

## L'INTEGRAZIONE DEI SISTEMI DI SICUREZZA E LA GESTIONE CENTRALIZZATA

LUCIANO ARDINGO  
*Presidente Gruppo SPEE*

*La proprietà intellettuale del presente documento è dell'Autore. L'intero documento è soggetto pertanto alle leggi e trattati vigenti sulla proprietà intellettuale. E' fatto divieto di riprodurre, anche parzialmente, i dati e le informazioni in esso contenute senza autorizzazione scritta dello stesso autore.*

L'integrazione dei sistemi di sicurezza e la loro gestione centralizzata prefigurano un mondo sempre più indirizzato verso l'integrazione dei servizi e del management integrato; un mondo in cui le forze trainanti saranno le "piattaforme" informatiche e le competenze distintive per affrontare il cambiamento.

Il concetto di *capitale e lavoro* della economia tradizionale diventerà *informazione e conoscenza* nella nuova economia.

### L'attuale sistema bancario Fase di elevata turbolenza indotta da

- ✓ Internazionalizzazione del sistema finanziario
- ✓ Aumento di competitività
- ✓ Fusioni ed acquisizioni tra Istituti bancari
- ✓ Strategie di riposizionamento competitivo
- ✓ Contrazione dei costi
- ✓ Rimodellazione dell' "agenzia"

Tale scenario di riferimento, molto più competitivo e dinamico, impone al mondo bancario di affrontare una serie di cambiamenti sostanziali.

Soprattutto, ed anche in virtù, delle ulteriori ed imminenti problematiche legate all'introduzione dell'Euro.

Circa trecento milioni di persone saranno coinvolti e le aspettative ed i rischi sono molto alti.

Vincerà chi saprà reagire prima ai cambiamenti.

### L'impatto Euro

#### Rischi elevati nel periodo di *Duality* e di *Changeover*

- Maggiori giacenze
- Maggiore movimentazione interna
- Maggiori rifornimenti agli sportelli

Le attuali logiche di investimento, miranti a risolvere il quotidiano fare aziendale, comportano spesso una segmentazione di progetto, che a sua volta genera una decostruzione dei processi evolutivi.

Al momento attuale molte Committenti, cercando di risolvere l'immediato, rischiano di perdere di vista la visione d'insieme.

La pianificazione degli investimenti nella sicurezza e nell'*information technology* è pertanto, oggi, caratterizzata dalla frammentarietà dell'offerta.

La risposta a tale andamento, da parte di alcune Committenti, è stata quella di pensare e redigere *progetti globali e scalabili*.

La standardizzazione dei *lay out* di agenzia, l'automazione di sportello e l'integrazione dei sistemi sono alcuni degli effetti di un "progetto di insieme", o *progetto globale* che dir si voglia.

### **I compromessi**

- **Acquistare un servizio o un "progetto" con la cultura del prodotto**
- **Accontentarsi di risolvere il problema quotidiano con il minimo costo**
- **Rinunciare a priori dal realizzare analisi e strategie per il miglioramento e l'ottimizzazione della sicurezza e della sua gestione**

In questo contesto, la capacità di adeguare e ottimizzare il proprio sistema informativo in modo che la rete veicoli tutte le informazioni di cui la banca necessita, diventa un fattore chiave.

L'obiettivo è quello di fornire a chi ha responsabilità aziendali uno strumento reale di gestione, tale che le informazioni e le funzioni di controllo aumentino in efficienza, velocità e sicurezza con riduzione sostanziale dei costi.

### **I nuovi modelli di Agenzia**

- ✓ **80% delle Banche propende per sportelli leggeri**
- ✓ **riduzione drastica di investimenti strutturali**
- ✓ **due o tre addetti per agenzia; automazione elevata**
- ✓ **enfaticizzazione della banca *self service***
- ✓ **risorse umane**
- ✓ **impegnate in attività commerciali (consulenza, vendita, servizi ad elevato valore aggiunto)**
- ✓ **riduzione del denaro contante**

L'efficacia di questo approccio è tanto più evidente quanto più si interviene su aspetti fondamentali quali l'integrazione dei sistemi e la centralizzazione dei dati.

La diffusione della connettività e l'introduzione di standard comuni stanno ridefinendo i canali dell'*information technology*.

## Tecnologie strategiche per la nuova Agenzia

- ✓ Architetture e tecnologie standard del sistema informativo
- ✓ Infrastrutture standard di rete e di telecomunicazioni
- ✓ Impiantistica automatizzabile e remotizzabile
- ✓ Erogazione automatica del denaro, collegata al TP di sportello
- ✓ Integrazione dei sottosistemi di sicurezza
- ✓ Centralizzazione dei sottosistemi
- ✓ Gestione e supervisione tramite Centri di controllo
- ✓ Gestione e supervisione tramite Centri di controllo



*L'information technology diventa una risorsa strategica*

In questo scenario, la fisicità degli edifici, che nella tradizionale concezione era percepita quale unico valore reale e funzionale del bene, in questa radicale evoluzione si sta trasformando in una sorta di *servizio virtuale*.

La struttura edilizia ed impiantistica dell'edificio si è quindi progressivamente trasformata da contenitore, prevalentemente passivo, di attività collettive ed individuali, in strumento in grado di fornire servizi e supportare tali attività.

Da *ricovero*, l'edificio è diventato un sofisticato *produttore di servizi*, i cui livelli di prestazione determinano direttamente le sue potenzialità di impiego, il suo valore e la sua appetibilità commerciale. Il nuovo ruolo svolto dall'edificio nel sistema delle attività produttive viene individuato nel passaggio da *contenitore* a *servizio*, in grado di garantire la sicurezza delle persone e dei beni, il comfort ambientale, l'accesso e la gestione delle informazioni, l'ottimizzazione dei costi in modalità sempre più integrate.

L'interesse verso *l'intelligenza* dell'edificio nasce in questi settori dallo stabilirsi di una stretta relazione tra investimento, livello tecnologico, sicurezza, qualità, incremento di produttività e riduzione dei consumi. Il passaggio da *contenitore* a *servizio* è identificabile dal livello di automazione e integrazione delle tecnologie presenti nell'edificio e dalla sua capacità di *colloquiare* con il mondo esterno.

A tal riguardo, ed a maggior ragione, l'approccio alle piattaforme informatiche ed ai sistemi di sicurezza, che determinano il controllo e la gestione di un insediamento bancario, deve essere rivolto alla realizzazione di modelli in grado di fornire servizi specifici e divenire essi stessi strumenti di produzione.

## L'Agenzia diventa servizio

- Il nuovo ruolo dell'Agenzia è individuabile nel passaggio da "contenitore" passivo a "servizio" in grado di garantire la sicurezza, il comfort, l'accesso e la condivisione delle informazioni, l'ottimizzazione dei costi, la competitività aziendale

La protezione di una banca rappresenta, oggi, un impegno di alta complessità impiantistica che utilizza intensamente tecnologie microelettroniche, informatiche e telematiche integrate tra loro dalla interdisciplinarietà del processo progettuale e costruttivo.

Il modo di progettare, costruire e gestire, deve essere basato sulla multidisciplinarietà professionale e sull'integrazione tecnologica.

La grande quantità di informazioni, di dati e di conoscenze richiesti dalla *system integration* devono essere conosciuti, analizzati e gestiti dalle risorse assegnate al progetto affinché la realizzazione dell'opera, costituisca un *insieme* unico di funzionalità, organizzazione e qualità, certificate.

La complessità impiantistica, che ieri era orientata sempre più verso un' *aggregazione* di sistemi e di risorse, deve anche essere rispondente ad una serie di sollecitazioni trasversali che oggi la gestione del nuovo "modello banca" impone.

Oggi, nell'era delle comunicazioni globali, ogni aspetto della nostra esistenza quotidiana subirà sempre più cambiamenti radicali: potremo lavorare, studiare, e divertirci, accedere a notizie di qualsiasi tipo - dalla scienza, all'arte, all'attualità senza muoverci dal luogo in cui ci troviamo.

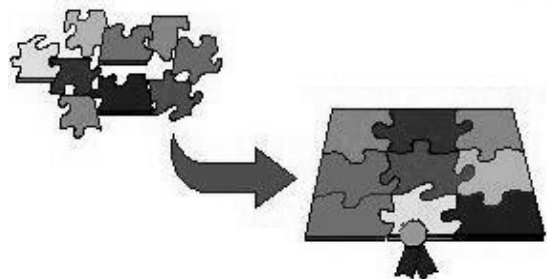
Venditori ed acquirenti svolgeranno le loro transazioni attraverso la rete, che diventerà un enorme serbatoio di informazioni multimediali dalla capacità infinita, un repertorio sterminato di immagini, suoni, testi, programmi.

### L'integrazione dei sistemi

- Cosa significa integrazione dei sistemi?
- Quali standard normativi da rispettare?
- Quali sono i sistemi da integrare?
- Come si integrano?

### Cosa significa integrare sistemi

**Integrare un sistema significa "completare" un'aggregazione di tecnologie ed impianti, in modo da formare un COMPLESSO organico e sicuro, con qualità certificata.**



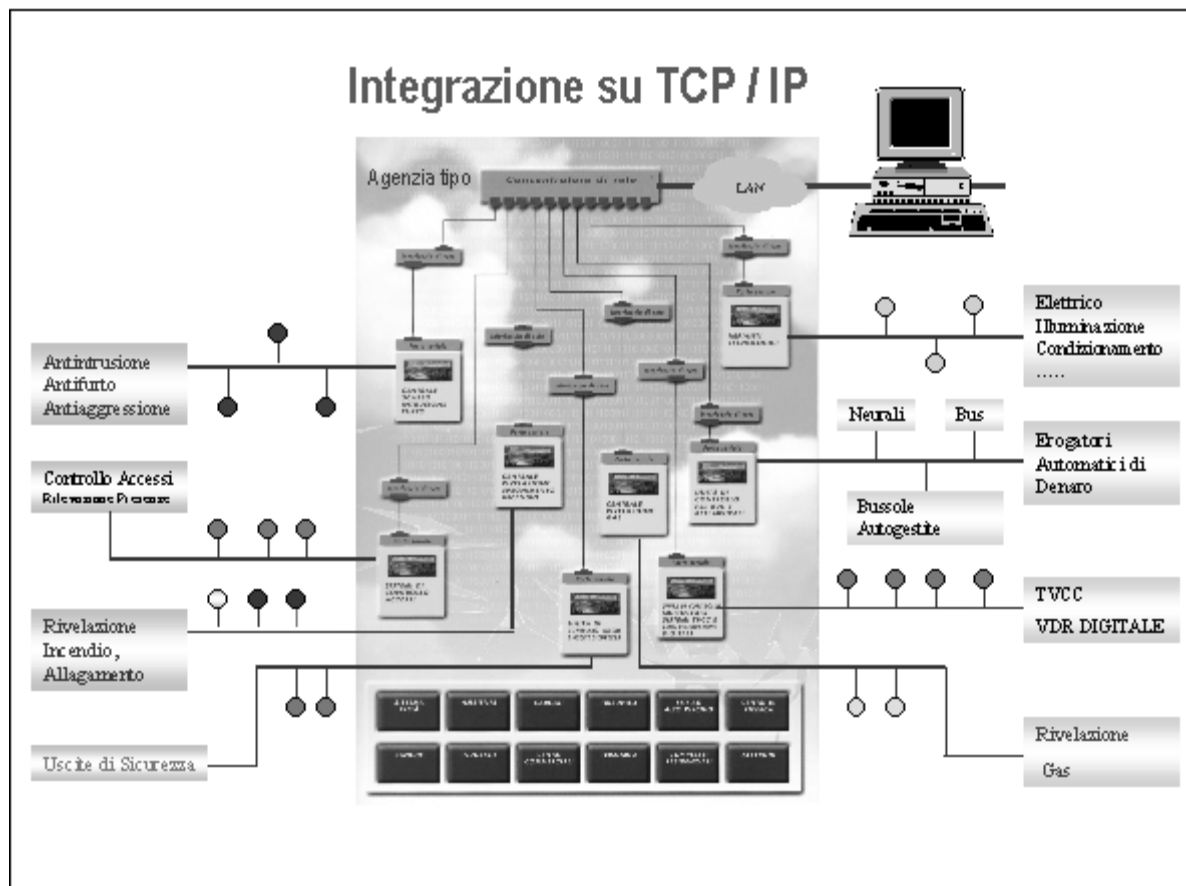
<b>La Regola dell'Arte nell'integrazione dei sistemi</b>	
■ <b>Integrazione</b>	CEI 64-50
■ <b>Antintrusione/antifurto</b>	CEI 79-2; CEI 79-3; CEI EN 50131-1
■ <b>Rivelazione incendio</b>	UNI 9795; UNI EN 54
■ <b>TVCC/videoregistrazione</b>	CEI 79-2; CEI 79-3; CEI 79-10 (CEI EN 50132-7)
■ <b>Controllo accessi</b>	CEI 79-4
■ <b>Uscite di sicurezza</b>	D.P.R. 547/55; D.Lgs. 626/94
■ <b>Centralizzazione</b>	CEI 79-5/6/7; CEI 79-11; CEI 79-18 (CEI EN 50136-1-1)

La sicurezza di una banca non dovrà più, pertanto, contemplare soltanto scenari e rischi locali, legati alla fisicità dei beni, ma dovrà evolversi in contesti più ampi e *globali*, organizzarsi in modo che l'informazione sia immediata, controllabile e quindi certa.

Come accade per un essere vivente, un'organizzazione funziona al meglio se basata su un "sistema nervoso" capace di distribuire istantaneamente le informazioni a tutti coloro che ne hanno bisogno.

Nel *sistema nervoso digitale*, rappresentato da un moderno sistema di centralizzazione, occorrerà far convergere l'enorme flusso di eventi, dati, immagini, suoni, ecc., proveniente dalla *periferia* e ridistribuirlo nella maniera più efficace e intelligente in accordo alle procedure aziendali.

Le reti, in tali progetti, assumeranno un'importanza nevralgica.



I sistemi di centralizzazione, supervisione e gestione rappresentano, oggi, il punto di partenza di ogni organizzazione che voglia introdurre un controllo anche gestionale, oltre che tecnologico, su ogni propria dipendenza o filiale.

Le piattaforme e le tecnologie dei sistemi di centralizzazione dovranno essere aperte, conformi a standard e norme di settore.



Un moderno, e quindi attuale, sistema di centralizzazione deve poter funzionare su qualsiasi rete aziendale e su ogni attuale vettore di trasmissione, interfacciando ed integrando anche apparati già esistenti, frutto di investimenti precedentemente effettuati.

### L'innovazione nei sistemi di centralizzazione

<i>dati, eventi, immagini, suoni, ...</i>	<b>Sistemi integrati</b>	<b>Gestione e supervisione</b>	<i>impianti, procedure, servizi</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Integrazione e riutilizzo unità centrali esistenti                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizzo della rete aziendale</li> </ul> </li> <li>▪ Condivisione dei "client" e delle periferiche normalmente in uso nelle attività aziendali                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Network Management</li> </ul> </li> <li>▪ Supervisione impianti</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestione degli impianti                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- distinta base componenti</li> <li>- lay out planimetrici</li> <li>- certificazioni e collaudi</li> <li>- archivio storico: guasti, interventi</li> <li>- statistiche</li> <li>- manutenzione ed assistenza tecnica</li> <li>- contratti in scadenza</li> <li>- personale abilitato</li> <li>- feedback automatico delle procedure</li> <li>- segnalazioni: via fax, email, gsm, sms,</li> </ul> </li> <li>▪ Gestione multimediale dei siti controllati</li> </ul>	

Le nuove tecnologie consentono oggi una gestione in tempo reale, con capacità di analisi e di controllo virtuali, su ogni periferia.

L'integrazione permette di avere disponibili su ogni periferica presente sulla in rete: dati, video ed audio.

## **La multimedialità**

### **L'esempio della TVCC e della videoregistrazione digitale**

- Gestione sistemi TVCC/VDR
- Registrazione digitale video ed audio
- Trasmissione video su vettori ISDN, PSTN, CDN, Ethernet 100 Mbit
- Crittografia immagini registrate ed esportate
- Esportazione immagini su supporti rimovibili in formato Wavelet, BMP, JPEG, TIFF, TARGA e S-VHS
- Configurazione e gestione remota
- Contemporaneità di videoregistrazione, trasmissione e prelievo immagini archivi
- Estrazione remota delle immagini senza interrompere la videoregistrazione locale
- Architettura "integrata"
- Crollo dei costi e innalzamento esponenziale delle performance

## **I vantaggi dei nuovi sistemi di centralizzazione**

- Condivisione delle risorse di rete , dei terminali e delle periferiche esistenti
- Procedure e responsabilità univoche
- Migliore utilizzo delle risorse umane e razionalizzazione delle metodologie
- Diagnostica e prevenzione guasti e fermo impianti
- Archivio storico
- Statistiche
- Parzializzazione delle anomalie
- Azioni filtro su eventi impropri
- Filtri logici gestionali
- Controllo continuativo degli impianti e dei sistemi trasmissivi
- Controlli organizzativi, gestionali e delle responsabilità di servizio
- ECONOMICITÀ
- SICUREZZA

Le persone, ancor di più dei beni materiali e delle tecnologie, con le loro capacità e motivazioni, costituiscono uno dei punti fondamentali di un sistema di centralizzazione.

La qualità e la professionalità di tali nevralgiche risorse devono essere completate da un'organizzazione certificata e molto attenta, basata su feedback periodici.

La diagnosi dei malfunzionamenti o dei difetti riscontrati dal Cliente è effettuata dagli specialisti del Centro di Controllo, che interagiscono con il sistema anche in telediagnosi, dietro abilitazione del Cliente stesso.

Gli operatori interagiranno con le FF.OO. e con le loro Centrali operative, fornendo supporto tecnologico e logistico (filmati digitalizzati, informazioni dettagliate sull'evento, chiavi, ecc.).

*Gordon Moore*, fondatore della Intel, nel 1965 formulò una previsione: la capacità dei chip dei computer sarebbe raddoppiata ogni due anni. Tale affermazione venne fatta sulla base dell'analisi del rapporto prezzo/prestazioni dei chip nei tre anni antecedenti.

Al momento attuale le sue previsioni sembrano avverate: è stato, negli anni, riscontrato un raddoppio ogni diciotto mesi della potenza di calcolo degli elaboratori, con una riduzione sensibile dei costi. Tale fenomeno è oggi conosciuto come *legge di Moore*.

La società, le aziende, la nostra vita quotidiana sono fortemente influenzate da tale legge. Ma nonostante la crescita esponenziale della potenza di calcolo dei microprocessori e la diretta e proporzionale evoluzione tecnologica, l'offerta è spesso non adeguata e qualche volta obsoleta.

### Le attese di un decennio

- Le previsioni di dieci anni fa indicavano una forte espansione dei sistemi integrati e centralizzati
- La tecnologia si sarebbe evoluta in forma esponenziale (legge di Moore)
- I costi della potenza di calcolo sarebbero diminuiti (corollario di Rock alla legge di Moore: *l'ammontare degli investimenti occorrenti per l'evoluzione tecnologica raddoppia ogni quattro anni*)

### Proposta non adeguata

- La tecnologia del comparto sicurezza, salvo alcune eccezioni, è ferma concettualmente a venti anni fa
- Le normative hanno tempi non sincroni con le esigenze del mercato
- Esistono lobby internazionali che condizionano l'offerta tecnologica
- La produzione tecnologica nazionale è ridotta ad isolati avamposti
- La proposta di qualità, spesso è costosa e inadeguata

Alla proposta inadeguata il mercato reagisce contraendosi, acquistando quasi esclusivamente in base al prezzo più basso e riducendo drasticamente la qualità.

Le giustificazioni di tali atteggiamenti, quando fornite, sono state spesso accompagnate da scetticismo funzionale e alcune volte anche da una sorta di "qualunquismo tecnologico".

Giova, a questo punto, porre alcuni interrogativi:

1. quante banche hanno i sistemi di agenzia *integrati e certificati*?
2. quante banche hanno i propri sistemi *centralizzati*?
3. quante banche hanno i loro sistemi *supervisionati e gestiti* da centri di controllo?

Ancora una piccola provocazione: quante banche, di quelle che hanno risposto positivamente ad una delle tre domande sopraelencate, sono soddisfatte di quanto acquistato?

Le risposte a tale domanda sono spesso, e purtroppo, negative. Occorre pertanto riflettere su tale stato di fatto ed elaborare delle strategie evolutive.

Uno dei primi dubbi da risolvere è se sia giusto acquistare un *progetto* come se si acquistasse un prodotto.

Nel rapporto di “fornitura” è sottinteso che si acquista qualcosa da qualcuno in cambio di denaro. Ciò ha come conseguenza logica che tutto ciò che non viene ben specificato, concordato, scritto e registrato, potrebbe diventare oggetto di contenzioso e degenerare nel cosiddetto *scarico di responsabilità*.

### **Il salto di qualità**

- **Prodotto o servizio ?**
- **Fornitore o partner ?**

Se esistono remote possibilità che questo accada nell’acquisto di un prodotto, la percentuale è destinata a salire vertiginosamente quando si tratta di un progetto complesso.

Documenti redatti a tutela del cliente, quale ad esempio il capitolato di appalto, possono ingenerare delle false garanzie. Il documento citato potrebbe presentarsi in alcuni casi non esaustivo, con il risultato che il cliente potrebbe andare incontro ad aumenti non preventivati di costo e a dilazioni dei tempi di realizzazione, rimettendo in discussione anche la qualità dell’opera. D’altronde, nel momento in cui si stipula un contratto di fornitura in cui si crede di aver inserito e pensato a tutto, è automaticamente escluso da esso tutto ciò che non è riportato e disciplinato nei documenti contrattuali.

In un mercato selettivo ed innovativo, quale quello della sicurezza e dell’integrazione dei sistemi, il concetto di fornitura deve evolversi nell’**acquisto di soluzioni**, invece che di prodotti, sistemi e/o servizi, separatamente.

**Per acquistare soluzioni non è più sufficiente pagare**, ma bisogna anche essere pronti a scambiare informazioni, identificare esaurientemente gli obiettivi, condividere gli interessi del progetto e mettere a disposizione del partner il proprio *know how*, al fine di raggiungere il miglior risultato possibile con il minor impegno di risorse umane ed economiche, con responsabilità univoche.

I servizi di *outsourcing* proposti oramai da tanti anni nell’EDP, se rimodulati con una cultura specializzata nella sistemistica integrata e nella gestione, assolvono pienamente al concetto di **acquistare soluzioni**.



La parola *outsourcing* - composta da *outside* e *resourcing* - si riferisce all'acquisizione di risorse (servizi) all'esterno della propria organizzazione.

L'*outsourcing*, sotto il profilo strategico, può essere definito come un momento fondamentale di rivisitazione organizzativa delle modalità di operare di un'azienda al fine di ottenere un miglioramento della *performance* globale (competitiva ed economica).

La tassonomia del servizio evidenzia due macro giustificazioni per cui una committente ricorre ad un outsourcer:

1. le competenze
2. i costi.

Prerequisito necessario al successo è la condivisione degli obiettivi, l'analisi dei costi diretti e gestionali, la definizione dei benefici, un piano operativo e la qualità del servizio.

L'*outsourcing* - praticato nei settori dell'integrazione dei sistemi, della centralizzazione degli eventi e del controllo continuativo e della gestione della periferia - se correttamente impostato e contrattualizzato, permette la classica quadratura del cerchio: **abbatte i costi, aumentando la sicurezza e la qualità dei servizi.**

*Come esperienza personale maturata nelle aziende del mio Gruppo, posso infine garantire che i risultati congiuntamente misurati - sia in termini economici che qualitativi - sono stati positivi in maniera superiore ad ogni aspettativa. Tali dati sono riferiti a contratti quinquennali e settennali scaduti e ad oggi rinnovati con reciproca soddisfazione tra le parti.*

