

La Digital Transformation negli Istituti di Vigilanza: verso nuovi modelli di business

di Nils Friedrik Fazzini | CEO di Citel spa

Dal teleallarme alla telegestione della situazione

L'epoca degli allarmi elementari (*allarme / riposo*) gestiti dalla vigilanza per la grande massa degli utenti privati sta forse per finire, visto che gli utenti professionali (banche e imprese) hanno ormai da tempo effettuato il passaggio dai sistemi di teleallarmi del produttore unico ed esclusivo ai sistemi telegestiti di eventi e situazioni in tecnologia multifunzione, multimediale e, soprattutto, multifornitore e che nell'esperienza di Citel Spa – market leader di questo mercato – si tratta di una progressione senza ritorno in quanto voluta dalla grande utenza.

Una svolta che in pratica si è basata sull'adozione del PSIM, il paradigma informatico introdotto in Italia da Citel come sistema di gestione dipartimentale della sicurezza fisica negli anni in cui le banche, in particolare, chiedevano soluzioni di gestione integrata per difendersi da rapine e attacchi ai caveau; una piaga che all'epoca era tipicamente italiana, e che ora è stata praticamente rimossa con l'impiego di PSIM basati sull'integrazione di apparati fisici e funzioni informatiche, su tecniche predittive di rilevazione precoce dell'attacco e, in definitiva, sull'attivazione di tele-interventi multimediali dissuasivi per il malintenzionato e interdittivi per l'erogazione di contante in agenzia.

Un campo d'azione complesso, che ha richiesto esperienze impegnative per il settore bancario nel corso degli anni, ma di cui hanno beneficiato direttamente o indirettamente anche le soluzioni destinate ad altri settori: infrastrutture critiche, GDO e imprese industriali, che hanno permesso in oltre un decennio di consolidare modelli moderni di gestione informatizzata della sicurezza fisica che trovano una sintesi nel paradigma **open-PSIM**.

Il PSIM-as-a-service per il moderno Istituto di Vigilanza

La diffusione e l'esperienza originaria consolidata tra gli utilizzatori più esigenti e professionali come le banche, via via trasferita e adattata per le organizzazioni non bancarie,

oggi viene consolidata in forma di **open-PSIM as-a-service** per consentire un salto di paradigma dei servizi di tele-sicurezza erogata dagli Istituti di Vigilanza ai propri utenti con nuovi modelli di servizio alla persona, all'abitazione, all'impresa.

Nuovi modelli che ora possono convergere in concreto con la *Digital Transformation* delle applicazioni informatizzate in corso in tutte le fasce di mercato, compresa l'utenza privata, gli esercizi commerciali, la piccola azienda.

Fasce di utenza finale con forme di informatizzazione moderne, anche personali, impensabili nel passato, con delle esigenze e aspettative tecnico-operative (e relative dotazioni tecnico-operative) con le quali le società di servizi di security dovranno convergere, in particolare riguardo al ruolo degli *smartphone* e delle *applicazioni del video digitale, dell'IoT*.

Con una netta tendenza ad adottare modelli di relazione e interazione con fornitori di servizio coincidenti con quelli che l'utenza ha ormai adottato come forma naturale e prevalente di comunicazione, facendo della telefonia mobile il canale abituale di interazione tra la sfera individuale (privata e professionale) e il mondo esterno.

Le tecnologie della Digital Transformation

Gli aspetti tecnologici della "*Digital Transformation*" ed i requisiti ulteriori per la fornitura di PSIM *as-a-service* da parte di Istituti di Vigilanza richiedono delle precisazioni utili per inquadrare correttamente il paradigma e per non andare fuori strada seguendo chi – e non sono pochi – strumentalizza questo termine senza preoccuparsi di rispettare i veri contenuti che non corrispondono banalmente all'informatizzazione ma alla sua trasformazione, che è in corso e che è riassumibile in **sei pilastri** fondamentali, sei voci (quelle in grassetto di seguito), troppo vaghe per essere utili, salvo contestualizzarle – come Citel ha fatto – alle funzionalità di un PSIM evoluto:

1. Automazione della gestione delle segnalazioni, ovvero processi programmati a fronte di segnali, *eventi* o, meglio, *situazioni*;

2. Informatizzazione dei processi di gestione, direzionali o da Control-Room, valorizzabili con l'impiego di applicazioni di tipo *Analytics*; con la possibilità di adottare soluzioni di *Cloud Computing* come alternativa o a complemento di Server fisici per i processi operativi, primari o complementari;

3. Dematerializzazione dell'interazione tra gli addetti in campo come naturale effetto dei processi attivabili per la *riduzione al minimo degli spostamenti fisici*;

4. Virtualizzazione della strumentazione, dei comandi operativi, del feed-back, del reporting;

5. Edge computing, ovvero l'*impiego di dispositivi periferici intelligenti e comunicanti*, compresa la telefonia mobile, l'IOT, le soluzioni di messaggistica per l'interazione informativa ed operativa tra il sistema di gestione e il personale in campo;

6. System of Engagement con *processi focalizzati sui comportamenti* delle persone e *contestualizzati* in tempo reale ai fini di un efficace interazione o intervento.

La Digital Transformation per nuovi servizi agli utenti

Il PSIM erogato come servizio è un modello al quale Citel si è tenuta da sempre allineata con **Centrax open-PSIM**, mettendolo a disposizione degli Istituti di Vigilanza che puntavano precocemente ad evolvere verso nuovi modelli di servizio a valore aggiunto all'utenza, senza essere vincolati dai fornitori di apparati periferici.

Centrax viene infatti già usato da un numero crescente tra gli operatori più dinamici ed evolutivi per applicazioni di tipo **PSIM as-a-service**. Un modello di PSIM che permetterà anche agli utenti finali di minori dimensioni di restare allineati alla *Digital Transformation* in corso. Una trasformazione che ha alla base la sistemistica aperta multifunzione, l'interoperabilità tra piattaforme di produttori diversi.

La dimensione e la spinta di queste tendenze di fondo

è tale da poter dare ormai per scontata la rimozione di ogni resistenza dei costruttori riguardo all'adozione nei servizi all'utenza di **nuove tecnologie e piattaforme** che hanno come presupposto di fondo l'**interoperabilità**, con un corollario di **requisiti specifici e inderogabili** riferiti a sistemistica, tecnologie e funzionalità che il Convegno e la comunicazione associata intendono chiarire e consolidare tra gli operatori del settore e che si possono così riassumere:

- l'**apertura architeturale delle reti digitali di comunicazione** tra Control Room e sistemi di sicurezza presso l'utenza, associata ad un basso costo di utilizzo a favore dell'associazione tra evento/situazione e applicazioni multimediali e interattive;

- l'**IoT** – l'internet delle cose, basato sulla prospettiva di un ventaglio crescente di funzionalità e connettività per applicazioni di sicurezza e safety; ma anche di monitoraggio di applicazioni tecniche e di telegestione; quindi sensoristica e dispositivi di attuazione evoluti, miniaturizzati, connessi su reti locali e geografiche a basso costo;

- la **multimedialità** (dati - video - fonia) anche portatile o indossata, connessa su reti wireless sia LAN che WAN, anche associata ai dispositivi personali;

- il software per le funzioni basate sull'intelligenza derivata dall'esperienza a fini di **situation management**, con processi derivati dalla rilevazione e combinazione di parametri che permettono di fare riferimento anche a modelli situazionali;

- l'**open-PSIM** di governo centrale in chiave di *Situation Management* su basi di interattività **multifunzionale** e **multi-fornitore**, che comunica su vettori diversificati in funzione del tipo di utente e dell'applicazione, che interagisce con apparati multimarca in campo, secondo modelli progressivamente affinati da un'adeguata **user-experience** metabolizzata nel rapporto con una comunità di utenti qualificati, innovativi e diversificati per dimensioni, settore, esigenze.

GLI EVENTI DI
ESSECOM E

DIGITAL TRASFORMAZIONE E VIGILANZA PRIVATA: "SITUATION MANAGEMENT" PER NUOVI MODELLI DI BUSINESS

24 SETTEMBRE 2019

MILANO | HILTON GARDEN INN