

CONVEGNO

Telecomunicazioni: industria strategica per economia, sicurezza e società

Bologna, 5 novembre 2025

Cybersicurezza, comunicazione e gestione della crisi

Massimo Poletti
Comune di Ferrara



TENSIONE
PANICO

CAOS
DISORIENTAMENTO



L'importanza del contesto

Un incidente informatico non è solo un problema tecnico,
ma una crisi che coinvolge persone, processi e fiducia





Comunicazione: il cuore della crisi

Gestire la fiducia dei vertici aziendali, dei collaboratori, dei colleghi,
dei cittadini, dei media e degli stakeholder

Serve mister Wolf?



Serve una persona che prenda in mano l'organizzazione della risposta delegando quanto basta (parte tecnica?). Che nella comunicazione mantenga un tono tranquillo, di chi sa perfettamente cosa fare, sappia dare delle chiare disposizioni e faccia capire che devono essere rispettate.

Il leader determinato è rassicurante



Comunicazioni interne: la Direzione

Strumenti chiave: informazione tempestiva, briefing regolari,
canale diretto, trasparenza e sincerità.

PRETENDERE E OTTENERE FIDUCIA



Comunicazioni interne: tutti gli altri

Strumenti chiave: aggiornamenti regolari, chiarezza, trasparenza

SERVE MOLTA COLLABORAZIONE IN FASE DI RIPRISTINO



Comunicazioni esterne

Aggiornamenti chiari e regolari.

DARE LA SENSAZIONE CHE STIA SEMPRE ACCADENDO QUALCOSA



Comunicati stampa e interviste, sito web, canali social di massa e professionali, canali istituzionali e collaterali

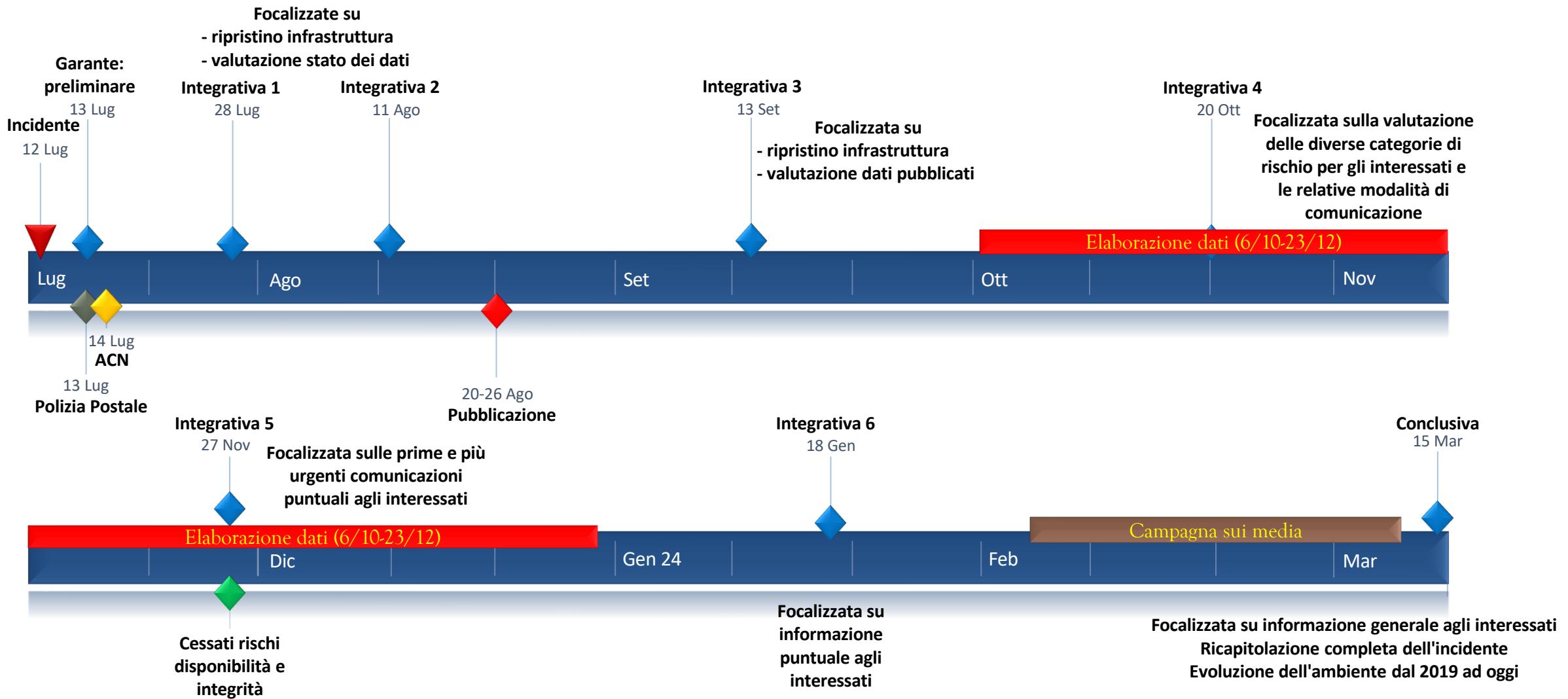
Comunicazioni con le autorità

Rispettare le tempistiche

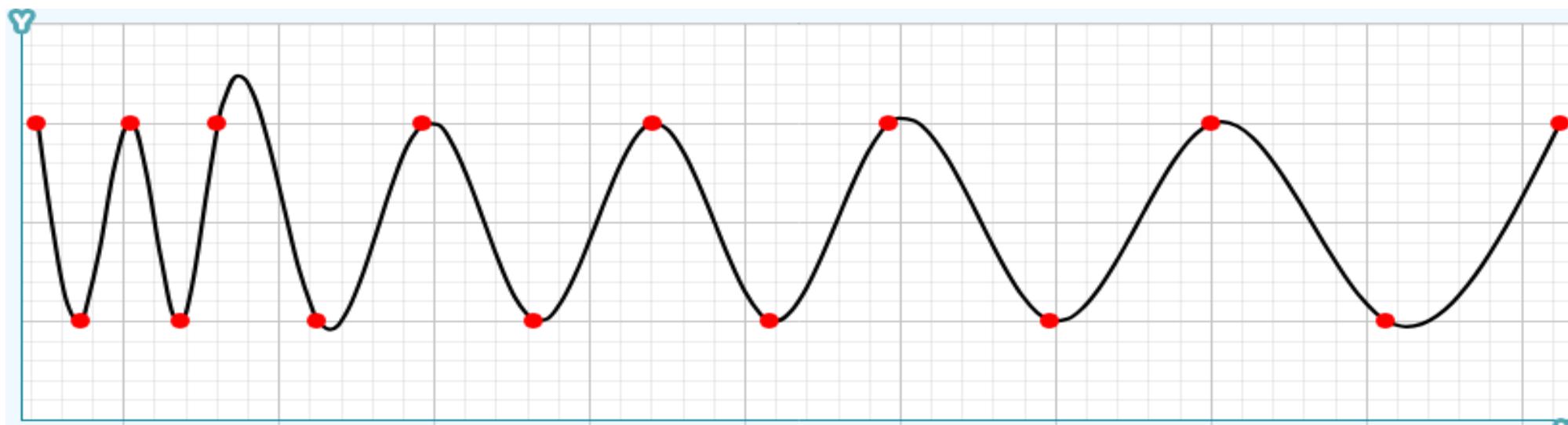
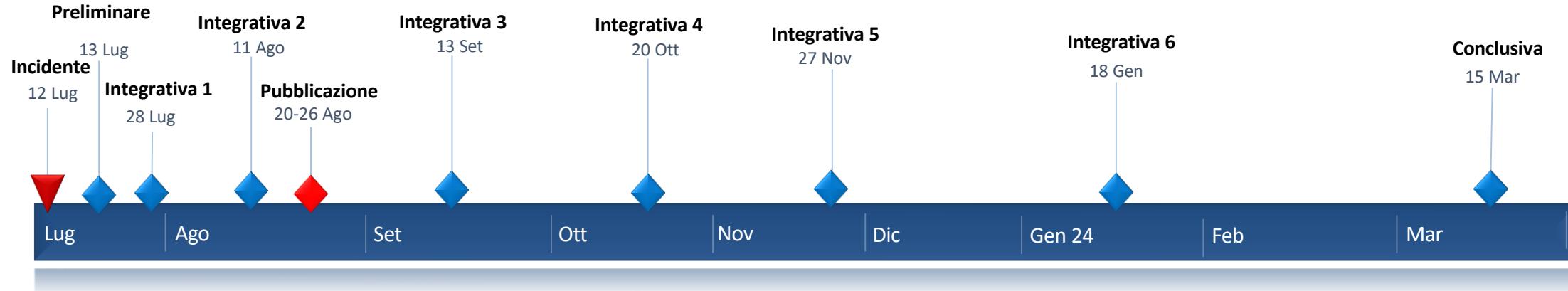
ATTENZIONE ALLE COMUNICAZIONI AGLI INTERESSATI: CHI SONO?



Timeline rapporto con il Garante



Il ritmo nel rapporto con il Garante



Alcune lezioni apprese



Prepararsi per l'imprevisto è essenziale

La trasparenza genera fiducia

Un piano di comunicazione predefinito può fare la differenza

Una buona comunicazione genera una buona collaborazione

**Una cattiva comunicazione lascia delle tossine anche
nel caso di positiva risoluzione della crisi**

GRAZIE

Massimo Poletti - Comune di Ferrara

Dirigente Servizio Sistemi Informativi, Referente Sicurezza L.90 e
NIS2, Responsabile per la Transizione al Digitale



www.linkedin.com/in/massimopoletti

Venerdì 3 Gennaio 2025

la Nuova Ferrara

FERRARA

Il direttore dei Sistemi informativi del Comune di Ferrara trionfa nel sondaggio della Nuova
L'informatico Poletti è il ferrarese dell'anno



» Magnolia pag.10

Vice Presidente F.IN.D. Ferrara Innovation & Digital APS

www.find-aps.it

