

Millennials: nell'impresa

L'arrivo dei Millennials è inevitabile. Governare il fenomeno, anticipandolo, riduce i rischi connessi a un nuovo modello culturale, e rende flessibile l'infrastruttura tecnologica aziendale preparandola a fenomeni 'difficili' come il Cloud Computing e - più in generale - a cambiamenti non prevedibili a priori

Immaginiamo un futuro dove l'ambiente industriale, nonostante l'ingente quantità di risorse messe a disposizione nella ricerca e sviluppo, non è più in grado di orientare a priori l'adozione della tecnologia da parte dei consumatori e - ancora più importante - dei professionisti del settore. Un futuro dove le imprese seguono a fatica l'evoluzione e il cambiamento culturale proprio di una popolazione digitale *nativa*, cioè nata insieme a tutti gli strumenti - un tempo innovativi, ora parte della normale vita quotidiana - che differenziano, in maniera marcata, un *ragazzo analogico* da un *ragazzo digitale*. Un futuro dove le aziende stentano ad attrarre nuovi talenti proprio perché distanti dalle esigenze e dalle abitudini della *Generation Next*.

Questo scenario non è il retroterra culturale di un film di fantascienza: è semplicemente il delinearsi di un gap - o forse di un vero e proprio salto quantico - tra la generazione che ha contribuito alla creazione della libreria digitale mondiale (la Grande Rete) e la generazione che, sebbene non abbia potuto assistere alla sua nascita, annovera numeri importanti nel consumo di tecnologia digitale: quasi il 90% dei nativi digitali utilizza un computer personale portatile, il 50% utilizza dispositivi evoluti di comunicazione (*smartphones*), l'80% comunica attraverso *instant messaging*, e più di un terzo dispone di connettività internet in mobilità.

È evidente che i Millennials - una fascia di popolazione compresa tra i 18 e i 30 anni - sono in grado di portare talento, esperienza e competenza nell'utilizzo di tecnologie digitali avanzate e in una produzione creativa fondamentale per le imprese che scelgono di innovare. Le imprese sono però pronte ad accogliere questa comunità sfruttandone i punti di forza e adeguando la propria infrastruttura tecnologica per massimizzarne i vantaggi?

I nativi digitali

L'innovazione portata dai Millennials può essere utilizzata smussandone gli aspetti non rilevanti per l'impresa? Le aziende possono gestire il potenziale rischio introdotto da nuovi dispositivi, nuove modalità di comunicazione, nuove aspettative prestazionali? Queste sono solo alcune delle domande che le aziende si pongono rispetto a un panorama che non fa più parte del futuro, ma del presente.

UNA NUOVA GENERAZIONE

La differenza tra la generazione dei nativi digitali e quelle precedenti non risiede solamente nella trasformazione della cultura (e dell'apprendimento) da analogica a digitale: a cambiare sono le aspettative di utilizzo della tecnologia e la reazione ad eventuali barriere tra fruitore ed informazione dovute ad un certo numero di ragioni: protezione di informazioni pregiate e/o sensibili, tutela delle proprietà intellettuali, strategie di business. Facile per le imprese, quindi, innalzare degli ostacoli quasi insormontabili tra le *abitudini digitali* del Millennial e le regole di conformità aziendali: la negazione dell'accesso ai social networks, alla comunicazione digitale e, più in generale, al patrimonio informativo offerto dalle nuove tecnologie (lavoro da remoto e in mobilità, *team work* virtuale) può compromettere il potenziale offerto dai Millennials: parlare lo stesso linguaggio del mercato di riferimento in termini di bisogni e aspettative, la produttività di personale reperibile in qualsiasi momento, la velocità dell'immissione di prodotti e servizi sul mercato.

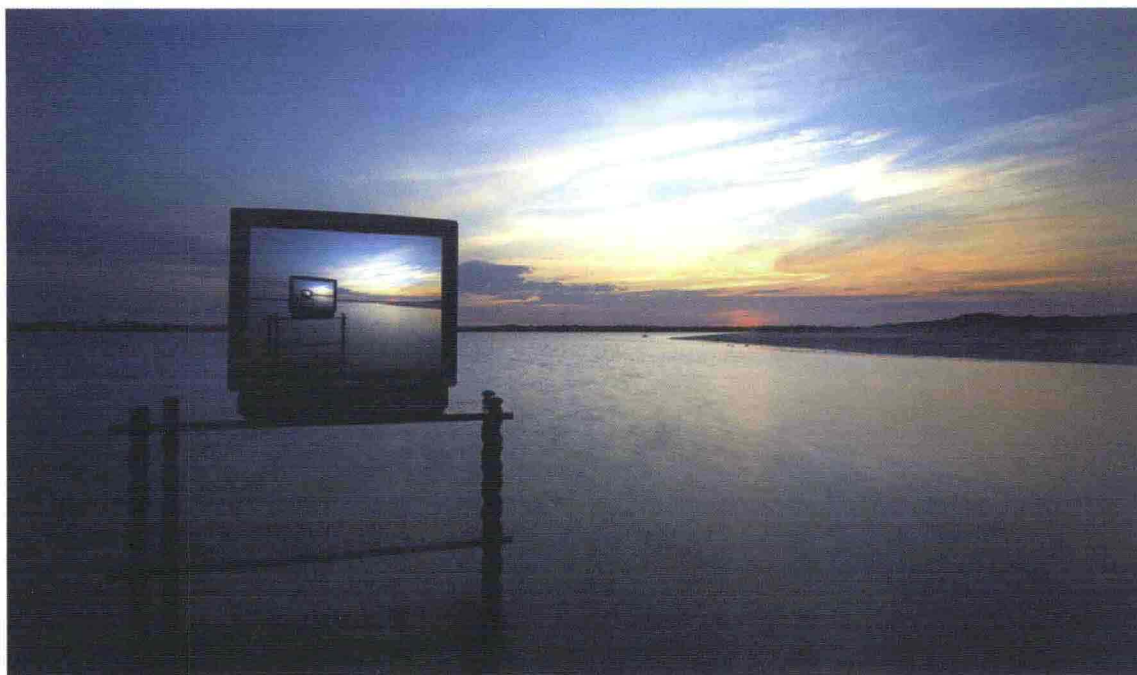
Il muro tra le abitudini digitali del Millennial e la cultura aziendale tradizionale si concretizza, nella maggior parte dei casi, nell'applicazione di rigide regole di conformità soprattutto nell'accesso ad informazioni dell'universo esterno alle imprese, classificabili come "sicurezza del no". Le imprese negano l'accesso ai

GABRIELE PROVINCIALI
CA Technologies – v. 0.2



Gabriele Provinciali

Ottobre 2011 ICT Security 19



social media ed alle abitudini digitali assimilando ad attività non produttive, nascondendo - alle volte - il vero problema: l'impossibilità di gestire il fenomeno attraverso l'infrastruttura e gli strumenti a disposizione nel data center.

IL PUNTO DI VISTA DEL MILLENNIAL

Che cosa troverà, nella maggior parte dei casi, un Millennial durante i primissimi giorni di lavoro in azienda? Un personal computer già configurato dal dipartimento IT aziendale, forse di non ultimissima generazione, dove probabilmente non è possibile installare applicazioni personali. Una connettività condivisa con molte altre persone, e spesso non comparabile - in termini prestazionali - nemmeno alla connettività ADSL casalinga. Una visibilità del mondo internet scomposta, soggetta a filtri predeterminati e non omogenei, e, in molti casi, la mancanza di connettività su punti di riferimento personali (social networks, instant messaging, applicazioni Cloud).

Comparato alla *ricchezza digitale* di cui il Millennial ha avuto esperienza finora, il personal computer assegnato assomiglia più a una macchina per scrivere che a uno strumento di produttività, di crescita individuale e di connessione al business. Quest'atteggiamento è uno dei catalizzatori di un fenomeno chiamato "*Bring Your Own Device*" (porta al lavoro il tuo dispositivo personale), dove l'informatica di consumo è un complemento importante dei dispositivi IT forniti dall'impresa, che può aiutare i Millennials a livellare la propria esperienza digitale

in un ambiente d'impresa che, com'è intuibile, soggiace ad altre regole.

IL PUNTO DI VISTA DELL'IMPRESA

L'impresa che è in grado di accogliere i Millennials ha di fronte due strade: resistere al cambiamento (come si diceva, la "sicurezza del no") o, con una scelta strategica, allineare l'IT ai fenomeni alimentati dai nativi digitali, trasformando la "sicurezza del no" alla "sicurezza del sì", dove l'applicazione delle regole di sicurezza aziendale non viene impiegata solo ai "morsetti" di entrata ed uscita delle informazioni nel perimetro aziendale ma è utilizzata nell'intero ciclo di vita delle informazioni, dalla loro creazione alla loro dismissione, abilitando l'impresa alla gestione del rischio ed a decisioni informate. L'impatto della popolazione dei Millennials sarà comunque rilevante sull'infrastruttura e sulle risorse IT dell'azienda, indipendentemente dalla scelta di accettare o meno le abitudini digitali coltivate dalla *Generation Next*: al di là del segmento Millennials, molti professionisti esperti hanno già introdotto il "*Bring Your Own Device*" in azienda, aumentando in maniera marcata la produttività personale.

LA MEDIAZIONE IMPRESA-MILLENNIAL

Tra due poli distinti - da un lato, la sicurezza delle proprietà intellettuali aziendali, dall'altro l'accesso ai nuovi mezzi di comunicazione - è auspicabile creare un meccanismo di mediazione graduale - sia per l'impresa che per il Millennial - che favorisca l'assorbimento di una nuova cultura digitale

per poterne sfruttare il vantaggio competitivo (velocità di esecuzione, maggior aderenza ai criteri di presenza online, aumentata consapevolezza della propria immagine sui social networks) ed al contempo limitarne i rischi: una sorta di *camera di decompressione* tra il mondo del business aziendale e l'immediatezza proposta dai nuovi modelli di comunicazione. In questa camera di decompressione (virtuale) è possibile utilizzare i propri dispositivi grazie ad un'accorta gestione delle identità digitali e a tecniche avanzate di autenticazione forte, non legate in particolare a nessun hardware specifico (e ad eventuali fallacità di dispositivi hardware connessi alla sicurezza) ma – attraverso una soluzione composta di solo software – disponibili per un ampio spettro di 'comunicatori personali' (tablets, smartphones, netbooks): la tracciabilità e la sicurezza delle informazioni deriva direttamente dalla capacità di gestirne il ciclo di vita e l'assegnazione a specifiche identità. L'efficienza e l'efficacia del Millennial professionista, inoltre, sono sicuramente accresciute dalla possibilità di una presenza costante (i servizi IT aziendali sono a disposizione ininterrottamente per 24 ore al giorno) e dall'ubiquità dell'informazione (accesso attraverso una Cloud privata, sicura ed indipendente dal dispositivo utilizzato).

Il Millennial trasformato in un professionista d'impresa avrà la possibilità di essere connesso all'ufficio (e alle applicazioni di sua competenza) anche al di fuori del perimetro fisico aziendale, con caratteristiche di sicurezza adattabili al contesto di accesso (ad esempio, autenticazione multifattore per l'abilitazione al passaggio da dispositivi di elaborazione aziendale a dispositivi mobili personali). Il vantaggio derivato dall'utilizzo di 'comunicatori personali' non è limitato all'efficienza e all'ubiquità: questi dispositivi possono essere disattivati in tempo reale – e in qualsiasi momento – se perduti o rubati, lasciando intatti i dati esistenti nella nuvola aziendale. Caratteristica che, purtroppo, non è condivisa dalla maggior parte dei computer personali portatili – un tempo simbolo dell'elaborazione in mobilità.

MILLENNIALS: RIDURRE IL RISCHIO

Quali sono le armi a disposizione delle imprese per ridurre i rischi connessi all'accelerazione verso la cultura digitale dei Millennials e alla gestione di una *informazione ubiqua*? Allineare l'infrastruttura IT a un nuovo paradigma (spesso incoraggiato anche dal business) significa – tra l'altro – identificare le aree critiche dove gli investimenti possono avere un ritorno di efficienza operativa non solo dalla popolazione dei Millennials, ma da tutto l'ecosistema aziendale. I due temi che iniziano ad avere la giusta attenzione da parte dei responsabili del sistema

informativo aziendale hanno come oggetto l'**accesso ai sistemi** e la **garanzia delle prestazioni**. Per **accesso ai sistemi** s'intende non solo l'ubiquità di accesso ai sistemi informativi interni ed esterni, ma anche la gestione del ciclo di vita delle identità digitali, le tecniche di autenticazione forte estese dalla 'camera di decompressione' orientata ai Millennials descritta in precedenza alle categorie aziendali orientate al business, anche per mezzo di un controllo di accesso basato sui ruoli. Insieme alle credenziali, la possibilità di accesso attraverso dispositivi eterogenei presenta un impatto sulla gestione dell'infrastruttura IT e nella riconfigurazione delle risorse aziendali per la fruizione in mobilità: i vantaggi che ne possono derivare vanno dalla riduzione dei costi dell'hardware e del supporto all'ottimizzazione dell'infrastruttura IT attraverso l'individuazione dei pattern di utilizzo, che risulta – a sua volta – in una marcata diminuzione delle spese relative alla 'macchina IT aziendale'.

Il tema della **garanzia delle prestazioni** può essere considerato, invece, un'ottima palestra – inizialmente utilizzabile con personale interno – per rilevare l'efficacia e l'efficienza dei servizi IT aziendali al fine di ottenere il massimo vantaggio dall'utilizzo attraverso dispositivi di accesso non convenzionali. I Millennials, in questo caso, rappresentano un ambiente ideale da cui estendere la gestione delle nuove abitudini digitali verso il grande pubblico: analizzare e offrire la garanzia sui servizi erogati attraverso i Millennials rappresenta l'utilizzo di un campione già orientato ai mercati finali di riferimento.

DAI MILLENNIALS AL CLOUD COMPUTING

L'arrivo dei Millennials è inevitabile. Governare il fenomeno, anticipandolo, riduce i rischi connessi a un nuovo modello culturale, e rende flessibile l'infrastruttura tecnologica aziendale preparandola a fenomeni 'difficili' come il Cloud Computing e – più in generale – a cambiamenti non prevedibili a priori. La resistenza da parte dell'IT aziendale a standardizzare ed uniformare dispositivi di accesso e modalità di connessione alle risorse aziendali può essere bilanciata con nuove tecnologie – dall'autenticazione multifattore alla garanzia delle prestazioni, passando per la *Data Loss Prevention* (la classificazione e messa in sicurezza dei dati pregiati o sensibili) – per far fronte a quello che, finora, è stato lo spauracchio degli amministratori IT e – viceversa – il punto di forza dei Millennials: una connessione creativa al mondo digitale, un'accesso ubiquo ad applicazioni e dati con qualsiasi dispositivo, una profonda commistione tra mondo aziendale e mondo personale. In parole povere, una *scommessa sull'eterogeneità*. ■