

DIGITALIZZAZIONE, UN PASSO OBBLIGATO. QUALE SARÀ IL PROSSIMO FUTURO?

Le aziende e gli operatori che le affiancano
di fronte all'emergenza coronavirus.

Copyright © 2020 Reevo.
Tutti i diritti riservati.
La riproduzione è autorizzata
citando la fonte.

IL PANEL DI RILEVAMENTO	4
RICHIESTE CHE CAMBIANO	5
FAR LEVA SUGLI INVESTIMENTI	8
LA STRADA VERSO LA DIGITALIZZAZIONE	10
ICT E COVID-19 ALL'ESTERO	12

in collaborazione con



INTRODUZIONE

La pandemia da Covid-19 ha costretto le aziende di tutto il mondo a riorganizzarsi improvvisamente, modificando i propri processi interni e modalità di lavoro su più fronti. Si è trattata ad esempio di una brusca accelerazione verso le modalità di lavoro in remoto (il cosiddetto smart working) che in Italia sono regolamentate dalla normativa sul lavoro agile con la Legge n. 81/2017. Ecco che l'emergenza da coronavirus ha obbligato le aziende italiane a sposare lo smart working anche alla luce del D.P.C.M. 11 marzo 2020 che, in ordine alle attività produttive e alle attività professionali, raccomandava l'attuazione del massimo utilizzo da parte delle imprese di modalità di lavoro agile per le attività che possono essere svolte al proprio domicilio o in modalità a distanza. Questo brusco cambiamento, ha però significato anche doversi confrontare con le sfide della digitalizzazione che significa non solo avere gli strumenti applicativi adeguati, ma anche le infrastrutture e i servizi capaci di supportare al meglio la collaborazione a distanza e tutte le diverse modalità di interazione che questa deve necessariamente includere.

Per comprendere al meglio questo scenario **Reevo** ha realizzato l'indagine *"Digitalizzazione, un passo obbligato. Quale sarà il prossimo futuro?"* intervistando una platea eterogenea di operatori del settore (internet service provider, cloud provider, system integrator, software house...) che ricoprono di fatto un ruolo chiave in questa trasformazione forzata per capire direttamente dalla loro voce come si stanno modificando le esigenze degli utenti su alcuni temi chiave legati al mondo delle soluzioni per il digitale e come gli stessi operatori prevedono dal canto loro di comportarsi.

Una testimonianza concreta

Come spesso accade è difficile e poco corretto essere trancianti: la Rete ha retto, non ha retto? È la domanda di tutti e tutti sono alla ricerca di un'affermazione assoluta. Certo, MIX ha retto e avrebbe potuto affrontare ben più della fatidica esplosione del traffico del 10 marzo ultimo scorso, una rampa di circa +40% che non ha eguali nella nostra esperienza ventennale.

Certo, è difficile pensare che una 'parete nord del K2' nella crescita del traffico come quella che gli operatori hanno dovuto affrontare non abbia provocato qualche problema a macchia di leopardo, ma va detto che la reazione c'è stata e lo testimoniano oltre al traffico visibile sulla LAN pubblica di MIX, le oltre centotrenta interconnessioni dirette in fibra che i tecnici di MIX hanno steso dal giorno del lockdown ad oggi.

Visto dalla prospettiva delle aziende, lo smart working ha comportato in molti casi una rivoluzione copernicana del profilo del traffico Internet gestito dai firewall aziendali. Mentre nell'era pre Covid gli addetti usufruivano dei servizi di Rete accedendo dalla LAN aziendale verso l'esterno scaricando in media 5-10 volte quanto verso la rete veniva inviato, in un mondo in cui tutti i dipendenti lavorano sulle risorse aziendali attraverso una VPN la quantità di dati trasmessi e ricevuti ha un rapporto meno sbilanciato, ma in termini assoluti ha certamente contribuito ai picchi di cui sopra. La risultante del traffico Internet post-Covid di un normale giorno scolastico e lavorativo evidenzia un uso della Rete che si è esteso anche nelle fasce orarie usualmente meno trafficate.

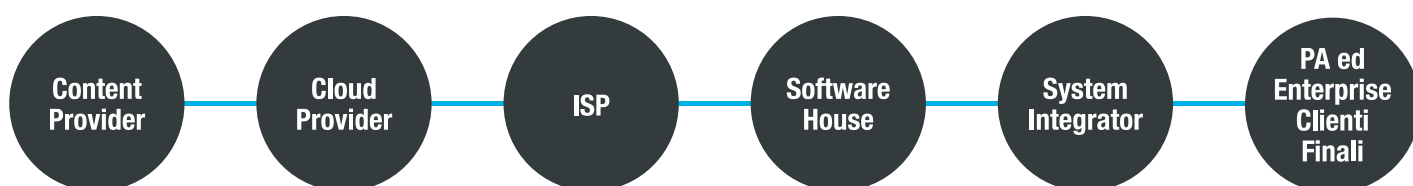
Si può dire che dalle 8 alle 24 sia tutto un susseguirsi di fasce di 'prime time' mitigate solo da lievi flessioni per il pranzo e la cena: le lezioni scolastiche on line e il controllo della posta elettronica aziendale mattutini, le video conferenze e l'attività remotizzata d'ufficio pomeridiane hanno reso meno vertiginoso il picco serale legato allo streaming, che non è stato particolarmente impattato dalla contemporanea assenza degli eventi sportivi e del loro traffico di contorno.

In ultimo, credo valga la pena segnalare i 250 Gbps al secondo che MIX scambia nel suo punto di minimo, alle sei del mattino...diventa difficile per noi anche solo pianificare attività di manutenzione ed espansione, pensando a quel traffico, presumibilmente machine to machine o di gamers inesauribili in cerca delle migliori latenze di una rete scarica.

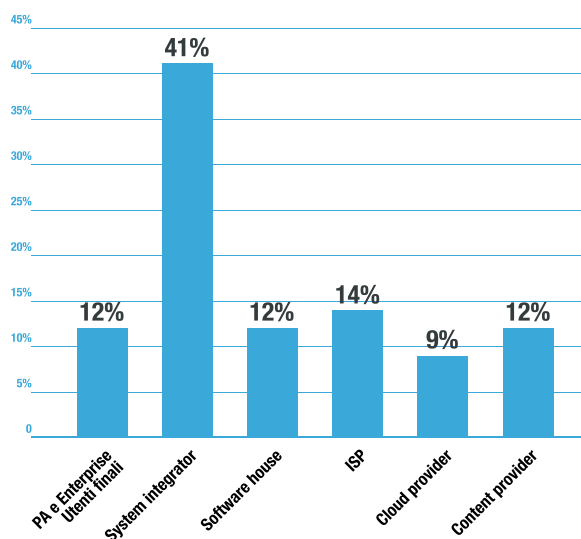
Mauro Magrassi CTO di MIX (Milan Internet eXchange)

IL PANEL DI RILEVAMENTO

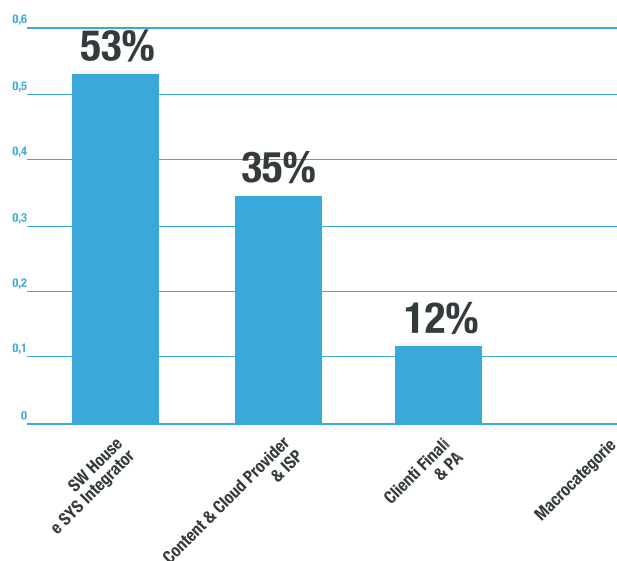
GLI ATTORI NELLA CATENA DEL VALORE NEL PROCESSO DI DIGITALIZZAZIONE PRESO IN CONSIDERAZIONE



Le fonti delle interviste della ricerca sono partite da coloro che generano contenuti spesso sostenuti dai fornitori di servizi Cloud, passando attraverso chi eroga l'accesso alla rete, sino alle software house che producono la logica dei processi, ai System Integrator che assemblano dati, logica, infrastruttura e sicurezza, per arrivare infine, importante ad equilibrare il tutto, alle aziende clienti finali e alla PA.



Una presenza percentuale ragionevolmente distribuita dove solo la categoria dei System Integrator appare maggiormente dimensionata, probabilmente in virtù dell'ampio ventaglio di servizi offerti spesso più orizzontali. Era presente la voce "altro" nelle risposte, quanto dichiarato dai nostri intervistati si è poi evidenziato essere dei vertical di una categoria più grande e per una maggiore leggibilità questi risultati sono stati accorpati tra loro nelle 6 categorie finali.



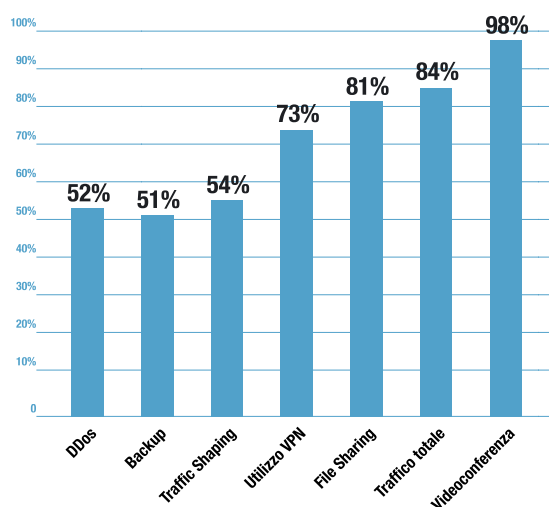
POSSIAMO ALTRESÌ AGGREGARE IL PANEL IN SOLO TRE CATEGORIE

Software House e System Integrator, usano la logica per manipolare dati e tramite integrazione aggiungono valore, in sostanza – Data Logic & Integration

Content provider, Cloud provider ed ISP producono dati e li rendono accessibili agli utenti - Data Access & Producer

PA ed Enterprise usano il dato reso disponibile - Data Users

RICHIESTE CHE CAMBIANO



CLASSIFICA DELLE RICHIESTE IN CRESCITA DURANTE LA COVID SEASON

Sopra qualunque soglia immaginabile, la regina del distanziamento sociale è stata la videoconferenza.

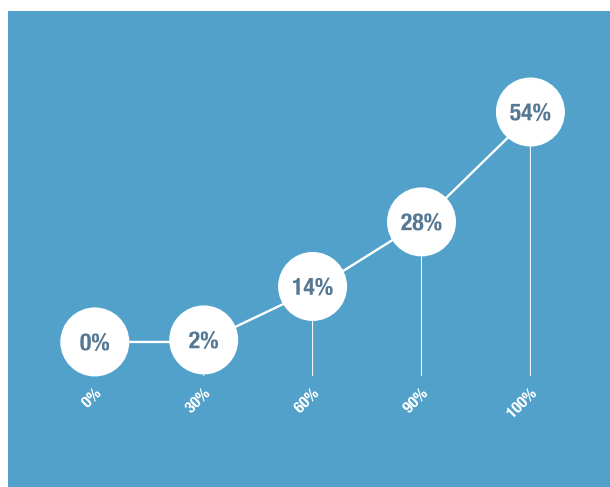
Ovviamente per supportare le nuove modalità operative, la richiesta di banda è estremamente aumentata.

Subito dopo, viene la richiesta di poter condividere documenti aziendali in maniera comoda ma soprattutto sicura.

Il tema della sicurezza, nonostante la situazione straordinaria, si è rivelato molto importante, infatti la richiesta di VPN è stata parecchio elevata.

Traffic Shaping, l'escamotage degli operatori per riuscire a garantire i servizi.

Backup & AntiDDos ultimi ma comunque intorno al 50%.



VIDEOCONFERENZA UNA CRESCITA VERTICALE

Il 54% degli intervistati ha visto una crescita oltre il 100%, il 28% oltre il 90%, il 14% oltre il 60%.

Significa che il 96% delle aziende intervistate ha osservato una crescita molto importante di tale servizio: l'82% degli intervistati ha visto le videocall andare oltre il 90% di crescita complessiva.

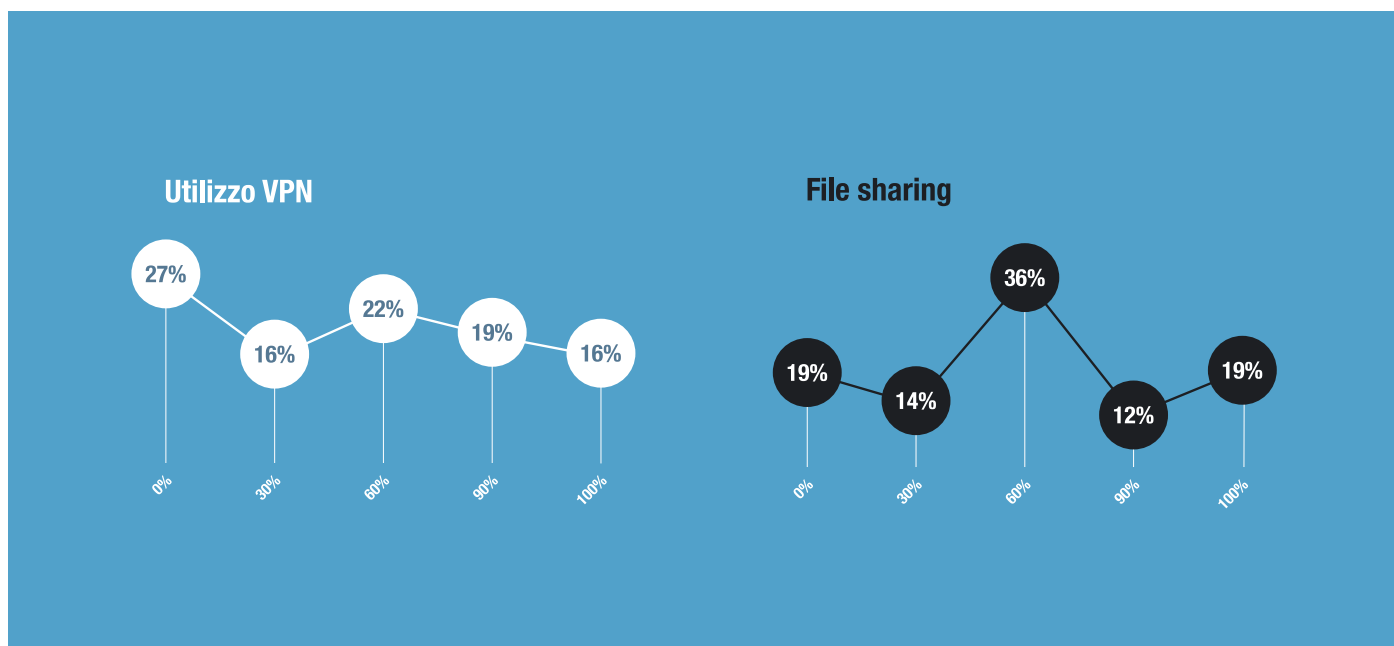
Si tratta di numeri che indicano come ormai la videochiamata nata con Star Trek nel secolo scorso, sia ormai uno strumento sdoganato, trasversale ed universale. In un momento di distanziamento sociale è stato quindi l'unico modo per mantenere i rapporti con clienti e colleghi, sostituendo in molti casi, viaggi in treno, auto e aereo.

TRAFFICO TOTALE

L'84% degli intervistati ha osservato il traffico totale salire in maniera significativa. Numeri confermati dai dati pubblici rilasciati dai principali Internet Exchange italiani. Il traffico e la richiesta di accesso sono così aumentati che alcuni dei principali content provider che servono il Paese hanno effettuato un degrado controllato dei loro stream video, per lasciare spazio ad altri servizi. Oltre il 63% ha visto il volume scambiato crescere di più del 60% rispetto al Pre Covid. Le curve di consumo si sono attestate su un range molto ampio, che va dalle 7 alle 23, con picchi su Mix Milano di oltre 1 Tbit.

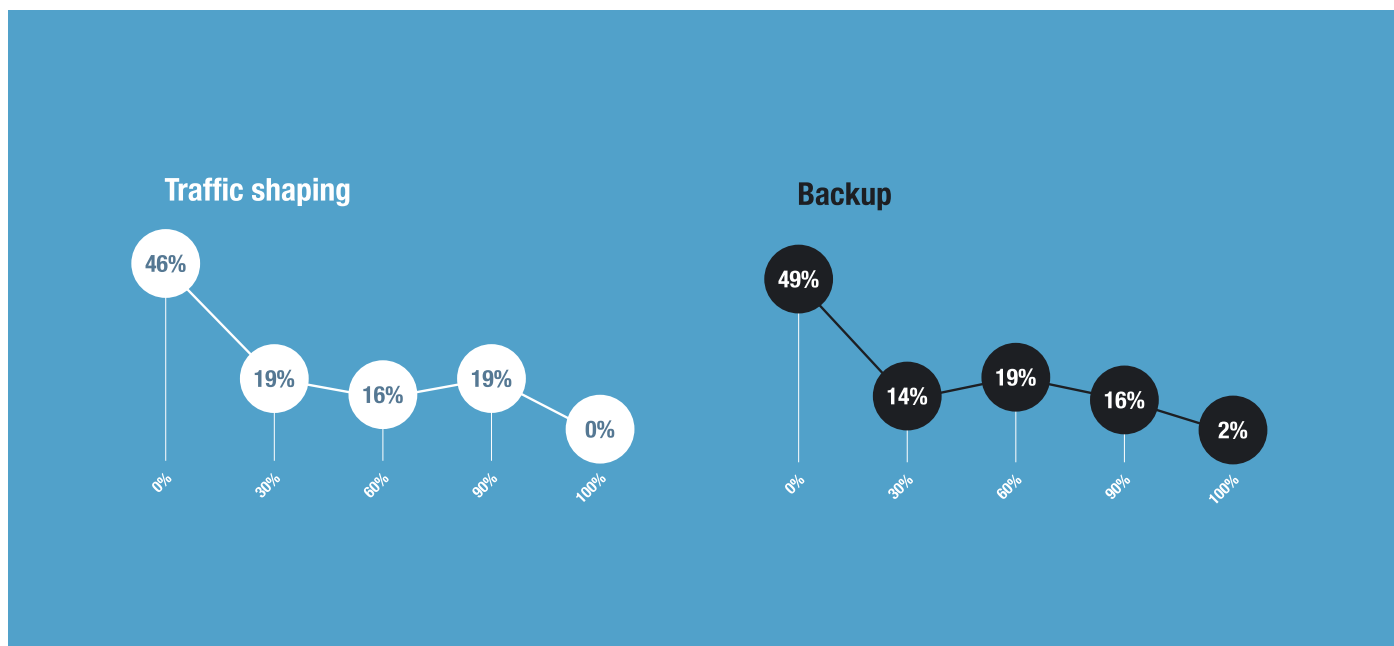


FILE SHARING AL 81% VPN AL 73% DI CRESCITA COMPLESSIVA



Il telelavoro ed il distanziamento sociale hanno spinto la crescita dei servizi di File Sharing e VPN al terzo ed al quarto posto con numeri molto alti: per oltre il 60% degli intervistati volumi e tassi oltre il 50%. L'aspetto fondamentale è notare come, anche in un caso di straordinaria emergenza, sia stato mantenuto dalle aziende uno sguardo fisso alla sicurezza, prediligendo connessioni sicure per i propri utenti. In alcuni casi per fare questo si è dovuto intervenire sulle infrastrutture di Firewalling aziendale, per gestire il cambio di traffico.

TRAFFIC SHAPING E BACKUP MOLTO RICHIESTI IN UNA AFFOLLATISSIMA DOMANDA DI VALORE AGGIUNTO



Chi garantisce l'accesso e chi integrava soluzioni di networking importanti ha dovuto fare uso della possibilità di poter allocare la banda disponibile in base ai servizi più importanti che la clientela richiedeva. Maggiore attenzione ai servizi VoIP per le chiamate ed agli stream di videoconferenza, rispetto ai servizi asincroni in particolare per gli utenti business. Servizi di backup estesi al telelavoro e cresciuti di riflesso, per garantire la salvaguardia dei dati fuori dal perimetro aziendale. Menzione d'onore per i servizi AntiDDos che hanno protetto da anomalie mai del tutto cessate durante la Covid Season, le quali in alcuni casi hanno anzi approfittato proprio di questo particolare momento.

CONCLUSIONI

Per concludere, quello che si "portano a casa" molte aziende dopo questi mesi difficili, è una consapevolezza di aver trovato nuove metodologie di comunicazione per restare in contatto con clienti e colleghi. Molti viaggi "fisici" si sono trasformati in viaggi "virtuali", questo ha permesso da un lato di mantenere i rapporti, dall'altro di far comprendere alle aziende che esiste un modo molto più "smart" di lavorare, che garantisce un risparmio in termini economici e di tempo. Adesso tocca alla seconda fase, riuscire a gestire i giusti tempi di utilizzo di questi strumenti, trovando spazio per pause tra una riunione e l'altra, quello spazio che prima era garantito anche dagli spostamenti.

FAR LEVA SUGLI INVESTIMENTI

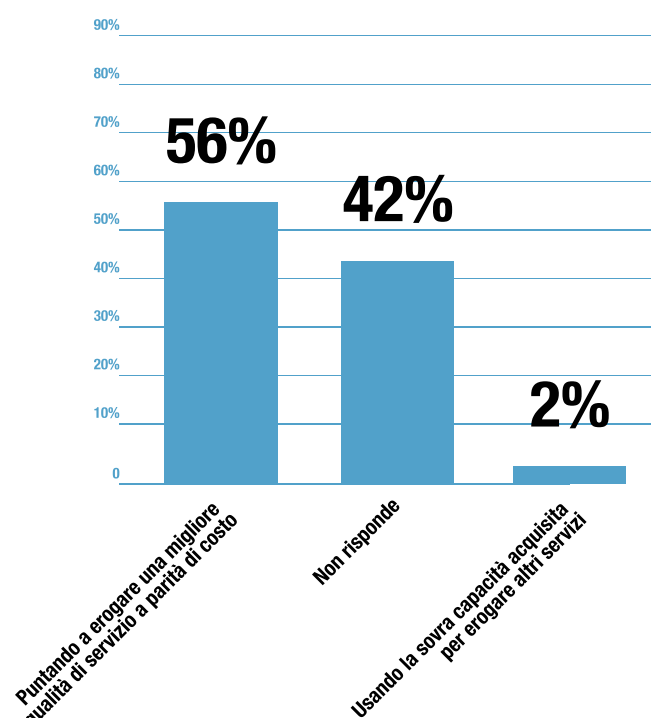
PER SODDISFARE LE NUOVE TIPOLOGIE DI RICHIESTE DEI VOSTRI CLIENTI AVVENUTE IN QUESTA FASE EMERGENZIALE, AVETE SENTITO L'ESIGENZA DI ESEGUIRE DEGLI INVESTIMENTI INFRASTRUTTURALI?

Doppia chiave di lettura:

chi ha risposto No poteva essere già effettivamente pronto oppure, al contrario, ha sottovalutato il problema o non aveva fondi per investire;

chi ha risposto Sì o non era attrezzato in partenza oppure lo era ma ha investito ulteriormente guardando al futuro, proprio e del Paese.

No 56%
Sì 44%

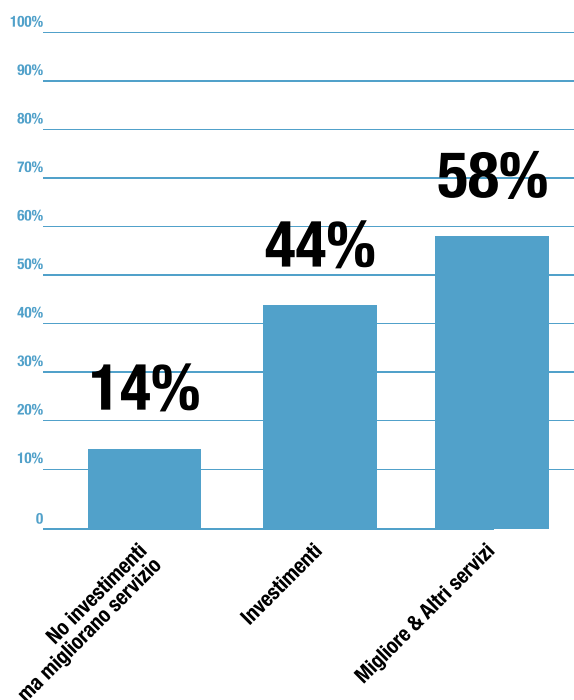


SE AVETE EFFETTUATO DEGLI INVESTIMENTI, COME PENSATE DI MASSIMIZZARLI IN UNA FASE SUCCESSIVA DI RIPARTENZA QUANDO POTENZIALMENTE RIDURRANNO LE ATTIVITÀ DI SMART WORKING?

Puntando a erogare una migliore qualità di servizio a parità di costo - 84% di chi ha risposto

Usando la sovra capacità acquisita per erogare altri servizi - 16% di chi ha risposto

Esempi citati: didattica a distanza, supporto smart working (evidentemente prevedendo che non ci sarà un calo), maggior monitoraggio delle prestazioni, automazione di processo sicura e protetta.



SE AVETE EFFETTUATO DEGLI INVESTIMENTI, COME PENSATE DI MASSIMIZZARLI IN UNA FASE SUCCESSIVA DI RIPARTENZA QUANDO POTENZIALMENTE RIDURRANNO LE ATTIVITÀ DI SMART WORKING?

In realtà alcuni di quelli che hanno affermato di non avere previsto investimenti hanno anche risposto alla domanda successiva.

Questo ci ha permesso di fare ulteriori considerazioni.

In particolare emerge un atteggiamento proattivo rispetto al futuro.

UN'OPPORTUNITÀ PER I VIRTUOSI

Di fatto il 60% di chi ha risposto ha aggiunto valore o ha in previsione di farlo rispetto ai servizi che eroga ai propri clienti e quindi al Paese in generale. Da questo punto di vista è utile citare il fatto che "l'Istat negli ultimi anni ha effettuato diverse analisi sulla competitività delle imprese italiane in relazione ai livelli di digitalizzazione e di dotazioni di capitale (umano e fisico) a livello nazionale e territoriale individuando da un lato la presenza di comportamenti virtuosi di digitalizzazione e dall'altra la necessità di poter disporre di input di capitale fisico ma soprattutto umano per riuscire a trasformare le ICT in opportunità di crescita". *

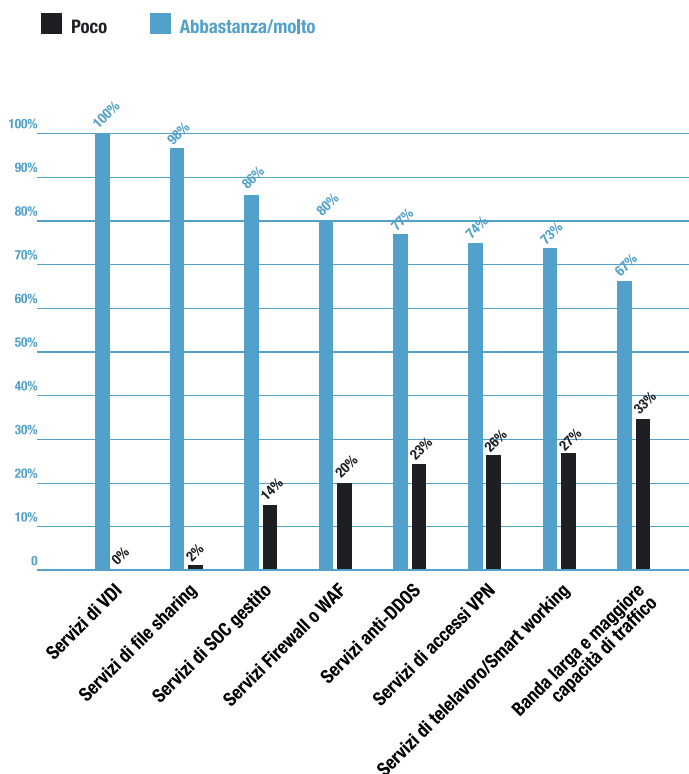
Inoltre, sempre secondo Istat, "si evince una forte correlazione positiva tra l'adozione delle tecnologie e la produttività del lavoro misurata in termini di valore aggiunto per addetto, soprattutto nelle imprese manifatturiere e dell'energia e in particolare per quelle che si trovano già in una posizione di elevata produttività rispetto alle altre (terzo quartile). Per il costo del lavoro per dipendente, all'aumentare del livello di utilizzo della rete si riscontra un aumento, in media, dei valori dell'indicatore tranne che nel settore delle costruzioni" **

*Fonte Istat: Integrazione tra registro esteso delle principali variabili economiche delle imprese "Frame SBS" e l'indagine campionaria sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione "ICT"

**Fonte Istat: Imprese e ICT, anno 2019

LA STRADA VERSO LA DIGITALIZZAZIONE

Totale servizi in crescita



LA SOMMA DELLE RISPOSTE MOLTO ED ABBASTANZA DELINEA UNO SCENARIO PIÙ APPLICATIVO E MENO INFRASTRUTTURALE

Quando uniamo i valori che mostrano una crescente aspettativa ecco che compare uno scenario molto più applicativo.

VDI e File Sharing sono considerati elementi chiave per un nuovo modello organizzativo.

Una chiara richiesta di flessibilità e di delocalizzazione che sino al pre-Covid nessuno immaginava.

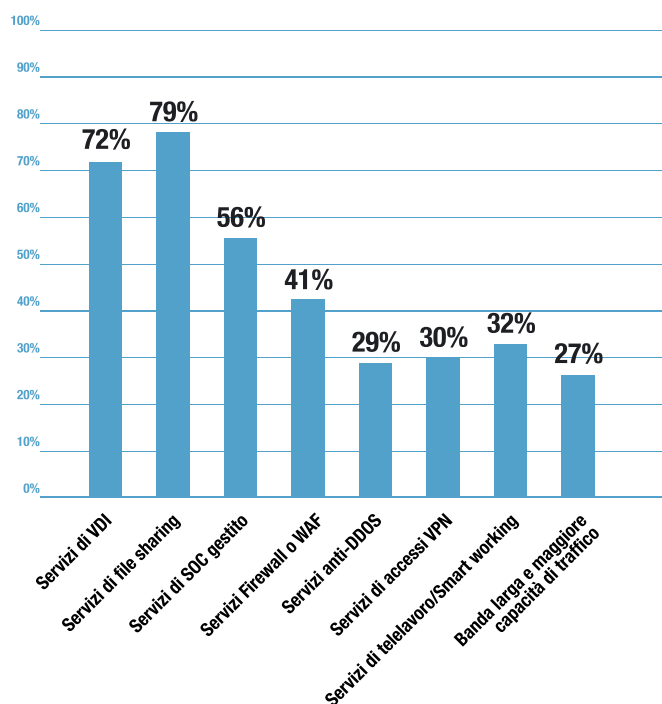
QUALI SERVIZI RITENETE MOLTO NECESSARI? LA BANDA LARGA PASSA IN SECONDO PIANO

Alla domanda “molto necessari” la banda larga è in ultima posizione pur continuando ad essere un problema del Paese. Complice anche un processo di privatizzazione delle telecomunicazioni che non ha aiutato coloro che competono con i grandi gruppi nel Digital Divide con specifiche norme e finanziamenti.

A dispetto di questo il Paese ha risposto con la nascita di varie società “challenger”, due di queste affermate ed economicamente positive e sostenibili, che aiutano nella reale copertura tramite tecnologia wireless. La fibra italiana in modello passivo fatica ancora ad arrivare, i progetti nati recentemente mostrano i limiti e pare non si esigano penali per il mancato raggiungimento del risultato promesso.

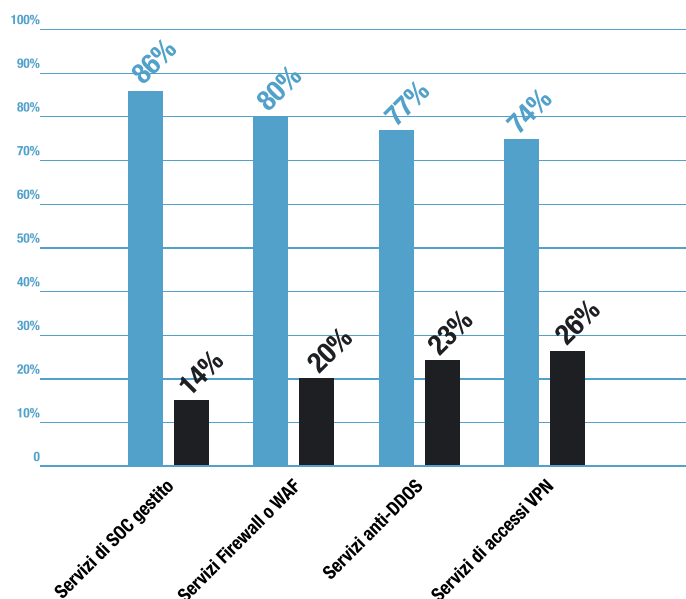
Il wireless Gigabit su banda ISM e il 5G si stanno candidando ad avere un ruolo. A dispetto di questo l'Italia è di fatto il Paese che propone la maggiore scelta di tecnologie di “accesso” in Europa, anche rispetto agli USA ed in genere ai paesi emergenti.

Sintomo del fatto che una politica inadeguata trova comunque cittadini ed imprese con la voglia di andare oltre e di gravarsi in prima persona di colmare le lacune infrastrutturali.



Poco VS Abbastanza/molto

■ Poco ■ Abbastanza/molto



LA SICUREZZA ASSUME UN RUOLO CENTRALE E RILEVANTE. SERVIZI ED APPLICAZIONI DESTINATI A TUTELARE DATI ED INFRASTRUTTURE SONO CHIUSI IN UNA FORCHETTA TRA L'86 E 74%. SECURITY NON PIÙ BISOGNO LATENTE MA PILASTRO AZIENDALE

SOC "Security Operation Center" servizi di prevenzione e non cura.

WAF & Firewall tesi a bloccare prima del danno.

AntiDDoS in tema di tutela della continuità di impresa.

Accessi VPN per garantire accessi legittimi al nuovo perimetro aziendale.

CONCLUSIONI

Da persone pragmatiche gli italiani per il futuro prediligono l'essere pronti a gestire una seconda ondata di pandemia, dunque applicazioni che remotizzano i desktop ed il lavoro da casa e strumenti di File Sharing sempre per poter lavorare in remoto.

Grande attenzione alla sicurezza per garantire ancora una volta la continuità della vita e dei processi aziendali, forse anche perché in remoto risulta tutto impalpabile e questo accentua il bisogno di sicurezza.

In ultimo, software di video conferenza ed accesso a banda ma solo se la parte applicativa e la sicurezza sono garantite! Inutile potere accedere ad una rete efficace se poi non ci si è strutturati per poter lavorare in tranquillità.

ICT E COVID-19 ALL'ESTERO

L'ICT È STATA IN GRADO DI SOSTENERE IL SUO PAESE DURANTE LA STAGIONE COVID?



ISRAELE

Sì, e con un ruolo molto importante. Ad esempio le scuole hanno iniziato a lavorare in modalità remota, acquistando strumenti per erogare lezioni online

Il Ministero della sanità, in collaborazione con i servizi segreti, ha cominciato a fornire informazioni critiche ai cittadini in merito al loro possibile contagio.

Le assicurazioni sanitarie inviano quotidianamente ai cittadini un questionario sul loro stato di salute per scoprire dove il Covid ha più probabilità di diffondersi e agire di conseguenza.

I call center sono stati in grado di trasferire la maggior parte dei loro dipendenti sul lavoro da casa.



SPAGNA

L'impatto che la pandemia avrà sul settore sarà molto diverso a seconda della nicchia in cui ci si trova ad operare. La trasformazione digitale ha comunque subito un'accelerazione.

Si nota una forte crescita nell'area dei servizi cloud. Le piattaforme di collaborazione stanno supportando le aziende mentre le iniziative di lavoro a distanza guidano l'adozione della conferenza e la ripresa del mercato.

A fine 2020 sul mercato delle comunicazioni unificate prevediamo una leggera diminuzione per i nostri apparati di infrastrutture di telecomunicazione, nonostante l'aumento di iniziative incentrate sul cloud e l'intelligenza artificiale.

Entro il 2021 la crescita è tuttavia prevista in ogni area e sarà sostenuta in tutto il settore delle TLC.



GERMANIA

Si sicuramente. Ad esempio, l'istruzione a casa e il lavoro a domicilio si sono rivelati utili per tante persone.

L'elemento positivo è anche un miglioramento dell'ambiente e sono certo che parte di questa tecnologia rimarrà in futuro.

NOTA

Le informazioni qui riportate sono state raccolte grazie alle testimonianze di alcuni professionisti ICT operativi all'estero.

PUÒ COMMENTARE EVENTUALI CAMBIAMENTI, SERVIZI, ACCESSI, SICUREZZA INFORMATICA O ESIGENZE INFRASTRUTTURALI CHE RITIENE POSSANO GUIDARE IL RILANCIO DELL'ECONOMIA?



ISRAELE

Alcuni dei cambiamenti che abbiamo già sperimentato rimarranno con noi per sempre. I call center stanno apprezzando il lavoro a distanza collegandolo a una maggiore produttività e a una riduzione del tasso di abbandono dei dipendenti.

La necessità di avere metodi di sicurezza migliori è evidente anche per l'apprendimento remoto. Molte classi sono state interrotte da persone che hanno pubblicato immagini non congrue.

Le università stanno già affermando che questo e il prossimo semestre si svolgeranno esclusivamente online. Sarà necessaria una soluzione migliore del semplice nome utente / password.



SPAGNA

Big Data, telefonia basata su cloud, cloud analytics saranno i principali segmenti di crescita. I nuovi investimenti nelle infrastrutture classiche diminuiranno man mano che le organizzazioni privilegeranno la conversione nel cloud.

Tutti gli investimenti effettuati da operatori e proprietari di reti private hanno permesso di non interrompere i rispettivi cicli economici, potendo mantenere operativi attività e processi durante il periodo. Non si tratta di un costo ma di un investimento.

Con efficaci installazioni, buona capacità e qualità delle infrastrutture, non si possono prevedere grandi crescite per gli apparati di networking.

È il momento di migrare verso il cloud e proteggere tutte le reti e capacità disponibili. Speriamo che le politiche messe in atto per abilitare il lavoro remoto e l'esperienza acquisita utilizzando servizi remoti avanzati e sicuri abbiano un effetto duraturo sull'adozione della collaborazione.



GERMANIA

Si sicuramente. Ad esempio, l'istruzione a casa e il lavoro a domicilio si sono rivelati utili per tante persone.

L'elemento positivo è anche un miglioramento dell'ambiente e sono certo che parte di questa tecnologia rimarrà in futuro.

NOTA

Le informazioni qui riportate sono state raccolte grazie alle testimonianze di alcuni professionisti ICT operativi all'estero.

REEVO

Reevo da oltre 15 anni
eroga e produce soluzioni
Cloud, Hibryd Cloud e di
Cybersecurity, attraverso
oltre 200 partner sul
territorio nazionale.

