

## Cerved Group Spa

*"I fattori di successo del progetto di trasformazione digitale in Cerved sono stati la migrazione ai servizi Cloud veloce, l'attenzione alle persone, la continuità delle applicazioni core e la guida di Microsys che ha posto fin dall'inizio una visione chiara di dove si voleva arrivare"*



Cerved Group Spa nasce nel 1974 come società informatica di gestione, elaborazione e distribuzione dei dati camerali archiviati nel Registro delle imprese del Veneto. Nel tempo ha arricchito il suo database con un patrimonio di informazioni che potenzia in maniera costante. Da oltre 40 anni, con i suoi dati, le sue tecnologie e le sue persone, offre a imprese, istituzioni finanziarie, assicurazioni e PA, le informazioni che guidano le loro scelte. Informazioni commerciali o analisi di mercato, con cui Cerved aiuta a identificare nuovi clienti e partner, condurre analisi sul contesto competitivo, migliorare la performance e approfondire la conoscenza sui clienti. A settembre 2021, Cerved Group Spa entra in ION Group, uno dei più grandi operatori FinTech sul mercato a livello internazionale, a seguito dell'Offerta Pubblica di Acquisto sul capitale di Cerved.

### LA SFIDA DA INTRAPRENDERE

In Cerved, l'esperienza della pandemia è stata un evento epocale che ha accelerato un processo già in corso, portando a una drastica riduzione delle tempistiche per rendere possibile lo smart working a oltre 5 mila persone tra dipendenti e collaboratori.

La scelta di utilizzare la piattaforma per la comunicazione e collaborazione Microsoft Teams (su cui, all'inizio dell'emergenza sanitaria, sono state attivate tutte le utenze aziendali nel corso di un fine settimana) ha dettato l'inizio di un percorso più ampio. Un progetto di trasformazione digitale deciso a livello aziendale che ha visto l'adozione spinta di soluzioni di produttività individuale e un cambiamento architettonico complessivo. "Il nostro obiettivo era, innanzi tutto, quello di avviare un cambiamento culturale interno, volto a favorire un nuovo modo di lavorare e una diversa adozione di tecnologie innovative da parte dei dipendenti e collaboratori di Cerved" ha commentato Maurizio Busi, IT Manager di Cerved.

La società conta 5.000 persone tra dipendenti e collaboratori a vario titolo, ognuno con le proprie credenziali di posta e l'utilizzo degli asset di Cerved. A fronte di questa complessità, un ulteriore obiettivo era quello della governance e della messa in sicurezza degli endpoint. "L'evoluzione tecnologica deve essere accompagnata in azienda da una sostanza tecnica che permetta di favorire il processo di trasformazione: bisogna trarre le evoluzioni future con un Security-by-design, una sicurezza che funga da fondamenta per l'intero progetto" ha detto Maurizio Busi.

Il progetto era molto articolato per tematiche di natura tecnica e organizzativa, è stato quindi cercato un partner, individuato in Microsys, in grado di accompagnare la società in questo percorso restituendo anche una visione del progetto complessivo. Ad esempio, con Microsys sono state costruite le politiche di sicurezza informatica fin dall'inizio: "Microsys ci ha aiutato ad evitare di imboccare strade sbagliate, una cosa che può succedere facilmente quando l'adozione è spinta e avviene in tempi molto brevi" ha detto Maurizio Busi.

"Il progetto impatta sul core business dell'azienda" ha detto Paolo Gerardini, Sales Director di Microsys "Cerved è un'azienda che lavora quotidianamente con dati e documenti. Trattandosi di una grande organizzazione, la collaborazione tra le persone è oggi fattore di successo per l'azienda. Grazie all'impianto tecnologico realizzato, oggi questa collaborazione si è estesa all'esterno, verso i clienti; anche per questo motivo, la sicurezza deve essere pianificata fin dall'inizio nel progetto. Il tema della gestione delle identità e del controllo granulare su dati e sui dispositivi, diventa



fondamentale. È questo un nuovo modo di interpretare la sicurezza informatica, che quindi innova l'approccio alle soluzioni di business".

## IL PROGETTO

Il progetto di trasformazione digitale in Cerved è iniziato a maggio 2020; i primi mesi sono stati dedicati alla progettazione e all'analisi di fattibilità che ha portato ad alcune azioni tecnologiche immediate atte per poi lavorare sull'evoluzione dell'ambiente di collaborazione e alla costruzione dell'impianto di sicurezza che ha accompagnato tutto il progetto. Successivamente è stata migrata la posta elettronica e Microsys ha aiutato la società a costruire un ambiente di migrazione adeguato e un'architettura per accogliere il cambiamento. La tematica principale quindi affrontata è stata la modernizzazione dell'ambiente IT di lavoro degli utenti, che ha portato all'adozione una licenza standard di Microsoft 365 per tutti. Contestualmente è avvenuta la migrazione verso il cloud di tutti i servizi core (posta elettronica, identità digitali e relativa protezione).

La formazione delle persone ha accompagnato da subito il progetto, con pillole video realizzate internamente dal personale IT di Cerved per spiegare e divulgare il cambiamento. Successivamente Microsys ha fornito un ulteriore set di video didattici che hanno arricchito e completato il materiale formativo per gli utenti. In più, attraverso il canale social aziendale sono state aggiornate passo dopo passo le persone sui vari cambiamenti tecnologici e funzionali per migliorare l'ambiente di lavoro e la produttività.

L'evoluzione del modello operativo ha portato quindi a una trasformazione accelerata, con alcune criticità a livello organizzativo; per le persone si è trattato infatti di un cambiamento importante, le tempistiche sono state ristrette, i nuovi servizi avevano come protagonista gli utenti finali. Per attuare una migrazione veloce, mantenendo elevata l'attenzione alle persone e alla continuità dei servizi core, Cerved, con il continuo appoggio di Microsys, ha agito con grande cautela. Il progetto è partito con l'adozione della nuova piattaforma per la comunicazione e la collaborazione, dopodiché si è passati alla migrazione della posta elettronica e gli ambienti di produttività. Nel corso dell'attività, Cerved ha investito continuamente sulle persone, che sono state accompagnate in ogni cambiamento delle modalità operative. Gli impatti sono stati governati dal punto di vista organizzativo in modo che non risultassero un'imposizione dell'azienda.

Per quanto riguarda la sicurezza informatica, fin dall'inizio la società ha puntato all'adozione del modello Zero Trust attraverso un percorso di attività a tappe ben definite e tuttora in corso. Una delle prime azioni per aumentare la sicurezza degli accessi ha riguardato l'attivazione del fattore multiplo di autenticazione (MFA) per tutte le persone; un aspetto che tipicamente implica molte resistenze, in questo caso risolte informando gli utenti sulle motivazioni di fondo del passaggio. "Lo Steering Committee che governa il progetto dal punto di vista organizzativo ha compreso l'efficacia di questi strumenti e l'importanza della loro adozione – ha commentato Maurizio Busi, IT Manager di Cerved. Inoltre, abbiamo attivato la formazione e i canali di comunicazione aziendale interna in modo da promuovere questa importante iniziativa di sicurezza".

L'attività di formazione è stata fondamentale nel favorire il cambiamento culturale in azienda. "L'obiettivo era far lavorare meglio gli utenti ed efficientare i processi, ma non sempre è facile trovare la formula giusta per spiegarlo. Abbiamo rivoluzionato il modo di lavorare delle persone, che ora riescono ad essere molto più efficienti e a fruire di processi qualitativamente superiori. Per farlo abbiamo cercato di coinvolgere gli utenti e fargli percepire il salto di qualità: da questo punto di vista è stata molto utile l'attività formativa, realizzata insieme a Microsys" ha detto Maurizio Busi, IT Manager di Cerved.

Cerved ha realizzato con Microsys una serie di pillole distribuite tramite la propria piattaforma di eLearning, visionabili da persone, per tutti i servizi e con un taglio personalizzato, calato sulla specifica realtà aziendale. È stato questo un elemento che ha contribuito fortemente al successo del progetto, supportando le persone e aiutando soprattutto dove il cambiamento dei processi era più radicale, come ad esempio, la migrazione di tutti i documenti sul cloud e la possibilità contestuale di cambiare le prassi operative sfruttando le potenzialità del Content Management di SharePoint (come la maggiore efficacia nella catalogazione e nel reperimento dei contenuti, le possibilità di sharing interno ed esterno dei contenuti).



## I BENEFICI OTTENUTI

Un punto molto importante per Cerved è poter oggi beneficiare di una collaborazione trasversale interna ed esterna che punta ad efficientarne i processi. La maggior parte delle persone lavora da remoto, e in passato, effettuare questo salto nella collaborazione interna a livello Enterprise sarebbe stato molto complicato da realizzare. Oggi, con tutti gli ambienti in cloud, i benefici si misurano in termini di maggiore qualità dei servizi erogati ai clienti finali, maggiore resilienza del business, un livello di sicurezza che prima sarebbe stato raggiunto con difficoltà. In ambito sicurezza, grazie al quadro generale del progetto, sono state superate alcune difficoltà organizzative che altrimenti avrebbero rappresentato una sfida.

Il valore del partner Microsys è strettamente collegato alla buona riuscita del progetto. Microsys ha infatti accompagnato Cerved in tutte le fasi di progettualità, instillando a ogni passaggio la giusta cautela perché fossero evitate strade sbagliate. "La proposta di Microsys ci è piaciuta da subito, sia perché basata su strumenti e framework noti, sia perché ci guidava nella scelta degli ambiti su cui intervenire da subito – ha detto Maurizio Busi, IT Manager di Cerved –, chiarendoci fin dall'inizio quali sarebbero stati gli interventi a maggiore complessità organizzativa, in modo che potessimo affrontarli più avanti quando le nostre persone avrebbero raggiunto una maggiore maturità. Dal partner Microsys abbiamo avuto il supporto tecnologico che ci aspettavamo, ma molto di più dal punto di vista della visione globale su dove arrivare, e quindi sull'adozione di strumenti opportuni per raggiungere un traguardo finale chiaro. Una visione organizzativa per trasformarlo da progetto tecnico ad aziendale di trasformazione culturale interna: in questo modo, ci ha aiutato a non commettere errori che avremmo potuto fare se lo avessimo approssciato da soli".

In ottica evolutiva, il progetto continuerà sia per quanto riguarda l'adozione di nuovi strumenti messi a disposizione da Microsoft, sia per quanto riguarda la sicurezza. Un obiettivo importante che Cerved si prefigge di raggiungere entro il 2023 sarà quello della classificazione delle informazioni, un tema che si sposa bene con gli aspetti di security, perché potrebbe permettere una più ampia adozione di soluzioni DLP, unendo la classificazione dei dati a policy più stringenti di sicurezza per il singolo contenuto.

"Cerved gestisce una grande mole di dati e documenti: per questo è importante implementare politiche di Labeling per la profilazione e protezione dei dati –ha detto Paolo Gerardini, Sales Director di Microsys - Questo dà l'idea del salto culturale: il documento si caratterizza non solo per il contenuto e forma ma anche con un profilo di fruibilità e di ruoli che vi possono accedere a cui sono associate delle identità. È evidente qui la criticità dell'aspetto organizzativo, la necessità di guidare le persone per cambiare il modo di lavorare".

## MICROSYS Srl

Microsys è una società che offre servizi di consulenza informatica per la System Integration e lo sviluppo di applicazioni per rispondere puntualmente alle esigenze dei clienti. Vanta una lunga esperienza di 30 anni nelle soluzioni e nei servizi di Microsoft per la produttività aziendale, il business, la gestione delle piattaforme IT in ambito Cloud ed on premise. Non solo, la divisione Education propone corsi di formazione nell'ambito delle tecnologie Microsoft; il gruppo Licensing supporta le aziende nell'ottimizzazione per l'acquisto delle licenze software. Il team è composto da collaboratori qualificati, scelti per la loro specializzazione e le competenze. Grazie ai numerosi progetti realizzati per aziende di medie e grandi dimensioni, cross-industry, è riconosciuta dal mercato per la capacità di far sì che l'innovazione digitale diventi una leva per la crescita di ogni impresa. Un partner affidabile, concreto e flessibile, che non ha paura dell'innovazione: un valore non in sé stesso ma un fattore cruciale per la crescita. Microsys opera sul territorio nazionale attraverso le due sedi di Milano e Torino.

Per ulteriori informazioni visitare il sito: [www.msys.it](http://www.msys.it)