

# Feedback



Crediamo nella **videocomunicazione interattiva su protocollo IP** come strumento innovativo e vincente per l'efficienza comunicativa di un'impresa. Abbiamo sviluppato un sistema integrato che permette di realizzare meeting virtuali con un'alta qualità audiovisiva e lo scambio integrato di qualsiasi tipo di documento digitale. La soluzione che offriamo copre le esigenze della comunicazione d'impresa: formazione e aggiornamento professionale, riunioni a distanza, business television, data casting, comunicazione sul punto vendita, eventi multi-sito.

**Muoviamo le idee, non le persone™**: il nostro pay-off aziendale evidenzia il valore della nostra suite software: lavoro collaborativo in meeting virtuali, correlato da importanti attributi quali il risparmio in termini economici e temporali, la semplicità d'uso e l'attenzione all'ambiente.

Siamo inoltre diventati un importante punto di riferimento in tutta Europa grazie al nostro **sistema di radiovotazione** in real time, utilizzato dalle maggiori Società in occasione di assemblee societarie, convention, eventi promozionali e formazione.

**Feedback Italia**, società per azioni con capitale netto di 1.800.000 €, ha sede a Moncalieri (TO) ed opera in tutta Europa.



# Feedback



Muoviamo le idee,  
non le persone™

## FEEDBACKIVC

La suite di Applicativi  
per la Videocomunicazione Interattiva su IP



**FEEDBACKIVC (Interactive Video Communication)** è una suite di applicativi software concepita per la comunicazione aziendale, tra sedi remote e verso i punti vendita.

Gli applicativi che la compongono sono stati interamente sviluppati all'interno della nostra struttura e consentono di gestire la comunicazione istituzionale, le riunioni interne, i corsi di formazione a distanza, i convegni multi-sito, l'advertising sul punto vendita e l'assistenza da remoto al cliente.

La suite **FeedbackIVC** poggia su una tecnologia proprietaria basata su **protocollo IP**, una peculiarità che la rende estremamente flessibile e versatile e non vincola l'utilizzatore ad un canale preferenziale: utilizziamo indifferentemente collegamenti satellitari, LAN, intranet aziendali, Internet, VPN, fibra ottica, ADSL, reti wireless e UMTS.

È una suite software che non richiede hardware dedicato ma utilizza dispositivi già presenti, da una semplice **webcam con microfono** e cuffie a videocamere professionali e impianti microfonic di sale congressi. Permette di realizzare meeting direttamente dalla propria scrivania e consente di lavorare nel comune ambiente MS Windows.

**FeedbackIVC** supporta l'utilizzo di **CODEC diversi**, tra i quali DivX, Theora, Microsoft WM9, che la rendono particolarmente efficiente e garantiscono una buona qualità audiovideo già a partire da **100kbit di banda** disponibile; inoltre la qualità di ciascuna componente audio/video e dati è configurabile in base alle esigenze specifiche di ogni riunione.

Utilizza **algoritmi crittografici** per il trasferimento sicuro delle informazioni, permette riunioni con otto canali audio indipendenti per traduzioni simultanee e si interfaccia direttamente con apparati di videoconferenza tradizionali attraverso un **gateway H.323**.

La suite si compone dei seguenti moduli, ciascuno con funzionalità specifiche:

**easymeeting™**  
**videolearning™**  
**SalesTV**  
**Video Contact Center**  
**BusinessTV**

per la videocomunicazione interattiva  
per la formazione a distanza  
per la comunicazione sul punto vendita  
per l'assistenza al cliente  
per la televisione aziendale

Gli applicativi della suite sono configurabili e personalizzabili in funzione delle aree di utilizzo e delle esigenze del Cliente.



# Feedback



## EASYMEETING™

La nuova realtà del marketing e della comunicazione

È il modulo della suite **FeedbackIVC** più innovativo ed originale; le sue caratteristiche integrate lo rendono un prodotto unico sul mercato. Il suo fine è di permettere la **gestione di convegni, gruppi di lavoro e meeting interattivi a distanza**.

Il modulo, nelle sue varie declinazioni, è in grado di ricostruire virtualmente una sala riunioni. L'interfaccia utente è semplice, personalizzabile e permette di agire con tutti gli strumenti del mondo MS Windows, scambiando **files, documenti Office, immagini e filmati** con una qualità elevata e un consumo di banda estremamente ridotto.

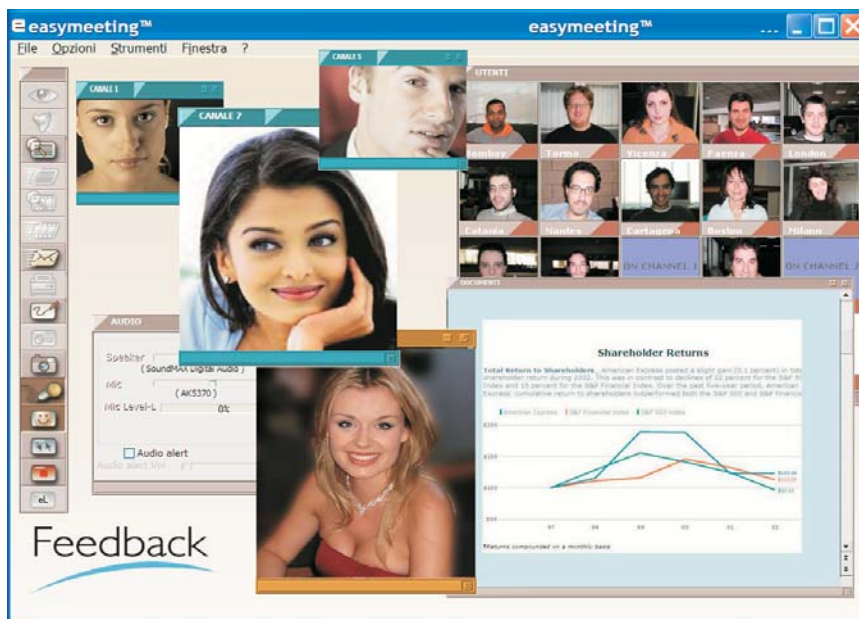
Il sistema gestisce **da 2 a 300 partecipanti** e l'utilizzo di **100 diverse virtual rooms** in contemporanea; vi sono **8 finestre attive** in interazione diretta ed è possibile utilizzare il doppio monitor per una gestione ottimale delle risorse.

L'architettura rispecchia in tutto quella di **tavolo riunioni**: un Supervisore gestisce il meeting coordinando la successione temporanea degli interventi; gli altri utenti possono richiedere di intervenire attivamente attraverso una funzione di prenotazione. Mentre gli 8 utenti principali dialogano in maniera interattiva e reale, tutti gli altri sono in grado di vederli, sentirli e ricevere i files.

L'applicazione permette lo **screen sharing** per la condivisione diretta di file e programmi; il sistema di **scheduling web-based** permette di gestire le risorse disponibili direttamente via internet mentre un **agente di istant messaging** presente sulla Tray Bar consente di creare sessioni di videocomunicazione con qualsiasi altro utente nella rete.

Ogni riunione è **registrabile** e fruibile infinite volte, così da raggiungere anche gli utenti che non hanno potuto partecipare al meeting e riutilizzare gli interventi formativi già avvenuti.

**easymeeting™** trova significativa applicazione nell'ambito dei **convegni multi-sito**, dove diventa uno strumento vincente per ridurre i costi di trasferta, ottimizzare i tempi e snellire l'organizzazione di grandi eventi.



## VIDEOLEARNING™

Per la formazione a distanza

Il modulo **videolearning™** è concepito per la formazione a distanza e presenta le stesse caratteristiche di easymeeting™, integrate però da funzionalità specifiche che permettono la **valutazione in tempo reale** degli studenti e l'istantanea elaborazione dei risultati ottenuti dai **questionari** inviati durante le sessioni (funzione CollectForms).

È studiato per realizzare un'aula **virtuale** nella quale un formatore può comunicare interattivamente con un gruppo di studenti dando vita a laboratori, sessioni di formazione interna, esercitazioni, gruppi di lavoro a distanza. Lo studente partecipa attivamente alla lezione interagendo con il tutor in alta qualità audio-video, condividendo risorse e scambiando materiale didattico.

# Feedback



## EASYMEETING™

La nuova realtà del marketing e della comunicazione

L'**interfaccia grafica** del prodotto è caratterizzata da finestre posizionabili e dimensionabili a piacere dall'utente, che può scegliere la configurazione a lui più congeniale; tutte le funzionalità sono rese disponibili da una toolbar con le seguenti icone grafiche:



**[mic] [webcam]** Permettono di gestire le periferiche audio e video dell'utente; ad esempio in caso di chiamata al telefono si possono disattivare per conversare in ambiente privato.



**[cerca files] [invio files]** L'utente si muove all'interno dell'ambiente Windows, cercando i files da inviare nel proprio hard disk o in rete e poi li trasmette cliccando sul bottone di invio. Si può inviare e visualizzare qualsiasi tipo di documento, purché il software sia installato sui pc coinvolti.



**[cerca filmati] [invia filmati]** Allo stesso modo, l'utente può sostituire alla propria immagine audio-visiva un filmato di qualsiasi tipo, che verrà inviato in streaming immediato a tutti gli altri utenti.



**[whiteboard]** La "lavagna" consente di disegnare sui documenti aperti all'interno della finestra Documents, per commentare o evidenziare concetti e parole chiave senza modificare il documento stesso. E' una funzionalità preziosa in particolare nelle sessioni formative.



**[stampante]** Permette di stampare il documento aperto nella finestra Documents.



**[chat]** Consente di inviare messaggi testuali immediati agli utenti connessi. E' presente inoltre la possibilità di inviare messaggi privati ad un utente specifico.



**[sincronizzazione ppt]** Nel caso delle presentazioni PowerPoint - uno degli strumenti più utilizzati durante le riunioni di lavoro - è importante che l'utente possa muoversi liberamente all'interno del documento ma, all'occorrenza, sia guidato da remoto nella consultazione. Grazie a questa funzione, lo speaker comanda a distanza lo scorrimento della presentazione, assicurandosi che tutti gli utenti siano posizionati sempre sulla slide corretta.



**[screen sharing]** Una funzione preziosa per la formazione a distanza: consente allo Speaker di condividere una porzione del suo schermo con tutti gli utenti collegati, ovvero come se effettuasse una rotazione della webcam verso lo schermo. Lo speaker può lasciare ad un qualsiasi utente il controllo del proprio mouse per permettergli di lavorare direttamente sul computer remoto e verificare così il suo apprendimento. Tale funzionalità è particolarmente utilizzata qualora su uno dei computer sia installato un programma particolare, non presente sugli altri pc.



**[grab]** La funzione permette di inviare l'immagine del proprio desktop a tutti gli utenti collegati, e viene visualizzata all'interno della finestra Documents.



**[booking]** Durante una sessione easymeeting™ ogni utente che desidera intervenire deve semplicemente cliccare sul pulsante per far avere la propria prenotazione al Supervisore, il quale gli darà quindi la parola. È disponibile, a richiesta, una funzione di Interrupt che permette ad utenti predefiniti di intervenire senza la necessità di prenotarsi.



**[registratore di sessioni]** L'utente può registrare e memorizzare una qualsiasi sessione easymeeting™ per poterla rivedere in un altro momento: in questo modo è possibile creare archivi audiovisivi consultabili offline dagli utenti. La sessione in play viene non solo rivista ma rivissuta in quanto l'interfaccia è completamente manipolabile come nella sessione reale (ad esempio, si possono spostare e ridimensionare le finestre).

# Feedback



## Gli altri moduli della suite **FEEDBACKIVC**

**SalesTV** E' il modulo della suite che consente di trasmettere da una sede centrale contenuti multimediali destinati all'utenza delle reti di vendita - negozi, filiali, catene, agenzie e reti in franchising - al fine di diffondere materiale di impatto sul cliente quale campagne pubblicitarie, informazioni su prodotti e offerte, news e intrattenimento. Il palinsesto è organizzato e gestito da remoto, le postazioni periferiche possono utilizzare diversi supporti per diffondere i contributi, dal monitor al plasma al display a led per esterni. La gestione del palinsesto permette interventi in tempo reale sulle trasmissioni; i contenuti sono strutturati in base alle esigenze di trasmissione pianificata, di rotazione continua o in real time.

Pur se nativamente concepito come monodirezionale (dal centro alla periferia), il modulo SalesTV può essere facilmente integrato e reso parzialmente o totalmente interattivo, ampliandone significativamente le potenzialità comunicative. Ad esempio, si può pensare ad uno stesso punto vendita che posseda client sia ricettivi che trasmissivi, al fine di formare il personale interno o per assistere la clientela (funzionalità di Video Contact Center). La bidirezionalità consente di variare i ruoli e di trasformare ciascun punto della rete in punto trasmissivo, mandando in onda eventi particolari che si svolgono al proprio interno (fiere, happening, vip, personaggi, celebrazioni) e renderne partecipe il resto della rete.

**BusinessTV** E' l'analogo del modulo SalesTV, interno alla struttura aziendale e destinato alla corporate communication. Permette infatti di gestire un palinsesto audiovisivo e di diffonderlo a tutta la popolazione aziendale o a gruppi di utenti prescelti in base a specifici parametri. L'architettura consiste in un centro trasmissivo di contributi multimediali secondo un palinsesto modificabile in una semplice interfaccia backoffice, e di postazioni periferiche che possono fruirne in tempo reale o in differita. BusinessTV è pensata per la diffusione di messaggi del management, di filmati istituzionali, notizie di attualità, servizi giornalistici e più in generale di ogni contributo audiovisivo di natura monodirezionale, ma come SalesTV può essere integrato con gli altri moduli e reso totalmente interattivo.

**Video Contact Center** Il modulo realizza un Contact Center interattivo e multimediale, ovvero un sistema in grado di mettere in comunicazione un centro assistenza al cliente con info points sparsi sul territorio.

Il personale del Contact Center opera attraverso semplici pc multimediali, mentre le postazioni remote possono essere strutturate come veri e propri chioschi multimediali da esterno, collocati magari in punti vendita, hall o agenzie. L'operatore e l'utente comunicano secondo le modalità easymeeting™, in una sessione uno ad uno: un server centrale infatti gestisce un meccanismo di ACD (Access Call Distribution) che indirizza le chiamate verso il primo operatore disponibile, il quale fornirà assistenza personalizzata anche attraverso l'invio di immagini, filmati e documenti e aiutando nella navigazione web. E' possibile inoltre prevedere un database strutturato consultabile direttamente dall'utente, che in autonomia può accedere a contributi documentali in vario formato visualizzabili anche su monitor o schermi aggiuntivi: una sorta di versione Customer del modulo BusinessTV.



# Feedback



## CASE HISTORY:

### In campo medicale



**L'Ospedale Martini di Torino** ha inaugurato il suo nuovo reparto di otorinolaringoiatria che utilizza easymeeting™ per collegare la sala operatoria con il reparto di anatomo-patologia e il centro congressi. In occasione dell'inaugurazione del nuovo sistema, diversi luminari provenienti da tutta Europa operavano in sala operatoria con tecniche d'avanguardia e interagivano con i primari presenti nella sala congressi rispondendo alle loro domande e illustrando le nuove metodologie.

**Il CTO di Torino e l'Ospedale Martini** utilizzano il sistema easymeeting™ per formare i futuri medici ed infermieri. Il CTO mette a disposizione le sue sale congressi per l'accoglienza degli studenti e l'Ospedale Martini interagisce con essi direttamente dalla sala operatoria di otorinolaringoiatria. In questo modo si possono formare direttamente ed in un'unica sessione decine di studenti senza dipendere dalla capacità della sala operatoria, evitando per di più costosi processi di sterilizzazione.

**La Clinica Cardiologica di Padova**, collegata all'Università degli Studi della stessa città, utilizza il sistema easymeeting™ per realizzare corsi di aggiornamento per medici e professori. Grazie alla capacità del sistema di gestire tutti i tipi di codec dei vecchi sistemi di videoconferenza e congregarli all'interno del programma stesso, diverse sale congressi sparse su tutto il globo, dall'America Latina alla Germania, dalla Francia alla California sono collegate e possono intervenire in dibattiti interattivi. Il segnale così composto viene quindi nuovamente ritrasmesso a diversi siti sparsi su tutto il territorio nazionale, permettendo una formazione estremamente qualificata per contenuti e personale, senza obbligare i medici a costosi trasferimenti in altri continenti, portando la formazione direttamente nella città più vicina.

### In campo formativo



Ventisei città coinvolte in tutta Italia e una platea di più di 3000 veterinari e operatori raggiunti grazie all'utilizzo di easymeeting™: una case history di successo che ha aperto nuove strade al marketing e alla formazione aziendale. Gli **eventi Bayer** hanno rappresentato anche il vero e proprio collaudo sul campo della partnership con Skylogica (Eutelsat), fornitore della connettività satellitare.

La multinazionale farmaceutica **Coloplast** realizza eventi live per formare medici ed informatori del farmaco su temi medicali ed illustrare nuovi prodotti, annullando i costi di trasferimento e raggiungendo una platea di migliaia di persone sparse su tutto il territorio italiano. 40 Jolly Hotel della nostra penisola sono attrezzati con connettività di tipo satellitare che permette di ottenere qualità audiovisiva di tipo televisivo e la ripetizione di questo tipo di evento per ogni cliente che ne richiama l'utilizzo.

La **Scuola Agraria di Monza** organizza settimanalmente meeting virtuali in tutta Italia realizzando corsi e seminari su temi ambientali e di produzione agricola. Attraverso una connessione satellitare, i docenti si esprimono in lezioni direttamente sul territorio esterno e insegnano con la pratica diretta; gli alunni assistono dall'interno della scuola stessa, piuttosto che da locations variabili in tutta Italia. E' inoltre possibile fruire della registrazione delle lezioni in modo asincrono, direttamente sul sito Internet della scuola, tramite l'accesso registrato degli studenti.

**L'Istituto Boella** coordinatore del **Progetto NewCom della CEE** che ha come obiettivo la creazione di un network europeo che collega numerosi gruppi di ricerca d'avanguardia nell'area delle comunicazioni wireless a larga banda oltre i sistemi di terza generazione, utilizza easymeeting™ come



## CASE HISTORY:



strumento per la videocomunicazione tra le 60 università europee e gli oltre 800 tra docenti e ricercatori coinvolti.

**Granarolo** ha utilizzato easymeeting™ nel dicembre 2004 per presentare alla popolazione aziendale il suo codice etico. 5 diverse location per le altrettanti sedi aziendali, sparse sul territorio nazionale e animate ciascuna da comici e personaggi del mondo dello spettacolo quali Serena Dandini e Carlo Massarini, insieme per stimolare la conoscenza reciproca, la socialità e creare un senso di appartenenza forte tra i dipendenti.

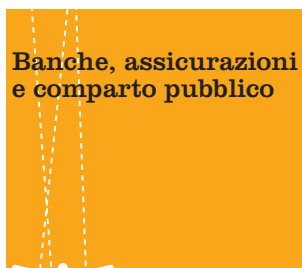
**SHY** (acronimo di Spiritual Human Yoga) utilizza il sistema easymeeting™ per eventi multisito a livello mondiale: il maestro della scuola tiene le sue lezioni in modalità interattiva con tutte le sedi mondiali dell'associazione, tra cui l'Europa con l'Italia, la Francia, l'Olanda, la Svizzera, la Spagna, l'Ungheria, il Belgio, la Germania e la Turchia; il resto del mondo con gli USA, la California, il Cile, il Brasile, il Messico, l'Australia, la Malesia, la Thailandia, il Kazan e il Sudafrica, per un totale di 68 siti collegati.



### In campo sportivo

Feedback Italia è partner tecnico della **scuderia Minardi in Formula1** che ha adottato easymeeting™ per comunicare dai Paddock dei vari circuiti del mondiale direttamente con la casa madre di Faenza. Tale innovazione è stata inaugurata nel 2004 durante il GP di Imola, rappresenta un'innovazione assoluta che abbatte i costi di trasferimento e ha già entusiasmato tutto il team.

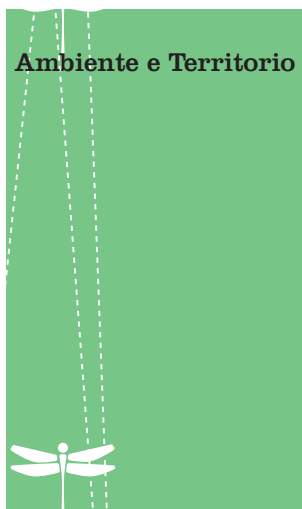
L'edizione 2004 del torneo golfistico più originale d'Italia, ovvero il **Ponte Vecchio Challenge** vede protagonista la videocomunicazione interattiva grazie alla collaborazione tra Feedback, Hitachi e Skylogic Italia. Attraverso postazioni easymeeting™ collocate su Ponte Vecchio e in altri luoghi strategici di Firenze, pubblico, giocatori e addetti ai lavori hanno potuto partecipare all'evento sportivo da un punto di vista completamente innovativo.



### Banche, assicurazioni e comparto pubblico

Il Gruppo bancario **San Paolo IMI** di Torino utilizza il sistema easymeeting™ per realizzare meeting virtuali giornalieri tra i direttori di filiale e la sede centrale, nonché per la formazione del personale interno. Il progetto iniziale si è evoluto e ha portato alla realizzazione dell'easymeeting™ scheduler, sistema web-based che permette di gestire via Internet l'organizzazione e la gestione delle sale riunioni virtuali.

**CSI Piemonte** – ente strumentale dell'amministrazione pubblica piemontese – e Feedback Italia collaborano attivamente per fornire a tutta la pubblica amministrazione del Piemonte il sistema easymeeting™, destinato a diventare lo standard di videocomunicazione regionale.



### Ambiente e Territorio

**Montagna Digitale** questa case history ci ha visti impegnati nella realizzazione di un innovativo convegno virtuale tra i rappresentanti di Regione Emilia Romagna, Enti Locali, e Comunità montane delle provincie di Piacenza, Parma, Reggio Emilia e Modena. L'evento, grazie all'utilizzo di easymeeting™, ha segnato a tutti gli effetti l'avvio del programma di potenziamento del sistema di e-government per tutta la montagna emiliana.

**Mediateca di Milano**, dicembre 2004: Il mondo tecnologico della videocomunicazione interattiva incontra le grandi tradizioni italiane, il vino, la terra, l'arte, lo sport. E' stata realizzata una sorta di "degustazione virtuale" che ha messo in contatto nomi eccellenti del business milanese con altre cinque città italiane, al fine di apprezzare le bontà gastronomiche della Comunità Montana "Langa delle Valli", per curiosare all'interno della sede faentina del Minardi F1 team, per passeggiare interattivamente sull'Arno e per colloquiare con i responsabili della Scuola Agraria di Monza sulle nuove frontiere comunicative.

**ARP Lazio**, ovvero l'Agenzia Regionale Parchi, utilizza easymeeting™ su connessione di tipo satellitare per formare gli operatori forestali e permettere loro la comunicazione tra sedi remote direttamente nel territorio dei Parchi Regionali laziali.

# Feedback



Muoviamo le idee,  
non le persone™

## contatti



### marketing

Lorella Balansino  
balansino@feedbackitalia.it

### commerciale

Enrico Pretta  
pretta@feedbackitalia.it

### comunicazione

Claudia Ambrosini  
ambrosini@feedbackitalia.it

**informazioni sull'azienda:**  
[www.feedbackitalia.it](http://www.feedbackitalia.it)

## Abbiamo fornito la nostra tecnologia a:



# Feedback



## FEEDBACKVOTE

Gestire in real time sistemi complessi di votazione

**FeedbackVOTE**, il sistema di radiovotazione realizzato interamente da Feedback Italia, è studiato per raccogliere in real time le preferenze e i voti espressi durante assemblee societarie, 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**. Nel caso di **opinion poll**, il campo d'applicazione è più vasto: convention aziendali, conferenze e più genericamente tutti gli eventi in cui possa rendersi necessaria un'alta interattività da parte della platea. **FeedbackVOTE** può essere utilizzato anche come supporto formativo per ottenere la partecipazione attiva da parte della classe e un controllo efficace da parte dell'insegnante.

Ciascun votante ha a disposizione un televoter e può esprimere la propria preferenza attraverso la tastiera; il sistema raccoglie via radio i dati, li elabora e li visualizza. **FeedbackVOTE** è in grado di gestire simultaneamente **fino a 16.000 televoter**.

Grazie alla sua velocità di elaborazione (fino a 700 voti al secondo), può completare un tipico ciclo di votazione e calcolarne i risultati entro una decina di secondi.

I tempi di installazione sono particolarmente ridotti e permettono una rapida operatività in qualunque ambiente.

Il display grafico LCD del televoter è in grado di mostrare messaggi inviati dal sistema radio a tutti o a un partecipante specifico (funzione di paging); durante le operazioni di voto il display si illumina garantendo la massima leggibilità da parte dei votanti.

Il circuito radio, realizzato con **tecnologia proprietaria**, opera nella banda dei 2.45 GHz ed è certificato come conforme agli standard europei ETS 300-440.

Il televoter è adattato all'esigenza del cliente sia nella veste grafica sia nel numero di tasti. Può inoltre trasmettere le preferenze in modo del tutto anonimo o essere personalizzato grazie alla memory card, che può contenere dati specifici.

Il sistema permette di utilizzare sistemi di votazione a scelta singola, multipla e con la possibilità di arrivare fino a 99 diverse opzioni di scelta.

La configurazione tipica del sistema prevede la videoproiezione su grande schermo delle slide grafiche contenenti i quesiti sui quali la platea è chiamata ad esprimersi.

Il relatore propone e commenta le domande e le possibili risposte indicate a schermo; i risultati elaborati in real time possono essere visualizzati in diverse forme (valori assoluti, percentuali, grafici od altro).

Ai fini di una verifica giuridica, tutto il traffico di informazioni trasmesse durante la sessione di voto può essere registrato e reso disponibile dopo l'evento in forma LOG file stampabile.