

speciale  
outsourcing tecnologicoMichele Dotti  
responsabile architettura funzionale e canali - Cedacri  
(www.cedacri.it)

# Enterprise mobile management Perché è meglio in outsourcing

Avviare una strategia di EMM in sicurezza, con servizi su misura pensati nativamente per la mobilità e con il pieno controllo di dispositivi e accessi

I dispositivi mobili hanno indubbiamente conquistato un posto di rilievo nelle strategie di sviluppo aziendale, come confermano gli ultimi dati Assinform (marzo 2014): seppur in un contesto di spesa informatica in generale contrazione (-4,4% nel 2013 rispetto al 2012), gli investimenti sul mobile in Italia sono infatti cresciuti di quasi il 16%. È una tendenza che ha interessato un po' tutti i settori: così se trasporti, servizi e media hanno fatto da pionieri, inevitabilmente anche l'industria e le banche si stanno muovendo velocemente in questa direzione.

Sicuramente, l'avvento massiccio di tablet e app sul mercato - che ha notevolmente accresciuto la familiarità a livello privato con questi strumenti - contribuisce in modo naturale e ineluttabile al superamento di quei vecchi ostacoli che per anni ne bloccavano l'uso diffuso nel settore business. Anche perché sono ormai chiari i grandi vantaggi per le imprese: la mobilità, che sposa appieno la filosofia dell'anytime-anywhere, significa di fatto maggiore flessibilità, più efficacia e minori costi. Il che, in ultima analisi, si traduce in migliori servizi offerti ai clienti.

**COMPLETA INTEGRAZIONE?** - Per parlare di completa integrazione di processi mobile e non-mobile nelle aziende, la strada da fare è ancora tanta. Al di là dei costi di avvio e gestione, a destare preoccupazione sono soprattutto l'integrazione delle soluzioni mobili con i database esistenti e la gestione della sicurezza di un perimetro sempre più fluido, sebbene siano ormai largamente superate le perplessità legate al BYOD (bring your own devices, cioè l'impiego del proprio dispositivo mobile in ambito professionale). Ma a fare da deterrente sono anche la carenza di competenze specifiche interne e il timore di perdere visibilità e controllo sul funzionamento delle applicazioni.

Affidarsi a un outsourcer per avviare la propria strategia di enterprise mobile management (EMM) può essere una scelta vincente per più ragioni, soprattutto se quello che si cerca non è solo la semplice disponibilità su tablet e smartphone di commodity, quali posta elettronica e servizi di file sharing.

Pensiamo a quanto è in aumento il numero di banche che stanno puntando a implementare app su dispositivi mobili con l'obiettivo di velocizzare quei flussi di attività che possono essere espletate anche lontano dall'ufficio, come i processi autorizzativi, ad esempio, che interessano utenti con responsabilità. Oppure per consentire alla forza vendita, ai promotori e anche ai direttori di filiale, di avere sempre a disposizione tutti i KPI (key performance indicator) aggiornati, per condurre attività di business intelligence basate su data warehouse.

**QUALITÀ E SICUREZZA** - Dalla gestione esternalizzata di servizi come questi, le banche, così come ogni altra azienda, ricevono concrete garanzie in termini di qualità e di sicurezza del servizio erogato, nonché la possibilità di personalizzarne le funzioni per allinearle alle proprie specifiche esigenze: anche perché l'outsourcer specializzato ha una conoscenza profonda delle peculiarità del business e delle complessità dei processi in ambito bancario.

Peraltro, l'outsourcer può garantire il vantaggio di un servizio di governance completa, basato su una piattaforma di mobile device management (MDM) che consenta non solo di avere una mappatura completa dei dispositivi in dotazione, ma anche di filtrare l'accesso al download delle app, impostando diversi livelli autorizzativi (MAM - mobile application management).

Infatti, in termini di sicurezza, è estremamente importante proteggere il perimetro di azione dei dispositivi che entrano ed escono dalle aziende in modo molto dinamico. Occorre, in sostanza, creare "un'isola sicura", con livelli di accesso profilati e una gestione centralizzata che consenta di accedere ad app altamente fruibili, ma con livelli di rischio praticamente vicini allo zero. Un outsourcer affidabile e specializzato garantisce dunque benefici legati non solo a economie di scala, ma anche alla capacità di erogare servizi su misura. In pratica, maggiore efficienza e qualità per la banca, senza doversi dotare di apposite competenze interne. **DM**

55 DM ottobre 2014