

# I 10 trend principali nell'ambito del telelavoro

I fattori aziendali che favoriscono il telelavoro e la tecnologia necessaria per renderlo sicuro

**SONICWALL**<sup>®</sup>

PROTEZIONE ALLA VELOCITÀ DEL BUSINESS

# Indice

Introduzione	1
1. Trend aziendale: tenere sotto controllo le spese di gestione	2
2. Trend aziendale: trovare e trattenere i talenti	3
3. Trend aziendale: ottenere la conformità alle normative	4
4. Trend aziendale: essere pronti ad ogni evenienza	5
5. Trend aziendale: lavorare in modo eco-compatibile	6
6. Trend tecnologico: avere accesso alla banda larga ovunque	7
7. Trend tecnologico: collaborare attraverso il Web 2.0	8
8. Trend tecnologico: rendere mobili le comunicazioni	9
9. Trend tecnologico: proteggere l'azienda da minacce più sofisticate	10
10. Trend tecnologico: utilizzare un SonicWALL® Clean VPN™	11
Conclusioni	12

# Introduzione



In passato, il telelavoro era motivato da due fattori chiave: produttività e flessibilità, ovvero quell'equilibrio tra lavoro e vita privata tanto ambito da molti lavoratori. Sebbene questi "benefici immateriali" siano validi ancora oggi, attualmente i programmi di telelavoro sono mossi in misura sempre maggiore da considerazioni di carattere finanziario, come l'aumento dei prezzi della benzina, la crisi del credito o il difficile contenimento dei costi. I programmi di telelavoro, inoltre, aiutano le aziende a rafforzare la lealtà dei loro dipendenti.

A prescindere dalla motivazione, i programmi di telelavoro devono rispondere a un requisito fondamentale: fornire ai telelavoratori un accesso sicuro alle reti, alle applicazioni e ai dati aziendali. I responsabili della sicurezza aziendale e i manager IT devono implementare tecnologie in grado di garantire un accesso remoto sicuro ai dipendenti che lavorano da postazioni remote, in modo da rendere il telelavoro non solo fattibile, ma anche sicuro. Le pagine seguenti descrivono brevemente le 10 tendenze aziendali e tecnologiche principali nell'ambito del telelavoro.

***“È stata una vera e propria tempesta. Negli ultimi 12 mesi l'aumento dei prezzi della benzina, la tecnologia all'avanguardia e il desiderio di una maggiore flessibilità tra lavoro e vita privata hanno portato ad un sostanziale aumento del telelavoro negli Stati Uniti e in Canada.”***

# 1. Trend aziendale: tenere sotto controllo le spese di gestione

A livello generale, i telelavoratori aiutano le aziende a contenere i costi di gestione. Un telelavoratore che utilizza il proprio spazio abitativo, la propria energia elettrica e il proprio riscaldamento per lavorare da casa consente all'azienda di risparmiare spazio ed energia.

***“L’hot desking non è altro che la condivisione di una scrivania da parte di diverse persone che la utilizzano a orari differenti. Uno dei fattori principali che ha determinato la diffusione dell’hot desking è la possibilità di ridurre i costi risparmiando spazio – in alcuni casi fino al 30%<sup>2</sup>.”***



La Canadian Telework Association (CTA) fornisce alcune cifre sul fenomeno “hot desking”, suggerendo che i datori di lavoro possono risparmiare un ufficio ogni tre telelavoratori o circa 2.000 dollari all’anno per ogni telelavoratore. La CTA afferma che l’AT&T ha risparmiato 550 milioni di dollari eliminando o consolidando lo spazio destinato agli uffici (3.000 dollari per ufficio) nell’ambito del suo programma di telelavoro. Stando ai dati della CTA, circa il 25% dei 320.000 dipendenti IBM a livello mondiale lavora da casa, consentendo alla società di risparmiare 700 milioni di dollari di costi legati agli immobili.

## 2. Trend aziendale: trovare e trattenere i talenti

Condizioni economiche quali inflazione, aumento dei prezzi della benzina, trasferimento della forza lavoro e crisi dell'edilizia abitativa si stanno ripercuotendo sui lavoratori e sulle loro famiglie. Da un sondaggio online condotto dalla Telework Coalition nel maggio 2008 è emerso che l'87% degli intervistati limiterebbe la ricerca di lavoro sulla base dei potenziali costi di viaggio. Per le aziende, il telelavoro costituisce un'opportunità per andare oltre le barriere tradizionali e accedere a risorse umane in aree geografiche che offrono forza lavoro a un costo inferiore o una maggiore concentrazione di talenti.



I programmi di telelavoro hanno il pregio di fidelizzare i dipendenti. Sun Microsystems afferma che i suoi telelavoratori considerano il programma Open Work il motivo principale per cui raccomanderebbero Sun. Inoltre, un minor turnover dei dipendenti consente ai datori di lavoro di eliminare anche i costi di formazione delle nuove assunzioni.

***Il 37% dei lavoratori IT afferma che sarebbe disposto a lavorare da casa a tempo pieno per uno stipendio inferiore del 10%.<sup>3</sup>***

### 3. Trend aziendale: ottenere la conformità alle normative

Negli ultimi anni le aziende hanno dovuto conformarsi a un numero crescente di normative industriali e di settore quali Sarbanes-Oxley, HIPAA, Gramm-Leach-Bliley e PCI. In generale, l'obiettivo di tali normative è quello di proteggere le informazioni dall'accesso o dalla divulgazione non autorizzati.

Dal momento che i telelavoratori non sono esentati da tali requisiti di conformità, un programma di telelavoro necessita di una tecnologia in grado di monitorare sia i telelavoratori che i dipendenti in loco:

- per accertare l'identità degli utenti che accedono ai dati
- per limitare in modo adeguato l'accesso ai dati sensibili
- per separare correttamente utenti, risorse e comunicazioni
- per verificare l'integrità delle procedure mediante efficienti strumenti di audit trail



***Ogni anno, i furti di identità generano perdite che si aggirano sui 50 miliardi di dollari.<sup>4</sup>***

## 4. Trend aziendale: essere pronti ad ogni evenienza



Nell'era della globalizzazione, il ripristino di emergenza è diventato un obiettivo di primaria importanza. Un blackout in un impianto di energia elettrica lontano, ma di importanza strategica, può danneggiare il lavoro non solo a livello locale, ma anche in qualunque altra sede della società. La tendenza all'outsourcing espone le aziende ai potenziali danni che possono interessare i loro partner di outsourcing.

Per definizione, il telelavoro distribuisce i dipendenti lontano dalle sedi centrali. Nel caso di un'interruzione dei servizi presso la sede centrale a causa di blackout, eventi naturali, traffico congestionato o guasti localizzati, i telelavoratori – distanti anche solo pochi chilometri – consentono a un'azienda di proseguire la propria attività come di consueto, mantenendo i normali flussi di entrate e fornendo un'immagine sempre al top nei confronti di clienti, partner e investitori.

***“Quando le cose si complicano, come in caso di eventi naturali, possiamo inviare un'e-mail a tutti gli agenti (che lavorano da casa) chiedendo loro di collegarsi per darci una mano. La risposta è immediata e non dobbiamo neppure aspettare che arrivino in sede.”<sup>5</sup>***

## 5. Trend aziendale: lavorare in modo eco-compatibile

L'impatto ambientale di un'azienda è la somma non solo dei viaggi d'affari svolti dai dipendenti in auto, in aereo, in treno o con un qualsiasi altro mezzo pubblico, ma anche dell'energia necessaria per il riscaldamento, il raffreddamento e l'elettricità, oltre alle emissioni di carbonio derivanti dal consumo di beni e servizi. Fortunatamente per l'ambiente, l'apertura delle società verso tecnologie eco-compatibili spesso riduce sia l'impatto ambientale che i costi.

In quale misura il telelavoro influisce sull'impatto che le aziende hanno sull'ambiente? In molti casi i telelavoratori trasferiscono semplicemente i consumi energetici dall'azienda alla propria abitazione. Tuttavia, da una recente ricerca condotta da Sun emerge che i telelavoratori a casa propria consumano circa la metà dell'energia rispetto a quando sono in ufficio.



***Nei prossimi 10 anni la banda larga e i software di collaborazione potrebbero portare la percentuale dei telelavoratori dal 10% al 20% della forza lavoro degli Stati Uniti e ridurre le emissioni di carbonio degli Stati Uniti di 45 milioni di tonnellate all'anno.<sup>6</sup>***

## 6. Trend tecnologico: avere accesso alla banda larga ovunque

Con l'aumentare del numero delle abitazioni dotate di accesso a Internet a banda larga, lavorare da casa diventa sempre più facile.

Le connessioni a banda larga consentono ai telelavoratori di lavorare in modo più efficiente, dato che le applicazioni aziendali funzionano quasi in tempo reale quando utilizzate mediante connessioni veloci invece che dial-up. La banda larga, inoltre, consente l'uso di soluzioni VoIP (Voice over IP o telefono via Internet) e di altre nuove applicazioni ad elevato consumo di banda, inutilizzabili con una connessione più lenta.

***Secondo un'indagine della Gartner Inc., verso la metà del 2008 le abitazioni americane dotate di accesso a banda larga erano il 54%<sup>7</sup>, mentre quelle di sei nazioni europee (Paesi Bassi, Svizzera, Regno Unito, Francia e Belgio), più Corea del Sud, Hong Kong, Canada, Singapore e Taiwan erano ancora di più. Gartner prevede che, entro il 2012, il 77% delle abitazioni americane sarà dotato di connessioni a banda larga.***

## 7. Trend tecnologico: collaborare attraverso il Web 2.0

Le nuove applicazioni quali wiki e VoIP svolgono un ruolo fondamentale per consentire la collaborazione online; grazie a queste applicazioni i dipendenti possono lavorare insieme senza doversi trovare nello stesso luogo. Per i telelavoratori la collaborazione remota si traduce in un enorme aumento della produttività, come dimostrato dalla crescita delle riunioni in teleconferenza. Oggi le conferenze online sono molto comuni nelle società con personale distribuito, sia in uffici remoti che a casa. Oltre ad incrementare la collaborazione, le teleconferenze evitano che i telelavoratori si sentano isolati dalla sede centrale.

In termini di cultura d'ufficio, l'outsourcing e l'ampliamento delle catene di fornitura hanno insegnato a molte organizzazioni cosa significa collaborare in tempo reale - online o per telefono - con fornitori, partner e outsourcer. Ora i dipendenti possono utilizzare queste nozioni per collaborare tra loro in modo remoto.

***“Le applicazioni Web 2.0 sono già presenti nella maggior parte delle reti aziendali, indipendentemente dal fatto che siano state approvate formalmente o centralmente, mediante banda larga e limiti basati sull'orario.<sup>8</sup>”***

## 8. Trend tecnologico: rendere mobili le comunicazioni

La caduta dei prezzi e il sensibile miglioramento delle prestazioni di smartphone, PDA e altri dispositivi palmari (Blackberry, Symbian), oltre che dei laptop, hanno reso la tecnologia del telelavoro alla portata di molte aziende e dei loro dipendenti.



In un sondaggio<sup>9</sup>, tuttavia, il 70% degli intervistati ha ammesso di accedere ai dati aziendali in modalità wireless, sollevando una notevole preoccupazione riguardo alla sicurezza delle reti. Nelle grandi aziende, i PDA tendono ad essere gestiti (o addirittura forniti) dalla divisione IT aziendale, per cui è più probabile che vengano configurati per accedere alla rete aziendale in modalità sicura. Gli smartphone, invece, sono generalmente di proprietà del dipendente, che li utilizza anche per accedere alla rete aziendale per lavoro. Entrambi i tipi di dispositivi espongono le reti aziendali a nuove minacce, non ultimo il fatto che è molto più facile perdere dispositivi di dimensioni ridotte che non dispositivi di grandi dimensioni. Inoltre, le divisioni IT sono responsabili degli smartphone senza controllarli.

***“L’82% dei proprietari di smartphone afferma di utilizzare i propri dispositivi per leggere le e-mail aziendali, l’80% per navigare nei siti Web della società e il 61% per accedere ai dati aziendali.<sup>10</sup>”***

## 9. Trend tecnologico: proteggere l'azienda da minacce più sofisticate

I colpevoli non sono più semplicemente adolescenti brillanti o altri dilettanti, ma il crimine organizzato, che si è spostato in Internet. Alla crescente sofisticazione degli hacker bisogna aggiungere il fatto che in fase di flessione economica le aziende sono costrette ad operare tagli del personale, creando potenzialmente una nuova classe di minacce per la sicurezza: gli ex impiegati scontenti. Cosa accadrebbe se tali ex impiegati scontenti diventassero complici potenziali degli hacker professionisti?

Le reti SSL VPN (Secure Sockets Layer Virtual Private Network) sono il requisito di sicurezza fondamentale per garantire un telelavoro sicuro e proteggersi dalla crescente sofisticazione degli attacchi hacker e delle organizzazioni che li supportano. Il telelavoro, che ad un primo sguardo sembra creare nuovi punti deboli per la sicurezza, in realtà è assolutamente sicuro a condizione che le imprese adottino tecnologie di accesso remoto protetto.

***Non solo gli attacchi alle reti stanno diventando sempre più sofisticati, ma anche i criminali informatici stanno diventando sempre più sofisticati nell'organizzarsi.***



## 10. Trend tecnologico: utilizzare SonicWALL® Clean VPN™

Un approccio “clean VPN” stabilisce livelli intelligenti di accesso remoto protetto, gateway firewall e controllo delle policy integrando SSL VPN e UTM (Unified Threat Management). Per essere efficace, una soluzione “clean VPN” deve essere in grado di:

- Rilevare** la totalità degli utenti, degli endpoint e del traffico oltre il perimetro di rete tradizionale.
- Proteggere** le applicazioni e le risorse dagli accessi non autorizzati e dagli attacchi malware.
- Connettere** gli utenti autorizzati con risorse adeguate in modo trasparente, semplice e in tempo reale.

SonicWALL® si posiziona strategicamente come leader di settore nella proposta di soluzioni con tecnologia clean VPN per le aziende di grandi e piccole dimensioni, consentendo un'integrazione gestita delle sue premiate linee di prodotti Secure Remote Access, Network Security Appliance e Global Management System. La soluzione SonicWALL Clean VPN™ combina tecnologie SSL VPN e UTM di prossima generazione per imporre policy di accesso granulari a livello di applicazione, ispezionando dettagliatamente tutto il traffico a livello del gateway e correlando contemporaneamente le informazioni sugli eventi per ottimizzare le funzionalità di sicurezza.

# Conclusioni

Tra i fattori tecnologici che stanno determinando l'affermazione del telelavoro figurano un accesso remoto protetto affidabile, una maggiore disponibilità della banda larga per l'accesso a Internet, nuove applicazioni di collaborazione e la diffusione di PDA e smartphone. A questi fattori si aggiungono una maggiore consapevolezza generale in materia di surriscaldamento globale e il crescente desiderio dei dipendenti di raggiungere un equilibrio migliore tra lavoro e vita privata. Queste tendenze attuali, sia in ambito aziendale che a livello tecnologico, stanno trasformando il telelavoro in una realtà.



### Per saperne di più ...

- Scaricate il whitepaper "10 Telecommuting Trends": <http://www.sonicwall.com/whitepaper>
- Scaricate il whitepaper "Teleworking and the New Economy": <http://www.sonicwall.com/whitepaper>
- Abbonatevi alle newsletter di SonicWALL: [http://forms.sonicwall.com/forms/Subscription\\_NA](http://forms.sonicwall.com/forms/Subscription_NA)

Per eventuali commenti su questo e-book o su altri e-book o whitepaper di SonicWALL, inviare un'e-mail a [feedback@sonicwall.com](mailto:feedback@sonicwall.com).

### Profilo di SonicWALL

SonicWALL® è un leader riconosciuto in soluzioni complete per la sicurezza delle informazioni. Le soluzioni SonicWALL integrano servizi, software e hardware intelligenti e dinamici che eliminano rischi, costi e complicazioni dalle reti aziendali ad alte prestazioni. Per ulteriori informazioni, visitare il sito Web aziendale all'indirizzo [www.sonicwall.com](http://www.sonicwall.com).

<sup>1</sup> Anne C. Ruddy, Presidente di WorldatWork (Agosto 2008)

<sup>2</sup> "Hot desking," Wikipedia, ([http://en.wikipedia.org/wiki/Hot\\_desking](http://en.wikipedia.org/wiki/Hot_desking)).

<sup>3</sup> The Dice Report, Giugno 2008.

<sup>4</sup> Federal Trade Commission - Identify Theft Survey Report (Settembre 2003)

<sup>5</sup> "Call Centers Come Home" HR Magazine, Gennaio 2007.

<sup>6</sup> Broadband Services: Economic and Environmental Benefits, American Consumer Institute, 2007.

<sup>7</sup> Comunicato stampa Gartner del 24 luglio 2008. Leichtman Research Group puts U.S. penetration at 53%, Leichtman, comunicato stampa del 25 giugno 2008.

<sup>8</sup> Mark Bouchard, Missing Link Security Services

<sup>9</sup> Information Week (Luglio 2007)

<sup>10</sup> Information Week (Febbraio 2008)