

# Secursat: data analysis, connettività, digitalizzazione, remote maintenance

intervista a Alessandro Visconti, Sales and Customer Account Manager di Secursat

**La security, grazie alla digitalizzazione, si trova davanti a grandi opportunità ma anche sfide complesse. Ci può riassumere vision e mission di Secursat, una realtà fortemente innovativa nel panorama nazionale della sicurezza?**

Secursat considera la sicurezza come un ombrello protettivo del business in generale, pertanto le nostre strategie di sviluppo di modelli e servizi di security si basano, continuamente, sullo studio approfondito delle evoluzioni nei mercati dei nostri clienti e, dunque, sui bisogni di crescita e sviluppo che le aziende manifestano.

L'emergenza sanitaria che abbiamo vissuto e stiamo ancora vivendo ha accelerato la strada del digitale, rendendo per i nostri clienti, a prescindere dai settori, i modelli di business digitali non solo uno strumento per contrastare la concorrenza, ma un vero e proprio tema di sopravvivenza. Mentre i nostri clienti, dunque, hanno lavorato per indirizzare la strategia aziendale verso le vendite digitali, noi abbiamo lavorato per modernizzare le capacità di gestione delle attività di sicurezza sfruttando la connettività ed utilizzando i dati per migliorarne l'efficacia e l'efficienza e proporre ottimizzazioni concrete e *saving* significativi basati, non come spesso avviene sull'abbassamento del prezzo, ma sulla razionalizzazione di costi ed investimenti.

Abbiamo capito di essere pronti ad accettare le evoluzioni in atto e dimostrarci sempre più agili nel cogliere i cambiamenti e, per questo, abbiamo implementato un modello di business basato anche sulla remotizzazione di tutte le attività che non è necessario svolgere on-site e sulla capacità di organizzare i dati e le informazioni in maniera standardizzata.

Indagando, infatti, le necessità dei nostri clienti ci siamo trovati di fronte l'evidenza che, nel settore della sicurezza, i prodotti sono oramai diventati delle commodities, con differenze spesso minime tra marche e modelli, e che sono la

capacità di progettazione e la gestione delle attività di security a fare la differenza, spesso significativa, nella struttura dei costi aziendali.

***“la riduzione dei costi, necessaria in questa fase quanto più in quella di ripresa, può essere resa possibile dall'evoluzione delle attività attraverso approcci nuovi, digitali, remoti capaci di aiutare ad ottimizzare i processi e monitorare i risultati”***

La base dello sviluppo del nostro progetto è condividere con i nostri clienti che la riduzione dei costi, necessaria in questa fase quanto più in quella di ripresa, non dovrà necessariamente essere associata all'assottigliamento del prezzo del prodotto o del servizio, all'abbassamento della qualità, alla riduzione di ore o di competenze o alla rinuncia del servizio stesso, ma può essere resa possibile dall'evoluzione delle attività attraverso approcci nuovi, digitali, remoti capaci di aiutare ad ottimizzare i processi e monitorare i risultati. Ci siamo così domandati se i nostri Security Operation Centers (SOC) non potessero diventare degli “hub di innovazione”; centri non solo di monitoraggio di eventi e situazioni di security, ma anche luoghi dove garantire il continuo corretto funzionamento degli impianti nonché la gestione complessiva di strutture ed infrastrutture. Una delle nostre risposte è stata la *Remote Maintenance*. Grazie alla ricerca e sviluppo effettuata negli ultimi anni, grazie al mix di competenze tecniche sui sistemi di security tradizionali, competenze IT e competenze di *data science*, nonché attraverso la costruzione nel tempo di una complessa infrastruttura di rete basata sul cloud e sui più moderni standard di sicurezza internazionale,

abbiamo realizzato un modello che consente di garantire lo svolgimento delle attività di manutenzione ordinaria dei sistemi di antintrusione e videosorveglianza anche da remoto attraverso i SOC.

### **Cosa è la Remote Maintenance, come funziona?**

La RM (*Remote Maintenance*) è più comunemente conosciuta in campo software come RMM (*Remote Maintenance Monitoring*) o più recentemente *Smart Maintenance*, e consiste nella capacità di stabilire una connessione con apparati e sistemi, fornendo un servizio di assistenza diretto e veloce, risolvendo molti problemi facilmente, senza attese né spostamenti, tramite la connessione on-line. Attraverso operazioni studiate dal nostro team di tecnici, abbiamo creato un modello, costituito da una serie di test e operazioni, applicabile ad esempio agli impianti di anti-intrusione e videosorveglianza coerentemente con quanto stabilito dalle norme CEI 79-3 e CEI EN 62676, comportando benefici che spaziano dall'ottimizzazione degli investimenti, alla riduzione della mobilità, alla gestione più efficace delle attività. La *Remote Maintenance* è possibile grazie all'utilizzo presso i nostri SOC di piattaforme PSIM ed un mix di competenze tecniche evolute di security tradizionali e competenze IT, sfruttando i collegamenti dei sistemi utili per il monitoraggio dei siti anche per svolgere test e operazioni di ripristino sugli impianti, nonché tutte quelle operazioni necessarie per garantirne il corretto funzionamento nel tempo.

Questo modello ci consente, dunque, di razionalizzare la mobilità alle sole operazioni realmente necessarie, oltre che effettuare un più costante e continuo monitoraggio del funzionamento degli apparati, offrendo, secondo la nostra visione, un grande vantaggio potenziale alle aziende, estendibile a molte altre tecnologie, apparati e sistemi. Offre anche un primo importante passo verso la remotizzazione di attività spesso a basso valore aggiunto, valorizzando altresì nel contempo le competenze on-site dei tecnici sempre più qualificati e non schiacciati in una logica di costi ma di valore.

### **Cosa serve per avviare un servizio di manutenzione remota?**

Chiaramente è sempre importante effettuare uno studio di fattibilità delle operazioni, nonché un'analisi sugli apparati di security in uso e sui modelli di connessione. Come anticipato, abbiamo sviluppato il modello a partire da competenze di security tradizionali che ci consentono di conoscere dettagliatamente le logiche alla base del funzionamento di impianti e sistemi. Per sviluppare questo percorso, inoltre



è sempre necessario partire dall'organizzazione dei dati e delle informazioni, non sempre agevole, dei clienti secondo un modello standardizzato. È importante sottolineare, infatti, che la *Remote Maintenance* non è un'idea replicabile tout court ma un modello che necessita di competenze, di data analysis preventive e di un percorso rivolto all'innovazione complessiva della gestione tradizionale della sicurezza che mette al centro della questione dati e connettività.

La *Remote Maintenance*, infatti, non dipende dalle tecnologie tanto quanto dalla loro conoscenza, dalla capacità di trasmissione di dati delle stesse nonché dalla capacità di organizzazione delle informazioni e gestione delle attività. Secursat ha implementato il proprio modello a partire da censimenti, anagrafiche e consistenze ordinate all'interno di un data-set digitale, sempre aggiornato, che consente di conoscere con precisione i dettagli degli impianti e delle tecnologie. In tal senso si è rivelato strategico l'utilizzo della nostra piattaforma di *ticketing in cloud* che ci consente di ordinare le attività, calendarizzare gli interventi necessari e di non lasciarli al caso, di monitorare l'andamento dei lavori, la tipologia di intervento, il rispetto di SLA e KPI contrattuali, nonché di accedere ad una dashboard real-time dove è possibile conoscere i dettagli relativi alle attività di manutenzione individuando situazioni critiche e casi che comportano costi significativi per garantire la sicurezza e la protezione delle persone e dei luoghi.

### **Ritenete che questo servizio sia il più innovativo offerto da Secursat?**

Sicuramente la *Remote Maintenance* è una delle nostre risposte alla necessità di portare l'innovazione nel settore della sicurezza, ribaltando il tradizionale approccio che



vede l'innovazione associata ad un prodotto nuovo, più performante, più personalizzato e così via, e sciogliendo, in parte, quel dualismo che vuole la sicurezza fisica e quella informatica due percorsi necessariamente distinti.

Non stiamo parlando di Cyber Security, che necessita di competenze dedicate, stiamo portando avanti l'idea che innovare per Secursat significa sfruttare le competenze IT per cambiare i processi e riuscire a fare cose tradizionali in modo del tutto nuovo e diverso. All'interno della nostra visione, dunque, non si tratta altro che di una naturale conseguenza del processo di digitalizzazione già in atto in tutti gli altri settori e scenari, creando valore nella security, non distruggendo mercato, competenze e professionalità.

**Dal vostro punto di vista, si tratta di una evoluzione necessaria nel settore della security?**

Il mercato odierno, ed ancora una volta ribadiamo nei diversi settori, è sempre più propenso a comprare servizi a prezzi più bassi, con la principale conseguenza della riduzione della qualità del servizio erogato e, talvolta, con la mancata erogazione.

La *Remote Maintenance* si propone dunque come risposta a questa tendenza distruttiva della qualità e del servizio, proponendo un'alternativa valida alle necessità di ottimizzare i costi ed indirizzare gli investimenti verso soluzioni utili al business in generale in un quadro evolutivo di perimetri di competenze e di scenari di crisi.

L'accelerazione dei processi digitali promossa dal Covid-19 nonché il generale cambiamento nelle aspettative e nelle richieste da parte dei clienti, inoltre, impone al settore della sicurezza in generale lo sviluppo di nuovi approcci e modelli basati su soluzioni digitali, cloud, algoritmi e modelli di Machine Learning, tutte soluzioni che comportano come condizione *sine qua non* dati ed informazioni puntuali, coerenti ed aggiornati.

Lo sviluppo di un modello basato sulla manutenzione remota consente di avviare un percorso verso la standardizzazione dei dati e delle informazioni e porre, dunque, le basi per lo sviluppo di nuovi modelli tecnologici, con l'unico obiettivo di creare valore in un difficile percorso identitario della security oggi minacciato da modelli di business quantitativi e non qualitativi.



Contatti:  
Secursat  
Tel. +39 0141 33000  
[www.secur-sat.com](http://www.secur-sat.com)