

VIDEOSORVEGLIANZA, QUESTIONE DI COMPETENZE E DI COLLABORAZIONE

A confronto alcuni operatori del settore sulle sfide odierne della sicurezza fisica, a cominciare da quelle di integrazione.

Paolo Morati

Il tema della videosorveglianza ha vissuto negli ultimi anni un'evoluzione tecnologica non solo fronte 'ripresa' ma anche 'intelligenza' e 'interconnessione' dei sistemi che, in generale, contribuiscono a garantire la cosiddetta sicurezza fisica. Un mercato che cambia e che offre nuove opportunità, ma (forse) anche rischi, e che chiede sempre e comunque la massima qualità per difendere le infrastrutture degli utenti. Per dibattere di questi e altri temi caldi, la redazione di Office Automation ha organizzato una tavola rotonda mettendo a confronto alcuni operatori del settore. Ecco che cosa è emerso dal confronto.

Antonmarco Catania, presidente di GsG International

GsG International è un'azienda italiana da vent'anni sul mercato con una unità produttiva in Italia, una a Seul e attività di distribuzione e rappresentanze nelle altre parti del mondo in particolare negli Emirati Arabi. Abbiamo tre divisioni. La prima, denominata Euklis, prende il nome dai nostri apparati di videosorveglianza; ad essa si affianca quella Sistemi, che comprende le soluzioni che distribuiamo in Italia, e quella di Videoforensics relativa ai servizi di consulenza tecnica videoforensic offerti ad esempio al Tribunale di Milano per il quale io stesso sono iscritto all'albo dei CTU (Consulente Tecnico d'Ufficio). Dal punto di vista dei progetti che affrontiamo, comprensivi anche



Antonmarco Catania, presidente di GsG International

della parte di manutenzione, lavoriamo soprattutto in ambito infrastrutture critiche quindi aeroporti, stazioni, impianti produttivi e così via.

Lo scenario di oggi vede il tema delle interconnessioni tra sistemi generare il vantaggio della conoscenza derivante dalla correlazione delle informazioni e del valore che ne consegue per la sicurezza e le decisioni da prendere sul tema. Si parla di una centralizzazione di sistemi che includono allarmi, controllo accessi, riconoscimento targhe, videosorveglianza e sistemi di analisi. Con un problema fondamentale derivante dal fatto che prima di tutto devono essere sicuri i prodotti che si utilizzano. Prova ne sono gli attacchi informatici che hanno colpito recentemente infrastrutture critiche utilizzando proprio telecamere come cavallo di Troia. Con la diffusione dell'Internet of Things ogni cosa,

anche la più banale come una vending machine, ha inoltre un indirizzo IP e può potenzialmente rappresentare un punto di ingresso in una rete alla quale sono a loro volta connessi sistemi critici. Parallelamente bisogna anche parlare delle modalità di acquisto che talvolta vede i clienti puntare su prodotti che costano meno e sono incompatibili con gli obiettivi di riferimento nonostante i progetti iniziali fossero con determinate specifiche avanzate e accertate. Il cliente deve quindi avere anche lui grande competenza, fidarsi di chi stila il progetto di base, scegliere con cura a chi affidarne la realizzazione valutandone le effettive competenze.

Qui si dimostra sempre più importante il tema dell'eterogeneità che deve coprire anche norme specifiche così come una preparazione non solo di sicurezza ma anche informatica e di rete, elettrica, per dar vita a installazioni di reale qualità. Dopodiché bisogna che vengano messi dei paletti sul fronte manutenzione, altro elemento critico e sul quale noi stessi spingiamo molto. Ecco che in tutto questo l'IT manager riveste un ruolo decisivo per arrivare a un risultato perfetto.

Diana Lagori, regional sales manager Lenel, Greater Italy UTC Building & Industrial Systems



Diana Lagori, regional sales manager Lenel, Greater Italy UTC Building & Industrial Systems

Con quartier generale negli Stati Uniti, Lenel è un fornitore a livello mondiale di soluzioni di sicurezza basate su piattaforma aperta che includono controllo degli accessi integrato e gestione video. Ci occupiamo solo di sistemi destinati al mondo enterprise e a quello delle infrastrutture critiche. Per quanto riguarda lo scenario odierno, l'interconnessione di sistemi rappresenta esclusivamente un'opportunità per affrontare in modo efficiente ed efficace rischi sempre crescenti e che necessitano di un controllo di tipo omnicomprensivo che richiede un nuovo modello organizzativo strutturato con unico reparto che si occupa delle tematiche IT così come di quelle di sicurezza. Si parla, inoltre, di una maggiore efficienza generale derivante dalla possibilità di raccogliere dati e, quindi, informazioni immediate grazie a correlazioni avanzate di quanto raccolto dai sistemi. Noi ci rivolgiamo sempre di più a questo tipo di mercato dove è il cliente stesso a chiedere di più, a patto però che il tema dell'interconnessione venga gestito in modo corretto per poterne cogliere tutti i frutti ed evitare problemi. Alla fine la telecamera è un occhio remoto che inquadra e fornisce dati che non necessariamente sono utili esclusivamente a fini di protezione ma si apre ad altri utilizzi con il valore aggiunto rappresentato dall'applicazione capace di elaborarli. Perché quindi limitarsi solo a chi deve occuparsi di sicurezza? Chiaramente il fornitore deve possedere una grande competenza e capacità di indirizzamento verso un acquisto e utilizzo adeguato in base alle singole esigenze del cliente in uno scenario che, sposando la parte IT con quella



Andrea Natale, marketing manager di Tyco Integrated Fire & Security

di protezione, diventa molto più ampio rispetto al passato. Ecco che è importante l'elemento della competenza a priori in fase di scelta e a posteriori in fase di gestione, tenendo presente che si parla di implementazioni che possono anche essere composte da decine di telecamere ma che senza utenti adeguatamente formati non riescono a garantire quella efficacia ed efficienza sempre più indispensabile. Senza contare l'importanza della manutenzione e aggiornamento dei sistemi, e quella della figura del system integrator come veicolo di proposta e integrazione in uno scenario di convergenza sempre più spinto. In tutto questo si rende anche

che necessario un cambio culturale lato utente - che deve capire come non tutti i prodotti sono uguali e che, nel caso di un progetto che si prolunga nel tempo di realizzazione, anche le specifiche vanno aggiornate per poterle adattare alle ultime tecnologie disponibili - e prevedere le specializzazioni sui diversi mercati verticali, finalizzando il tutto anche a una vera integrazione tra sicurezza logica e fisica.

Andrea Natale, marketing manager di Tyco Integrated Fire & Security

Tyco Integrated Fire & Security è un operatore specializzato in soluzioni di sicurezza e antincendio, da settembre parte di Johnson Controls, con 117.000 dipendenti a livello mondiale in oltre 2.000 sedi e un fatturato di 30 miliardi di dollari. L'azienda segue un approccio consulenziale per offrire soluzioni personalizzate specifiche per ciascun settore di mercato, e conformi alle normative locali.

In generale quelli di sicurezza si distinguono come sistemi informatici a tutti gli effetti offrendo quindi grandi opportunità in termini di scambio di informazioni, aprendo però anche a maggiori rischi rispetto al passato. Il primo è quello di banalizzare l'argomento dimenticando quanto sia importante non solo la fase progettuale, ma anche quella di programmazione e gestione degli impianti, a cui si aggiunge il rischio informatico che non va sottovalutato. Una volta infatti che un malintenzionato entra in una rete attraverso il punto più vulnerabile può poi eseguire qualsiasi azione. Esistono ad esempio casi eclatanti di immagini sottratte da telecamere private an-

che perché non sono state realizzate implementazioni allo stato dell'arte e nel rispetto delle normative vigenti. I progetti devono partire da una valutazione completa del ciclo di vita di un impianto, con le competenze che devono allinearsi a sistemi sempre più integrati, con sempre meno barriere tra i singoli sottosistemi, e con sensori che percepiscono e svolgono più compiti e azioni, aprendo a una convergenza che non solo è software ma anche hardware. Il valore aggiunto in tutto questo è rappresentato da come vengono realizzati gli impianti che devono essere costantemente operativi ed entrare in azione nel momento del

bisogno e di un evento critico pena il decadimento della propria ragion d'essere. Di fatto non ci si può affidare al fai da te bensì rivolgersi a degli specialisti, un po' come accade nella medicina, altrimenti si rischia di curare in modo errato la 'malattia'. Tutto questo in uno scenario dove il mercato della videosorveglianza 'fai da te' cresce però a ritmi molto più alti rispetto a quella professionale per cui è auspicabile un'inversione di tendenza. Fronte utenti, i CIO sono le persone che devono essere coinvolte nel processo decisionale e che sono in grado di comprendere che i sistemi di sicurezza sono di tipo informatico a tutti gli effetti e vanno gestiti di conseguenza, tenendo presente che si tratta di un ciclo di vita con costante evoluzione e quello che oggi è sicuro diventa vulnerabile all'emergere di un nuovo attacco. Qui diventano decisivi i contratti di manutenzione a garanzia della continuità di servizio. Gli operatori, dal canto loro, devono abbattere la barriera tra prodotto e servizio per aprire una finestra su tutto il ciclo di vita degli impianti. Qui entra in gioco anche la figura del CFO che deve valutare quanto un risparmio sull'acquisto significa poi una spesa maggiore successiva in termini di costo totale di possesso.

Dario Sala, strategy & marketing leader di Honeywell Building Solutions

Honeywell Building Solutions (HBS) è la divisione di Honeywell che fornisce soluzioni dedicate nell'ambito della sicurezza, proponendo sistemi integrati e relativi servizi, anche di tipo digitale. Del resto, oggi si parla sempre di più di servizi per supportare le esigenze di sicurezza a partire dal controllo accessi, ovvero l'identificazione delle persone che si trovano in un edificio, i loro spostamenti, arrivando alla videosorveglianza e all'antintrusione. A questo



Dario Sala, strategy & marketing leader di Honeywell Building Solutions

si affianca il concetto di safety che significa, in primis, protezione delle persone, per esempio attraverso i sistemi antincendio, il tutto integrato grazie a un'unica piattaforma di gestione unificata. Emergono nuove tecnologie che impattano sempre di più, come l'Internet of Things, a cui si è arrivati passando attraverso protocolli proprietari, diventati poi standard, aperti e interoperabili, fino e oltre i web services. Tanti sono i benefici che derivano dall'adozione di nuove tecnologie e nuovi servizi - anche digitali - per le persone, sia che si tratti di gestori, consulenti o utenti finali. Proviamo a fare un paragone con la semplificazione che

hanno portato fenomeni come la connettività e la digitalizzazione, che si traducono in focalizzazione e quindi maggiori prestazioni con accessi ai siti in tempi più rapidi, anche attraverso soluzioni mobile, per una migliore user experience, per la predittività grazie agli analytics, un decision making più accurato e una reazione più puntuale agli eventi. Parliamo di incident e situation management. In tutto questo si può dire che questi trend generano anche una maggiore sicurezza e un'ottimizzazione dei costi operativi a patto di rendersi conto che non si parla solo di tecnologia, ma anche di metodologia e di una vera e propria disciplina. È importante tenere presenti termini come consapevolezza e competenze, ma prima di tutto è necessario considerare il disegno che precede un'implementazione. Altro tema è la manutenzione, un elemento di cui tenere conto sin dalla fase di disegno per il ritorno degli investimenti e la gestione del rischio. Questo vale sia per sistemi installati, sia per quelli di nuova installazione in nuovi progetti o in 'deep renovation', anche in realtà multisito in Italia o all'estero. Sono tutti argomenti che coinvolgono non solo le figure tecniche, ma anche quelle che sostengono gli investimenti e hanno l'occhio sulle spese, e che ben sanno quanto sia importante l'affidabilità dei sottosistemi sui quali si appoggia la soluzione integrata. Da qui diventa indispensabile la collaborazione tra più entità di una stessa azienda trovando il giusto equilibrio tra competenze e collaborazione, con conseguente ottimizzazione dei costi operativi su più livelli e utenze, guadagnando efficienza. Senza contare che andando oltre il tema della sicurezza, si può ora comprendere quello dello smart working, della gestione dell'edificio nel suo complesso, per poi uscire dai confini di una struttura verso concetti di smart cities attraverso i multisites.

Franco Cavallaro, amministratore delegato di R.Pierre Digital

R. Pierre Digital è una società italiana che con la sua business unit IP.Vision opera nel settore della videosorveglianza e delle relative applicazioni come 'business solution provider'. Il nostro principio parte dall'aver sempre rapporti diretti con i fornitori di sistemi per mantenere competenza e serietà nelle nostre proposte. L'interconnessione tra sistemi rappresenta un'opportunità importante per tutti noi e di fatto ormai anche la realtà, non solo per l'ampio ventaglio di prodotti immessi sul mercato ma anche perché ogni cliente è composto da un insieme di soggetti e funzioni con le proprie esigenze, visione e peculiarità. A noi sta il compito di proporre il giusto insieme di soluzioni e di assicurare il rispettivo destinatario che sia tutto conforme e funzionante. Per citare esperienze dirette, abbiamo casi di aeroporti dove la Polizia di Stato fa le sue richieste in fatto di sicurezza, il responsabile operation deve identificare gli aeromobili per fatturare i servizi, quello logistico valutare i tempi operativi dei vettori di terra come quelli addetti al trasporto bagagli, e così via. Quindi un'esperienza in cui realmente il cliente è composto da un insieme di esigenze legittime e positive che vanno analizzate, affrontate e soddisfatte nell'ambito di una piattaforma di sicurezza integrata. Che è anche di raccolta di dati e eventi e di offerta di informazioni che trascendono il tema della sicurezza. Restando sugli aeroporti di fatto le code per il controllo dei passaporti vengono gestite attraverso i sistemi di sicurezza pur essendo un problema logistico, così come i comportamenti e spostamenti delle persone possono essere analizzati a fini che vanno oltre quelli puramente di protezione.

Questo scenario coinvolge in fase di acquisto nuove figure come quelle marketing interessate ad esempio a sapere come si comportano e spostano i clienti all'interno di un negozio e organizzare di conseguenza scaffali e prodotti, partendo quindi da sistemi che, se inizialmente sono installati per proteggere, diventano importante veicolo di informazione. Per cui anche il budget stesso di un sistema di videosorveglianza alla fine oggi viene ripartito su più uffici di competenza che 'approfittano' di quanto ripreso e trasmesso per rendere più efficiente la propria attività. Secondo noi paradossalmente oggi servono meno specialisti e più persone in grado di tradurre quanto proposto



Franco Cavallaro, amministratore delegato di R.Pierre Digital

Appuntamento il 12 aprile a Milano

Il prossimo 12 aprile Solel International organizza a Milano il convegno VIDEO SURVEILLANCE & SECURITY CONFERENCE con area espositiva che si propone di esplorare le tematiche legate al mondo della videosorveglianza. Si parla anche di nuove tecnologie e nuovi modelli di business che si sono affacciati sul mercato; dei sistemi di Intelligence e Computer Vision che sono entrati prepotentemente in gioco con le loro capacità di analisi e di generazione di dati e informazioni, e dell'Internet of Things che apre la strada all'integrazione di sistemi e all'automazione di servizi, con la presenza sul mercato di nuovi operatori che offrono servizi di protezione e controllo in una logica 'cloud'.

<http://solel.it/eventi/2017/video-surveillance-security-conference-milano-2017/area-visitatori/contenuti>



sull'area di competenza del proprio interlocutore mettendo in evidenza quel dettaglio capace di sollecitare l'attenzione. Noi chiamiamo tutto questo la Sartoria Tecnologica di R.Pierre, dove sviluppiamo soluzioni e progetti ad hoc. In definitiva, assicurare l'utente che avrà effettivamente quello che cerca non è facile laddove il responsabile IT diventa anche un decisore che il più delle volte tende a opporsi all'introduzione di determinati sistemi, in quanto considerati elementi di ulteriore complessità infrastrutturale e operativa, e dei quali ha un dominio parziale. Ecco che anche questo è un elemento sul quale bisogna lavorare per creare quella cooperazione necessaria alla realizzazione di implementazioni realmente efficienti ed efficaci.