Anche i servizi professionali devono adattarsi alla nuova normalità

Nadia Boujenoui, Vicepresidente della Customer Experience - Genetec Inc.

La motivazione intrinseca dei servizi professionali offerti da un fornitore IT è quella di ottimizzare le prestazioni delle soluzioni realizzate presso il cliente e, quindi, di soddisfare il più possibile le sue esigenze operative. Tuttavia, in poco tempo, a causa della pandemia e della crisi ad essa associata, tali esigenze sono cambiate radicalmente, poiché le aziende hanno dovuto adattarsi e rivedere completamente le loro modalità operative.
Per continuare a stare al loro fianco, anche chi si occupa di servizi professionali deve trasformare l'offerta e considerare le tendenze emerse (o già in atto da diversi anni) che ora hanno subito un'accelerazione.

Servizi da remoto per sostenere l'impennata del cloud
Come risultato diretto delle norme per il distanziamento fisico e del ricorrere abbondantemente al lavoro a distanza, nel 2020 l'uso del cloud è cresciuto a dismisura e si prevede che continuerà a farlo negli anni a venire. Il 57% delle aziende crede che quest'anno spenderà di più in soluzioni SaaS, e il 49% investirà nel cloud pubblico.
Nel settore della sicurezza fisica, dove il cloud ha tradizionalmente giocato un ruolo minore, questo ha portato all'emergere di soluzioni ibride che permettono alle soluzioni esistenti di rimanere on site, di passare al cloud per applicazioni specifiche e migrare gradualmente i sistemi secondo necessità. Tale nuovo sviluppo aggiunge un livello di complessità ulteriore al lavoro di chi realizza progetti di sicurezza fisica complessi, multi-sistema e multi-sito, senza dimenticare gli integratori che li supportano.
Per i servizi professionali, ciò significa facilitare la transizione verso un modello ibrido di cloud ma, anche, cambiare il modo in cui questi servizi vengono forniti e confezionati, in modo che siano più coerenti con il cloud: servizi da remoto e a lungo termine, che coprono l'intero ciclo di vita del prodotto e l'esperienza del cliente.

Il consolidamento dei servizi di cybersecurity
Contemporaneamente, gli attacchi informatici sono aumentati. Gli hacker hanno visto e colto molte delle opportunità generate dall'implementazione rapida e improvvisata del telelavoro nelle aziende durante il primo lockdown. In questo contesto, il 90% delle aziende ha registrato un aumento degli attacchi informatici. Le notizie delle ultime settimane mostrano che questa tendenza non sta affatto calando.
La sicurezza informatica non si improvvisa. Occorre scegliere le soluzioni giuste, con diversi livelli di protezione: crittografia, autenticazione e autorizzazione. Inoltre, occorre acquistare da fornitori fidati, riconosciuti per la trasparenza e l'affidabilità dei loro prodotti. Questo è essenziale, ma non è ancora sufficiente.

Per irrobustire le cosiddette pratiche di “igiene informatica”, le aziende devono anche considerare ogni integrazione, ogni configurazione, ogni password nell’implementazione e nel ciclo di vita delle loro soluzioni software e hardware. Sono numerosissimi i rischi da minimizzare per garantire una protezione migliore.

I servizi professionali sono quelli che meglio possono aiutare a proteggere non solo i clienti aziendali, ma anche i loro integratori. In questo tutti saranno certi che le loro soluzioni sono state ottimizzate dalle persone che le conoscono meglio, cioè chi le ha sviluppate e commercializzate. Per costruire la resilienza, le aziende devono poter contare su servizi che valutino il livello attuale di cybersecurity in tutte le componenti della loro infrastruttura, e i servizi professionali devono adottare un approccio più proattivo per costruire tale resilienza.

Nonostante la pandemia, la mission dei servizi professionali rimane la stessa: fornire valore e minimizzare il rischio nell’implementazione dei sistemi e garantire che tutto funzioni come previsto nel corso del tempo. Ma la natura di questi servizi deve adattarsi, dato che le implementazioni sono ora più aperte al cloud e i rischi sono maggiori e più tangibili. È questa la nuova realtà che i servizi professionali devono considerare.

Contatto:
Gianluca Mauriello,
Regional Sales Manager Italia, Genetec Inc.
Tel. +39 327 739 8560
www.genetec.com