



Danilo Cattaneo - Direttore Generale InfoCert

L'esperienza di InfoCert nel conseguimento delle certificazioni ISO 27001 e ISO 20000

Nel dibattito di questo gruppo, mi fa piacere testimoniare l'esperienza di InfoCert nel conseguimento delle certificazioni ISO 27001 e ISO 20000. Il processo di certificazione non è facile e richiede un investimento di idee, tempi e risorse non indifferente. Il suo successo dipende, però, da quanto tale processo venga, sin dalla sua pianificazione, voluto e "vissuto" nel senso di un'opportunità per migliorare e standardizzare i processi aziendali e dimostrarlo in modo chiaro all'esterno. Almeno questa è stata la convinzione che ci ha spinti ad intraprendere questo percorso e a due anni di distanza devo dire che le aspettative sono state confermate dai buoni risultati raggiunti. Non mi soffermo sui dettagli dei due processi di certificazione sostenuti perché, per chi ne abbia interesse, ampie informazioni sono disponibili sul sito di CSQA (ISO 27001 e ISO 20000). Piuttosto ritengo utile mettere a fattor comune alcune considerazioni retrostanti a entrambi i percorsi. InfoCert, innanzitutto, è il primo ente certificatore per la firma digitale in Italia e operatore di riferimento per la posta elettronica certificata (con la famiglia Legalmail) e la conservazione sostitutiva a norma di legge. La sicurezza, come intuibile, è componente principe del nostro DNA e requisito indispensabile del nostro business: insieme alla qualità, rappresenta senz'altro l'asset strategico imprescindibile perché il mercato continui a riconoscerci autorevolezza e affidabilità quale fornitore di servizi "trusted". In InfoCert, quindi, gli investimenti in sicurezza sono all'ordine del giorno. Da soli però non bastano. Perché clienti esistenti e potenziali hanno bisogno di verificare che il proprio fornitore non sia semplicemente un sedicente garante di sicurezza a fini di mera immagine. In quest'ottica, le certificazioni ISO ci hanno garantito due valori aggiunti: da un lato l'ulteriore perfezionamento di processi vitali rispetto a parametri di efficienza globali (di qualità e sicurezza, ovviamente, e di garanzia sui livelli di servizio); dall'altro, proprio la possibilità di dimostrare in maniera inconfutabile ai nostri interlocutori esterni non solo l'attenzione verso quegli stessi parametri ma anche la nostra piena conformità ad essi, riuscendo in poche parole a qualificarci e differenziarci dai concorrenti. Ecco perché, ricollegandomi all'esordio di questo mio post, vivere la certificazione come "una cosa che si deve fare" è un rilevante errore strategico, mentre sceglierla e portarla avanti come "una cosa che si vuole fare" è un acceleratore verso il raggiungimento degli obiettivi aziendali.