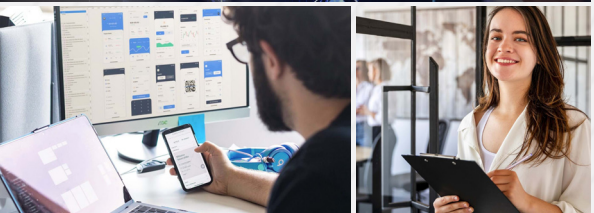


PROTECTORS

STORIES

CrowdStrike Customer Case Study



ASSIST

D I G I T A L

Con Falcon Complete, un leader dei servizi di Customer Experience rispetta gli elevati standard di sicurezza fissati dai suoi clienti

Con un team di seicento consulenti e seimila postazioni di contact center distribuite in più di venti uffici in Europa, Assist Digital serve le più blasonate imprese dell'energy, finance, utilities, telefonia e automotive risolvendo tutte le loro necessità di relazione e Customer Experience. Oltre a fornire servizi chiavi in mano nel campo dell'assistenza alla clientela di brand come ENI, Stellantis, Vodafone, Toyota e Luxottica, la società milanese collabora a disegnare, sviluppare e integrare le loro strategie multicanale, anche attraverso piattaforme tecnologiche sviluppate in proprio, con una particolare attenzione alle nuove frontiere dell'AI e delle interfacce conversazionali.

L'infrastruttura su cui si basa la software factory e la piattaforma di erogazione di servizi in outsourcing è molto distribuita ed eterogenea. Uno degli obiettivi prioritari di Valentino Accattoli, CTO di Assist Digital, era garantire un adeguato livello di sicurezza dagli attacchi a un insieme di circa settemila endpoint, tra server e postazioni di lavoro. Tutto questo in un contesto caratterizzato, specie dopo il biennio di pandemia, da un tasso molto elevato di remotizzazione e turnover della forza lavoro. «La disponibilità 24/7 di un team preparato, capace di analizzare le minacce e intervenire è molto difficile da costruire in casa, soprattutto ai livelli di reattività e tracciabilità che i nostri clienti richiedono», ha dichiarato Accattoli. «La visibilità è fondamentale per avere una percezione ottimale sulle nostre vulnerabilità e su questo punto ci siamo concentrati nella scelta di una soluzione di cybersecurity come CrowdStrike Complete Falcon».

Sviluppo e servizi: architettura ad ampio spettro

La duplice natura di fornitore di servizi end-to-end e progetti specifici finalizzati alle necessità dei clienti spiega l'approccio infrastrutturale ad amplissimo spettro studiato da Accattoli. «Accanto all'area di competenza cloud, dove concentriamo le attività di sviluppo di applicazioni anche cloud native certificate Iso 27001, tutti gli strumenti interni utilizzati dagli operatori telefonici si appoggiano a un certo numero di data center: i principali si trovano a Roma, dove due data center sono parallelizzati per ridondanza, e a Napoli.» ha spiegato il CTO di Assist Digital, precisando che all'interno di questi edifici Assist Digital dispone di ottocento server, principalmente virtualizzati in ambiente VMware.

Nel 2022 l'azienda, che nel frattempo ha finalizzato l'ingresso nel portafoglio del fondo di investimento europeo Ardian - che da quest'anno detiene, accanto al management fondatore di Assist Digital, una quota di maggioranza -, avvia un'importante fase di revisione delle sue policy di sicurezza, nel quadro di un progetto guidato da Accattoli e finalizzato alla centralizzazione degli aspetti di governance e compliance. «La protezione del sistema antivirus di tipo tradizionale esclusivamente basato su firme che utilizzavamo non era più sufficiente», ha riconosciuto Accattoli. La sfida nasceva dalle preoccupazioni nei confronti del crescente numero di attacchi sempre più sofisticati mirati alle realtà del nostro settore.

SETTORE

Servizi di Customer Experience

SEDE

Milano, IT

LA SFIDA

Un sistema antivirus di tipo tradizionale non era in grado di dare ad Assist Digital un adeguato livello di tracciabilità e capacità di intervento su minacce e vulnerabilità in un contesto operativo condizionato dalla massiccia remotizzazione del personale e dagli stringenti audit di sicurezza effettuati dai suoi clienti enterprise.

L'azienda puntava a un sistema di protezione degli end-point adatto alla sua eterogenea infrastruttura e sulle informazioni fornite da un servizio di sicurezza gestita per garantire la giusta reattività.

LA SOLUZIONE

Con gli strumenti di Falcon Complete, Assist Digital può contare sugli insight e sulla capacità di intervento degli esperti di CrowdStrike per avere sempre la piena visibilità degli eventi e rispondere puntualmente alle verifiche previste dalle normative e dai contratti con la clientela.

PROTECTORS

STORIES

CrowdStrike Customer Case Study



Sicurezza come fattore di business

L'attenzione alla riservatezza e alla disponibilità dei dati digitali è un fattore critico di business, soprattutto nell'ambito giurisdizionale europeo. Tanto più quando si tratta di garantire la privacy di milioni di utenti finali raggiunti dai contact center di Assist Digital. «I nostri clienti più grandi sono molto sensibili al riguardo e sottopongono i nostri sistemi e protocolli a continue verifiche: un trend ancora più evidente in seguito all'adozione su larga scala di pratiche di smart working e mobilità,» ha osservato Accattoli.

Come system integrator, Assist Digital ha evidentemente una grande familiarità con la sicurezza degli endpoint affidati ai consulenti sul campo. Ma la crescita esponenziale delle postazioni di assistenza telefonica remotizzate in VPN, su configurazioni che l'azienda non può controllare da vicino, pone una molteplicità di problemi. Di cui la messa in sicurezza è solo la punta dell'iceberg. Una superficie d'attacco così smisurata richiede la capacità di tracciare ogni minima situazione di rischio e scatenare le eventuali contromisure e, nei casi più critici, le corrette manovre di compensazione. Un'azione combinata di barriere protettive, profonda conoscenza delle minacce e competenze che CrowdStrike ha messo al servizio di uno specialista della Customer Experience, che ha visto crescere i propri fatturati al ritmo di 30% punti percentuali all'anno.

Un partner preparato e disponibile 24/7

«La disponibilità continua di un team preparato in grado di analizzare le anomalie e intervenire tempestivamente, anche in modo diretto, isolando gli end-point sospetti, ha influito molto sulle nostre scelte,» ha rilevato Accattoli. Assist Digital aveva valutato altre soluzioni di protezione, ma ha identificato in CrowdStrike una serie di vantaggi decisivi. L'azienda ha potuto disporre di tutti gli elementi di valutazione nel corso di ripetuti incontri con i tecnici di prevendita di CrowdStrike, la cui preparazione ha influito positivamente sulla decisione finale.

Un altro fattore determinante è la capacità di Falcon di adattarsi al nuovo approccio architetturale che Assist Digital ha dovuto adottare per far fronte ai profondi cambiamenti nel modo di lavorare dei suoi collaboratori. «Nel nostro settore è fondamentale garantire al cliente una grande flessibilità nel coprire picchi di richiesta e fasce orarie particolari e con le limitazioni di movimento imposte dall'emergenza pandemica era impossibile fare in modo che gli operatori raggiungessero le loro postazioni in sede,» ha spiegato il CTO. Per questo Assist Digital ha messo in campo migliaia di nuovi notebook, il remote working è ormai la normalità.

Promossi a pieni voti in compliance

Sicurezza e reattività di fronte agli incidenti sono diventate due armi competitive importanti di Assist Digital. Un ideale complemento di una capacità di presidio tecnologico che da sempre distingue l'azienda milanese dai suoi concorrenti. «Avere competenze digitali molto forti, associate al business del customer care, è una caratteristica distintiva. CrowdStrike si è inserita perfettamente nelle nostre strategie di security» ha osservato Accattoli, soffermandosi anche sulla velocità di adozione di una soluzione di sicurezza che si è rivelata sorprendentemente leggera. In pochi giorni Assist Digital ha effettuato una prima fase di adozione su 200 endpoint e server, riuscendo a coprire la quasi totalità del parco installato nel giro di un mese.

Una soluzione come Falcon Complete aiuta Assist Digital nelle sue attività di conformità alle normative e diassicurazione verso gli audit da parte dei suoi clienti. «Superare questi esami è sempre stato un carico oneroso per me e il mio team di lavoro. Oggi siamo in grado di dare informazioni puntuali e dimostrare dati alla mano la sicurezza delle nostre procedure,» ha precisato Accattoli. L'immediatezza degli interventi, sottolinea ancora il CTO, ha avuto un effetto molto positivo sull'azione di sensibilizzazione che il team IT di Assist Digital promuove tra gli utenti interni, invitando a segnalare anomalie ed eventi sospetti. Le risposte sono più immediate e contribuiscono a rafforzare la giusta consapevolezza dei rischi di natura cyber.

RISULTATI:

- Protezione e tracciabilità per migliaia di endpoint remotizzati
- Insight e capacità di intervento H24 dagli esperti della sicurezza gestita CrowdStrike
- Capacità di dare puntuale risposta alle richieste di audit da parte dei clienti enterprise

“Il vero valore aggiunto è però il lavoro di squadra che riusciamo a svolgere insieme agli esperti di CrowdStrike, capaci di fornirci le segnalazioni giuste e spesso ad anticiparci, anche di notte e nei week-end. Questo è davvero differenziante, rispetto ad altre soluzioni.”

- Valentino Accattoli,
CTO, Assist Digital

CROWDSTRIKE PRODOTTI

- CrowdStrike Falcon® Complete Managed Detection and Response
- CrowdStrike Falcon® Discover
- CrowdStrike Falcon® Insight Extended Detection and Response
- CrowdStrike Falcon® OverWatch

PROTECTORS

STORIES

CrowdStrike Customer Case Study



Il futuro del Total Remote Working

Il salto di qualità nasce dalla combinazione della maggiore visibilità che il team IT sta acquisendo attraverso le dashboard di Falcon, e dal ruolo che gli esperti di sicurezza gestita di CrowdStrike svolgono in affiancamento alle attività portate avanti dalla cybersecurity di Assist Digital per approfondire la conoscenza dello strumento e migliorare costantemente la rimozione delle vulnerabilità. «Il vero valore aggiunto è però il lavoro di squadra che riusciamo a svolgere insieme agli esperti di CrowdStrike, capaci di fornirci le segnalazioni giuste e spesso ad anticiparci, anche di notte e nei week-end. Questo è davvero un fattore differenziante, rispetto ad altre soluzioni,» ha riconosciuto il CTO.

Grazie al nuovo assetto raggiunto nel campo della lotta alle minacce informatiche, Assist Digital può continuare il proprio percorso di espansione in un mercato che secondo il suo CTO non tornerà più indietro, sia sul piano della pressione esercitata dai suoi clienti verso il rispetto di norme di sicurezza sempre più severe, sia nelle modalità del lavoro. «Nel mondo dei servizi professionali ai collaboratori ormai si richiede la piena disponibilità al cosiddetto total remote working: l'esposizione agli attacchi è destinata ad aumentare,» ha concluso Valentino Accattoli. Per fortuna, su questo perimetro infinito vigliano gli occhi di CrowdStrike Falcon.

INFORMAZIONI SU CROWDSTRIKE

CrowdStrike (Nasdaq: CRWD), leader della sicurezza informatica a livello globale, sta ridefinendo la sicurezza nell'era del cloud grazie alla sua piattaforma di protezione degli endpoint creata appositamente per bloccare le compromissioni. L'architettura basata su un unico agent a basso impatto della piattaforma CrowdStrike Falcon® applica l'intelligenza artificiale a livello del cloud per offrire protezione e visibilità istantanee sull'intera azienda e prevenire gli attacchi agli endpoint ed ai workload sia all'interno che all'esterno della rete aziendale. Sfruttando la tecnologia proprietaria di CrowdStrike Threat Graph®, ogni settimana CrowdStrike Falcon crea correlazioni in tempo reale tra oltre 4 migliaia di miliardi di eventi legati agli endpoint provenienti da tutto il mondo, alimentando una delle piattaforme di sicurezza più avanzate mai esistite.

Con CrowdStrike, i clienti ottengono una protezione migliore, prestazioni più elevate e un time-to-value immediato grazie alla piattaforma Falcon nativa del cloud.

C'è solo una cosa da ricordare di CrowdStrike: **noi blocchiamo le compromissioni.**

Seguici su: [Blog](#) | [X](#) | [LinkedIn](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#)

© 2023 CrowdStrike, Inc. Tutti i diritti riservati. CrowdStrike, il logo Falcon, CrowdStrike Falcon e CrowdStrike Threat Graph sono marchi di proprietà di CrowdStrike, Inc. e registrati presso l'Ufficio Brevetti e Marchi negli Stati Uniti e in altri Paesi. CrowdStrike possiede altri marchi di prodotti e servizi e può utilizzare marche di terze parti per identificare i rispettivi prodotti e servizi.

CROWDSTRIKE

we stop breaches

Per maggiori informazioni www.crowdstrike.com