



## fabbricadigitale

**Dimostrare che si può continuare ad operare anche in caso di condizioni avverse è un fattore di successo**

*“Riscontriamo nel mercato una crescente attenzione verso questi temi e lo status di “early adopter” mette l’azienda in posizione di evidenza.”*

*Nicola Masseroni – Security & Governance Manager fabbricadigitale*

### Obiettivi

- Continuare ad erogare servizi e assistenza indipendentemente dalle condizioni avverse. Garantire massimi livelli di affidabilità per il business dei propri clienti.

### Benefici

- I sistemi di gestione implicano un controllo puntuale sui processi aziendali. Questo determina che i processi siano resi sistematici e progressivamente più efficaci ed efficienti e che le risorse siano ottimizzate.
- Il continuo monitoraggio dei processi ha, inoltre, come risultato indiretto quello di offrire un servizio sempre migliore al cliente.
- Rispetto al mercato, queste certificazioni garantiscono agli stakeholder la serietà dell’azienda e la sua volontà di tenere sotto controllo i fattori di successo.
- La garanzia di poter continuare ad operare è sicuramente importante nel preservare la sopravvivenza dell’azienda. Questa caratteristica sarà comunque sempre più un vantaggio competitivo sul mercato soprattutto in un periodo di crisi economica, che vede le organizzazioni ridurre al minimo gli investimenti dedicati alla gestione della straordinaria amministrazione.

## Perchè certificarsi

L'azienda ha subito nel 2009 un incidente sulle infrastrutture IT che poteva metterle a rischio la sopravvivenza: questa circostanza ha portato l'azienda ad approfondire i temi di continuità operativa ed ad essere proattiva in questo senso. Le esigenze di continuità operativa sono insite alla qualità nell'erogazione di servizi. Adeguare queste esigenze a quelle aziendali e del contesto di riferimento e mantenerle aggiornate rispetto alle evoluzioni dell'azienda è un compito duro ma fondamentale e la presenza di un sistema di gestione è indispensabile per il controllo e il monitoraggio delle situazioni a rischio.

"Le principali esigenze della nostra organizzazione sono relative alla disponibilità dei processi di supporto e delle relative risorse oltre all'affidabilità e alla sicurezza dei servizi."

## Implementazione

Il sistema è stato certificato BS 25999 nel marzo 2012 e nel maggio 2013 è stato sottoposto alla visita ispettiva di adeguamento (ISO 22301). Il sistema è in continuo miglioramento.

L'azienda ha già attivato un proprio sistema di gestione integrato con il quale vengono gestiti i requisiti di qualità e sicurezza (ISO 9001 e ISO/IEC 27001). Implementare una nuova norma significa rispondere a nuovi requisiti per un sistema già in funzione. Le condizioni della continuità operativa si sono quindi integrate a quelle già in essere e i processi aziendali sono stati analizzati anche in questa nuova prospettiva ed adattati per rispondere alle nuove esigenze anche grazie all'utilizzo di nuove tecnologie, sempre in equilibrio con la sostenibilità economica.

Le azioni intraprese per risolvere i problemi sono state collegate ad attività di simulazione e confronto con i responsabili dei processi e con il top management.

La partecipazione è stata decisamente ampia. Il personale ha compreso gli obiettivi ed i vantaggi dell'implementazione ed è stato sistematicamente coinvolto nelle attività di test e nell'individuazione delle aree di miglioramento.

Abbiamo riscontrato alcune difficoltà, soprattutto nella ricerca del giusto equilibrio tra le attività quotidiane e quelle di progettazione e implementazione del sistema di gestione; ma il commitment della direzione e del nostro Amministratore Delegato, che ne è stato il principale sponsor, ha fatto sì che si raggiungesse un perfetto allineamento. Forte e attiva è stata la partecipazione del responsabile della sicurezza e governance per il coordinamento, dei responsabili di funzione per l'analisi dei processi e le contromisure organizzative mentre le funzioni tecniche hanno progettato e implementato le contromisure tecnologiche. Le funzioni di comunicazione e HR hanno svolto l'importante funzione di coinvolgimento del personale e l'istituzione del programma di formazione.

L'implementazione iniziale della BS 25999 ha richiesto più di un anno, principalmente per l'analisi dei processi e l'implementazione tecnica della soluzione di recovery. La transizione a ISO 22301 ha richiesto, invece, circa 4 mesi.

## fabbricadigitale

L'offerta principale di **fabbricadigitale** si basa sull'erogazione di soluzioni IT innovative focalizzate sull'automazione e robotizzazione dei processi. Il claim "IT ENABLING TECHNOLOGY" sottolinea come i prodotti e le soluzioni possano rendere i clienti altamente competitivi sul mercato.

Il portfolio prevede soluzioni SaaS (sia private che public cloud), IaaS e PaaS che ci consentono di soddisfare al meglio le esigenze di mercato.

- Unified Communications: focalizzata su tecnologia Microsoft, offre soluzione di Communications e Collaboration anche per i mercati esteri
- Multimedia: sviluppa e gestisce soluzioni interattive di Multimedia Engagement. I moduli disponibili comprendono Digital Signage, Totems & Kiosk, Web Tv e Delivery e Mobile Clients
- Mobile solutions: specializzata nello sviluppo di Applicazioni e tecnologie per il mondo mobile B2B
- Cloud services: collabora con le altre Business Units sviluppando soluzioni software automatizzate al fine di ridurre complessità tecnologiche

## Risultati

L'azienda si sta dirigendo sempre più verso una filosofia di produzione a prodotto (no custom) al fine di massimizzarne l'adozione e verso la diffusione delle varie soluzioni per mercati sia italiani che esteri detenendo le migliori competenze in alcune aree verticali IT (Unified Communications, Multimedia). L'efficacia dei processi di BCM è garantita attraverso le esercitazioni che vengono effettuate costantemente; le opportunità di migliorare efficacia ed efficienza dei sistemi/processi e, soprattutto, di mantenerli adeguati alle esigenze dell'organizzazione, sia in ambito di continuità operativa che di risposte agli stakeholders, consentono quindi alti livelli di agreement e confermano la linea strategica della direzione aziendale.

**fabbricadigitale:**  
Certificazione ISO  
22301 Business  
Continuity  
Management

**bsi.**

T: +39 02 6679091  
marketing.italy@bsigroup.com  
bsigroup.it



The trademarks in this material (for example the BSI logo or the word "KITEMARK") are registered and unregistered trademarks owned by The British Standards Institution in [insert country] and certain other countries throughout the world.