

Deloitte.



From now on

Technology & Digital.

Sfide e opportunità, da oggi in poi.



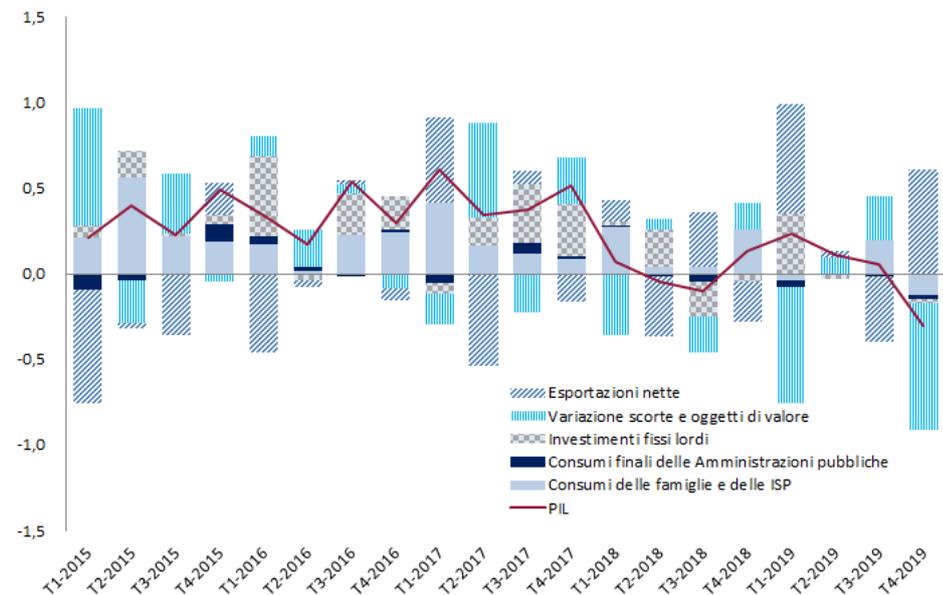
**MAKING AN
IMPACT THAT
MATTERS**
since 1845

L'11 Marzo 2020 l'Organizzazione mondiale della sanità ha dichiarato il coronavirus una pandemia¹. Essa sta avendo un impatto diretto sulla società con costi umani notevoli e, inevitabilmente, sta provocando forti ripercussioni sull'economia globale. Il contagio riduce l'offerta di manodopera; le quarantene, il lockdown ed il distanziamento sociale hanno imposto un rallentamento – se non l'arresto - delle attività produttive; le catene di fornitura e di approvvigionamento sono state interrotte, la domanda interna ed estera si è ridotta e si è registrata una netta riduzione della produttività a livello aziendale. Secondo il Fondo Monetario Internazionale², la crisi indotta da COVID-19 potrebbe determinare la peggiore recessione globale dai tempi della Grande Depressione del 1929 con un impatto sul PIL mondiale di -3,8% nel 2020 – con una revisione al ribasso di oltre 6 punti percentuali.

L'Italia è stato il primo paese colpito dalla pandemia dopo la Cina. Le restrizioni e i necessari provvedimenti cautelativi, posti in essere dal Governo Italiano a partire dal 22 febbraio, hanno inevitabilmente generato dei costi economici assai rilevanti, soprattutto considerando che la crisi COVID-19 si è inserita in un contesto economico di stagnazione (Figura 1), accelerandone il peggioramento con una velocità e un'intensità mai registrata prima nella storia della Repubblica Italiana. Il PIL 2020 è stimato ridursi complessivamente del 9,1%³. I dati dell'Ufficio Parlamentare di Bilancio confermano questa dinamica e forse dipingono uno scenario ancora più critico: infatti nel primo semestre 2020, l'economia italiana è prevista in contrazione di circa 15 punti percentuali, di cui 5 registrati solo nel primo trimestre 2020 e completamente riconducibili al crollo delle attività nel mese di marzo⁴.

Le aziende italiane risultano essere particolarmente esposte a questa crisi tanto nel breve quanto nel medio-lungo periodo, poiché ad oggi vi è ancora molta incertezza circa il reale impatto della pandemia sulle performance delle imprese.

Figura 1 | Variazione del PIL sul trimestre e contributi delle componenti
(variazioni percentuali e contributi in punti percentuali)



Fonte: Istat

In tale contesto, l'Italia sta pagando anche un sostanziale ritardo nella digitalizzazione delle imprese rispetto alla media europea. Le realtà aziendali che negli ultimi anni hanno investito di più sulla digitalizzazione interna e dei propri servizi stanno oggi reagendo in modo molto più efficace, limitando gli effetti negativi delle norme sul social distancing.

Nel contesto odierno, in cui le soluzioni digitali sono sempre più parte integrante delle attività e dei processi aziendali, la resilienza di un'organizzazione dipende in primis dalle sue tecnologie e dai suoi sistemi IT. Gli IT leader dovranno non solo garantire che i sistemi IT core siano perfettamente funzionanti, così da non impattare l'operatività aziendale, ma anche identificare e supportare tutte le aree aziendali – ad esempio, risorse umane e supply-chain – che sono maggiormente impattate dai cambiamenti indotti da COVID-19.

L'avanzamento continuo delle nuove tecnologie e le straordinarie opportunità ad esse connesse possono giocare un

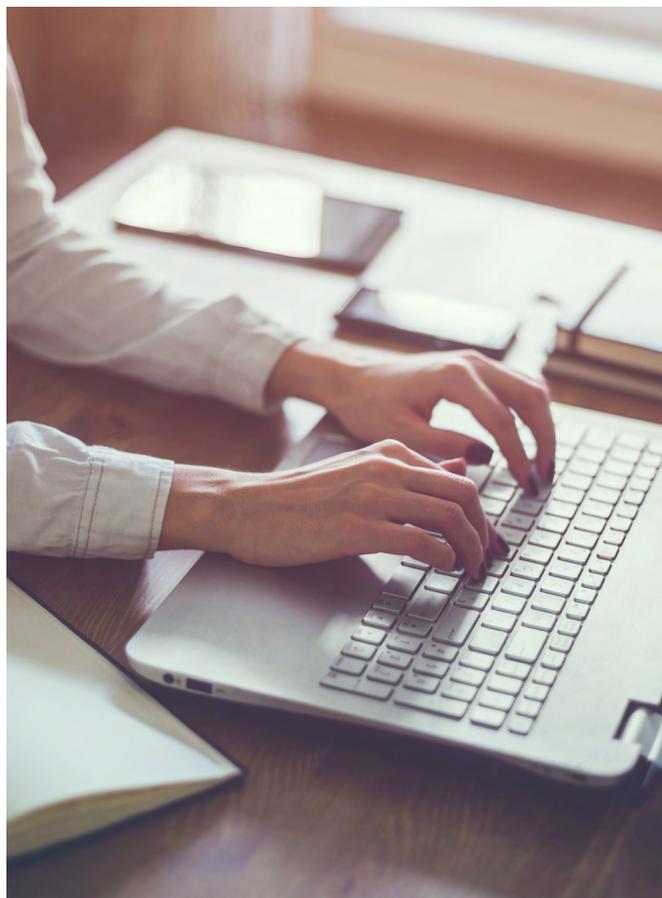
ruolo strategico in questo momento storico, e i CIO hanno l'opportunità di giocare un ruolo di primissimo piano nel guidare la propria azienda realizzando un rinnovamento digitale in linea con le esigenze di un mercato che dopo Covid-19 non sarà mai più lo stesso.

Servendosi di tutta la propria esperienza e know-how e aiutando la leadership a ridisegnare e migliorare i processi che governano il business utilizzando le nuove soluzioni tecnologiche disponibili e rafforzando le infrastrutture esistenti, il CIO sarà sempre più una figura chiave nella trasformazione dell'azienda resiliente. In particolare, Deloitte ritiene che, per rispondere alla sfida che la pandemia COVID-19 ha lanciato alle aziende, i leader tecnologici debbano sviluppare ed attuare strategie seguendo tre dimensioni principali: pianificazione, persone e processi. Ognuna di esse è essenziale per mantenere le persone al sicuro, mantenere alta la loro produttività e creare un'organizzazione resiliente.

Pianificazione

Sviluppare una strategia di risposta efficace

Nello sviluppare una strategia per la ripartenza, i CIO si trovano spesso a dover reagire in modo rapido a sfide tattiche, operative e logistiche che si presentano in periodi di crisi. Devono perciò essere in grado di gestire queste urgenze e adattarsi a situazioni contingenti, senza però mai perdere il proprio focus principale, cioè garantire la resilienza dell'organizzazione.



Persone

Salvaguardare salute, benessere e produttività con l'aiuto della tecnologia

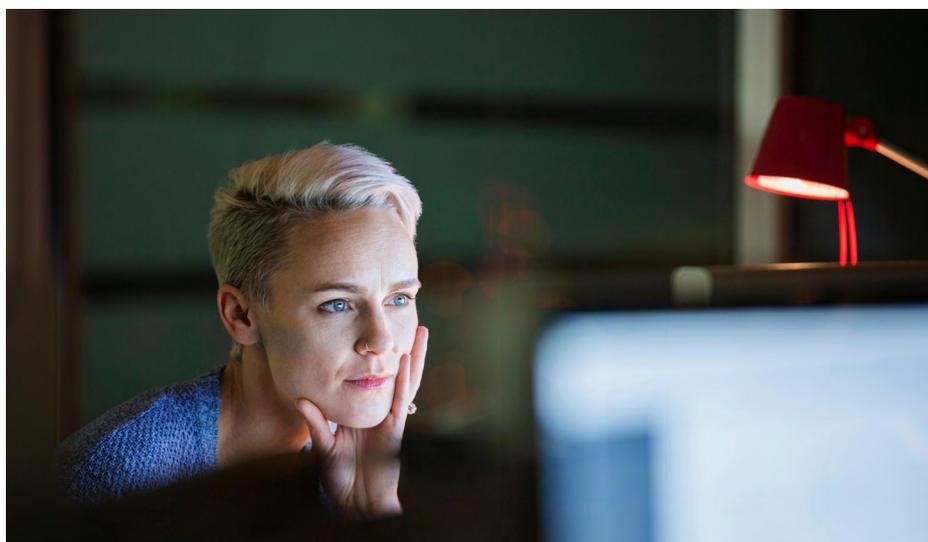
Tutelare la salute e la sicurezza delle persone deve essere la massima priorità delle aziende, onde evitare complicazioni future. Oltre a informare il personale e i principali stakeholder riguardo le caratteristiche dell'emergenza ed il suo potenziale impatto, le organizzazioni sono chiamate a interagire con i propri dipendenti attraverso i più opportuni canali di comunicazione (tradizionali ed innovativi) e garantire loro la massima sicurezza possibile.

Processi

Preservare la continuità delle operazioni aziendali

Dopo aver sviluppato una strategia di risposta alla crisi e assicurato la sicurezza e la salute dei propri dipendenti, la leadership aziendale deve impegnarsi a preservare la continuità del business. Prendere decisioni importanti badando più alla rapidità d'esecuzione che alla formalità, senza mai perdere di vista la visione aziendale di lungo periodo, è una caratteristica imprescindibile per un CIO che voglia supportare la propria azienda in un momento di crisi e prepararla ad affrontare con successo la nuova normalità che la attende.

Di seguito alcuni spunti da considerare nella definizione di un piano strategico da attuare in contesti di emergenza.



1. Monitorare la business continuity (BC) e il disaster recovery (DR)

I piani di business continuity (BC) aiutano a garantire che persone e luoghi siano sicuri e operativi, mentre i piani di disaster recovery (DR) si concentrano sulla salvaguardia dei dati e delle applicazioni. Valutare i rischi ed il loro potenziale impatto sulle operations, sviluppare delle strategie di mitigazione con cui affrontare tali rischi ed avere delle chiare procedure di escalation sono elementi imprescindibili di un piano di BC e sono generalmente gestite dal management in collaborazione con i responsabili delle varie funzioni aziendali.

I CIO sono chiamati a sviluppare e presidiare soprattutto le strategie di DR, finalizzate al ripristino dell'operatività dell'ambiente tecnologico, e a garantire il loro continuo aggiornamento e test. Questa attività è di cruciale importanza e non deve essere sottovalutata.

2. Istituire un apposito ufficio per la gestione delle crisi con il supporto dell'IT

È fondamentale istituire un team di persone dedicato alla gestione di eventi riconducibili alla teoria del "cigno nero". Secondo uno studio Deloitte⁵, poco meno di un'azienda su 2 ha un gruppo di lavoro interno dedicato temporaneamente al monitoraggio e alla gestione a livello locale degli sviluppi della pandemia e del suo impatto sulla continuità aziendale. Poco meno del 50% del campione indagato specifica che tale unità operativa si raduna almeno una volta a settimana e un quarto (26%) delle aziende intervistate ha dichiarato che tale team è composto dal management, mentre la restante parte ha risposto che tale team includa rappresentanti di varie funzioni o specialisti di settore. Nell'ambito di un team dedicato all'emergenza, il ruolo dell'IT non è solo

quello di gestire i rischi diretti ma anche supportare le altre aree funzionali dell'azienda in risposta a questi.

3. Sviluppare un piano di comunicazione efficace

Ancor più in questo contesto, le aziende devono comunicare in modo rapido ed efficiente, le buone tanto quanto le cattive notizie, presumendo che talvolta la forza lavoro non possa disporre dei loro computer portatili e dei canali di comunicazione da loro solitamente utilizzati. È fondamentale ricomprendere nei piani di comunicazione infrastrutture tecnologiche e software, quali abilitatori di una nuova forma di comunicazione non necessariamente rivolta solo all'interno dell'organizzazione e canalizzata attraverso i tradizionali canali di comunicazione.

4. Implementare le politiche per il lavoro a distanza, comprese le linee guida per i viaggi

In una fase di emergenza, lo sviluppo del remote working è essenziale così come la rivisitazione di linee guida appropriate per i viaggi di lavoro necessari. Il fine ultimo è di responsabilizzare i dipendenti ed i collaboratori, rendendoli consapevoli degli obiettivi da raggiungere, definendo modalità e tempistiche per svolgere le attività. Questo, in particolare, è molto importante per il team IT che si deve relazionare con gli altri dipendenti.

5. Riorganizzare connettività, sicurezza e infrastrutture al fine di supportare i nuovi flussi di traffico e il loro utilizzo

Il remote working ha un notevole impatto sull'organizzazione del lavoro e richiede infrastrutture IT adeguate. È fondamentale che un'azienda abbia la capacità tecnologica di gestire la nuova realtà in termini di disponibilità di una maggiore larghezza di banda, di un'opportuna infrastruttura VPN (estendibili anche a terzi soggetti esterni che offrono servizi critici), di DevOps e di

meccanismi di autenticazione e controllo degli accessi, nonché degli strumenti di sicurezza. Laddove l'azienda disponga di tali strumenti, è opportuno verificare che l'infrastruttura sia in grado di supportare i picchi di traffico. Questa dinamica trova conferma anche dall'analisi condotta dalla Associazione Nazionale dei Direttori del Personale⁶, secondo cui il 22% del campione indagato ritiene necessario incrementare gli investimenti nei sistemi IT a supporto delle nuove forme di organizzazione del lavoro.

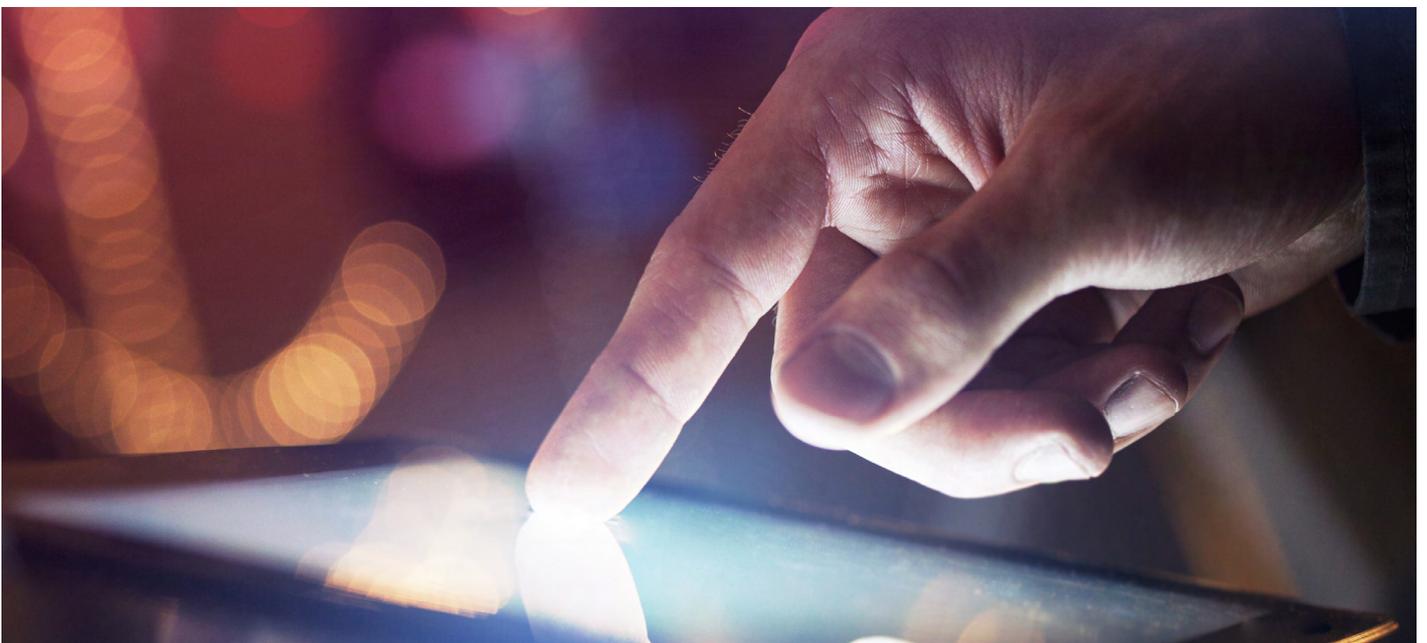
6. Definizione e incorporazione dei requisiti di sicurezza, conformità e privacy nei propri piani

In una situazione di emergenza è necessario rinforzare l'attenzione alla sicurezza informatica e alla privacy. Nel periodo 15 Febbraio – 15 Marzo⁷ le aziende con una maggiore propensione allo smartworking hanno visto quasi triplicare il numero di tentativi di "phishing" (rispetto la media mensile 2019). In parallelo, è stato riscontrato a partire da gennaio 2020 un aumento di oltre il 150% negli accessi anomali a sistemi aziendali, riconducibili al furto di credenziali private. Gli attacchi

condotti sono risultati essere più avanzati e sofisticati rispetto al passato: infatti, solo il 21% degli attacchi prevedeva l'uso di link malevoli incorporati nel messaggio di posta elettronica e quasi il 50% erano fondati su weaponized document o link. Al fine di evitare incidenti e violazioni della privacy e/o perdita di proprietà intellettuale è auspicabile un presidio costante di tali aspetti. È necessario assicurarsi che le connessioni da remoto avvengano tramite una VPN, garantendo un adeguato controllo degli accessi per le applicazioni critiche e procedure di autenticazione sicure.

7. Procedure di prioritizzazione dell'help desk e piani di emergenza

L'help desk deve essere preparato per gestire un volume maggiore di richieste, seguendo un processo strutturato di definizione delle priorità, escalation e routing. Avere automazione a livello dei chatbot e di routing permette di semplificare le richieste e stabilire un centro di comando per i lavoratori in remoto, influenzando notevolmente sull'efficacia della risposta.



Quali sono le principali problematiche che metteranno alla prova le digital capabilities delle aziende

Remote workforce

- Le politiche di social distancing resteranno attive per diversi mesi. Nelle aziende, gran parte del personale addetto ad attività non manuali continuerà molto probabilmente a lavorare da remoto per tutto il 2020.
- Nella fase post-crisi, la smart working remoto parte della «nuova normalità» e rimarrà utilizzato con percentuali molto più elevate rispetto a prima.

Digitalizzazione completa delle operation

- Tutti i processi aziendali e interni che richiedono presenza fisica o attività “cartacee” sono interrotti o limitati. Questo richiede alle aziende di digitalizzare rapidamente i servizi e i processi critici, per mantenere il funzionamento delle attività operative.
- I servizi rivolti al Cliente, dove possibile, devono essere predisposti per essere fruiti tramite i canali digitali, in quanto quelle tradizionali subiranno forti impatti per un periodo prolungato.

Evoluzione del Business Model

- Sotto la pressione data da diversi fattori (contrazione del mercato, problemi della supply chain, politiche nazionali, interruzione di interi servizi), molte aziende rivedranno o cambieranno il loro modello di business per sopravvivere.
- Se le politiche di distanziamento sociale potranno influenzare il comportamento dei clienti potrebbe essere soggetto a cambiamenti che diventeranno normali anche dopo la crisi (ovvero l'accelerazione della digitalizzazione).

Digital Capabilities | Principali criticità da gestire nelle fasi della crisi

Criticità principali	REACT	RECOVER	THRIVE
 Remote Workforce	<ul style="list-style-type: none"> • Una grande parte dei dipendenti è costretta a lavorare da remoto • Le aziende devono fornire soluzioni EUC per far funzionare le imprese, almeno per quanto riguarda le risorse critiche 	<ul style="list-style-type: none"> • L'accesso agli uffici potrebbe essere limitato (a causa delle politiche di allontanamento sociale) • Tutti i dipendenti devono utilizzare modalità di smart working 	<ul style="list-style-type: none"> • I dipendenti possono lavorare dall'ufficio, ma lo smart working è ora considerato "normale"
 Digitalizzazione Completa delle Operation	<ul style="list-style-type: none"> • Alternativa digitale è necessaria per i processi critici ancora cartacei e che richiedono persone fisiche in loco • Le soluzioni di emergenza devono essere adottate per rispondere ai requisiti di conformità e mantenere le attività operative 	<ul style="list-style-type: none"> • A causa delle limitazioni ai movimenti fisici, tutti i processi basati sulla presenza fisica devono essere digitalizzati per far funzionare il business • Le aziende devono adottare soluzioni intelligenti (analisi avanzata, AI ...) per ottimizzare le operazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Le aziende sono profondamente digitalizzate • Se è possibile una soluzione digitale per fornire servizi, le aziende devono implementarla per sopravvivere in un mercato altamente digitalizzato
 Evoluzione Del Business Model	<ul style="list-style-type: none"> • Alcune società sono costrette o decidono di adattare il proprio modello di business o produzione per rispondere alla crisi di Covid19 	<ul style="list-style-type: none"> • Molte industrie sono profondamente influenzate dalla riduzione totale o parziale dei flussi di entrate tradizionali • Laddove possibile, le aziende devono implementare la versione digitale dei propri servizi (ad es. Settore dei giochi) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sfruttando l'alta digitalizzazione del contesto interno ed esterno, le aziende possono lanciare nuovi tipi di servizi o avviare un modello di business completamente nuovo (ad es. L'università digitale)

In che modo Deloitte può supportare i suoi clienti

Servizi e Soluzioni

Per supportare i propri Clienti in questa fase di forte cambiamento, Deloitte ha articolato la sua offerta su due piani:

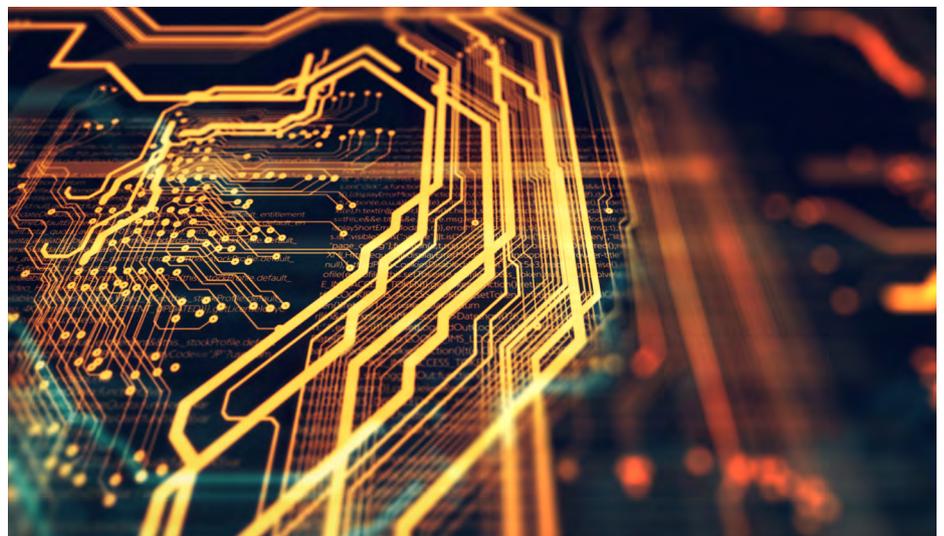
- **Supporto strategico al CIO**, per identificare e pianificare gli interventi tecnologici chiave per rispondere allo specifico contesto operativo del Cliente.
- **Soluzioni tecnologiche mirate**, e rapidamente implementabili, per rendere disponibili le capability digitali necessarie per reagire alla crisi e gestirla.

Supporto Strategico al CIO

L'approccio adottato si sviluppa su due fasi

1. Digital Maturity Scan

- Valutazione rapida per identificare quali sono le principali digital capability necessarie per supportare la reazione delle imprese alla crisi del COVID-19 attraverso analisi di servizi, struttura organizzativa, persone, tecnologia, sedi, fornitori, investimenti, etc.
- Analisi delle soluzioni e dell'architettura attuali per valutare se e come sia possibile adattarle rapidamente per colmare il digital divide.
- Supporto per la revisione di piani e soluzioni di Disaster Recovery e Business Continuity in atto.



2. Plan Tech for the Future

- Supportare il CTO / CIO nell'adeguamento del piano tecnologico e dell'allocazione del budget IT per allinearli alle nuove priorità aziendali.
- Definire la strategia ottimale per implementare rapidamente le nuove digital capability, selezionare la tecnologia di utilizzo e definire la strategia di implementazione.
- Supportare il dipartimento tecnico nella definizione del budget per le nuove iniziative.

- Definire la roadmap di implementazione complessiva, integrando nuove iniziative definite con progetti in corso già in atto

È opportuno sottolineare che asset e servizi approvvigionati per far fronte all'emergenza saranno con ogni probabilità destinati a rimanere in uso per un periodo di tempo che si prolungherà oltre la fine della fase di ripresa, in alcuni a seguito del cambiamento del contesto di business. Ne consegue la necessità di una pianificazione che integri le necessità immediate con i requisiti di un modello di business sostenibile nel medio e lungo termine.

Soluzioni Tecnologiche

A partire dall'inizio della crisi, Deloitte sta supportando molte aziende nell'adottare e implementare soluzioni tecnologiche sia per gestire la complessa fase del "back to work", che dovrà rispettare tutte le normative previste per garantire la limitazione del contagio, sia per accelerare la ripresa supportando la digitalizzazione delle business operations.

Soluzioni per il "back to work"

Per rispondere all'esigenza delle aziende di gestire in modo sicuro il rientro dei dipendenti, soprattutto negli impianti di produzione dove l'operatività non può essere sostituita dallo smart working, Deloitte ha integrato un insieme di strumenti proprietari e di mercato per coprire in modo strutturato le funzionalità critiche necessarie. La soluzione, denominata "RestartNow", consente di gestire in modo centralizzato le attività di controllo e monitoraggio dello stato di salute dei dipendenti e del rispetto delle normative di social distancing, garantendo la massima protezione e riservatezza dei dati raccolti.

La piattaforma "RestartNow" è stata disegnata per garantire il rispetto dei seguenti requisiti:



DATA SECURITY & COMPLIANCE

Massimi livelli di sicurezza dati, validati da esperti di Cyber Security Deloitte



TRACEABILITY & TRANSPARENCY

Completa tracciatura e trasparenza dello stato di salute dei dipendenti (ad esempio per fornire evidenze in caso di contagi in azienda)



TESTING CAPABILITIES FOR COVID-19

Gestione proattiva del tracciamento dello stato di salute per garantire che solo i dipendenti in salute accedano agli spazi aziendali



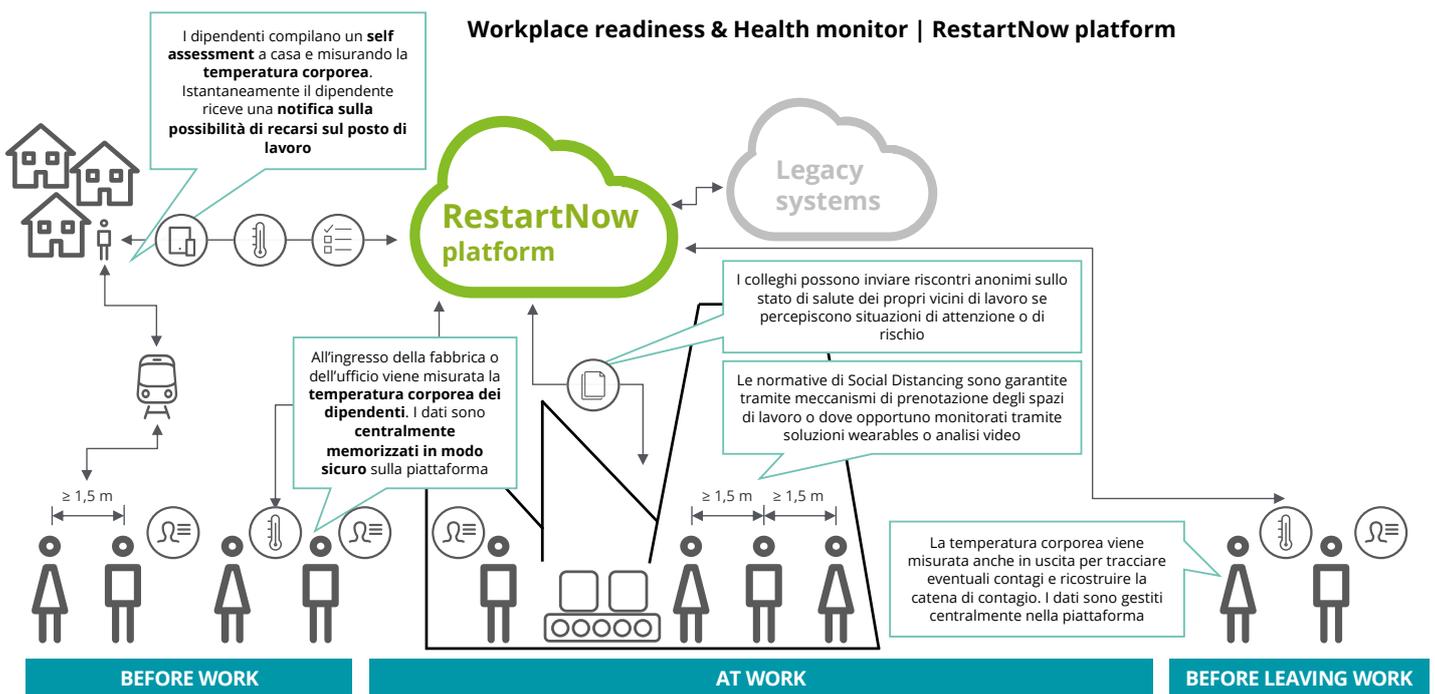
PRODUCTION & SHIFT PLANNING

Supporto alla pianificazione dei turni e della produzione ottimizzata in funzione dello stato di salute dei dipendenti



NOTIFICATIONS

Gestione centralizzata delle comunicazioni e delle notifiche ai dipendenti



Awareness measures (i.e. posters)

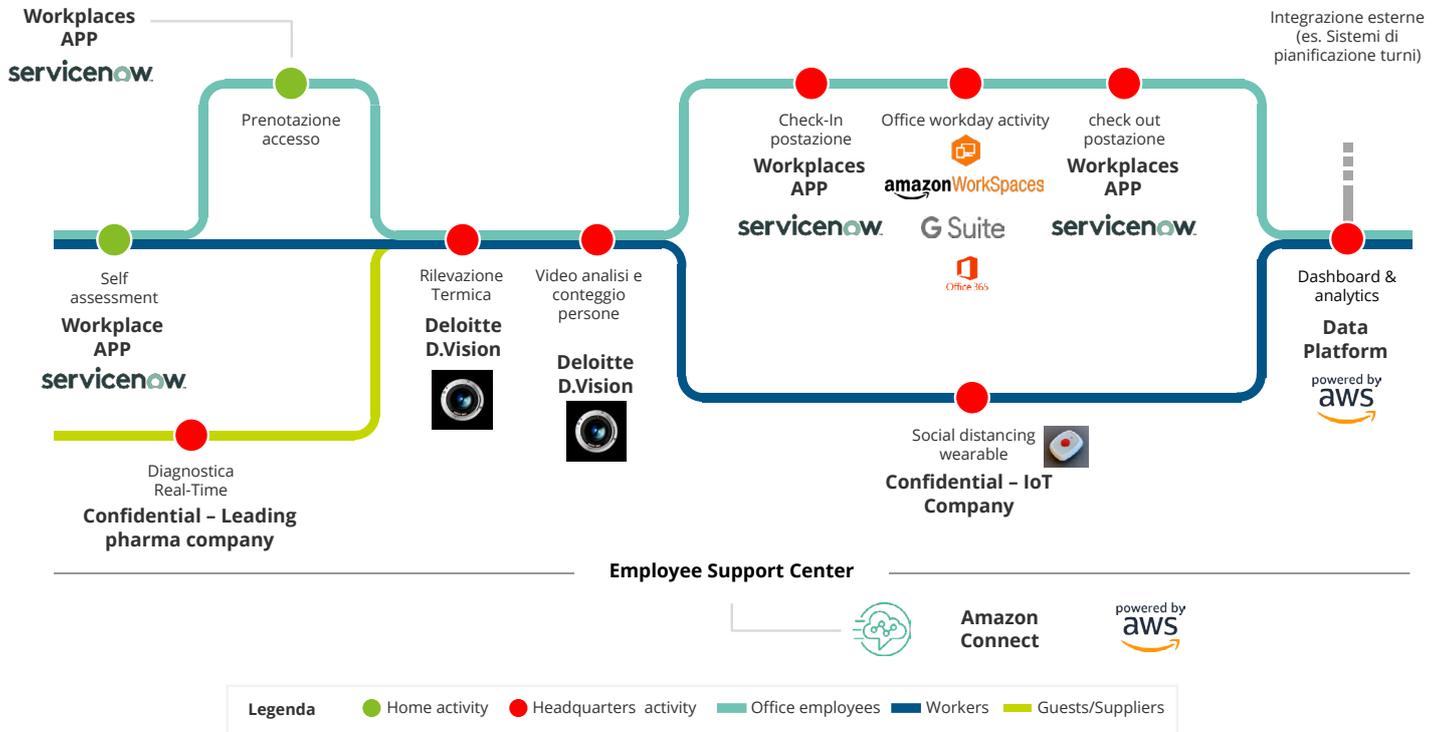
Body temperature checks

Self assessment

Nudging/Notifications

Neighboring colleagues alerts based on the group of close colleagues defined by the employee

The complete end to end solution of RestartNow platform



La soluzione è realizzata tramite l'integrazione di vari moduli basati su software realizzati da Deloitte (tra cui la soluzione D.Vision che è in grado di effettuare analisi di immagini, anche su spettro infrarosso) e su software distribuiti da alcune delle società partner di Deloitte, in particolare le soluzioni ServiceNow e AWS per la gestione degli accessi, l'analisi dei dati e l'integrazione.

I moduli della soluzione possono essere implementati anche singolarmente o con funzionalità limitate, in funzione dello specifico contesto e vincoli di riferimento.

Soluzioni per la accelerare la ripresa

Parallelamente agli interventi di urgenza dettati dalla crisi in corso, le aziende devono necessariamente fare leva sulla tecnologia per sostenere i ricavi e rilanciare la crescita nel mutato contesto competitivo.

A tal riguardo Deloitte propone tre filoni di intervento strategici.

1 SFRUTTARE LE POTENZIALITÀ E LA FLESSIBILITÀ DEL CLOUD

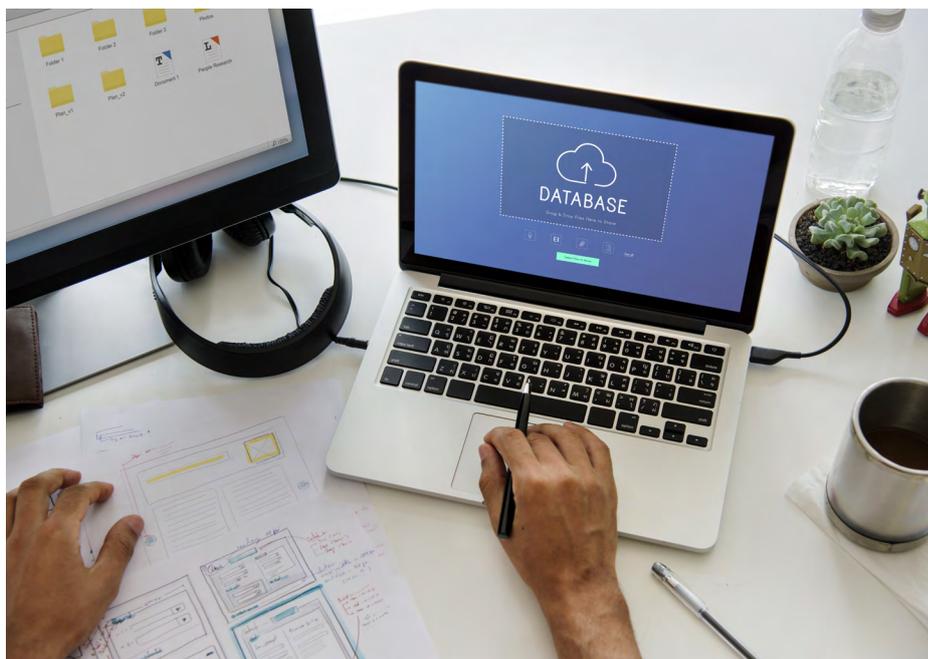
Nello scenario attuale, alcune caratteristiche chiave del Cloud hanno un estremo valore di business: drastica riduzione del time to market, scalabilità delle architetture in funzione dell'effettivo utilizzo e accesso a modelli "pay per use" in grado di abbattere il rischio di investimento in una situazione caratterizzata da altissima incertezza.

In termini di velocità di implementazione, le soluzioni cloud forniscono livelli di performance ineguagliati dai corrispettivi on-premise, permettendo di sfruttare infrastrutture di computazione e networking aggiornate allo stato dell'arte, attivabili con procedure automatiche in poche ore di lavoro.

Da un punto di vista economico, la possibilità di adottare un modello di costo di tipo pay-per-use diminuisce la necessità di prevedere pagamenti anticipati e impegni contrattuali a lungo termine, consentendo di evitare potenziali costi irrecuperabili e di ridurre, conseguentemente, gli effetti negativi derivanti da mancato successo delle iniziative di business supportate o variazioni sensibili dei volumi di traffico previsti.

Nel lungo periodo, la possibilità di scalare agilmente le risorse computazionali permette non solo di adeguare le infrastrutture esistenti a mutati volumi di operazioni, ma anche di ridurre ulteriormente il time to market di nuovi servizi, costituendo quindi un fattore di accelerazione per il business.

Si osserva inoltre che l'offerta di servizi associati include una vasta gamma di soluzioni pronte all'uso facilmente adattabili alle proprie esigenze, come per esempio la disponibilità di soluzioni di Contact Center remotizzato, supporto assistito da soluzioni di Artificial Intelligence, soluzioni di e-commerce, che possano trovare



utile applicazione già durante la fase di emergenza COVID-19.

Non da ultimo, l'accesso a strumenti di analisi avanzata dei dati, sostenuti da sistemi Big Data, può costituire un valido supporto per i processi decisionali in momenti di elevata incertezza ambientale, migliorando l'accuratezza delle previsioni, ad esempio in termini di trend di mercato, a beneficio di strategie di investimento, gestione delle risorse e supply chain.

In ambito Cloud, Deloitte, partner di massimo livello dei principali provider, offre un portafoglio di servizi end-to-end, che comprende attività di Cloud Strategy, Solution Design, Cloud Native Development, Migrazione e Managed Service.

Sfruttando consolidate procedure operative e strumenti di supporto, Deloitte può aiutare i propri Clienti sulle seguenti attività critiche:

- **Effettuare il setup di un ambiente Cloud sicuro pronto ad ospitare nuove applicazioni**, in linea con le best practice architetture e di cyber security, in un tempo compreso tra le due e le quattro settimane (in funzione della complessità del contesto di intervento).
- **Abilitare il deploy di nuove infrastrutture applicative**, utilizzando «cloud-template» ottimizzati rispetto a criteri di sicurezza ed economicità.
- **Progettare e implementare App e portali web** per rendere disponibili nuovi canali digitali per raggiungere i clienti.
- Utilizzare strumenti di analisi avanzata basati su **machine learning** per realizzare **applicazioni intelligenti**.
- Fornire soluzioni di **cloud management e cloud governance**.

2 PUNTARE SULL'AUTOMAZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI

L'epidemia COVID-19 ha evidenziato la centralità del mezzo tecnologico e digitale quale strumento per garantire la continuità (anche parziale) del business. Le aziende, oggi più che mai, sono chiamate a ricercare nuove soluzioni in grado di automatizzare tanto i processi di front-end rivolti ai clienti, quanto quelli di back-end così da poter ridurre la dipendenza dal lavoro manuale, migliorare la qualità dei processi aziendali e garantirne l'operatività.

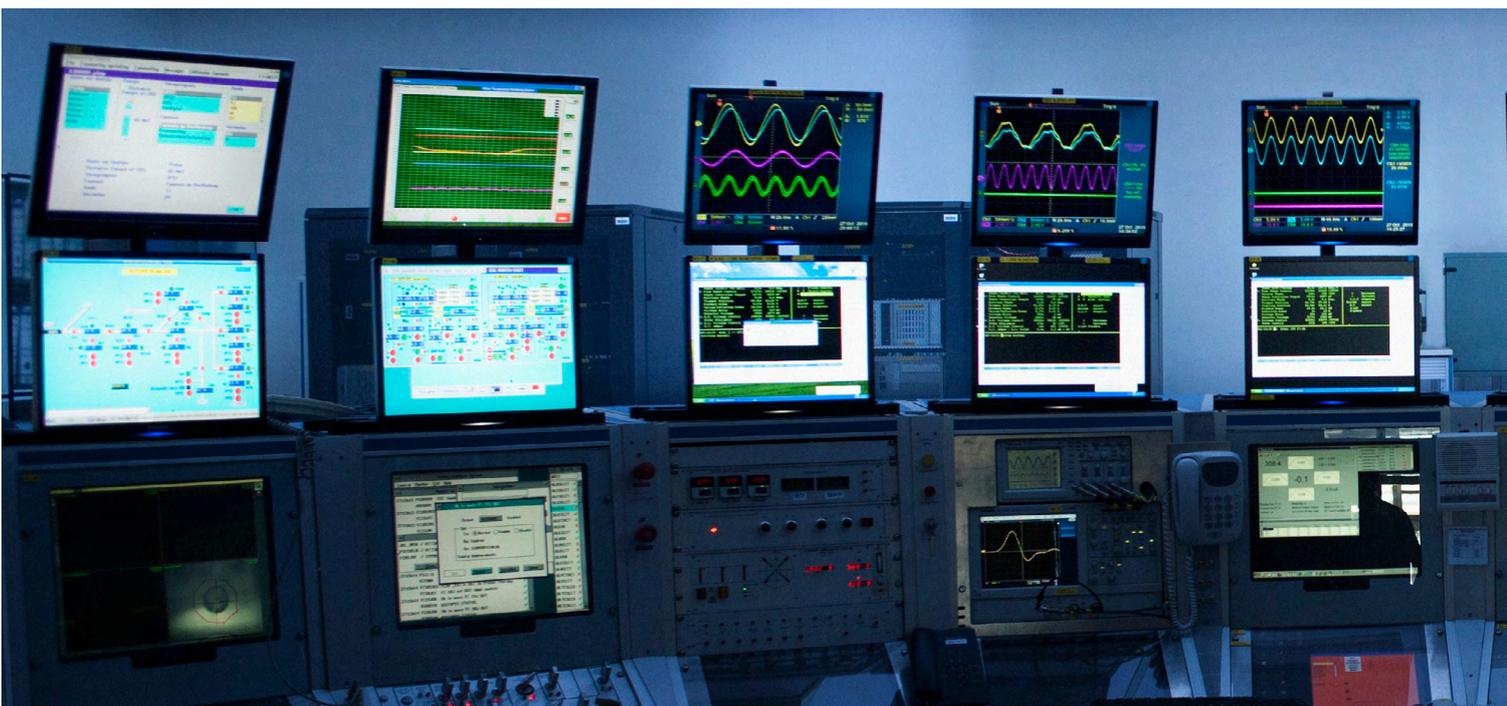
Le aziende italiane, come sottolineato da uno studio Deloitte⁸ precedente all'esplosione della pandemia, mostravano già uno spiccato interesse nei confronti delle tecnologie di automazione intelligente, con il 39% del campione che aveva già intrapreso un percorso di automazione e un ulteriore 25% che lo pianificava entro il termine del 2022. Visto l'impatto che COVID-19 sta avendo sull'operatività delle aziende, la centralità delle tecnologie

di automazione dei processi in grado di coprire sempre più use-case e una crescente capacità da parte delle imprese di gestire la loro implementazione (in termini di strategia ed elaborazione del business case), ci si attende che le suddette percentuali crescano ulteriormente nell'immediato futuro, riconoscendo all'intelligent automation un ruolo sempre più strategico nel portfolio di tecnologie di ciascuna impresa.

In tale contesto, Deloitte sta supportando i propri Clienti nelle seguenti attività:

- Identificare i processi prioritari da digitalizzare, in funzione del beneficio di business e della complessità implementativa.
- Disegnare la soluzione di automazione più aderente allo specifico fabbisogno e coerente con le tempistiche richieste dal business.

- Implementare rapidamente automazioni di processo, utilizzando piattaforme di Low-Coding, BPM, e Robotic Cognitive Automation.
- Realizzare layer di integrazione basati su piattaforme iPaaS, facendo leva sulle partnership con i principali player di settore, quali Dell Boomi e Mulesoft, per integrare i processi dati tra applicativi di innovazione e sistemi legacy limitando gli impatti architetturali e garantendo la riduzione dei costi operativi di gestione.
- Gestire le attività di Change Management, supportando i piani di comunicazione e formazione dei dipendenti.



3 POTENZIARE LA SICUREZZA DEI DATI E DEI SISTEMI INFORMATIVI

Nella ricerca di soluzioni rapide per fronteggiare la mutevolezza del contesto, processi e sistemi aziendali possono subire delle radicali modifiche in un lasso di tempo contenuto. A titolo di esempio, si consideri la massiva remotizzazione della forza lavoro operata nelle prime settimane di emergenza COVID-19. In queste situazioni, la probabilità di introdurre inavvertitamente delle vulnerabilità nei suddetti processi e sistemi aziendali è elevata.

È pertanto necessario da parte delle aziende il mantenimento di una alta soglia di attenzione circa le tematiche di sicurezza. Considerazioni in questo senso vanno previste in occasione di ogni nuova iniziativa, nonché a monitoraggio periodico delle architetture in essere.

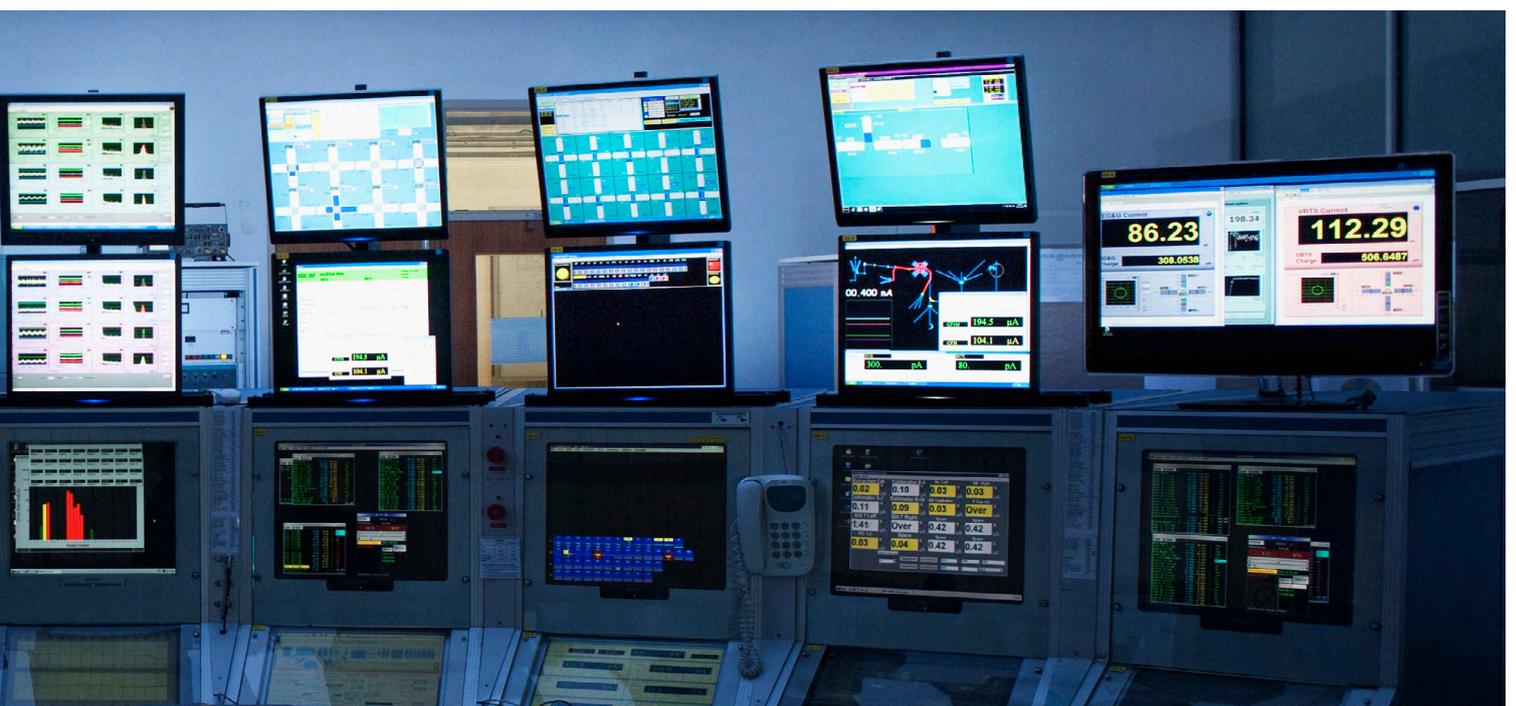
Al fine di garantire l'integrità dei dati, nonché la confidenzialità delle comunicazioni, si rende quindi opportuno effettuare con particolare cura un risk assessment sulle funzionalità di accesso remoto, e identificare le più appropriate azioni per la mitigazione del rischio.

È altresì raccomandabile, se non già operativo, l'attivazione e la revisione periodica di un sistema di monitoraggio, tracciamento, prioritizzazione e soluzione degli incidenti di sicurezza, come anche l'effettuazione di test di penetrazione per identificare eventuali vulnerabilità all'interno di applicazioni critiche.

In tale contesto, Deloitte, come società leader dei servizi di Cyber Security a livello globale⁹, può garantire un supporto completo ai propri Clienti offrendo un

insieme di soluzioni tecniche e servizi mirati a garantire il pieno controllo dei sistemi:

- Effettuare un risk assessment sugli accessi da remoto e identificare appropriate azioni di mitigazione.
- Attivare un servizio di managed security services (24x7 security monitoring, threat intelligence and threat hunting).
- Implementare un monitoraggio automatico, analisi e triage degli incidenti di sicurezza.
- Rendere sicure le applicazioni critiche e le infrastrutture di data center
- Effettuare penetration test sulle applicazioni mission critical e disegnare le soluzioni di protezioni adeguate.



Conclusioni

Stiamo affrontando un punto di svolta, a livello economico e sociale. Le restrizioni di social-distancing rimarranno attive probabilmente per molti mesi e gli effetti a catena della crisi economica interesseranno progressivamente (se pur con entità diversa) tutti i settori industriali.

Le aziende sono di fatto forzate ad adottare nuove soluzioni digitali per sopravvivere in tale contesto. Tali interventi, che comprendono sia esigenze di funzionamento interno (ad esempio l'adozione del remote working) sia esigenze di business (ad esempio i digital channel), devono essere disegnati nell'ottica di un approccio di medio-lungo periodo, tenendo in considerazione che lo scenario delineato dal COVID-19 sarà differente da quello finora conosciuto. Le aziende saranno chiamate ad effettuare investimenti strategici, talvolta anche rilevanti, per proteggere le proprie fonti di ricavi e gettare le basi per la crescita.

In questo contesto, l'adozione di nuove tecnologie sarà sicuramente un fattore chiave per il successo. La buona notizia è che le soluzioni tecniche per affrontare efficacemente la crisi sono disponibili e mature. Per adottarle in modo proficuo è necessaria una corretta pianificazione della strategia evolutiva e il coraggio di accelerare il processo di innovazione tecnologica, superando i vincoli che ne hanno rallentato il percorso negli ultimi anni.



Note

1. World Health organization, " WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 March 2020", 11 Marzo 2020
(<https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>)
2. International Monetary Fund, "World economic outlook – Chapter 1: The great lockdown", Aprile 2020
3. International Monetary Fund, "World economic outlook – Chapter 1: The great lockdown", Aprile 2020
4. Ufficio parlamentare di bilancio, "Nota sulla congiuntura - 2020"
(<http://www.upbilancio.it/wp-content/uploads/2020/04/Nota-sulla-congiuntura-di-aprile-2020.pdf>)
5. Deloitte, How businesses are prepared to face the challenges of COVID-19?, 26 Marzo 2020
(<https://www2.deloitte.com/it/en/pages/legal/articles/covid-19-crisis--how-businesses-are-prepared-to-face-the-challen.html>)
6. AIDP, Marzo 2020
(<http://www.businesspeople.it/Storie/Attualita/post-coronavirus-secondo-direttori-personale-114181>)
7. Cynet, "Recent Escalations In Cyberattacks In Italy Prove The Coronavirus Impact On Cybersecurity – Acting As A Warning For Cisos Worldwide", 15 Marzo 2020
(<https://www.cynet.com/blog/recent-escalation-in-cyberattacks-in-italy-prove-the-coronavirus-impact-on-cybersecurity-acting-as-a-warning-for-cisos-worldwide/>)
8. Deloitte, Le prospettive future dell'Intelligent Automation, secondo le aziende italiane, 2019
9. Cybersecurity Consulting Services - Gartner, 2018/2019 "Deloitte ranked #1 globally in security consulting by Gartner (seventh consecutive year)"

Contatti

Lorenzo Cerulli

Partner | Technology & Digital Leader

Deloitte Consulting

lcerulli@deloitte.it

Research & Editorial

Mariangela Campalani

C&I Director

mcampalani@deloitte.it

Marzia Casale

C&I Eminence and Market
Insight Specialist

mcasale@deloitte.it

Luca Bonacina

C&I Eminence and Market
Insight Specialist

lbonacina@deloitte.it



La presente pubblicazione contiene informazioni di carattere generale, Deloitte Touche Tohmatsu Limited, le sue member firm e le entità a esse correlate (il "Network Deloitte") non intendono fornire attraverso questa pubblicazione consulenza o servizi professionali. Prima di prendere decisioni o adottare iniziative che possano incidere sui risultati aziendali, si consiglia di rivolgersi a un consulente per un parere professionale qualificato. Nessuna delle entità del network Deloitte è da ritenersi responsabile per eventuali perdite subite da chiunque utilizzi o faccia affidamento su questa pubblicazione.

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo www.deloitte.com/about.