

# IL CLOUD A SUPPORTO DELLA MULTICANALITÀ

di LAURA SERVIDIO

RIDURRE O ESTERNALIZZARE LA COMPLESSITÀ, PER OTTENERE FLESSIBILITÀ E COERENZA DEGLI ECONOMICS CON L'ANDAMENTO DEL BUSINESS ASSICURATIVO. QUESTO L'OBIETTIVO CENTRALE DELL'EVOLUZIONE AL CLOUD SECONDO DEDAGROUP

“L'adozione di logiche orientate al *cloud computing* nel mondo assicurativo – racconta **Roberto Loro**, direttore divisione soluzioni cloud e servizi **Dedagroup ICT Network** – porta con sé due fattori evolutivi fondamentali: il miglioramento della continuità di servizio, in coerenza con il progressivo spostamento dell'operatività interna ed esterna in modalità on line, e la rapidità di attivazione ed elasticità del sistema che abilita i servizi applicativi.

Lo sviluppo di un'operatività *online*, con apertura alla multicanalità e ai *device* mobili e il superamento del modello di agenzia tradizionale, impongono un'attenzione fortissima sulla continuità del servizio IT. La condizione necessaria per abilitare e sostenere questa nuova modalità è la definizione e il presidio, in termini non solo tecnologici e applicativi, ma anche di competenza e di processo, dei livelli di servizio (*Sla*) di riferimento verso gli utenti interni ed esterni all'assicurazione. Spesso, però – sottolinea Loro – si tende a focalizzare l'attenzione su *Sla* infrastrutturali, mentre oggi è necessario ragionare in termini di *Sla* della *user experience* e, quindi, dell'intera catena IT che parte dalla rete e arriva alle performance applicative.

In tal senso una delle principali criticità nella transizione al cloud computing, soprattutto nelle assicurazioni, dove spesso ci si confronta con architetture software di applicativi datati e molto personalizzati, è il presidio e la normalizzazione delle piattaforme software, che spesso sono frutto di evoluzioni pluriennali e rischiano di essere inadeguate a supportare l'elevata interattività, pervasività e continuità di utilizzo richiesta”.

## COSA OCCORRE PER LA SICUREZZA

INFRASTRUTTURA INTEGRATA

PROTEZIONE PERIMETRALE

CONTENT FILTERING

ANTISPAM, ANTIVIRUS

PIATTAFORME PROTEZIONE DATI



## LA SICUREZZA SECONDO DEDAGROUP

Infine, il cloud e la sicurezza. “Il tema della sicurezza non riguarda tanto le scelte tecnologiche, quanto la consapevolezza dei rischi e la capacità di intervenire in caso di problemi. Uno dei limiti forti all'adozione di servizi cloud è la mancanza di trasparenza sulle architetture e sulle modalità di gestione dei servizi da parte degli operatori. Questo è aggravato dall'infinita gamma di possibili modalità di realizzazione che danno origine a servizi con caratteristiche fortemente differenti, seppure in apparenza simili. Come Dedagroup operiamo condividendo con i clienti, nella massima chiarezza, le scelte architetture e le modalità operative su cui sono basati i nostri servizi cloud erogati dai nostri datacenter di Trento, Roma e Milano, dando totale visibilità degli ingredienti e delle ricette utilizzati per realizzarli, garantendo un livello di confidenza elevatissimo. Per la sicurezza dei sistemi – conclude – manteniamo ambienti virtuali circoscritti e privati e gestiamo un'infrastruttura integrata di computing, protezione perimetrale, content filtering, antispam, antivirus e piattaforme di protezione dei dati”.