o in differita, contenuti multimediali destinati all'utenza delle reti di vendita (negozi al dettaglio, filiali, reti in franchising, catene, etc...).

E' possibile diffondere campagne pubblicitarie, video informativi sui prodotti e sulle offerte ed altro materiale di impatto sul cliente finale, gestendo da remoto il palinsesto delle trasmissioni in base alle necessità comunicative dell'azienda.

A seconda delle esigenze, le postazioni periferiche possono diffondere i contributi ricevuti dalla sede su supporti differenti: videoproiettori, monitor LCD, plasma, display a Led per esterni, etc...

Sono integrati nel modulo **salesTV** gli strumenti software che consentono la gestione remota del palinsesto permettendo interventi e modifiche in tempo reale sulle trasmissioni; il sistema prevede la strutturazione dei contenuti secondo modalità differenti in base alle esigenze di trasmissione pianificata, di rotazione continua, oppure di tempo reale.

Le caratteristiche tecniche dell'applicativo centrale utilizzato per la gestione e le sue interfacce sono analoghe a quelle relative alla **businessTV**.

## VIDEO CONTACT CENTER

Questo modulo è finalizzato alla realizzazione di un Contact Center interattivo e multimediale: un sistema in grado di mettere in comunicazione un centro di assistenza al cliente con info point sparsi sul territorio, per veicolare informazioni di natura e finalità diverse.

Il personale presente nel Contact Center opera su postazioni remote, le quali possono essere strutturate come veri e propri chioschi multimediali da esterno, collocabili in luoghi strategici come punti vendita, hall, agenzie, ecc.

L'operatore e l'utente comunicano in audio, video e dati attraverso un'interfaccia con le medesime funzionalità di **Easymeeting™**, realizzando una vera e propria sessione di videocomunicazione One-to-One. Un apposito server genera infatti un meccanismo di ACD (Access Call Distribution) indirizzando le chiamate dell'utente verso il primo operatore disponibile. L'operatore è a questo punto in grado di soddisfare le richieste di informazioni dell'utente interagendo con lui in tempo reale, inviando file immagini, filmati, documenti e offrendo inoltre una navigazione web assistita tramite l'invio di pagine html.

E' possibile inoltre prevedere un database strutturato consultabile direttamente dall'utente, che in autonomia può accedere a contributi documentali in vario formato visualizzabili eventualmente anche su monitor o schermi aggiuntivi: una sorta di versione "customer" dell'applicazione Business TV.

## BUSINESS TV

La Suite FeedbackIVC è composta di due ulteriori moduli specificatamente dedicati alla videocomunicazione monodirezionale, i cui destinatari sono il personale ed i clienti finali dell'Azienda.

In particolare il modulo **businessTV** consente di gestire un palinsesto audiovisivo e di diffonderlo a tutta la popolazione aziendale oppure a sottogruppi predefiniti in base a parametri specifici. Si tratta di un sistema di comunicazione evoluto rispetto ai tradizionali mezzi di comunicazione interna aziendale.

La compatibilità con lo standard IP ha permesso la realizzazione di uno strumento di comunicazione potente e versatile in grado di raggiungere qualunque utente, purché connesso alla LAN aziendale.

Da un punto di vista tematico, **businessTV** consente la diffusione di messaggi (prodotti in tempo reale o preregistrati) provenienti dalla direzione aziendale e dal management, filmati istituzionali, notizie di attualità, servizi giornalistici e più in generale ogni contributo audiovisivo che non richieda interattività da parte dell'utenza.

L'architettura è per definizione del tipo One-to-Many e prevede che l'azienda trasmetta, da un Centro predisposto presso la propria sede o in qualunque altro sito geografico prescelto, contributi multimediali secondo un palinsesto personalizzato e modificabile in tempo reale. Poiché vengono distribuiti contenuti uguali ad un elevato numero di postazioni, per tale tipo di comunicazione il multicast è la modalità di trasmissione preferenziale, in quanto consente di consegnare uno stesso contenuto contemporaneamente a tutti i Client riceventi, indipendentemente dal loro numero. Il satellite è sicuramente il mezzo trasmissivo che soddisfa pienamente.

L'applicazione viene fornita completa di alcuni tools software che consentono all'azienda che installa il modulo **businessTV** di creare e modificare a piacere, attraverso un'interfaccia facile ed intuitiva, il proprio palinsesto e le relative modalità di fruizione.

## CLIENTI E PARTNERS

La Feedback Italia è sponsor ufficiale della casa automobilistica **MINARDI** che utilizza Easymeeting™ con connessione satellitare, per collegare i paddock dei circuiti con la casa madre di Faenza. Gli altri partner sono:

- ACI INFORMATICA
- CSI PIEMONTE
- EUTELSAT
- FASTWEB
- HP
- SKYLOGIC

Mentre hanno usufruito dei servizi Feedback Italia:

- ALCATEL
- ALLEANZA ASSICURAZIONI
- ALPITOUR
- ARP LAZIO
- BAYER HEALTHCARE
- BOSCH
- COMMERZBANK
- FIAT
- HEWLETT PACKARD
- HITACHI
- INTESA BCI
- MARTINI
- NESTLÉ
- OSPEDALE DI PADOVA
- SAN PAOLO IMI
- SKYLOGIC
- TELECOM ITALIA
- TISCALI
- UNICREDIT
- SKF

## IN UN QUARTO DEL CAMMIN DELLA MIA VITA, MI RITROVAI STAGISTA IN FEEDBACK...

La mia attività in Feedback è iniziata il giorno 11 Aprile. Mi hanno accolta bene e da subito mi hanno dotata di scrivania, computer e sedia. L'attività dei primi giorni è stata quella dell'archiviazione delle immagini, in particolare la catalogazione ed archiviazione delle etichette per diversi clienti (ad es. Renault, Unicredit, Alitalia ecc...) degli anni passati.

Nelle settimane successive ho lavorato insieme al dott. Chiadò, mi sono occupata dell'organizzazione dei terminali da attivare e da dismettere per eventi conclusi e della programmazione di eventi futuri di videoconferenze in Italia. Ho preparato le licenze del software Easymeeting™ per dei clienti molto importanti: Ospedali di Padova, Channel Studio e Fad Tv e mi sono altresì preoccupata di spedirle a mezzo raccomandata. Sempre col dott. Chiadò, ho preparato prima i vari documenti per l'iscrizione al bando di concorso in merito l'erogazione di finanziamenti da parte dell'Unione Europea e successivamente mi sono occupata dell'iscrizione vera e propria, inserendola prima via internet (compilando dei form) e poi spedendola tramite raccomandata. Oltre a lavori d'ufficio ordinari, quali fax e comunicazioni di diverso genere, ho anche contattato aziende per preventivi legge 626, riparazione climatizzatore e sostituzione centralino aziendale.

Ho avuto modo di rispolverare vecchie conoscenze, infatti a tre settimane dalla fine dello stage mi sono occupata del centralino, smistando telefonate in entrata, ho aiutato l'amministrazione nel compilare i rimborsi spese su excel, archiviazione fatture ed hotel di varie città. Inoltre ho inserito su excel la situazione cespiti al 31/12/2004, il dettaglio estratto conto carte di credito aziendali con indicazione codifica interni centri di costo ed inoltre ho preparato i bonifici a fornitori.

Nel mese di Maggio sono stata impegnata con il dott. Chiadò per la redazione del manuale dell'utente del software Easymeeting™. Sulla base del manuale precedente, grazie al suo aiuto, ho cercato di formularne uno nuovo sia dal punto di vista contenutistico sia da quello iconografico.

Per quanto riguarda l'ambito prettamente di Marketing e Comunicazione, oltre alla catalogazione e all'archiviazione delle etichette dei televoter, ho aiutato i colleghi nella preparazione di essi per l'azienda cliente "Renault", quasi 4 mila apparecchi!

Preparare i televoter significa:

- Andare più volte in tipografia per verificare l'esattezza del colore delle etichette e successivamente farle stampare su carta adesiva.
- Chiamare il corriere a cui siamo abbonati per far portare le etichette dal tipografo per la fustellatura.
- Aggiornare il software dell'apparecchio, tramite un apposito programma, con i dati dell'assemblea.
- Controllare le batterie e nel caso cambiarle.
- Staccare l'etichetta del cliente precedente.
- Attaccare l'etichetta nuova.
- Imballare bene le scatole.
- Spedire il tutto a Parigi.

Sono stata molto contenta di vedere ed occuparmi della gestione del sito nella versione inglese ed italiana in quanto ho imparato ad utilizzare "Back Office", strumento che permette la gestione del sito a livello di contenuti, allegati ed immagini. Per quanto riguarda la gestione quotidiana del sito nella versione italiana, tutte le mattine ho controllato eventuali inserimenti di richieste di informazioni ( sezione contatto) oppure eventuali curriculum vitae da salvare sul disco.

Per quanto concerne la gestione del sito in inglese, ho contribuito all'inserimento dei contenuti, immagini e link. Sono stata soddisfatta in quanto ho contribuito alla realizzazione di esso, in più ho rispolverato la conoscenza del linguaggio HTML ed ho avuto l'opportunità di incrementare il mio lessico in lingua inglese.

Per quanto riguarda i contenuti, ho inserito tutti i comunicati stampa (tradotti) e gli articoli di giornali riguardanti la Feedback nella sezione "Press". Anche per la versione italiana, ho aggiornato i comunicati stampa ed articoli.

Ho realizzato un book contenente articoli di quotidiani o magazine in generale in modo da intrattenere in modo curioso e piacevole gli ospiti dell'azienda. Il lavoro è consistito prima nella ricerca degli articoli nei giornali (da noi presenti). Dopodiché ho preparato le copertine con il logo aziendale ed una griglia in cui ho inserito la data, la testata, l'autore ed il titolo (**allegato 1**).

Preparate le cover, ho incominciato a fotocopiare gli articoli e grazie a forbici e colla mi sono divertita a fare collage. Una volta preparato il foglio A4 con l'articolo ho stampato la cover.

Ho trascorso un'intera giornata, a fine maggio, ad osservare la preparazione del CD riguardanti le modalità d'uso del sistema del televoto. Presso la Feedback erano presenti una troupe di registi, truccatrici e la sig.ra Paola Rota, giornalista Mediaset, ha spiegato il sistema FeedbackVote. Questo CD esplicativo del servizio è destinato ai clienti. E' stato molto interessante nonché divertente.

Storia recente sempre in ambito di regia, è stata la mia performance con la telecamera e come suggeritrice ufficiale delle battute alla collega, la dott.sa Rondilone. Siamo state impegnate nella creazione del cd esplicativo del software Easymeeting™. Il primo giorno sono stata suggeritrice, la mia collega davanti al pc , webcam e microfono, ha spiegato il funzionamento del programma. Io davanti a lei, l'aiutavo a ricordare il discorso. Il secondo giorno abbiamo lavorato con la telecamera, mi sono divertita a filmarla e a suggerire le inquadrature.

Come stagista dell'ufficio Marketing e Comunicazione mi sono cimentata nella stesura di un comunicato stampa riguardante un progetto europeo per il collegamento di università in tutto il mondo con il software Easymeeting™, inoltre ho preparato un comunicato tecnico riguardante sempre il software (allegato2).

In ultimo ho preparato una presentazione in PowerPoint riguardante la BMW e una scheda tecnica della BMW serie 6 su excel per il cliente. I file sono stati trasmessi durante una videoconferenza con clienti BMW.

## Dalla Turchia alla terra di Babbo Natale si comunica con EasyMeeting...

Feedback Interactive Systems Italia (denominazione abbreviata **Feedback Italia**) è un'azienda del torinese nata nel 2000 che da anni si occupa di videocomunicazione su protocollo IP.

Se con il trattato di Maastricht, entrato in vigore nel 1993, si è dato il via alla libera circolazione di beni e di persone all'interno dei 12 Paesi allora membri della CEE, con il sistema "Easymeeting™" si darà voce alle idee ed alle opinioni di circa 18 Paesi, più di 45 città e circa 17 lingue diverse in Europa e non solo. Questa grande comunità virtuale che si verrà a creare, coinvolge paesi dell'unione europea, come Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Italia, Paesi Bassi, Spagna, Portogallo, Svezia e Regno Unito ed altri sei Paesi come Ungheria, Israele, Norvegia, Polonia, Svizzera e Turchia associati al progetto.

La Feedback Italia è impegnata in questo progetto grazie al suo sistema "Easymeeting™", sistema di videocomunicazione interattiva che permetterà a milioni di studenti e di professori di comunicare, scambiare file, filmati ed audio in tempo reale. Gli utenti avranno in dotazione un computer con piattaforma Windows e una webcam, saranno collegati tramite connessione su protocollo IP ed avranno a disposizione la comodità del proprio ambiente di lavoro.

Questo è un importante banco di prova per la Feedback Italia: collegare Paesi, persone, usi e costumi diversi in tempo reale ed abbattere qualsiasi barriera di tipo geografico, linguistico e culturale.

Questo progetto finanziato dalla Comunità Europea e presentato dall'Istituto Boella di Torino, porterà "EasyMeeting™" ed il marchio Feedback nelle principali università europee.

**Feedback interactive systems Italia Srl** (denominazione abbreviata Feedback Italia) è un'azienda specializzata nella progettazione e nello sviluppo di sistemi e servizi ad alto contenuto tecnologico destinati alla comunicazione interattiva in ambito aziendale. La società è punto di riferimento e leader di mercato in Europa grazie al suo innovativo sistema di radiovotazione, utilizzato da alcune tra le maggiori Società europee in occasione delle proprie assemblee degli azionisti. La suite di videocomunicazione interattiva, Feedback/VC, copre un ampio ventaglio di esigenze di comunicazione interna ed esterna delle aziende e degli Enti: formazione a distanza, comunicazione istituzionale e commerciale, business television, comunicazione pubblicitaria sui punti vendita e datacasting. Feedback Italia, società privata con capitale netto di 1.750.000 euro, opera in tutta Europa. La sede ed i laboratori sono situati a Moncalieri (TO) in via J.F.Kennedy 10 (011-19501111, fax 011-19501199, info@feedbackitalia.it). Maggiori informazioni sono disponibili sul sito web: [www.feedbackitalia.it](http://www.feedbackitalia.it).

## Easymeeting™

### Easycommunication

**Feedback Interactive Systems Italia** (denominazione abbreviata **Feedback Italia**) è un'azienda del torinese nata nel Gennaio del 2000 e sviluppatasi nel corso degli anni in Italia ed in Europa. La feedback Italia è un'azienda specializzata nella **comunicazione su protocollo IP**. La nostra mission è "Muoviamo le idee non le persone" e proprio partendo da questa nostra "filosofia aziendale" desideriamo introdurvi nel mondo della comunicazione interattiva. L'ultimo nato in casa Feedback è il sistema "**Easymeeting™**", modulo della suite FeedbackIVC che permette di mettere in comunicazione interattiva utenti remoti attraverso semplici computer multimediali dotati di webcam e microfono. Easymeeting è un sistema innovativo e pratico atto a mettere in comunicazione interattiva tavoli e scrivanie distanti tra loro, per l'azienda è un mezzo efficiente per ridurre i costi e migliorare la comunicazione interna.

Il sistema si sviluppa in ambiente Windows, è possibile lo scambio di files, documenti Office, immagini e filmati: il tutto con una qualità elevata ed un consumo di banda estremamente ridotto.

Il sistema si può configurare in architettura: **Many to Many e One to Many**.

**Many to Many:** l'ambiente comunicativo è quello tipico di un tavolo di riunioni e gli utenti connessi sono un gruppo ristretto(fino a 20) gestito da un Supervisor che fa da moderatore e coordina gli interventi. L'utente che desidera prendere la parola non deve fare altro che cliccare sul pulsante di booking per segnalare la sua intenzione al Supervisore, al quale spetta il compito di gestire le precedenze e abilitare gli utenti ad intervenire e mentre questi utenti dialogano, tutti gli altri sono in grado di sentirli, vederli e ricevere files.

Per quanto riguarda la configurazione **One to Many**, essa è studiata per riprodurre la tipologia congressuale, dove uno Speaker si rivolge ad una platea estesa e l'interattività è meno intensa. Gli utenti, in un numero grande a piacere, sono in grado di dialogare in modalità half-duplex.

L'interfaccia grafica dell'applicazione è caratterizzata da finestre posizionabili e dimensionabili a piacere dall'utente, tutte le funzionalità sono rese possibili da una toolbar che contiene tutti i controlli necessari all'utente per lavorare e scambiare documenti, eccone alcuni:

- **Booking:** è un pulsante che permette all'utente di intervenire alla discussione.
- **Ricerca e Invio di files e filmati:** l'utente può trasmettere files multimediali e non.
- **Whiteboard:** la "lavagna" consente di disegnare, sottolineare ed evidenziare senza modificare il documento stesso.
- **Sincronizzazione PowerPoint:** l'utente ha la possibilità di muoversi liberamente all'interno del documento ma all'occorrenza essere guidato da remoto nella consultazione.
- **Screenshare:** questa funzione consente allo speaker di condividere una porzione di schermo con tutti gli utenti collegati.
- **Registrazione Sessioni:** l'utente può registrare e memorizzare una qualsiasi sessione Easymeeting, per poterla rivedere in un altro momento.

## SE LA LONTANANZA E' COME IL VENTO, FEEDBACK E' COME UNA GIORNATA DI BONACCIA...

Sono giunta alla fine ed il bilancio di fine esercizio è assolutamente positivo. E' stata una bella esperienza, soprattutto interessante e formativa in quanto la mia attività professionale ha spaziato dall'area del marketing e comunicazione all'area amministrativa. Nel giro di due mesi e mezzo sono venuta a contatto con diverse realtà all'interno dell'azienda ed "ho toccato con mano" il vero lavoro quotidiano della Feedback, ciò ha reso il mio coinvolgimento personale molto più alto rispetto al previsto.

Ho avuto l'opportunità di vedere di persona come funziona una videoconferenza grazie al software Easymeeting™; il sistema è abbastanza semplice da usare, basta un pc, una webcam, un microfono e tante parole da comunicare all'interlocutore. Il programma permette di azzerare completamente le distanze, facendo risparmiare alle aziende che hanno reali esigenze di comunicazione costi di trasporto, alloggio ecc..

Molto interessante è stato anche il provare a cercare soluzioni riguardo la nuova brochure aziendale. Ho espresso opinioni, a mio parere semplici: cosa mi poteva piacere e cosa no, la scelta dei colori e l'impostazione grafica, è stato costruttivo l'avvertire di aver dato un giudizio o comunque un'impostazione sbagliata dopo aver fatto le varie stampe di prova. Ciò che manca al momento all'azienda è appunto una brochure in lingua italiana ed inglese aggiornata, in quanto ottimo mezzo di comunicazione con un potenziale cliente.

La Feedback è una piccola realtà del torinese in forte crescita grazie ai suoi prodotti e servizi ad alta tecnologia, difatti sempre più imprese hanno la necessità di comunicare parole, immagini e suoni a migliaia di chilometri di distanza, proprio a questa caratteristica si riconduce il pay off dell'azienda: **MUOVIAMO LE IDEE NON LE PERSONE™**. Questo è il suo punto di forza, l'essere riuscita a mettere in contatto persone di culture diverse, ospedali e scuole.

L'emblema aziendale è la **LIBELLULA**, simbolo di leggerezza, rapidità e libertà; sono proprio questi i valori che la Feedback vuole trasmettere alla collettività: comunicare è libertà, senza vincoli geografici e culturali.

E' arrivato il momento dei saluti, è stato un anno intenso ma ricco di soddisfazioni. Questa tesina è il banco di prova per poi quello che sarà lo sforzo finale: **LA TESI DI LAUREA.**

## **BIBLIOGRAFIA:**

www.feedbackitalia.it  
Manuale dell'utente  
"Farina del sacco di Alessandra"

