White Paper

Assessment IT: cos’è e a cosa serve

VIVERE NELLA MODERNITÀ IMPLICA DELLE RESPONSABILITÀ 2

COME EVITARE DI PERDERE LA BUSSOLA 3

Creativi è bello, ma fino a un certo punto....4

Ci saranno mica i fantasmi?....5

Non c'è nulla di più permanente di quel che è temporaneo....6

TUTTO MOLTO BELLO, MA NELLA PRATICA COME FUNZIONA? 7

VIVERE NELLA MODERNITÀ IMPLICA DELLE RESPONSABILITÀ

Prova per un attimo a pensare **come sarebbe la tua giornata lavorativa al PC se nella tua azienda non esistesse una rete informatica**.

Probabilmente ti sentiresti precipitare direttamente negli anni Ottanta, neanche fossi uno dei protagonisti di *Stranger Things* o di *Dark*.

Indubbiamente la tua attività fisica ne guadagnerebbe perché dovresti correre continuamente di qua e di là con una chiavetta ogni volta che avessi bisogno di scambiare file e documenti con i colleghi o i collaboratori; lo stesso accadrebbe ogni volta che volessi parlare con qualcuno poiché non ti funzionerebbe nemmeno la linea telefonica, visto che ormai da qualche tempo anch'essa è passata a VoIP.

Dovendo dire bye-bye ai server non saresti in grado di portare a termine tutte le tue attività sul tuo computer personale ma dovresti cercare la macchina dove è stata installata la tale applicazione o dove è memorizzato il talaltro database, sperando che non sia già stata impegnata da qualcun altro; e magari riusciresti a perderti nell'esplorazione degli anfratti sconosciuti della tua azienda alla ricerca di quella vecchia stampante non di rete che si dice sia ancora collegata a un PC, da qualche parte.

Di fatto la tua azienda non disporrebbe di un ambiente IT, almeno nell'accezione moderna del termine, ma semplicemente una serie di componenti - computer, dispositivi, applicazioni, informazioni e via dicendo - del tutto scollegati tra loro.

Di conseguenza **sarebbero scollegati anche tutti i tuoi processi, le tue funzioni lavorative, i tuoi dipendenti o colleghi**.

Al massimo potresti tornare agli ormai remoti tempi della cosiddetta *sneakernet*, ovvero la "rete delle scarpe da tennis", così chiamata scherzosamente in omaggio alle grandi camminate che una volta si accumulavano nelle giornate lavorative dovendosi continuamente spostare da una postazione all'altra per trasferire dati, programmi e informazioni nell'era pre-Ethernet.

La rete è il collante che mette in contatto tutti gli elementi grandi e piccoli del tuo parco informatico - dai server ai tablet, dal gestionale ai database, dai documenti di testo ai fogli di calcolo, dalla posta elettronica al telefono - definendo di fatto ciò che la tua azienda è in grado di realizzare e con quali strumenti e modalità.

Le imprese italiane hanno avuto bisogno di un po' di tempo per arrivare a strutturare il proprio ambiente IT in modo adeguato, ma già nel 2017 uno studio[1] realizzato dall'Authority per le Comunicazioni, AGCOM, aveva rilevato la presenza di una rete LAN nel 100% delle organizzazioni con oltre 50 dipendenti, nel 99% di quelle con 10-49 dipendenti, e nell'85% di quelle con meno di dieci dipendenti.

Ma allora basta mettere semplicemente in collegamento computer, applicazioni e utenti per risolvere il problema dell'IT? Assolutamente no: **occorre che l'ambiente così costruito risulti sempre architettato in maniera opportuna e funzionante in modo efficiente e sicuro**. Presta attenzione all'avverbio *sempre*: perché, vedi, è facile disporre di un ambiente al top non appena il tuo fornitore o reparto IT abbia finito di costruirlo da zero la prima volta.

---

1 https://www.agcom.it/documents/10179/7147923/Studio-Ricerca+01-03-2017/7409619c-4f97-4ab0-aeca-f689d02f53e7?version=1.0

È un po' come quando entri in una nuova casa appena edificata: tutto è a posto, tutto è perfetto, tutti sono contenti, è una situazione ideale.

Ma poi subentra la dura legge della vita quotidiana, e allora inizi a fare qua e là qualche modifica più o meno volante, a notare gli effetti dell'usura, ad avere bisogno di manutenzione, magari anche a dover ristrutturare qualche locale perché le tue esigenze sono cambiate o perché ti sei reso conto che, nella pratica, le cose non si sono rivelate esattamente per come le avevi immaginate sulla carta.

Un ambiente IT funziona un po' allo stesso modo, tanto che di solito ci si riferisce ad esso come allo spazio nel quale *vive* la tua attività, quella dimensione virtuale che in fondo definisce le caratteristiche della tua azienda, ciò che essa può fare e come lo può fare.

E quando si parla di azienda, è bene tenerlo a mente**, ci si riferisce tanto alle risorse informatiche in essa presenti quanto alle persone** che su quelle risorse trascorrono la loro giornata lavorativa creando il valore che a fine anno viene misurato nell'ultima riga del risultato di bilancio, la famigerata *bottom line*.

Per questo, se vai a vedere bene, **il tuo ambiente di oggi sarà decisamente diverso da quello che ti è stato consegnato "chiavi in mano" all'origine**.

Vi saranno facilmente collegate intere *classi* di dispositivi che semplicemente non esistevano o non erano state previste all'epoca. Prendi gli smartphone, ad esempio, e prova a pensare come nell'arco di qualche anno si siano trasformati da gadget esclusivamente individuali a strumenti ibridi ormai necessari per svolgere una miriade di funzioni tanto personali quanto professionali.

Anche le applicazioni sono molto più numerose e diverse rispetto a solo una decina di anni fa, andando a coprire oggi una porzione pressoché totale delle funzioni svolte in azienda.

Considera le comunicazioni interpersonali: se un tempo la grande novità era l'introduzione del VoIP, ovvero la telefonia Internet, oggi vediamo un ricorso massiccio delle applicazioni di videoconferenza promosso anche dalla spinta verso le modalità di smart working.

Le applicazioni che tradizionalmente erano prima installate sui singoli PC e poi su un server aziendale, adesso tendono a essere trasferite nel cloud. E all'orizzonte già si profila il 5G con le sue promesse di modificare radicalmente ancora una volta il modo di lavorare di interi comparti produttivi.

Come puoi immaginare, **il tuo ambiente IT di oggi non è diverso solamente da quello di ieri: è anche profondamente differente da quello che finirà con l'essere domani**.

COME EVITARE DI PERDERE LA BUSSOLA

È dunque un fatto che un ambiente IT si evolva senza soluzione di continuità.

Guai se così non fosse: è compito di ogni infrastruttura quello di sostenere le esigenze di chi la utilizza, e poiché le esigenze del business cambiano a ritmi incessanti - perché il mercato cambia, perché i clienti esprimono necessità diverse, perché la concorrenza non sta ferma, perché le aziende hanno nuove idee e attuano nuove strategie - giocoforza **l'informatica deve adeguarsi**.

Tuttavia **questo avviene spesso in un modo che potremmo definire reattivo**: **di fronte a una nuova necessità, la priorità è quella di trovare quanto prima una soluzione adatta** da innestare su quanto già esiste, e **non sempre c'è la possibilità di farlo da manuale**, secondo le regole.

Non è poi detto che, dal punto di vista operativo, l'ambiente di un'azienda abbia un unico "proprietario": **reparti differenti potrebbero infatti muoversi autonomamente** adottando nuove applicazioni, allargando le tipologie di dispositivi connessi, abilitando nuovi utenti e implementando nuove tecnologie in maniera scoordinata, senza che gli uni siano consapevoli di quello che stanno facendo gli altri.

La conseguenza è **un ambiente più o meno disordinato, facilmente lontano da quello razionale, efficiente e ben documentato che ti è stato consegnato all'origine**, **dove non avere il polso della situazione è un rischio** che spiana la strada a rallentamenti operativi, difficoltà di crescita, possibili guasti e perfino rischi di sicurezza.

Per questo - a meno che non ti piaccia vivere pericolosamente - **il tuo ambiente dovrebbe essere periodicamente sottoposto alle cosiddette procedure di assessment**: si tratta di una sorta di check-up tecnico che analizza la situazione esistente, mappa tutti gli elementi che ne emergono (infrastrutturali, applicazioni, utenti, risorse...), incrocia "ciò che è" con "ciò che dovrebbe essere" e traccia infine un quadro aggiornato della situazione.

La fotografia che se ne ottiene è importante per alcuni motivi essenziali:

- fornisce l'unico riscontro veritiero dell'effettivo stato del tuo ambiente IT, il pilastro su cui si basa la tua attività
- evidenzia le criticità eventualmente riscontrate permettendo di risolverle e ottimizzare l'intero ambiente
- permette di pianificare al meglio l'immancabile evoluzione successiva guidando le azioni di ampliamento ed espansione
- aiuta a ottimizzare l'ambiente evitando costosi fenomeni di sovra- o sotto-dimensionamento rispetto alle esigenze reali
- contribuisce a documentare il tuo rispetto degli obblighi normativi e di compliance da cui ormai nessuna azienda è più esclusa

L'assessment è soprattutto una valutazione imparziale che viene svolta da un osservatore esterno del tutto svincolato da qualsiasi logica legata alle politiche interne della tua azienda o dai fornitori che continuamente competono per ritagliarsi una fetta crescente del tuo budget IT. **I professionisti che si occupano di assessment sono specializzati nell'integrazione di sistema, conoscono molto bene tutte le varie aree che compongono l'IT di un'azienda** e mettono in campo tutta la loro esperienza basandosi su riscontri affidabili generati con l'aiuto di tool intelligenti.

Noiosa filosofia che ha senso solamente per chi smanetta con la tecnologia? Tutt'altro!

Qualche esempio di casistiche che solitamente vengono evidenziate in seguito a un assessment ti aiuterà a inquadrare meglio i risultati che si possono ottenere con questo genere di servizio professionale e valutare conseguentemente le ricadute positive che potrebbero esserci nella tua particolare situazione.

In fondo quando è stata l'ultima volta in cui hai avuto la certezza di conoscere davvero il tuo ambiente IT?

Creativi è bello, ma fino a un certo punto

L'avrai visto anche tu: arrivano nuove tecnologie, si rendono disponibili nuove soluzioni, qualcuno decide di introdurre qualche novità in via sperimentale o semplicemente il mondo cambia e bisogna fare i conti con una realtà imprevista che impone un'accelerazione delle scelte senza stare troppo a guardare per il sottile. Risultato? **Aumenta la disomogeneità degli elementi hardware e software del tuo ambiente**, e senza che tu

te ne accorga ecco che **aumentano i problemi** organizzativi e i costi di gestione.

Lo smart working è un esempio calzante, specie quando i dipendenti che si collegano da casa non hanno a disposizione un PC aziendale - dimensionato, configurato e controllato come si deve - e finiscono pertanto con l'utilizzare qualsiasi strumento sia a portata di mano, spesso condiviso con altri famigliari e adoperato anche per il tempo libero, i videogiochi e la navigazione "casual" a spasso nel Web. **Una volta collegati alla rete aziendale, quei dispositivi entrano a far parte a tutti gli effetti del tuo ambiente IT** con tutto quel che ne consegue.

Oppure **pensa alle infinite applicazioni cloud** che si sono moltiplicate negli ultimi anni anche in versione "personal" a portata di chiunque: prova a immaginare cosa significa ai fini del backup e della governance dei dati avere utenti che salvano e si scambiano documenti liberamente su spazi aperti individualmente su servizi come Dropbox, Google Drive, OneDrive e via discorrendo - solo per restare sul semplice.

Ma **non sempre è "colpa" degli utenti**: quante volte capita di trovare macchine configurate per esempio con antivirus diversi o con differenti versioni del medesimo pacchetto applicativo (che, oltretutto, producono magari file non perfettamente compatibili tra loro). **Prima o poi arriva il momento in cui situazioni del genere dovranno essere allineate** e allora, al di là dei costi e delle complessità inerenti le licenze, per l'IT si prospetterà un discreto lavoro che dovrà essere distolto a obiettivi più utili e di valore.

G sul Wi-Fi locale in modo del tutto trasparente, tanto per gli utenti che per gli operatori telefonici. Una cosa del genere non la potrai fare con gli access point domestici come quelli che ti procura l'amico smanettone.

Ci saranno mica i fantasmi?

A differenza dei diamanti, un'azienda non è per tutta la vita. I tuoi dipendenti vanno e vengono, nelle organizzazioni più grandi si spostano di divisione o sede, ci sono gli stagisti, i consulenti a progetto... **Una folla di persone che ha bisogno di accedere alle risorse informatiche** dell'impresa e che viene dunque trasformata in un corrispondente numero di utenti IT.

Ora, le buone procedure vorrebbero che, nel momento in cui un dipendente lascia la tua azienda, il relativo profilo utente venisse quanto meno disabilitato se non addirittura eliminato. La realtà funziona diversamente, per il semplice motivo che in genere chi prende in carico il lavoro di un ex-collega avrà bisogno, almeno per un certo tempo, di poterne recuperare documenti, messaggi, contatti e tutto quel che occorre per poter garantire continuità operativa. Per far questo, la cosa più semplice e immediata è mantenere attivo il vecchio utente fornendone le credenziali di accesso a chi ne assume le funzioni (il che potrebbe essere anche più di una persona).

Anche se teoricamente una situazione del genere dovrebbe essere strettamente temporanea e controllata, nella pratica **il vecchio utente viene conservato per un periodo indefinito** finché ci si dimentica della sua esistenza; ed è così che man mano **la soffitta del tuo ambiente IT aziendale si popola dei fantasmi degli ex-dipendenti**, utenti che non hanno più ragion d'essere ma che in qualche modo non scompaiono del tutto.

Lo stesso accade anche quando l'intenzione di eliminare il profilo di un ex-utente non mancherebbe, ma la procedura viene rimandata alla prima visita utile del consulente IT esterno quando, nel turbine delle tante altre urgenze da sistemare, la questione passa in secondo piano uscendo dall'elenco delle attività delle cose da fare.

Tutti questi utenti-non-utenti costituiscono un notevole rischio di sicurezza. Non essendo più gestiti scompaiono dai radar ma restano sempre lì, pronti a rappresentare un veicolo di ingresso incontrollato da parte di sconosciuti e malintenzionati ai sistemi e alle informazioni della tua azienda.

Non c'è nulla di più permanente di quel che è temporaneo

Succede spesso: **vuoi vedere com'è fatta una nuova applicazione**, vuoi provare il comportamento di qualche nuovo aggeggio che potrebbe tornare utile oppure è arrivato un fornitore che deve installare il nuovo dispositivo tanto atteso senza aver avuto tempo e modo di organizzare la procedura come si deve. **Per velocizzare l'installazione e le relative prove si assegnano i permessi amministrativi a un utente esistente o a un utente temporaneo**; poi magari si apre qualche porta del firewall perché altrimenti il test non funziona, e infine per non impazzire a trovare i file che occorrono si crea una cartella condivisa con accesso libero per tutti così si fa prima.

Poi la prova finalmente inizia, si scopre che manca qualcosa, si rimanda di qualche giorno, poi bisogna aspettare ancora perché c'è un'altra persona che deve dire la sua, poi si sospende il test in attesa dell'uscita di un aggiornamento imminente, poi le priorità del lavoro hanno il sopravvento e infine tutto quello che era stato fatto con intento strettamente temporaneo viene dimenticato e trasformato in qualcosa di pericolosamente permanente.

In genere **questo è un modo perfetto per trasformare un ambiente IT ben progettato e realizzato in una sorta di colabrodo disordinato** nel quale è difficile raccapezzarcisi, salvo nel caso dei malintenzionati che su casi come questi costruiscono le loro fortune e sanno benissimo dove andare a ficcare il naso per trovare le vulnerabilità di cui hanno bisogno per farti del male.

Questi sono **solo alcuni degli esempi** più eclatanti di quello che normalmente emerge da una procedura di assessment.

I **report prodotti da questi interventi sono utili anche a tante altre cose**, perché **mettono in evidenza eventuali anomalie su aree date spesso per scontate** o, poiché "poco interessanti", bellamente ignorate a priori: la mancanza di patch fondamentali per la sicurezza, la mancanza di allineamento tra utenti e numero di licenze acquistate, comportamenti non conformi da parte dei tuoi utenti o tentativi di accesso ai sistemi da parte di elementi non autorizzati.

Un assessment non mente e ti snocciola nero su bianco tutto quello che è utile che tu sappia.

Si tratta di **uno strumento chiave per poter scovare tutti quei campanelli di allarme che rischiano altrimenti di essere ignorati fino a quando è troppo tardi** - e che nel frattempo producono comunque i loro danni ostacolando e rendendo fragile e vulnerabile la tua attività. D'altra parte, l'assessment costituisce anche una controprova dell'efficacia delle scelte tecnologiche e architetturali che sono alla base del tuo ambiente IT: è un modo per incrociare la teoria (le buone pratiche utilizzate per costruire il tuo IT) con la realtà (da chi e come l'IT viene usato nel quotidiano) permettendo di convalidare il lavoro svolto, razionalizzarlo dove occorre e ottimizzarlo su base continuativa.

TUTTO MOLTO BELLO, MA NELLA PRATICA COME FUNZIONA?

L'assessment è di fatto una verifica, e noi siamo abituati a pensare alle verifiche che avvengono in azienda come a un enorme fastidio che interrompe il lavoro quotidiano e costringe le persone a occuparsi di cose che eviterebbero volentieri avendo mille altre priorità in ballo.

Non è forse ciò che accade tutte le volte che devi sottoporti a qualche assessment legato ai protocolli della sicurezza sul lavoro, alla gestione della qualità, alla compliance normativa o fiscale?

La buona notizia è che **l'assessment IT funziona in modo completamente diverso**. In genere **la procedura non è intrusiva ma si svolge in background** sui sistemi dell'azienda **non interferendo assolutamente con la normale attività lavorativa**.

Il segreto sta in appositi moduli software chiamati ***agenti* che si spostano autonomamente** all'interno dell'ambiente **raccogliendo tutti i dati** inerenti configurazioni, stato dei sistemi, apparati collegati ecc. che verranno successivamente integrati con altre informazioni specifiche fornite dai consulenti che conducono l'assessment **e infine riepilogati nel report conclusivo**.

Il report di assessment viene in genere **completato con contenuti di natura consulenziale** a valore aggiunto che, grazie all'esperienza degli specialisti coinvolti, forniscono una traccia particolareggiata delle azioni da intraprendere per correggere le criticità, ottimizzare l'esistente e tratteggiare le inevitabili future evoluzioni dell'ambiente IT e delle componenti che lo costituiscono.

Vale la pena sottolineare ancora una volta come il materiale prodotto dall'assessment svolga anche **una funzione essenziale quale documentazione terza e imparziale del rispetto delle normative** applicabili all'azienda, a partire da quelle universali come il GDPR e la sicurezza dei dati fino ad arrivare a requisiti di compliance più specifici collegati al particolare campo di attività dell'impresa o dei suoi clienti.

Il tuo legale di fiducia ti direbbe che un materiale del genere è di fatto "opponibile a terzi", ovvero si tratta di una prova imparziale che può essere fatta valere anche al di fuori delle parti coinvolte (in questo caso la tua azienda e il consulente che effettua l'assessment).

Cosa vuole dire questo in soldoni? Semplicemente che nel momento in cui ti servisse procedere per ottenere un rimborso assicurativo in seguito a un furto o a un danno provocato da un incendio o un allagamento, potrai dimostrare la sussistenza delle tue richieste in maniera certa e incontestabile.

Una sorta di assicurazione sull'assicurazione, si potrebbe dire.

In ultimo, tieni sempre a mente una cosa importante. **Chi si occupa di assessment è sempre un professionista** che nel novero delle proprie competenze include in genere **anche le capacità pratiche necessarie per mettere mano a un ambiente IT in maniera efficace e ragionata**. I consigli che ti può fornire un esperto di questo tipo non sono quindi uno sterile esercizio di teoria bensì una preziosa guida per aiutarti concretamente a migliorare ciò che già possiedi e dirigerne l'evoluzione in maniera ragionata, sensata, utile ed economicamente sostenibile.

Ascoltalo con attenzione e sentiti libero di chiedergli ogni chiarimento che dovessi reputare necessario. Il tuo ambiente IT è talmente importante per la tua attività che non si merita nulla di meno della tua piena e convinta attenzione.

Glossario

5G – Quinta generazione della telefonia mobile, caratterizzata dalla capacità di supportare un numero di dispositivi collegati tra le 100 e le 1000 volte superiore rispetto alla tecnologia 4G con una velocità massima teorica di 10 gigabit al secondo. È considerata una delle tecnologie abilitanti dal maggiore impatto per i prossimi anni, essenziale per l'affermazione, tra le altre cose, dell'informatica pervasiva, dell'Internet of Things e dell'edge computing.

Ethernet – Lo standard di comunicazione fisica su cui si basano per esempio Internet e le reti interne aziendali. Nei suoi 40 anni di vita (la sua messa a punto risale al 1980) ha gradualmente sostituito altre diffuse tecnologie di rete come Token Ring e FDDI grazie all'affidabilità di funzionamento e ai bassi costi di realizzazione. Le reti Ethernet sono particolarmente adatte all'utilizzo con i protocolli TCP/IP che costituiscono la base logica del funzionamento di Internet.

GDPR – Il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati è il riferimento normativo europeo delle leggi che dal 2018 definiscono la possibilità di raccogliere, conservare e utilizzare dati sensibili e personali appartenenti a cittadini e residenti della Comunità Europea. L'entrata in vigore del GDPR ha costretto le aziende a implementare meccanismi di controllo e governance delle informazioni che devono essere regolarmente verificati per garantire il corretto rispetto della norma evitando violazioni che comportano sanzioni rilevanti.

Firewall – Un componente di rete che controlla il traffico da e verso un singolo sistema o una rete di computer. Il firewall osserva una serie di regole, configurabili dall'amministratore, per filtrare i pacchetti di rete in transito a seconda di tipologia, destinazione o contenuto. Un firewall può essere un dispositivo hardware, un componente esclusivamente software o un ibrido integrato sotto forma di appliance.

LAN – Acronimo di Local Area Network, ovvero la rete locale che normalmente viene installata all'interno di un'azienda o di ambienti in genere limitati a un plesso di edifici adiacenti per mettere in collegamento computer e periferiche condivise attraverso il ricorso a switch e router. La diffusione delle LAN all'interno delle aziende ha rivoluzionato il mondo del lavoro a partire dagli anni Ottanta del secolo scorso.

Switch – Vero e proprio cuore pulsante di una rete, lo switch è il dispositivo che mette in collegamento fisico altri dispositivi smistando il traffico in maniera tale che i pacchetti di rete raggiungano il destinatario assegnato. Gli switch possono essere non gestiti, molto economici e di semplice utilizzo, oppure gestiti, ovvero dotati di funzionalità anche complesse che possono essere configurate da un tecnico per rendere la rete più efficiente e in linea con le esigenze dell'azienda.

VoIP – Voice over IP è la tecnologia che permette di veicolare il traffico voce della telefonia utilizzando le reti basate sul protocollo IP per lo scambio di dati. In altre parole è la ricetta che ha permesso la digitalizzazione dei sistemi telefonici - da quelli interni delle aziende fino ai grandi sistemi degli operatori - unificando voce e dati sulla medesima infrastruttura.