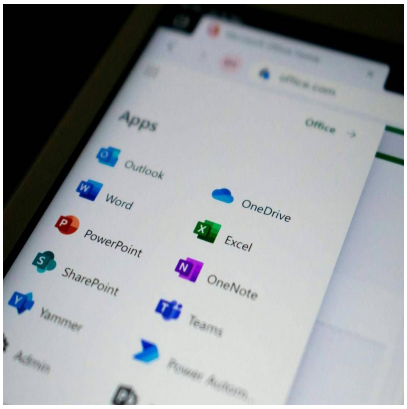



# Outlook non funziona. Ma quante altre cose si fermano? Gli esperti rispondono

## Descrizione

default watermark

(Adnkronos) â?? Un messaggio che non parte, una riunione che scompare dal calendario, un codice di autenticazione che non arriva. E poi un documento che non si riesce ad approvare, un cliente che non puÃ² accedere a un servizio, un processo amministrativo che resta sospeso. Nelle ultime ore ci siamo accorti tutti che quando Outlook smette di funzionare, gli effetti sono piÃ¹ seri di quanto avremmo pensato. Allo stesso tempo, ci sono dei sistemi per ovviare al â??downâ?•, ma non tutti funzionano se applicati sul lavoro.

Questo evento diventa allora lâ??occasione per guardare dentro la scatola nera dellâ??ufficio contemporaneo. Il guasto ha interessato Exchange Online, lâ??infrastruttura della posta aziendale Microsoft, con conseguenze su calendari, applicazioni e strumenti di collaborazione. Alcune funzioni di Teams, SharePoint e Copilot hanno avuto problemi, anche se molte videoconferenze hanno continuato a funzionare. Noi di Adnkronos abbiamo chiesto ad alcuni esperti informatici delle domande semplici, per aiutarci a capire come affrontare questo momento.

Magari. Microsoft 365 Ã¨ diventato una specie di sistema nervoso delle aziende. Exchange gestisce posta, calendari e contatti; Teams organizza riunioni e comunicazioni; SharePoint custodisce documenti; altri strumenti automatizzano operazioni che fino a poco tempo fa richiedevano impiegati, telefonate e faldoni.

Le applicazioni, soprattutto, comunicano tra loro. La richiesta di ferie di un dipendente puÃ² generare una notifica al responsabile, la sua approvazione aggiornare un gestionale, lâ??informazione arrivare allâ??ufficio paghe. Una fattura puÃ² seguire un percorso analogo, passando attraverso diversi livelli di autorizzazione.

Non tutti questi processi dipendono da Outlook. Ma alcuni utilizzano la posta elettronica, le API Microsoft o sistemi di automazione come Power Automate.

Microsoft ha segnalato problemi proprio ad alcune automazioni, alle API Microsoft Graph e ad applicazioni aziendali. Sono saltati gli stipendi di mezzo mondo? No perÃ² la regolaritÃ  di un processo amministrativo puÃ² dipendere da una casella di posta, anche se non ci sono email coinvolte.

Ã? qui che la faccenda si fa interessante. Durante il blackout, Autodesk, il produttore di software utilizzati da ingegneri, architetti e progettisti, ha segnalato che alcuni clienti non riuscivano ad accedere ai propri prodotti perchÃ© non ricevevano le password temporanee, le cosiddette Otp (one-time password), sulle caselle Microsoft.

Anche HubSpot ha registrato difficoltÃ  nelle integrazioni con Outlook e i calendari. Nel Regno Unito sono stati segnalati problemi alle comunicazioni di strutture sanitarie, forze di polizia e uffici giudiziari. Air India ha dovuto ricorrere a canali alternativi per gestire alcune comunicazioni con i clienti, pur continuando a operare normalmente i voli.

CioÃ¨ un servizio puÃ² funzionare senza problemi, perÃ² Ã¨ inutilizzabile perchÃ© un altro tassello del mosaico Ã¨ saltato. La catena Ã¨ lunga, e non sempre (vogliamo dire mai?) sappiamo dove comincia o dove finisce.

Dipende. Molti servizi permettono di scegliere tra email, Sms, applicazioni di autenticazione, passkey e codici di recupero. Altri ne prevedono soltanto alcuni. E non Ã¨ detto che sia possibile cambiarli mentre il sistema Ã¨ indisponibile.

default watermark

Lâ??autenticazione Ã¨ diventata uno dei grandi paradossi della sicurezza informatica. Per proteggerci, abbiamo aggiunto una seconda, talvolta una terza chiave a quella tradizionale. Ma se la chiave di riserva Ã¨ in un sistema inaccessibile, la protezione diventa un muro che non riusciamo a superare. Le organizzazioni piÃ¹ attente prevedono metodi alternativi giÃ  configurati, possibilmente indipendenti dallâ??infrastruttura principale. E che siano stati attivati prima del blocco.

Non nel senso che si potrebbe immaginare. I sistemi che gestiscono i conti correnti, eseguono bonifici e regolano i pagamenti non sono, di norma, legati alla posta. Si tratta di infrastrutture specializzate, soggette a requisiti di disponibilitÃ  e sicurezza molto piÃ¹ stringenti.

Lâ??autenticazione bancaria segue regole particolari. La direttiva europea Psd2 richiede, per molte operazioni, unâ??autenticazione forte basata su almeno due fattori indipendenti. Le banche utilizzano prevalentemente applicazioni dedicate, dispositivi registrati, token e talvolta Sms. Una email, in genere, non soddisfa questi requisiti.

Diverso Ã¨ il discorso per lâ??assistenza clienti, le comunicazioni, alcune procedure amministrative o i rapporti con fornitori esterni. Questi servizi possono risentire di un guasto Microsoft anche quando i pagamenti continuano regolarmente.

Dal gennaio 2025, inoltre, il regolamento europeo Dora impone agli operatori finanziari obblighi specifici sulla resilienza digitale, comprese le dipendenze dai fornitori tecnologici e i piani di continuitÃ  operativa.

Una banca, insomma, dovrebbe poter sopravvivere alla scomparsa temporanea delle email.

Nel 2021, quando WhatsApp, Facebook e Instagram rimasero fuori uso per quasi sei ore, Pavel Durov annunciÃ² che Telegram aveva guadagnato 70 milioni di nuovi utenti in un giorno. Per un privato, cambiare applicazione Ã¨ di fatto questione di quanti contatti usano una certa piattaforma, facilitÃ  dâ??uso, insomma si parla di comoditÃ  e abitudine.

In azienda Ã¨ un altro mestiere.

Unâ??impresa puÃ² avere autorizzato Teams ma non Meet (o Webex, o Zoom), oppure aver configurato soltanto sulla piattaforma Microsoft le proprie regole per lâ??accesso degli esterni, la registrazione delle riunioni, la conservazione dei contenuti e la protezione delle informazioni riservate.

Non Ã¨ questione di comoditÃ  o praticitÃ . Banche dâ??affari, studi legali o imprese che lavorano su brevetti industriali non possono affidare comunicazioni confidenziali al servizio che piÃ¹ sta simpatico ai dipendenti.

Câ??Ã¨ anche un dettaglio che riguarda chi scrive questâ??articolo: se per entrare nella piattaforma alternativa bisogna autenticarsi con le stesse credenziali aziendali o ricevere un link via Outlook, il piano B potrebbe essere inutilizzabile esattamente come il piano A. Nel mio caso, il link per la riunione su Meet era su un calendario Outlook che funzionava a singhiozzo (dopo qualche minuto sono riuscito a entrare).

Nelle ultime ore, poi, molte chiamate Teams hanno continuato a funzionare. Lâ??intoppo non era trovare unâ??altra applicazione, ma riuscire a organizzare e raggiungere la riunione.

default watermark

Qui si entra nel territorio dello shadow IT, lâ??utilizzo di strumenti informatici non autorizzati dallâ??organizzazione. Un fenomeno antico quanto lâ??informatica aziendale, e molto piÃ¹ diffuso di quanto i responsabili della sicurezza amino ammettere.

WhatsApp utilizza la crittografia end-to-end, ma unâ??azienda deve sapere chi puÃ² accedere ai documenti, dove vengono conservati, per quanto tempo e come recuperarli in caso di verifiche, obblighi normativi e pure processi civili o penali.

Piattaforme aziendali come Microsoft 365 possono integrare controlli sulla condivisione dei dati, registri delle attivitÃ  e strumenti di conservazione delle comunicazioni. Una chat privata su WhatsApp non offre automaticamente le stesse garanzie di governo delle informazioni.

Il Gdpr, il regolamento europeo sulla privacy, non vieta WhatsApp in quanto tale. Richiede misure adeguate alla natura dei dati e ai rischi del loro trattamento. Mandare a un collega lâ??indirizzo del ristorante per pranzo Ã¨ una cosa; condividere la cartella sanitaria di un paziente o i documenti di unâ??acquisizione societaria Ã¨ unâ??altra. Non si puÃ² neanche usare lâ??emergenza come scusa: meglio non inviare nulla piuttosto che farsi sanzionare per aver inviato qualcosa in modo improprio.

Dovrebbero, almeno per le funzioni critiche. Ma acquistare un secondo software non Ã¨ costruire un sistema di riserva.

Due applicazioni possono utilizzare lo stesso servizio di autenticazione. Due fornitori possono appoggiarsi alla stessa infrastruttura cloud. Un backup puÃ² essere ben conservato e risultare inaccessibile perchÃ© le credenziali sono dentro al sistema che non funziona.

Una strategia seria di continuitÃ  operativa deve prevedere percorsi alternativi per accedere ai dati, comunicare, autorizzare operazioni e mantenere attivi i processi essenziali. E deve testarli, non limitarsi a descriverli in un documento che nessuno apre fino al giorno del caos.

E non Ã¨ neanche ragionevole pretendere che ogni impresa duplichi ogni funzione. Come vi dirÃ  qualsiasi responsabile IT (perchÃ© si Ã¨ sentito fare questa domanda mille volte dal direttore finanziario): quanto costa la paralisi di ciascuna attivitÃ ? Quanto conviene investire per evitarla? Unâ??ora senza posta puÃ² essere una seccatura per un ufficio commerciale e un danno micidiale per chi gestisce operazioni soggette a scadenze inderogabili.

Luglio 2024: un aggiornamento difettoso del software di sicurezza CrowdStrike mise fuori uso circa 8,5 milioni di dispositivi Windows, con conseguenze su compagnie aeree, ospedali e imprese.

La natura dei due incidenti Ã¨ diversa: nel caso CrowdStrike si bloccavano direttamente i computer; qui sono stati compromessi servizi cloud e alcune delle loro interconnessioni. Ma entrambi mostrano cosa accade quando una componente informatica, utilizzata contemporaneamente da migliaia di organizzazioni, va in tilt.

La concentrazione tecnologica, va detto in maniera brutale, genera anche enormi benefici. Affidarsi a pochi grandi fornitori vuol dire maggiore efficienza, aggiornamenti continui e standard di sicurezza che molte aziende non potrebbero permettersi autonomamente. Certo, poi gli effetti a cascata sono notevoli.

default watermark

Non sempre. Microsoft ha dovuto gestire anche le code di messaggi accumulati, estendendo temporaneamente la finestra di attesa delle email per favorirne la consegna.

Un messaggio spedito in ritardo puÃ² ancora arrivare. Ma un codice Otp scaduto non serve a nulla. Una gara chiusa, un appuntamento saltato o unâ??autorizzazione arrivata fuori tempo non si recuperano con il semplice ripristino dei server. Alcuni processi automatici possono richiedere controlli e interventi manuali prima di ripartire correttamente.

Possiamo vivere qualche ora senza Outlook? SÃ¬. Ma ora ci siamo tutti fatti una mappa mentale di quante cose abbiamo collegato alla nostra posta elettronica, spesso per comoditÃ . CambierÃ  qualcosa? Come nel gioco dellâ??oca, bisogna tornare alla domanda precedente: quanto Ã¨ costata la paralisi di ciascuna attivitÃ ?

â??

economia

webinfo@adnkronos.com (Web Info)

**Categoria**

1. Comunicati

**Tag**

1. Ultimora

**Data di creazione**
Novembre 13, 2026
**Autore**

redazione

default watermark