

Come gestire a distanza il proprio business durante l'epidemia del coronavirus

Fonte Dezan Shira & Associates Partner Studio BRC Associati

Con l'attuale epidemia del coronavirus in Italia, le aziende devono pensare a come gestire i propri dipendenti in una situazione in cui il contatto fisico fra persone deve essere molto limitato. L'incontro fra molte persone negli uffici deve essere evitato il più possibile, sia per il rischio di infezione, sia perché molte di queste persone, per raggiungere il posto di lavoro, devono far uso di mezzi di trasporto pubblico il cui utilizzo è caldamente sconsigliato. Il rischio di infezione infatti è più alto negli ambienti pubblici. E in questo periodo è consigliabile limitare i viaggi di lavoro se non strettamente necessari.

In breve, l'utilizzo delle metodiche tradizionali di lavoro è temporaneamente bloccato. Rimane l'opzione delle operazioni in "remoto". In questo caso i dati vengono inviati via cavo senza il pericolo di contaminazione. Ci sono naturalmente altri pericoli relativi all'eccessivo utilizzo delle comunicazioni digitali, in particolare per le organizzazioni che non hanno messo in atto un piano di continuità aziendale adeguato.

Queste considerazioni si basano sulla situazione a breve termine (in cui i dipendenti potrebbero essere confinati alle loro abitazioni in attesa che passi il periodo di incubazione o di massima emergenza) e a medio termine.

Nel prossimo periodo le società dovranno fare affidamento sulle infrastrutture digitali aziendali già messe in atto e affiancarle ad altre infrastrutture non aziendali esistenti, pur consapevoli dei limiti e delle debolezze di questi canali.

Per le aziende già strutturate, il lavoro da remoto non sarà un ostacolo nel breve termine. Per quanto riguarda le società più strutturate, ad esempio, i dipendenti hanno computer portatili e lavorano da casa ed i dipendenti possono mantenersi costantemente in contatto attraverso piattaforme dedicate. E' necessario che tutti i documenti necessari per l'espletamento delle attività vengano resi disponibili e, se necessario, debbano poter essere condivisi. Una precauzione importante da prendere nel caso di dati trasmessi fra i computer della società da remoto è che i server vengano criptati prima della trasmissione.

Purtroppo, l'utilizzo massivo dei collegamenti da remoto può rallentare la trasmissione dei dati. Esistono però le tecnologie per poter comunicare (audio/video) con diverse realtà dislocate in località diverse, senza pericolo alcuno: da *Skype for business* ai vari collegamenti per contatti in video e/o audio-conferenza.

Le aziende meno preparate, tuttavia, possono prevedere alcune criticità. Per le società che non utilizzano strumenti aziendali efficienti, le comunicazioni intra-societarie possono doversi limitare al telefono tradizionale, alle email aziendali o ad altri canali pubblici meno sicuri. E' possibile che l'invio o la ricezione di email con grossi allegati presenti grossi problemi.

E' necessario trovare un rimedio anche per il personale di contatto con clienti o fornitori, per l'impatto sulle operazioni dovuto all'incapacità di poter incontrare fisicamente le controparti. Se la società ha l'immediata disponibilità di strumenti aziendali efficienti, è possibile invitare i clienti/fornitori a comunicare attraverso questi canali come "utilizzatore esterno". Se questi canali non sono immediatamente disponibili, ma clienti e/o fornitori lo stanno utilizzando, è possibile chiedere loro di essere inseriti nelle rispettive reti. Questo tipo di coordinamento richiede tempo, quindi è necessario prevedere un tempo di attesa adeguato alla sua implementazione.

Ecco alcune semplici linee guida che possono essere seguite per mitigare gli effetti del periodo di emergenza:

- Assicurarsi che lo staff sia disponibile ad affrontare problemi di connettività o altri problemi contingenti che si possano presentare. E' possibile che sorgano ulteriori problemi con il personale che lavora da remoto.
- Se si dispone di strumenti di comunicazione aziendali che possono essere utilizzati, assicurarsi che lo staff sia adeguatamente formato al loro utilizzo e che tutte le persone coinvolte abbiano le necessarie credenziali. Chiedere ai dipendenti di scaricare le app necessarie (Teams / Sharepoint Online ecc.) sui loro dispositivi mobili.
- Definire eventuali politiche di rimborso ai dipendenti dei costi relativi alle comunicazioni aziendali, che si basano sulla telefonia mobile tradizionale.
- Per evitare problemi di ricezione di messaggi con allegati pesanti, è consigliabile separare il messaggio dall'allegato, cercare di ridurre le dimensioni dell'allegato o trovare altri canali per l'invio di tali allegati (es. WeTransfer, TransferNow, ecc.). Se i dipendenti devono utilizzare canali non aziendali per la comunicazione, la condivisione di file, ecc., bisogna assicurarsi che siano formati adeguatamente per farlo, che sappiano quali informazioni **non devono** essere condivise attraverso questi canali. Ad esempio, potrebbero esserci limitazioni alla condivisione di alcune informazioni, attraverso canali non aziendali, da parte di clienti o venditori contrattualizzati ed è bene che i legali dell'azienda provvedano ad istruire adeguatamente i dipendenti attraverso informative precise.

Nelle prossime settimane l'efficienza sarà fondamentale per le aziende di ogni settore, ma la protezione dei dati dovrà essere comunque assicurata. Senza queste regole ci si potrebbe trovare nella condizione in cui i dipendenti condividano ogni genere di documenti ed informazioni attraverso i propri account personali.

Particolarmente importante quando le persone lavorano da remoto è la creazione di un programma di comunicazione chiaro per le risorse senior. Le piattaforme più moderne di *conference call* includono non solo un'opzione di partecipazione online in cui si può godere della piena funzionalità durante le riunioni, ma anche di un'opzione "dial-in" per i partecipanti che vogliono semplicemente fruire della funzionalità voce attraverso il proprio cellulare. Questa funzionalità viene raccomandata in particolar modo per il personale che potrebbe avere problemi di banda presso la propria residenza.

Le misure sopra elencate possono aiutare il personale a continuare il proprio lavoro con un ragionevole grado di efficienza e sicurezza, in attesa che la situazione si stabilizzi. Quando questo accadrà, l'azienda potrà considerare come gestire l'impatto nel medio termine. Si tratta di una decisione che non può essere affrettata anche se le varie soluzioni dovranno essere messe in atto prima

possibile. L'attuale situazione serve da campanello d'allarme per le organizzazioni, per far comprendere loro l'importanza sempre crescente di queste tecnologie. Non solo in situazioni di "crisi" come l'attuale epidemia di coronavirus; le comunicazioni digitali / gli strumenti di condivisione vengono considerati sempre di più un sostituto dell'ufficio tradizionale. L'attuale crisi consente alle imprese che in questo ambito sono "avanti", di trovarsi in una posizione di vantaggio competitivo.

Per quelle che invece si trovano ancora in difficoltà, forse è tempo di pensare ad un investimento per il futuro.

Cordialmente
per lo Studio BRC Associati
dr. George Loris Costelli