

WHITE PAPER

---



## SMART WORKING:

guida agli strumenti  
tecnologici  
che aumentano  
produttività  
e collaborazione

# Abstract

**Smart Working** non significa solo lavorare da remoto, ma è un percorso di profonda trasformazione dell'organizzazione, degli spazi e delle modalità di vivere il lavoro da parte delle persone, che punta più ai risultati che alle presenze.

Ecco gli **strumenti** che concorrono a fare dello Smart Working un **modello di produttività** vincente, per aziende pronte a competere efficacemente sui mercati globali che cambiano.



# Indice

<b>.A</b>	INTRODUZIONE	04
<b>.B</b>	DENTRO LO SMART WORKING: UNA “RIVOLUZIONE” SU 4 LIVELLI	05
<b>.C</b>	I VANTAGGI DELLO SMART WORKING	07
<b>.D</b>	GLI STRUMENTI TECNOLOGICI DELLO SMART WORKING	09
<b>.E</b>	SICUREZZA IT E COMPLIANCE GDPR	12
<b>.F</b>	ACTS & FACTS: I NUMERI DELLO SMART WORKING	14

# Introduzione

Oggi, lo **Smart Working** è un'espressione ormai familiare in diversi contesti lavorativi.

Pratiche di **Lavoro Agile** sono ormai applicate in differenti contesti imprenditoriali, di varie tipologie e di diverse dimensioni, dalle PMI alle grandi aziende, anche se con proporzioni differenti.

Smart Working però non va confuso o solo limitato al concetto di telelavoro o di remote working, in cui i dipendenti o i collaboratori sono liberi di lavorare da casa o da altri luoghi, collaborando e comunicando con la

sede principale. Lo smart working, in realtà, si potrebbe definire come una vera e propria filosofia manageriale: un **nuovo approccio alla produttività e al lavoro**, che coinvolge **4 diversi piani di azione**: persone, spazi, cultura manageriale e strumenti da utilizzare.

Tutti concetti che si potrebbero riassumere efficacemente con la definizione di Smart Working secondo Gartner: *"Una strategia d'impresa che abilita modalità di lavoro innovative e più efficaci, sfruttando tecnologie e modelli organizzativi orientati al lavoratore, migliorando il coinvolgimento e la produttività dei dipendenti"*.

## Dentro lo Smart Working: una “rivoluzione” su 4 livelli

**B**

Come già accennato, lo Smart Working è un modello organizzativo che coinvolge diverse componenti. È un approccio che richiede il ripensamento della governance, delle politiche di HR, l'organizzazione degli spazi lavorativi e la revisione dei modelli di leadership in generale,

a favore del concetto di collaborazione, intra e interaziendale.

Fatta questa premessa, quindi, si possono schematicamente individuare 4 livelli principali su cui si attua lo smart working:

### Le persone, ovvero gli smart workers:

**1**

Il lavoratore, dipendente o collaboratore, ha il “potere” della flessibilità, ovvero di essere in grado di lavorare in qualunque luogo e orario di lavoro, potendo usufruire dell'accesso sicuro ad applicativi di rete e ai dati aziendali.

**2**

### I luoghi, ovvero lo smart Workplace:

Il modello “smart” è anche all'interno dell'ufficio. Ogni azienda deve, quindi, organizzare spazi di condivisione per sviluppare creatività, team building e collaborazione. Il posto di lavoro, così come lo intende la maggior parte delle persone, nello Smart Working evolve e diventa decentralizzato, distribuito e a matrice. Le postazioni desk fisse non esistono più, o si affiancano a postazioni “fluide”, che cambiano o che sono altrove rispetto alla sede dell'azienda. Una delle conseguenze è il ripensamento degli spazi di lavoro in azienda, con aree di co-working, isole digitali, huddle room e così via e la digitalizzazione degli spazi di lavoro fisici.

**5**

## Dentro lo Smart Working: una “rivoluzione” su 4 livelli

.B

### Le tecnologie digitali:

3

si tratta delle tecnologie che consentono di creare uno spazio virtuale di collaborazione, in cui confluiscono la socializzazione, la condivisione, la collaborazione e la comunicazione aziendale, dagli applicativi e software di collaboration agli strumenti di video e audio conference, servizi Cloud e Mobility, chat e via dicendo.

4

### Le skills digitali:

ovviamente, le tecnologie digitali sono il driver fondamentale di tutto lo scenario di smart working. Ma non basta dotarsi di tecnologie evolute senza il superamento di vecchi schemi e mentalità presenzialiste aziendali. Il digital divide, in particolare, deve essere superato attraverso lo sviluppo delle competenze digitali e di una cultura aziendale orientata ai risultati, più che alle presenze e al numero di ore di ufficio. Secondo Gartner, i dipendenti dotati di una mentalità aperta hanno maggiori probabilità di essere digitalmente abili e quindi generare valore aziendale.

6



## I VANTAGGI DELLO SMART WORKING

Applicare modelli di smart working in azienda, come detto in precedenza, è una win-win situation, in cui a trarne beneficio sono entrambe le parti in gioco, lavoratori e aziende.

Ecco i principali vantaggi che aiutano i collaboratori a lavorare con maggiore produttività e un elevato livello di engagement e, di conseguenza, alle aziende di raggiungere più rapidamente gli obiettivi, risparmiando anche sui costi di gestione della sede "fisica".

### I vantaggi per gli smart workers:

- **Miglioramento del work-life balance:** lo smart working contribuisce ad agevolare la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, attraverso una maggiore agilità e autogestione delle persone.
- **Aumento della motivazione e della soddisfazione professionale:** lo smart working può premiare autonomia e responsabilità delle persone, sviluppando talenti e l'engagement verso innovazione e cambiamento. Lo riporta un'indagine dell'Osservatorio Smart Working del Politecnico di Milano 2019, secondo cui il 76% degli smart workers si dichiara soddisfatto della sua professione, contro il 55% degli altri dipendenti; 1 su 3 si sente pienamente coinvolto nella realtà lavorativa contro il 21% dei colleghi.
- **Maggiore "Attitudine Smart":** maggiore predisposizione all'utilizzo di tecnologie digitali e a bilanciare l'uso dei nuovi strumenti hi-tech con quelli più tradizionali di collaborazione, con una percentuale che varia dal 17% dei lavoratori tradizionali al 35% di quelli smart.
- **Riduzione dei tempi e costi di trasferimento:** una minore perdita di tempo per gli spostamenti significa più tempo da dedicare alle attività lavorative e, spesso, anche un minore livello di stress e fatica fisica. Senza trascurare l'impatto positivo sull'ambiente, grazie alla riduzione delle emissioni di CO2 conseguente alla riduzione del traffico per gli spostamenti.

## I vantaggi per le aziende:

- **Maggiore produttività ed efficienza del personale:** il già citato Osservatorio Smart Working stima che, grazie alle politiche di smart working, le aziende possano trarre benefici in termini di maggiore produttività, con un incremento del 15% per lavoratore, e una riduzione del tasso di assenteismo pari al 20%.
- **Miglioramento dei processi di workflow aziendale:** il raggiungimento dei task e degli obiettivi aziendali avviene in tempi più rapidi, grazie al miglior grado di coinvolgimento delle persone. Merito anche della facilità e della disponibilità di tecnologie di collaborazione e comunicazione sempre più evolute, ma soprattutto semplici da usare.
- **Riduzione dei costi di gestione:** con gli smart workers, l'azienda può risparmiare anche sui costi di gestione degli spazi fisici; basta pensare, per esempio, ai risparmi relativi alle spese energetiche connesse all'illuminazione dei locali, alla climatizzazione o alla pulizia.
- **Capacità di attrarre e coinvolgere i talenti:** sempre secondo l'Osservatorio Smart Working 2019, gli smart workers dichiarano di voler restare più a lungo in azienda (71% rispetto al 56%). Lo smart working è, infatti, un'opportunità per le aziende di migliorare la motivazione del proprio personale e per attrarre nuovi talenti, che lo vedono come un elemento differenziante o comunque come un potente incentivo.
- **Sviluppo di una nuova cultura** orientata al raggiungimento degli obiettivi.



## GLI STRUMENTI TECNOLOGICI DELLO SMART WORKING

Adottare un **modello** di tipo **smart** per un'azienda vuol dire, come si è accennato, rivedere il "vecchio" modello di leadership a favore del concetto di **collaborazione aperta**, pronta a generare **innovazioni e relazioni**, che vadano oltre i confini aziendali, con lo scopo di stimolare nuove idee e quindi nuovo business. E quando si parla di applicare modelli di smart working, ci si riferisce soprattutto all'applicazione di tecnologie evolute per connettere persone, spazi e oggetti ai progetti di business aziendale, con l'obiettivo di coinvolgere i vari gruppi di lavoro.

Le tecnologie digitali, quindi, dal cloud alla VPN, al Wi-Fi, alla Mobility, fino ai servizi di social collaboration, concorrono ad ampliare e rendere virtuale lo spazio di lavoro oltre le consuete "4 mura" dell'ufficio, abilitando e supportando nuove metodologie di approccio a una complessità e varietà di situazioni inter e intra-aziendali.

### Universalità, sicurezza e semplicità le chiavi di una tecnologia di collaboration efficace

La chiave del successo delle **tecnologie di Smart Working** deve passare attraverso la facilità di utilizzo, elevati standard qualitativi degli strumenti utilizzati e sicurezza certificata. Infatti, non si può costruire un ambiente di smart working efficiente se i tool a disposizione sono complessi, o non si integrano con le piattaforme e gli applicativi aziendali, per rendere

il lavoro omogeneo e integrato a livello sistemico.

Per questo, gli **strumenti tecnologici** dello smart working, da quelli di **videoconferenza** a quelli di **collaboration**, devono interpretare al meglio le nuove tendenze degli spazi dedicati al lavoro, attraverso strumenti di qualità professionale pensati per

le aziende di tutte le dimensioni e tipologie e per soddisfare le esigenze di collaborazione più disparate. Tutto ponendo l'utente al centro di ogni progetto, creando un'esperienza omogenea in ogni spazio di lavoro.

Ciò premesso, le tecnologie a supporto dello Smart Working possono sostanzialmente essere raggruppate in **4 macro aree**, che vanno sotto il grande "cappello" delle tecnologie di **Unified Collaboration & Communication (UCC)**, le tecnologie che supportano i flussi di comunicazione e promuovono l'interazione tra colleghi in tempo reale, in azienda e

da remoto. Parliamo, per esempio, di strumenti di Instant Messaging, chat, videocomunicazione in real time, tecnologia VOIP fissa e in mobilità, accesso ai servizi aziendali da remoto.

Le **tecnologie della UCC**, in poche parole, sono fondamentali **abilitatrici dello smart working**, perché contribuiscono a potenziare il livello di comunicazione e di interazione tra le aziende e le persone, aiutando a condividere le informazioni in ogni forma, in modo più flessibile e veloce, e favorendo l'interazione di una pluralità di persone coinvolte nei vari processi di business.

## 1. STRUMENTI DI COLLABORATION:

si tratta di tecnologie cloud based che consentono il file sharing di informazioni, servizi e applicazioni aziendali multicanale, attraverso la virtualizzazione del desktop, connettività broadband, servizi Cloud e Mobility. Ne sono un esempio i software di comunicazione e collaborazione, virtual project management, applicazioni di file sharing.

## 2. ACCESSIBILITÀ e SECURITY:

le tecnologie di condivisione dati e informazioni sono tutte le soluzioni a supporto della sicurezza e dell'accessibilità, da parte degli utenti, dai dati e alle informazioni da remoto, che devono essere offerte con la stessa efficacia e sicurezza del lavoro svolto presso la sede aziendale.

### 3. MOBILITY:

sono gli strumenti che comprendono piattaforme, mobile business app e device mobili (laptop, smartphone, tablet, convertibili), che permettono l'accesso agli strumenti e ai dati aziendali in qualunque luogo e in qualunque momento, permettendo di operare in mobilità all'interno degli spazi aziendali e da remoto, anche dall'altra parte del mondo. L'introduzione di policy di BYOD, in particolare, è un aspetto della Mobility in grado di accelerare la produttività aziendale attraverso la familiarità nell'utilizzo dei propri device da parte degli utenti.

### 4. WORKSPACE TECHNOLOGY:

sono tutte le tecnologie presenti nelle sedi aziendali, che consentono la condivisione di dispositivi presenti nell'organizzazione e da remoto tra i dipendenti. Ne sono un esempio i sistemi di videoconferenza, ma anche le print area dell'ufficio, per consentire l'accesso wireless via Wi-Fi ai dispositivi connessi della rete aziendale.



.D

## SICUREZZA IT E COMPLIANCE GDPR

### Dati aziendali, un patrimonio da difendere. Ecco perché

Nel Digital Business e nell'universo dello Smart Working, ci si muove in un perimetro in cui i dati circolano in maniera molto più ampia di quella tradizionale. Infatti, lo scambio di dati aziendali, anche sensibili, avviene ogni giorno in maniera massiva.

Le informazioni di importanza rilevante vengono condivise ogni giorno in azienda e fuori, transitando su vari dispositivi, grazie anche alla diffusione di strategie di BYOD in azienda, per favorire in modo ancora più intuitivo operazioni di Collaboration e la Communication efficienti.

È evidente che il **monitoraggio** e la **gestione** degli **accessi semplificati ai dati aziendali in mobilità**, da più persone e da più fonti, diventa quindi una questione cruciale per mantenere il controllo sugli asset aziendali. La linea di difesa va impostata in prospettiva dinamica, agendo

su vari livelli: la **sicurezza degli endpoint**, la gestione degli accessi e delle identità, security and vulnerability management e la sicurezza del network stesso.

L'esigenza primaria per le organizzazioni, infatti, è quella di **assicurare la Business Continuity** e attuare con adeguate soluzioni il monitoraggio dei dati e dei processi per difendere i dati dalle minacce del cybercrime.

Come se non bastasse, il quadro "si complica" con l'obbligo di tutelare e gestire i dati degli utenti e gestire la valutazione dell'impatto, con l'aggiornamento costante alle disposizioni del GDPR europeo (stabilite dal DL europeo n.679 del 2016 e operative dal 25 maggio 2018), in cui i responsabili della Cyber Security e della gestione dei rischi in azienda devono destreggiarsi tra le insidie più frequenti per garantire una collaborazione di successo.

## SICUREZZA IT E COMPLIANCE GDPR

### La necessità di affidarsi a partner competenti per la Business Continuity

Un quadro sicuramente complesso, nel quale le organizzazioni si devono affidare a partner competenti che garantiscano una fruizione multicanale delle informazioni, con un'attenzione particolare agli aspetti di compliance e di sicurezza, Disaster Recovery, backup e Business Continuity, che dipende sia dalla governance dei sistemi, sia dalla garanzia dei servizi che offrono, che assicurano la massima produttività. Il tutto con costi sostenibili per le aziende.

A quali soluzioni affidarsi? Oggi, il **cloud** e le **soluzioni "Security**

**As a Service"** rappresentano sicuramente la soluzione dal miglior rapporto costi/prestazioni, perché, a fronte di investimenti generalmente contenuti, sono in grado di offrire lo stesso livello di sicurezza delle soluzioni on premise, con storage e gestione dei dati in data center sicuri e certificati.

Il tutto con le opportune certificazioni, la presenza di precisi approcci strategici e la capacità di offrire soluzioni personalizzate, senza rinunciare alla solidità delle tecnologie evolute.

## ACTS & FACTS: I NUMERI DELLO SMART WORKING IN ITALIA

Anche in Italia, le istituzioni hanno riconosciuto l'importanza del lavoro flessibile e collaborativo, arrivando a disciplinare lo Smart Working con una legge, il cosiddetto Jobs Act (legge n. 81/2017). Quello che salta all'occhio è il fatto che, oltre a definirne e regolarne il funzionamento, la normativa si concentra in particolare sul cambiamento dei modelli organizzativi aziendali, ponendo l'accento sulla necessità di rivedere e rivoluzionare la struttura delle aziende che intendono applicare questo modello organizzativo.

Ma qual è, dunque, la **situazione dello Smart Working in Italia**, a due anni dall'introduzione della normativa sul lavoro agile in Italia? Affidandoci ai dati 2019 riportati dall'**Osservatorio Smart Working del Politecnico di Milano**, gli smart workers sono circa **570mila**, in crescita del **20%** rispetto al 2018 e nel 2019 la percentuale di grandi imprese che ha avviato al suo interno progetti di Smart Working è del 58%, con una lieve crescita del 2% rispetto al 2018. Anche tra le PMI si registra un lieve aumento della diffusione dei progetti strutturati di Smart

Working, passati dall'8% del 2018 al 12%.

Questo accade oggi, ma domani, **cosa ci aspetta dagli scenari evolutivi dello smart working?**

Secondo la società di ricerca IDC, si prevede che in Europa Occidentale i mobile workers cresceranno con un tasso composto medio annuo del **+3,6%**, arrivando a **123 milioni nel 2022**. In particolare, i mobile workers incideranno per il 65% sull'intera popolazione europea dei lavoratori nel 2022, con 9 punti percentuali in più rispetto al 2017 (56%).

Insomma, anche se l'evoluzione dello smart working in Italia procede per piccoli passi e occorre ancora investire molto in formazione e cultura digitale all'interno delle aziende, insieme all'implementazione della tecnologia, la regolamentazione del Lavoro Agile rappresenta comunque un passo avanti essenziale per iniziare a ragionare in termini di digitalizzazione "globalizzante" e per poter parlare seriamente e in modo concreto di produttività e competitività nell'era del Digital Business.



Via Prealpi, 8

20032 Cormano (MI)

Tel. +39 02663291

[info@durante.it](mailto:info@durante.it)

[www.durante.it](http://www.durante.it)