

Le soluzioni di Everbridge per prevenire gli incidenti e mitigare gli effetti nel trasporto pubblico

intervista a Michela Carloni Gammon, Country Account Director di Everbridge

Quali applicazioni ha sviluppato Everbridge per le diverse esigenze di HSS (Health, Safety, Security) negli aeroporti?

Gli aeroporti di oggi sono molto più che semplici hub per i viaggi, in quanto sono diventati anche centri per affari, incontri, divertimento. Gli operatori dell'aviazione devono pertanto salvaguardare in modo proattivo persone, strutture e risorse, mantenendo la continuità operativa.

Con migliaia di visitatori di passaggio che devono salire a bordo degli aerei nel minor tempo possibile, gli aeroporti possono essere bloccati da incidenti meteorologici, interruzioni dell'IT, azioni criminali ed altro ancora. I gestori degli aeroporti hanno quindi la responsabilità di garantire la sicurezza e le informazioni a dipendenti, passeggeri, visitatori, operatori e membri della comunità attraverso avvisi multimodali su situazioni di emergenza, chiusura dei cancelli d'imbarco, variazioni del traffico e così via. Automatizzando le procedure di notifica e integrandosi con gli SCADA e gli allarmi di sicurezza esistenti, gli aeroporti possono comunicare in modo rapido, chiaro ed efficiente con gli interlocutori dovuti - operatori di primo intervento, dirigenti, dipendenti e passeggeri - tramite tutti i metodi di contatto.

La piattaforma Everbridge semplifica la pianificazione e la gestione delle comunicazioni e delle risposte agli incidenti, seguendo procedure operative e protocolli di risposta standard per aiutare a individuare le persone a rischio, determinare chi è al sicuro e garantire che le informazioni corrette siano ricevute da tutto il personale coinvolto per tutta la durata dell'evento critico.

La piattaforma consente inoltre di collegare in modo intelligente l'ampia gamma di tecnologie impiegate negli aeroporti odierni (ad esempio sistemi di rilevamento perimetrale e antintrusione, controllo accessi porte lato terra e lato aria, videosorveglianza, allarmi antincendio, sistemi LPR, rilevamento agenti chimici e biologici, ecc.), a gestire i rischi e ridurre l'impatto degli incidenti in modo proattivo.



Le soluzioni Everbridge vengono utilizzate anche per garantire la conformità alle normative del settore e consentire reporting e analisi efficaci dopo l'azione.

Quali sono le risposte di Everbridge alle esigenze di cybersecurity nei contesti aeroportuali e, più in generale, nel trasporto pubblico?

Gli aeroporti sono esposti ad una serie di minacce alla sicurezza informatica: ransomware, attacchi ai sistemi di pagamento, social engineering, ecc. e, anche considerando solo fattori come il costo finanziario di una flotta immobilizzata, le conseguenze economiche di un aeroporto che opera a velocità ridotta, la rabbia dei passeggeri i cui dati personali vengono rubati, la sicurezza informatica nel settore aeroportuale sta diventando un problema molto serio.

Gli hacker sono implacabili nei loro tentativi di trarre vantaggio da violazioni dei sistemi informatici delle aziende. Everbridge Signal (soluzione OSINT) può avvisare di una varietà di potenziali minacce informatiche: indicazioni di un'organizzazione come



bersaglio di un attacco hacker, pubblicazione online di informazioni sull'organizzazione, citazioni di dipendenti e/o tentativi di sollecitazione verso i dipendenti a commettere violazioni informatiche, riservate, ecc. Everbridge aiuta a identificare le minacce informatiche prima che si verifichino e consente una risposta rapida ed efficace alle violazioni informatiche emergenti. Durante gli incidenti informatici, le soluzioni Everbridge possono anche aiutare a riorganizzare la comunicazione e il coordinamento per contenere l'attacco, mitigare i danni e garantire la conformità. Avere un canale di comunicazione completamente separato dal Sistema primario aiuta a tenere lontani gli hacker. Il sistema di messaggistica di emergenza potrebbe venire bloccato dagli hacker; avere un sistema di comunicazione ridondante può essere la chiave per una rapida risoluzione.

Un canale di comunicazione separato può mitigare un attacco ransomware attraverso:

- l'impostazione di notifiche immediatamente dopo l'attacco per concentrare il personale chiave sul blocco degli effetti dell'attacco;
- il mantenimento dei contatti con i dipendenti durante l'attacco per consentire il funzionamento delle comunicazioni critiche;
- il mantenimento di funzionalità critiche per la salute dei passeggeri;
- la possibilità per i team di continuare a comunicare digitalmente tramite voce, testo e video.

La nostra piattaforma può inviare notifiche e istruzioni tramite messaggi scritti, messaggi vocali ed email in oltre 100 modalità in 22 lingue secondo necessità, organizza conferenze a distanza per consentire alle persone di collaborare e analizza i messaggi di ritorno. L'automazione di questi passaggi consente di completare processi predefiniti in base al tipo di minaccia in modo rapido, altamente affidabile e su larga scala in un momento in cui i minuti spesso contano e fanno la differenza. Everbridge assiste gli aeroporti riducendo al minimo l'impatto delle interruzioni per mantenere i dipendenti e i passeggeri al sicuro e riducendo il tempo medio per la risoluzione degli incidenti.

Ci può dire qualcosa delle esperienze di Everbridge negli aeroporti internazionali?

Everbridge serve globalmente più di 100 aeroporti, fra i quali la totalità dei 25 aeroporti più trafficati in Nord America. Gli aeroporti che utilizzano Everbridge per la gestione degli eventi critici comprendono i più trafficati al mondo: Atlanta International Airport (ATL), Los Angeles International Airport (LAX), Chicago's O'Hare International Airport (ORD), Dallas/Fort Worth International Airport (DFW) assieme al Dallas Love Field (DAL), New York City's John F. Kennedy International Airport (JFK), Newark Liberty International Airport (EWR), LaGuardia Airport (LGA), assieme all'Aeroporto di Torino (TRN), Edinburgo (EDI), Nizza Côte d'Azur Airport (NCE). Tutti questi aeroporti utilizzano le soluzioni Everbridge per gestire la valutazione delle minacce, la risposta e la risoluzione degli incidenti durante gli eventi critici e gli incidenti relativi alla sicurezza che incidono sulle operazioni e sulla safety.

Vorrei citare Justin Cory Bond, Kansas City Aviation Department, che ha commentato: "In una situazione di allarme, le notifiche ai soccorritori aeroportuali che prima richiedevano più di 20 minuti ora ne richiedono meno di due, consentendo al nostro personale di concentrare le proprie energie sulla gestione della crisi, piuttosto che sull'invio delle notifiche. Everbridge offre il prodotto più personalizzato e ricco di funzionalità in circolazione, fornendo allo stesso tempo il massimo in termini di facilità d'uso".

Ed anche Jim Hewitt, DFW Airport Operations ha detto: "In qualità di clienti di lunga data di Everbridge, siamo rimasti costantemente colpiti dalla solidità della loro piattaforma, nonché dalla loro capacità di comprensione dell'ambiente operativo dell'aeroporto, adattando il loro prodotto alle nostre esigenze specifiche".

Vorrei infine sottolineare che, oltre agli aeroporti, i prodotti Everbridge sono utilizzati da alcune delle più grandi compagnie aeree del mondo, dai porti marittimi più trafficati, dalle più grandi compagnie di crociera, nonché dalle maggiori ferrovie del mondo, per migliorare la collaborazione in situazioni gravi, come episodi di maltempo o attacchi terroristici. Everbridge serve anche molte città che ospitano questi snodi del trasporto pubblico.



Contatti:
Everbridge Italia
www.everbridge.com