

EXECUTIVE SUMMARY	4		
PARTE PRIMA	7		
Il mercato delle reti di nuova generazione, gli investimenti ed i piani di sviluppo			
1. La situazione infrastrutturale delle reti di telecomunicazione in Europa	9		
1.1. Lo sviluppo della banda larga fissa	9		
1.2. Lo sviluppo della fibra ottica	14		
1.3. Lo sviluppo della banda larga mobile	16		
1.4. Lo sviluppo della banda ultra-larga mobile	17		
1.5. Una misura dello sviluppo dei mercati della banda larga e ultralarga in Europa: l'I-Com Broadband Index (IBI)	19		
2. L'utilizzo delle infrastrutture e dei servizi da parte dei consumatori e delle imprese	21		
2.1. L'utilizzo di internet da parte dei consumatori in Italia ed in Europa	21		
2.2. Lo sviluppo dell'e-commerce e dell'internet banking in Europa ed in Italia	24		
3. Situazione, policy e prospettive di mercato del mercato della banda larga in Italia	26		
3.1. Lo sviluppo della banda larga in Italia	26		
3.2. Il mercato italiano della banda larga	27		
3.3. Gli investimenti ed i piani di sviluppo degli operatori	27		
3.4. Il governo della rete ed il quadro regolamentare	30		
PARTE SECONDA	33		
Le reti di nuova generazione ed i servizi digitali per l'innovazione del settore privato in Italia			
1. Le politiche pubbliche a sostegno delle NGN e dei servizi digitali in Italia	35		
1.1. Il Decreto del Fare	35		
1.2. L'attuazione delle misure del Decreto Crescita 2.0	36		
1.3. La governance dell'Agenda Digitale	37		
1.4. Gli altri provvedimenti di rilievo	38		
1.5. Gli interventi nel settore assicurativo	39		
2. Reti e servizi digitali a servizio del settore privato: progetti opportunità e criticità	40		
2.1. e-banking	42		
2.1.1. L'andamento del settore bancario	42		
2.1.2. La struttura del mercato bancario italiano	43		
2.1.3. La spesa GDM del settore bancario. I principali progetti ICT nel 2012	43		
2.1.4. L'online banking ed il mobile banking	45		
2.1.5. Lo sviluppo del social banking	47		
2.1.6. L'apertura del settore bancario al cloud	49		
2.1.7. Gli strumenti di pagamento alternativi rispetto al contante. La diffusione del mobile wallet	50		
2.2. Le assicurazioni	51		
2.2.1. Il mercato assicurativo italiano nel 2012	51		
2.2.2. Le strategie poste in essere dalle compagnie. L'andamento della spesa GDM nel settore assicurativo ed i progetti ICT nel 2012	52		
2.2.3. Gli investimenti migliorativi della performance aziendale	52		
2.2.4. Gli investimenti rivolti al mercato	53		
2.2.5. Le polizze "black box"	53		
2.2.6. App mobile	54		
2.2.7. L'utilizzo del Cloud nel settore assicurativo	55		
2.3. Il settore dei trasporti	55		
2.3.1. L'andamento del settore trasporti e viaggi	55		
2.3.2. La spesa GDM nel settore trasporti e viaggi	57		
2.3.3. L'offerta di servizi Wi-fi a bordo dei mezzi di trasporto	58		
2.3.4. La diffusione dei biglietti elettronici e del Mobile Ticketing	59		
2.3.5. La diffusione di app per il monitoraggio dei mezzi di trasporto	60		
2.4. Il settore della grande distribuzione	61		
2.4.1. L'andamento del settore della distribuzione in Italia	61		
2.4.2. Le nuove tecnologie a disposizione del consumatore e dell'esercente. La spesa GDM nel settore della distribuzione	62		
2.4.3. Mobile payment	64		
PARTE TERZA	67		
Le best practice nella digitalizzazione dei servizi			
1. ALCATEL-LUCENT	69		
1.1. Scheda azienda	69		
1.2. Panorama sintetico di iniziative innovative rivolte alla digitalizzazione dei servizi nel settore bancario	69		
1.3. Le principali soluzioni tecnologiche	70		
2. ERICSSON	73		
2.1. Scheda azienda	73		
2.2. Panorama sintetico di iniziative innovative rivolte alla digitalizzazione dei servizi	73		
2.3. Le iniziative più significative all'estero e in Italia	73		
3. ING DIRECT	76		
3.1. Scheda azienda	76		
3.2. Le nuove sfide in Italia	76		
4. TELECOM ITALIA	78		
4.1. Scheda azienda	78		
4.2. Panorama sintetico di iniziative innovative rivolte alla digitalizzazione dei servizi	78		
4.3. Focus su un accordo innovativo per la digitalizzazione dei pagamenti	80		
5. VODAFONE	81		
5.1. Scheda azienda	81		
5.2. Principali iniziative innovative rivolte alla digitalizzazione dei servizi	81		
5.3. Focus sulle iniziative più significative	82		