

MONDI VIRTUALI CONSULENTI, CREATIVI E REFERENTI AZIENDALI DELLA REALTÀ DI LINDEN LAB

I manager di Second life



Si è spostata nel cyberspazio la frontiera delle nuove professioni. Un'area che si è fatta accidentata, dopo le miracolistiche promesse dell'inizio (*il Mondo* numero 44). Ma che ha intanto dato vita a nuovi mestieri. Second life (SL, come viene definita in sigla), il mondo virtuale dove si muovono con i propri alter ego quasi 10 milioni di iscritti, ha alle spalle una rete di professionisti che, 24 ore su 24, tengono in vita l'universo in pixel creato da Linden Lab nel 2003. Non per divertimento, ma per business. Perché le aziende nel metaverso, l'universo virtuale in 3D, hanno comunque aperto sedi e allacciato rapporti: Bnl ha selezionato It manager, il gruppo Gabetti ha 20 agenti immobiliari-avatar e Accenture il proprio Second life project manager. Mentre Ibm Italia ha ricostruito, sotto forma di Colosseo, il proprio laboratorio di ricerca software. Second life, insomma, sta già vivendo la

sua seconda vita. Come risposta al disincanto da parte di molte aziende, gli specialisti hanno messo a punto strategie più sofisticate. Perché, dicono, non basta aprire le proprie sedi, bisogna anche farle vivere e interagire con il mondo reale. In funzione di queste esigenze, sono nate società specializzate. Su iniziativa di giovani imprenditori che, scommettendo sulla comunicazione digitale, affiancano le aziende che vogliono essere presenti su Second life o su altri mondi virtuali (ne esistono 50 e altri ne stanno nascendo).

DAL POLITECNICO ALLA 3D

Quali competenze mettono in campo? «Alcuni percorsi di studio, quali le lauree del Politecnico in disegno e progetto grafico industriale, sono una buona base di partenza», afferma Massimo Giordani, che insegna integrazione dei media al Politecnico di Torino. «Ma l'esperienza sul campo è poi necessaria per acquisire abilità

e specializzarsi». Giordani, che è titolare di Time & Mind, società di comunicazione digitale nella quale lavorano molti dei suoi ex studenti, ha stretto una partnership con un altro docente del Politecnico, Davide Borra (tecniche della rappresentazione), titolare di No Real, che si occupa di costruzione in 3D. Obiettivo: la creazione dell'isola Italian life, aperta alla promozione del made in Italy. Ora il team di No real conta su giovani tra 25 e 30 anni con laurea in disegno industriale che si stanno occupando, tramite il proprio avatar, della costruzione dell'isola. Mentre alla strategia di comunicazione sta pensando il gruppo di Time & Mind, che vanta lauree di tipo umanistico. Comune a tutti gli avatar, lo stage in azienda e l'aver frequentato il master in tecnologia e comunicazione multimediale dell'università di Torino. Ma i professionisti dei mondi virtuali non vengono solo dall'università. Le possibili specializzazioni sono così numerose che



UNIVERSITÀ E GIORNALI

CHE COSA SI LEGGE E SI STUDIA SULL'ALTRO PIANETA

molte società reclutano i collaboratori proprio su SL: chi disegna solo volti o vestiti, chi progetta scenografiche sedi aziendali, chi le riempie di avatar creando eventi per promuovere il brand. Tra gli avatar ha per esempio trovato i collaboratori giusti **Mattia Crespi**, 34 anni, a capo di Isn Virtual World, società milanese nata a giugno. È partner ufficiale dell'americana Linden Lab e primo global provider italiano di Second life. Crespi, studi in Inghilterra e passione per le nuove tecnologie, ha maturato competenze sulla comunicazione e il marketing virtuale, prima di diventare imprenditore e portare su SL i marchi di Alice e Tim. Ora la sua squadra, che lavora dall'Australia e dall'India, conta esperti di scripting (linguaggi di programmazione), building (costruzione grafica), machinima (film di animazione). Ma a seconda del progetto, la squadra si può ampliare. Perché «i mondi virtuali richiedono competenze tecniche specifiche», spiega Crespi, «insieme a capacità di relazione e strategie di marketing».

Anche **Max Ramaciotti** ha incanalato su SL la passione per le nuove tecnologie. Ora coordina Second key, nata a febbraio dal gruppo Kallideas, che crea soluzioni nei dialoghi uomo-macchina per sviluppare progetti su SL. A 36 anni, laurea in Bocconi con tesi su Internet e marketing, Ramaciotti ha seguito lo sbarco del mensile *Style* (gruppo Rcs Mediagroup, che edita *il Mondo*) in Second life e afferma che i mondi virtuali «rendono possibile l'avvicinamento dell'azienda ai suoi clienti secondo nuove logiche di interazione, sono acceleratori di processi. E come tali bisogna saperli gestire». Ramaciotti sta lavorando alla costruzione del «mentor», l'assistente che aiuta le aziende a comprendere le logiche comportamentali del mondo a tre dimensioni.

Sul formatore virtuale punta anche Fran-

Sono più di 60 le università americane che hanno aperto una sede su Second life (la prima, nel 2006, è stata quella del Texas). Molte hanno avviato corsi di specializzazione, come quello in diritti digitali dell'Harvard low school. Fra le italiane, ha un suo spazio la statale di Milano, con la cattedra in informatica giuridica avanzata di **Giovanni Ziccardi**. L'Indire (Istituto nazionale sviluppo autonomia scolastica) dedica il suo alla ricerca di soluzioni educative

da applicare alla scuola italiana: **Andrea Benassi**, ricercatore e responsabile del progetto, ha creato Second learning, giardino virtuale dove vengono tenute lezioni per chi vuole incominciare a lavorare con SL e dove, in una settimana, sono passati 350 avatar. «A questi corsi gratuiti di alfabetizzazione», spiega Benassi, «possono seguire corsi specifici di approfondimento, come quello sull'architettura virtuale». Per chi è invece alle primissime armi e non sa

ancora muoversi, ci sono le orientation island italiane, punti di ingresso dove è possibile trovare tutor in grado di insegnare a compiere i primi passi nel metaverso. E non mancano, una volta dentro, i mezzi per tenersi informati sull'evoluzione e gli ultimi avvenimenti. Il gruppo Maggioli ha appena lanciato due testate: una dedicata agli avatar e una che esce nel mondo reale, ma è scritta da giornalisti reclutati su Second life.

NEW MEDIA

- 1) **Luigi Maccalini**, responsabile new media in Bnl
- 2) **Matteo Penzo**, capo progetto SL di Gabetti
- 3) **Elisabetta Vernier**, project manager per SL di Accenture



I MONDI DIGITALI RENDONO POSSIBILE L'AVVICINAMENTO DELL'AZIENDA AI SUOI CLIENTI SECONDO NUOVE LOGICHE

Fra clienti E IMPRESE

DI INTERAZIONE. SONO DEGLI ACCELERATORI DI PROCESSI E COME TALI BISOGNA SAPERLI GESTIRE

co Ricchiuti, 42 anni, sette nel marketing discografico e poi nella comunicazione digitale con Agency.com, nata nel 2006 e oggi partecipata dal gruppo Twba. Dopo aver gestito il varo su SL di una nave di Costa Crociere, identica a quella reale, sta sviluppando un modello di training diretto agli agenti di viaggio del gruppo genovese che, insieme a un «tutor di Second life», possano salpare nel cyberspazio.

PROJECT MANAGER PER SL

Ma anche all'interno delle aziende emergono gli esperti dei mondi virtuali, figure a metà tra marketing, comunicazione e new media. Tanto che Accenture, da maggio, ha creato un consulente ad hoc, il suo Second life project manager: **Elisabetta Vernier**, ingegnere, 35 anni, da sette nella società di consulenza, da sempre appassionata di web. Alle sue dipendenze lavorerà un SL builder (in fase di selezione), professionista della costruzione virtuale, che abiterà in Second life con l'obiettivo, spiega Vernier, «di guidare le scelte delle aziende che, sempre più numerose, vogliono entrarci». Oltre ad affiancare le aziende, Vernier si sta occupando di costruire per Accenture l'isola careers, dove in futuro si farà recruiting. Sul recruiting in versione digitale ha già puntato Bnl: per la banca del gruppo Bnp Paribas, **Luigi Maccalini**, laurea in psicologia, master in marketing e comunicazione e responsabile da 18 mesi del settore new media dell'istituto, ha avviato una selezione nel secondo pianeta alla ricerca di una decina di It project manager. Il colloquio di lavoro è stato gestito dall'avatar della responsabile risorse umane, la selezione è tuttora in corso e l'esperienza si ripeterà presto. Al confine tra reale e virtuale si colloca anche **Matteo Penzo**, responsabile delle infrastrutture tecnologiche e mente di questo progetto per Gabetti, che su Second life è presente con una struttura cui fanno capo 12 agenti-avatar, reclutati on line, che si occupano della compravendita di immobili e terreni. «Alle proposte virtuali», spiega Penzo, «stiamo accostando quelle reali: i nostri agenti immobiliari, oltre alle compravendite di case e terreni in 3D, possono presentare e vendere le nuove case che stiamo costruendo in Sardegna».



Mattia Crespi, di Isn Virtual world, e, a sinistra, Franco Ricchiuti, di Agency.com

SONO ORMAI 50 I MONDI VIRTUALI E LE AZIENDE SI STANNO

Altre vite

ATTREZZANDO PER SVILUPPARE PROGETTI OLTRE SECOND LIFE

Chi si occupa di Second life lavora sotto la regia di un esperto in strategie di business e in strategie di comunicazione. Ma ecco la definizione dei principali nuovi profili professionali:

SIM DESIGNER

architetti virtuali (pianificazione del territorio e progettazione architettonica)

BUILDER

modellatori 3D

SCRIPTING LANGUAGE PROGRAMMER

programmatore (nel caso di SL il linguaggio da utilizzare è il Linden scripting language)

LANDSCAPING PROJECT MANAGER

gestore del territorio virtuale

DIGITAL PR OFFICER/CONSULTANT

esperti in pubbliche relazioni virtuali

EVENT COORDINATOR

animatori di eventi (di solito sono gli stessi esperti in pr)



Education, comunicazione interna, ricerca sono invece i campi d'azione di Ibm Italia che ha affidato al Tivoli lab il proprio laboratorio di sviluppo software (550 addetti), la costruzione della propria isola su Second life (Ibm ne conta 24 a livello globale). «Abbiamo creato una community con circa cento membri attivi», spiega il direttore di Tivoli lab, **Giovanni Lanfranchi**. «Organizziamo corsi di formazione interna e mettiamo a disposizione avatar esperti nella compilazione di un curriculum da inserire nella intranet aziendale». Ora il progetto è quello di sviluppare nuove forme di collaborazione e social networking, che

vada oltre la piattaforma Second life. In effetti molti esperti si stanno preparando ad affrontare la nascita di nuovi mondi virtuali e di nuove modalità di interazione. Anche **Bruno Cerboni**, titolare di Virtual italian parks, nata nel luglio 2006 e una delle prime società italiane a gestire lo sbarco delle aziende nel mondo Linden, sta ora creando una nuova piattaforma, alternativa a Second life. Ma, essendo ormai 50 i mondi virtuali, si prevede anche la nascita di un passaporto per avatar, che permetta il passaggio da un mondo all'altro. Cosa che farà piacere all'agente di viaggio della realtà digitale. *Elena Basilisco*