

# SOMMARIO

Aprile 2021 - n. 03



**6** IN COPERTINA  
NFON: due anni di forte crescita

## EDITORIALE

È possibile la convergenza  
tra cyber security e IT?

Ruggero Vota \_\_\_\_\_ **1**

## CARRIERE

\_\_\_\_\_ **4**

## IN COPERTINA

NFON: due anni di forte crescita

Ruggero Vota \_\_\_\_\_ **6**

## IN PRIMO PIANO

\_\_\_\_\_ **12**

## SPECIALE CUSTOMER EXPERIENCE

Il phygital è la nuova frontiera del marketing?  
Ruggero Vota \_\_\_\_\_ **54**

Tutela dei consumatori di servizi erogati  
da piattaforme digitali  
Gian Marco Rinaldi, Marta Breschi \_\_\_\_\_ **60**

I fornitori del mercato  
A cura della redazione \_\_\_\_\_ **68**

## INTELLIGENCE AUTOMATION

RPA, tecnologia e cultura  
per il cambiamento  
Vincenzo Virgilio \_\_\_\_\_ **72**

Processi da ottimizzare  
e opportunità da cogliere  
Vincenzo Virgilio \_\_\_\_\_ **74**

## TAVOLA ROTONDA - SICUREZZA ICT

Le variabili dell'edge security  
Ruggero Vota, Vincenzo Virgilio \_\_\_\_\_ **78**

ORIZZONTI COMUFFICIO \_\_\_\_\_ **83**



**60** SPECIALE CUSTOMER EXPERIENCE  
Tutela dei consumatori di servizi erogati  
da piattaforme digitali

## IN PRIMO PIANO

- 12 Microsoft intensifica l'impegno nella cybersecurity
- 14 IBM ridisegna il canale
- 16 Appian, i benefici dell'hyperautomation
- 17 Spitch integra la voce nel journey omnicanale del cliente
- 18 ServiceNow, la digitalizzazione dei workflow non è più rimandabile
- 20 Dassault Systèmes, creatività e sostenibilità per la ripartenza
- 22 Micro Focus, innovazione e sicurezza
- 23 SentinelOne, la cybersecurity impone una strategia globale
- 24 Asustor cresce in Italia e rinnova la gamma NAS
- 26 Salesforce: crescita e ampliamento dell'ecosistema vanno di pari passo
- 27 Ingecom amplia gli orizzonti
- 28 Rosenberger OSI presenta un nuovo portafoglio LAN
- 32 Oracle guarda al futuro della supply chain
- 33 Logitech alza l'asticella della videoconferenza
- 34 Axitea, come governare la cybersecurity
- 36 Brother, il printing e il 'new normal'
- 37 Innovery, vent'anni nel segno dell'innovazione
- 38 Ergon e Cisco, i CIO alla guida della trasformazione digitale



## 72 INTELLIGENCE AUTOMATION

RPA, tecnologia e cultura per il cambiamento



## 78 TAVOLA ROTONDA - SICUREZZA ICT

Le variabili dell'edge security

- 39 AnyLink Group, sette partner a supporto del manufacturing
- 40 VMware, la tecnologia al servizio della sostenibilità
- 42 TP-Link prosegue la crescita nel mercato business
- 43 Agile Lab, il valore dei dati per crescere
- 44 Onlyoffice, la collaborazione è open source
- 46 Cybersecurity e networking, la strategia di Aditinet
- 47 Uania: "La connettività per tutti, in qualsiasi luogo"
- 48 Medallia, un nuovo approccio alla customer experience
- 50 Start 4.0 lancia la formazione per manager e imprese
- 51 Centro Computer conferma il trend di crescita
- 52 GPA-Group, come si diventa consulenti dei processi informativi dei clienti

### ORIZZONTI COMUFFICIO

- 83 RT, XML e precompilata IVA: la guida per gli Associati
- 84 Lotteria degli Scontrini tra numeri e opportunità
- 86 Incentivi Industria 4.0: verso nuove prospettive di business
- 88 La parola agli Associati
- 89 CECIP: un partner qualificato per il mondo della pesatura

### STRATEGIE

- La potenza dei dati al servizio di tutti **92**  
A cura della redazione
- Così Retelit costruisce un'offerta completa **94**  
Ruggero Vota

### INNOVAZIONE

- Convergenza IT/OT, a che punto siamo? **96**  
A cura della redazione

### SCENARI DI PROGETTAZIONE

- L'innovazione di prodotto nell'era digital **98**  
Vincenzo Virgilio

### CINEMA E TECNOLOGIA

- Realtà aumentata, ologrammi tra i protagonisti di The Midnight Sky **102**  
Serena B. Ritondale

### INSIDE DIGITAL MARKETING

- Influencer marketing **104**  
Cristina Dal Monte

### AMICI DEL CANALE...

- Fare e imparare: come si può colmare il gap? **106**  
Primo Bonacina

### INDUSTRIA 4.0 E IMPRESA 4.0

- Evoluzione e stato dell'arte della stampa 3D **108**  
Giancarlo Magnaghi

### IL PARERE DEL LEGALE

- Protezione dello spazio cibernetico nel settore sanitario (parte II) **110**  
Giuseppe Serafini