

BUSINESS

I QUADERNI DI FASTWEB

#4

LAVORARE IN SMART WORKING

MODELLI E NUOVE TECNOLOGIE NELL'ERA DELLO SMART WORKING

2018

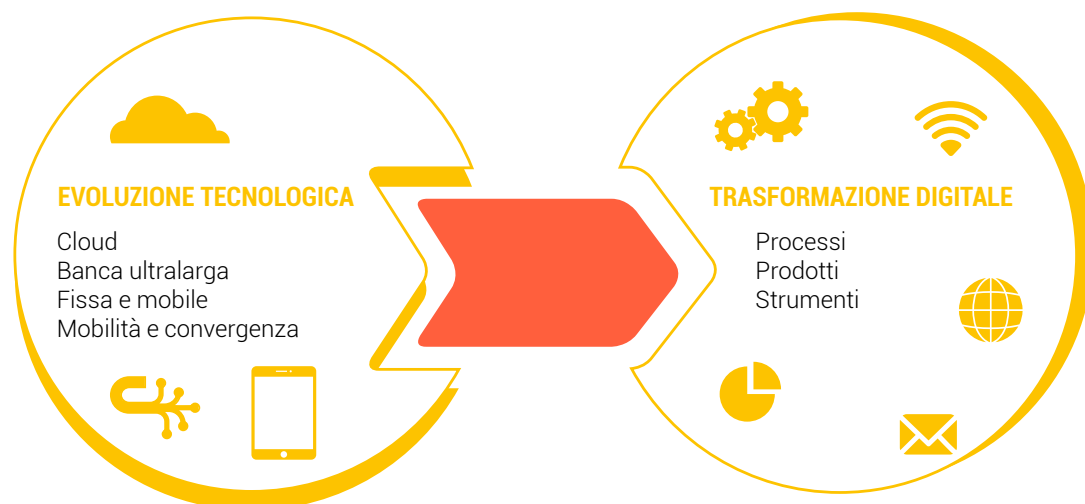


FASTWEB

1 LAVORARE IN SMART WORKING

Cosa si intende per smart working ?

L'attuale fase di trasformazione delle imprese, realizzata attraverso una progressiva e pervasiva digitalizzazione dei processi e del modo di lavorare in azienda, permette di ridefinire completamente l'approccio alle attività lavorative, in termini di strumenti, spazi e organizzazioni, dando luogo principalmente a **nuove forme di flessibilità di luogo e orario**.



Lo smart working è un nuovo modo di svolgere il proprio lavoro, in cui vengono concessi maggiori livelli di flessibilità e autonomia nella scelta degli orari, del luogo fisico ove svolgere le proprie mansioni e degli strumenti da utilizzare a fronte di una responsabilizzazione sui risultati.

Per queste ragioni lo smart working non è da confondere con il telelavoro, che di fatto remotizza la postazione fisica del lavoratore senza nessuna modifica nel suo rapporto con l'Azienda e le sue regole. Con lo smart working è invece necessario ridefinire alcune policy aziendali, attivare una serie di tecnologie abilitanti e sicure, evolvere gli stili di leadership soprattutto a livello del middle management che è e continuerà ad essere il referente diretto del lavoratore dentro e fuori gli spazi aziendali.

LA NORMATIVA AIUTA

Se nel mondo anglosassone è una realtà diffusa e consolidata, diversa è la situazione in Italia, dove questa nuova tipologia di approccio al lavoro comincia ora a muovere i primi e significativi passi. La recente approvazione della Legge 81 del 22 maggio 2017 definisce e disciplina le modalità di adozione del Lavoro Agile (traduzione italiana dello smart working) favorendone la fruizione non solo nelle Aziende private, ma anche nelle Pubbliche Amministrazioni.

VANTAGGI E RISCHI DELLO SMART WORKING

Una corretta adozione di questa nuova modalità di lavoro può generare benefici diretti sui costi operativi e indiretti sul livello prestazionale dei dipendenti che se ne avvalgono. Le principali aree in cui si registrano tali vantaggi sono:



RISPARMI SIGNIFICATIVI DEI COSTI DI FACILITY

Lo smart working permette di **diminuire sostanzialmente il numero delle Postazioni di Lavoro** (PDL). Le Aziende che lo adottano beneficiano di una diminuzione della complessità delle aree ufficio, che possono essere organizzate secondo un unico Layout.



RISPARMI NEI COSTI DI STRUTTURA

Nelle Aziende che adottano lo smart working si registra una riduzione dell'assenteismo e delle ore di straordinario, grazie ad una notevole riduzione dei tempi e costi di trasferimento casa-lavoro



LIVELLI MOTIVAZIONALI

Maggiore engagement dei lavoratori e generale crescita dei livelli motivazionali. Miglioramento dei processi di creazione dell'identità organizzativa e professionale, creazione di una sorta di turn over virtuale, come effetto del cambio scrivania. Tutto questo si traduce in un **aumento medio della produttività che può raggiungere il 15%**. Non adottare lo smart working, ad esempio per le resistenze culturali e le inerzie che un tale processo di cambiamento tipicamente induce, può rappresentare oggi il rischio di perdere un'importante occasione di aggiornamento organizzativo e aumento motivazionale nel modo di intendere e vivere il lavoro.

FALSI MITI E LA REALTÀ DI OGGI

Spesso ogni novità porta sempre con sé aspettative enfatizzate e per contro, un buon numero di falsi miti; è vero anche per lo smart working:



“ **Le Persone che lavorano in smart working sono meno produttive** ”

“ **Lavorare in smart working genera un senso di isolamento** ”

“ **Lo smart working è solo per chi può lavorare da casa** ”

“ **Non troverò un posto dove sedermi quando andrò in ufficio** ”

Il fenomeno smart working è oggi, in Italia, una realtà che va affermandosi sempre più: **+14% rispetto al 2016 e ben +60% rispetto al 2013**, gli smart worker sono oggi circa 305.000, in continua crescita, l'adozione del lavoro agile da parte delle Aziende si traduce in progetti strutturati per il **36% delle Grandi Imprese, 7% delle PMI e 5% delle Pubbliche Amministrazioni**

01

Lo smart working è adottato perché si ottiene un miglioramento del work-life balance, si diffonde una cultura orientata alla meritocrazia e alla valutazione dei risultati, si migliora il benessere organizzativo e si aumenta la produttività e migliora la qualità del servizio al Cliente

02

I principali ostacoli all'adozione di politiche di smart working sono dovuti alla possibile non applicabilità del modello alle diverse realtà aziendali, alla mancanza di interesse e la resistenza del management o alla scarsa consapevolezza dei benefici ottenibili.

03

2

VIVERE IL LAVORO AGILE: IL PUNTO DI VISTA DEGLI SMART WORKERS

Cosa vuol dire diventare smart worker



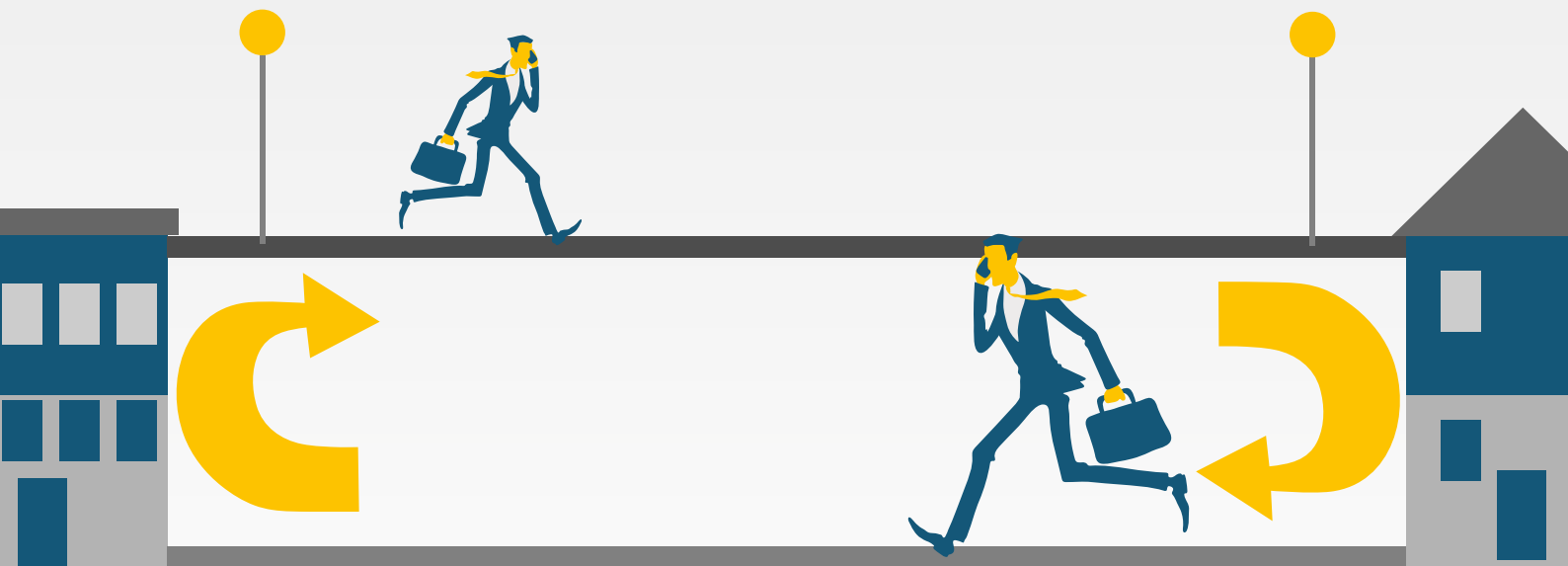
Poter lavorare fuori dagli spazi e dagli orari aziendali, con strumenti digitali che permettono al lavoratore di compiere la propria mansione con lo stesso livello di qualità ed efficienza del lavoro svolto all'interno degli spazi aziendali

Lo smart worker può anche fare parte di team virtuali, con cui collabora, fissa meeting, si scambia informazioni e condivide risultati, magari senza mai incontrare di persona il proprio collega.

Ci si può collegare alla propria Azienda da casa oppure da uno smart office, uno spazio attrezzato in cui si possono affittare spazi e risorse ufficio, anche per poche ore. A patto di avere una buona copertura di rete fissa e/o mobile si può lavorare anche da uno spazio all'aperto. Per gli smart worker i concetti di sede di lavoro, scrivania, ufficio possono essere in parte desueti, sono risorse prenotabili secondo le puntuali necessità dettate dal proprio lavoro o dalla necessità di incontrare fisicamente qualcuno.

L'adozione dello smart working può portare anche cambiamenti significativi nella struttura e nel layout degli uffici, spesso organizzati attraverso grandi open space con meeting o silent room nelle quali sia possibile gestire riunioni. Sono particolarmente curate le aree break, alle quali spesso si aggiungono spazi cucina in cui valorizzare il momento dell'incontro informale.





Quali benefici per lo smart worker ?



Diminuzione dei trasferimenti casa-ufficio e la conseguente riduzione delle ore della giornata passate in auto o sui mezzi pubblici.

Per i lavoratori, anche una sola giornata a settimana di lavoro agile significherebbe risparmiare in media 40 ore all'anno di spostamenti. Tutto ciò comporta inevitabilmente un minor affaticamento, minor stress e minore inquinamento ambientale.

Miglioramento del Work Life Balance.

Il tempo trascorso in media in azienda da un lavoratore smart worker rispetto ad un lavoratore tradizionale è del 67% contro l'86%, a pieno vantaggio della gestione di tutte le problematiche connesse al cosiddetto doppio ruolo di lavoratore/genitore.

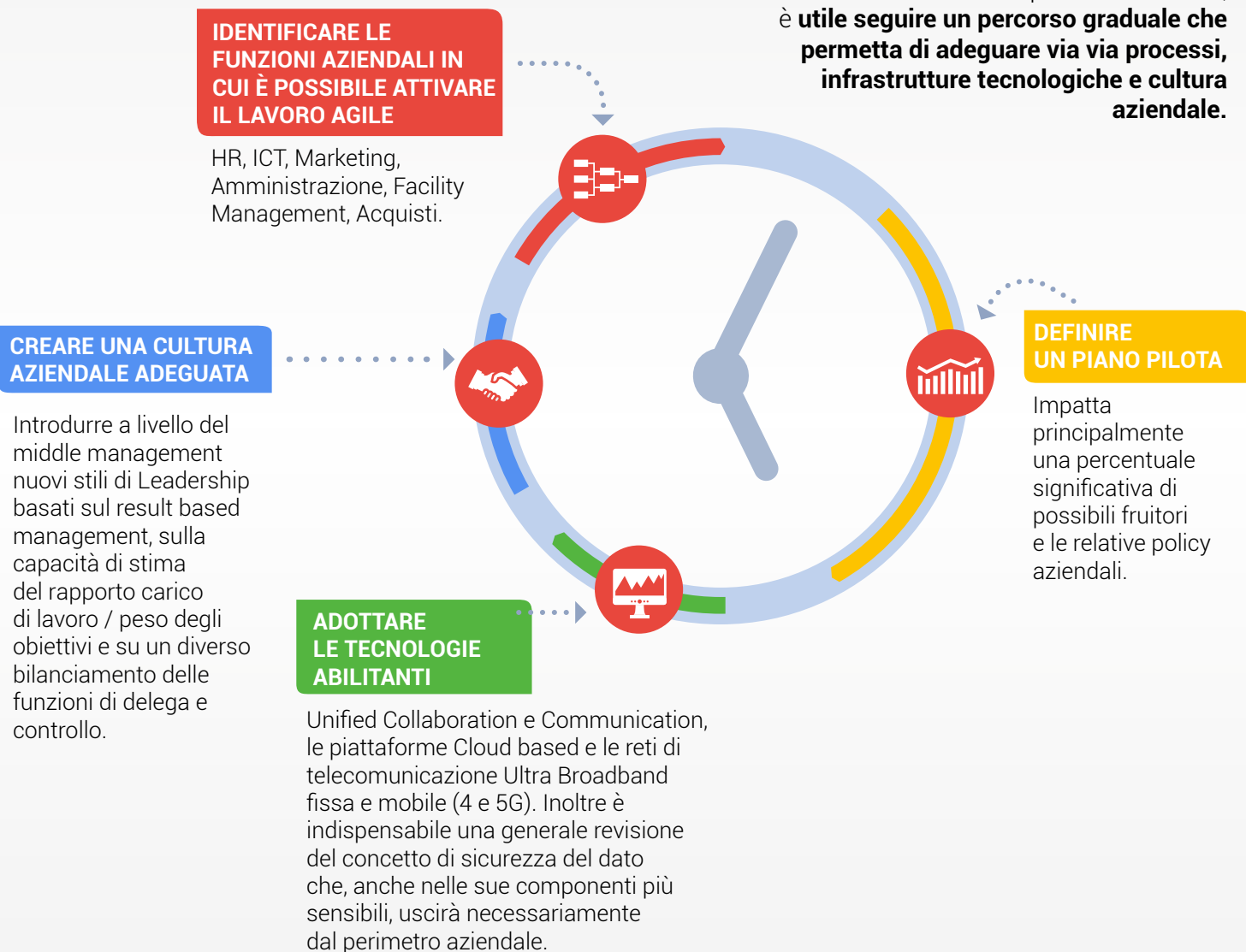


Fonte: Osservatori.net, Politecnico di Milano

3

ABILITARE IL LAVORO AGILE DAL PUNTO DI VISTA DELLE AZIENDE

Alla luce di un quadro normativo che finalmente elimina le incertezze legate all'attuazione dello smart working in Azienda e considerando i benefici tangibili che si possono ottenere, è **utile seguire un percorso graduale che permetta di adeguare via via processi, infrastrutture tecnologiche e cultura aziendale.**



IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Dal giugno 2017 lo smart working è normato dalla legge nr. 17 del 22 Maggio 2017, che in base all'articolo 18 stabilisce le norme del Lavoro Agile, definito come "modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato stabilita mediante accordo tra le parti, anche con forme di organizzazione per fasi, cicli e obiettivi e senza precisi vincoli di orario o di luogo di lavoro, con il possibile utilizzo di strumenti tecnologici per lo svolgimento dell'attività lavorativa". Nella norma sono anche disciplinati altri aspetti relativi al principio di volontarietà, alla parità dei trattamenti economici, normativi, formativi e alla compatibilità del Lavoro Agile nei rapporti di lavoro alle dipendenze delle Amministrazioni Pubbliche.

Proprio per agevolare l'adozione del Lavoro Agile all'interno della Pubblica Amministrazione, il successivo 14 Giugno 2017 è stata pubblicata la direttiva 3/2017 della legge Madia, che specifica i criteri con cui si possono adottare, nei limiti delle risorse di bilancio e senza nuovi o maggiori oneri, forme di telelavoro o di smart working.



4 PUNTI DI ATTENZIONE

Se da un lato lo smart working può rappresentare un'opportunità per tutte le Aziende che decidono di adottarlo, dall'altro è però necessario gestire accuratamente alcune tematiche che possono influire sul successo di queste iniziative e delle quali è necessario avere piena consapevolezza.

PIANO DI ADOZIONE

Il passaggio allo smart working deve essere graduale e non può impattare l'intera organizzazione Aziendale: sarà necessario identificare le aree funzionali coinvolte e pianificare un programma di **formazione mirata**, soprattutto al middle management, per quanto riguarda le cosiddette Digital Soft Skills (presenza/performance e delega/iniziativa). Soprattutto nelle Aziende più grandi l'adozione dello smart working è un processo che va concordato preventivamente con la **componente sindacale**. È sempre bene attivare una fase pilota della durata di qualche mese per valutare eventuali problematiche inattese e misurare i feedback.

ATTENZIONE AD ASPETTI DI PSICOLOGIA DEL LAVORO

La riorganizzazione del lavoro da unità di tempo a obiettivi deve portare, soprattutto per il middle management, a **valutare con attenzione il carico di lavoro del singolo lavoratore**, per evitare di incorrere in problematiche di sovraccarico, più difficili da gestire in un contesto di ufficio remoto e **monitorare ed evitare fenomeni di spillover lavoro-famiglia** (trabocco delle componenti stressanti tra lavoro e vita privata), che nel caso dello smart working non hanno confini così netti.

SCELTA DEI PARTNER

Rappresenta il fattore chiave per fornire e gestire gli "abilitatori tecnologici" allo smart working: il Partner dovrà infatti garantire tutta la catena del processo di distribuzione degli accessi, delle applicazioni e dei dati, prima concentrati nelle strutture aziendali e ora sparsi sul territorio. In particolare dovrà essere in grado di **controllare il governo End-to-End delle soluzioni ICT** (dalla componente ICT Cloud ai PC/Thin Client degli Smart Worker, comprese le componenti di rete di accesso), **gestire la sicurezza dei dati** (in transito ed eventualmente residenti sui device degli smart worker), **erogare servizi di consulenza a 360°** per supportare la trasformazione dei processi Aziendali e per valutarne l'impatto sui relativi requisiti tecnologici. Dovrà in sostanza mettere a disposizione del cliente un mix di tecnologia e competenze d'eccellenza, basati sugli asset tecnologici più idonei per la realizzazione del progetto: una rete a Banda Ultralarga, Data Center Certificati Tier IV, piattaforme Cloud Computing e Security allo stato dell'arte con soluzioni verticali di Unified Communication & Collaboration.

Con 2,6 milioni di clienti su rete fissa e 1,6 milioni su rete mobile, Fastweb è uno dei principali operatori di telecomunicazioni in Italia. L'azienda offre una vasta gamma di servizi voce e dati, fissi e mobili, a famiglie e imprese. Dalla sua creazione nel 1999, l'azienda ha puntato sull'innovazione e sulle infrastrutture di rete per garantire la massima qualità nella fornitura di servizi a banda ultralarga. Fastweb ha sviluppato una infrastruttura di rete nazionale in fibra ottica di 50.500 chilometri, con oltre 4 milioni di chilometri di fibra. Grazie all'espansione e al continuo potenziamento della rete ultra broadband, Fastweb raggiunge oggi 22 milioni di abitazioni, di cui 8 con rete proprietaria, con velocità di collegamento fino

a 1 Gigabit. La società offre inoltre ai propri clienti un servizio mobile di ultima generazione basato su tecnologia 4G e 4G Plus. Entro il 2020 il servizio mobile verrà potenziato, a partire dalle grandi città, grazie alla realizzazione di una infrastruttura di nuova generazione 5G con tecnologia small cells. Fastweb fornisce servizi di telecomunicazioni ad aziende di tutte le dimensioni, dalle start-up alle piccole e medie imprese, dalle società di grandi dimensioni fino al settore pubblico, alle quali offre connettività e servizi ICT avanzati, come l'housing, il cloud computing, la sicurezza e la comunicazione unificata. La società fa parte del gruppo Swisscom dal settembre 2007.

Self-Service Cloud Portal



DISPONIBILITÀ ANNUA
99,997%

RISPOSTA AI GUASTI
automatica senza interruzioni

100 ORE
autonomia energetica

GREEN
PUE 1,25

POTENTE
40 kW/rack

Relativamente ai servizi Data Center e Cloud, Fastweb ha costruito un'infrastruttura dedicata ai clienti Enterprise, basata su un **Data Center di ultima generazione certificato Tier IV da Uptime Institute**. Realizzato secondo gli standard più esigenti in termini di sicurezza e affidabilità esso è in grado di ospitare anche applicazioni e servizi "mission critical" tra i quali vi sono quelli erogati dall'infrastruttura Cloud di Fastweb dedicata alle imprese. Tale infrastruttura è infatti concepita per garantire continuità e performance alle applicazioni di business. In particolare la piattaforma Cloud IaaS (Infrastructure as a service) di Fastweb garantisce la totale segregazione logica e applicativa degli ambienti dedicati ai singoli Clienti in modo da ottenerne il completo isolamento. Grazie ai motori di Orchestration e Automation sviluppati internamente su piattaforma "aperta" Openstack, i sistemi Cloud di Fastweb sono in grado di allocare risorse in maniera scalabile e in tempo reale in funzione del carico e dell'uso applicativo del singolo cliente secondo il modello Software Defined Data Center (le componenti di computing, network, storage e security sono virtualizzate e orchestrate da un'unica piattaforma). Tutta l'infrastruttura Cloud è gestita da team specializzati in centri di competenza e nuclei operativi di gestione dedicati rispettivamente a Data Center, infrastruttura IT e Security, in grado di supportare i Clienti dalla fase di progetto a quella di attivazione ed esercizio.



Per quanto riguarda in particolare i servizi dedicati alla sicurezza, Fastweb rende disponibili alle aziende una serie di servizi e soluzioni di IT Security attraverso il modello di **Managed Security Service Provider**. Tale modello prevede infatti che ciascuna azienda mantenga la totale autonomia nella definizione della Governance dell'IT Security in termini di livelli di rischio e conseguenti priorità di protezione di sistemi e informazioni e demands invece la gestione operativa dell'IT Security ad un operatore esterno dotato di processi, competenze specifiche e piattaforme tecnologiche adeguate.

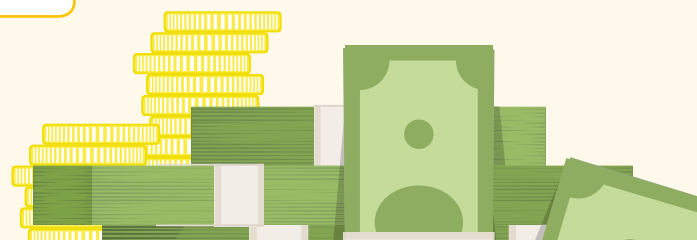
Fastweb, oltre a mettere a disposizione un centro di competenza dedicato alla progettazione di soluzioni di IT Security, si è dotata anche di un **Security Operation Center** (SOC Enterprise) dedicato esclusivamente alla gestione dei servizi di sicurezza per le Aziende. Il SOC Enterprise di Fastweb opera in Italia con personale italiano erogando un servizio con copertura H24 7gg/settimana; è dotato di processi conformi alle normative con le certificazioni "ISO 9001 – Quality Management" e "ISO 27001 – Information Security Management", gestisce piattaforme di sicurezza multi-tecnologia sia presso le sedi dei Clienti che centralizzate nell'infrastruttura Cloud di Fastweb, anch'essa con le medesime certificazioni oltre alla conformità alla norma "ISO 27018 – Privacy on Public Cloud". Con il proprio SOC Enterprise Fastweb gestisce direttamente migliaia di apparati e piattaforme di sicurezza operative presso le Aziende Cliente.



Gestito da personale Fastweb

Security Operations Center

ISO 27001



Grandi Aziende Fastweb
fastweb.it

FASTWEB
