

# SFR 2022: PEOPLE, PROTECTION, PROFIT

## Lo store come ecosistema tecnologico: connettività e manutenzione remota i driver per la gestione del Retail

In uno scenario globale dove le tecnologie sono diventate una *commodities*, **Maura Mormile**, *Business Development Manager* di **Secursat**, racconta come attraverso un approccio basato su un mix di competenze e piattaforme software, cloud-based è possibile realizzare modelli sostenibili e capaci di digitalizzare i processi di security tradizionali.

**In base alla vostra esperienza diretta, in che modo attraverso la gestione delle tecnologie è possibile contribuire alla gestione complessiva del business nel Retail?**

Oggi, alla luce dei cambiamenti negli scenari globali parlare di sicurezza in senso tradizionale nel mondo Retail, come in molti altri settori, non è più attuale rispetto ai bisogni di piccole e medie aziende come di grandi gruppi. Non solo le logiche dell'online hanno cambiato le modalità di acquisto da parte dei consumatori e le aspettative dei brand sulle vendite ma, in generale, le logiche di gestione degli edifici e dei luoghi di lavoro impongono alle aziende la necessità di ripensare i modelli. Seguendo la nostra mission, che è quella di trasmettere l'importante valore strategico della security per le comunità, per le aziende e le organizzazioni ribaltando il concetto tradizionale di sicurezza e ridisegnandolo all'interno di un più ampio concetto di tutela del business e di governo dei processi, Secursat attraverso investimenti in risorse, competenze e tecnologie ha implementato un modello di gestione tecnologica che consente di accompagnare le aziende in questo cambiamento. Una re-interpretazione del modello tradizionale che vede la security unicamente come strumento di protezione e tutela del business,



verso un nuovo scenario dove è possibile immaginare un ecosistema tecnologico complesso che passa dalla connettività e arriva fino alle tecnologie di gestione dello store per garantire la continuità dei processi operativi. Nel concreto, abbiamo identificato - studiando, testando, sperimentando e investendo moltissimo tempo ed energia sulle nostre risorse e competenze - un modello di gestione dei sistemi che consente, attraverso la connettività oramai ampiamente diffusa, di sfruttare i vantaggi delle tecnologie correlando quelle di security con l'intero ecosistema tecnologico presente in store. L'idea alla base è che non è più la sola tecnologia - la singola telecamera per quanto performante, o la centrale di allarme - a fare la differenza ma è la capacità di rendere questa tecnologia compatibile con i bisogni aziendali e con i cambiamenti, spesso rapidissimi, degli scenari. Non stiamo parlando della semplice integrazione tra i sistemi - antintrusione, videosorveglianza o altro - ma

di una visione molto più ampia che pone al centro della questione sicurezza non più solo il perimetro fisico dello store ma la sua continuità operativa e, quindi, la sua sostenibilità nel medio - lungo termine.

In tal senso le tematiche legate alla security, alla safety come anche al *facility* e alla gestione della rete fondono insieme le proprie necessità operative, in quanto tutte correlate con la business *continuity* dello store estendendo quindi la gestione remota all'insieme delle tecnologie, e non più alla sola gestione dell'"allarme" .

Il SOC (Security Operation Centre) è centrale in questo modello e pertanto a noi di Secursat piace oggi parlare di Hub Tecnologico, ovvero un luogo dove i concetti di SOC e NOC si fondono in un unico "Hub" dove le informazioni e la correlazione tra i sistemi rendono possibile l'ottimizzazione di processi e attività.

In questo modello sfruttiamo le nostre strutture h24/365 per rispondere a queste esigenze. Dal monitoraggio dedicato allo stato della rete e della connettività attraverso piattaforme IT dedicate e competenze specifiche, fino alla gestione diretta dei fornitori dei nostri clienti e dei vari interventi di manutenzione complessivi - dal clima, al condizionamento, etc. - attraverso sistemi di *ticketing* e *incident management* capaci di monitorare SLA e KPI contrattuali e restituire dati ed informazioni utili per orientare le decisioni.

Un esempio concreto di come abbiamo applicato questo modello nel Retail, è l'integrazione degli impianti di condizionamento e di illuminazione, presenti presso i punti vendita come nei magazzini, con gli impianti antintrusione consentendo non solo il monitoraggio e la gestione remota anche di questi sistemi, ma anche comportamenti automatici necessari per monitorare e rimodulare i consumi energetici.

Parallelamente, abbiamo "sfruttato" la nostra capacità di essere presenti h 24/365 e le nostre conoscenze sulle dinamiche operative dello store per gestire in maniera continuativa, o solo in caso di necessità - dipende dai modelli - anche le tematiche legate alla gestione degli interventi di manutenzione sui vari impianti e i sistemi, migrando nello stesso tempo parte della attività svolte tradizionalmente on-site in attività remote.

I benefici di questo modello sono stati da un lato un'ottimizzazione della gestione delle tematiche legate al *facility* con un diretto miglioramento del controllo della continuità operativa dello store, dall'altro un'ottimizzazione delle risorse legate alla riduzione all'essenziale degli interventi on-site.

La base di questo modello rimane la connettività presente in store, da un lato, e competenze evolute di gestione dei sistemi e dei processi dall'altro. In merito alla connettività, abbiamo sviluppato partnership e studiato modelli per integrare l'offerta tradizionale anche con la gestione della rete, per snellire ulteriormente i processi e ottimizzare il modello complessivo. In merito alla capacità di gestione dei sistemi abbiamo, e stiamo ancora, investendo tantissimo nelle nostre risorse per sviluppare competenze ad oggi difficilissime da trovare sul mercato.

In questo scenario, il SOC è per noi diventato il luogo dove si raccolgono dati ed informazioni utili per rimodulare i processi, dove si studia, si sperimenta e si comprende come affrontare i cambiamenti negli scenari, dove si testano nuove tecnologie secondo logiche integrate, aperte, modulari e scalabili, dove si supporta il cliente, ed in questo caso il Retail, nell'intero ecosistema tecnologico, procedurale, operativo, fisico e informatico. Un luogo fisico e anche virtuale che accompagna i clienti nello sviluppo di modelli digitali e orientati verso percorsi sostenibili.



Contatti:  
Secursat  
Tel. +39 0141 33000  
www.secur-sat.com