



Superare la crisi: fornite un'esperienza produttiva intrinsecamente resiliente

Le strategie di business continuity di breve termine non garantiscono un successo di lungo termine all'organizzazione. Se la vostra risposta all'attuale crisi si limita a soluzioni contingenti per fornire ai dipendenti l'accesso remoto alle applicazioni e ai dati aziendali, perderete l'opportunità di fornire un valore aggiunto che duri nel tempo. Sarebbe preferibile che la vostra strategia tecnologica ripensi al modo in cui la forza lavoro possa raggiungere i propri obiettivi con una resilienza integrata, per ottenere risultati che contribuiscano ad aumentare le entrate e fornire vantaggi competitivi.

Il COVID-19 ha sottolineato la criticità della resilienza tecnologica nel modo in cui lavoriamo

Quando le interruzioni legate al COVID-19 hanno iniziato a diffondersi, molte organizzazioni hanno scoperto rapidamente che le proprie strategie e infrastrutture di business continuity necessitavano di un supporto aggiuntivo per gestire le esigenze diffuse di lavoro remoto. I nostri clienti avevano bisogno di un aiuto in tempi rapidi, spesso senza tempo da perdere. In molti casi, dovevano assicurarsi che i lavoratori con "posizioni essenziali" fossero immediatamente operativi. I leader aziendali dovevano anche prendere in considerazione l'impatto della chiusura degli uffici sull'esperienza dei dipendenti. Indipendentemente dalla loro posizione lavorativa o dal contesto aziendale, tutti i dipendenti desiderano provare ogni giorno un senso di appagamento e la tecnologia gioca un ruolo fondamentale in un'esperienza produttiva.

Citrix ha risposto fornendo rapidamente soluzioni che agevolano il lavoro remoto e offrono intrinsecamente ai datori di lavoro una business continuity. Abbiamo aiutato organizzazioni come la Penn National Insurance, la University of Sydney e il Leeds City Council con un portafoglio di offerte che in pochi giorni ha permesso a milioni di persone di diventare produttive da casa.

Le aziende stanno spostando l'attenzione sul perfezionamento delle implementazioni urgenti di lavoro remoto e sulla ricerca dei difetti critici

Ora che hanno adottato misure iniziali per rispondere al COVID-19, molti dei nostri clienti si stanno concentrando su prospettive più di lungo periodo per il lavoro da casa e su come migliorare l'esperienza di lavoro remoto. Dopo essersi assicurati che i lavoratori potessero recuperare un adeguato livello di produttività da casa, questi clienti ora stanno perfezionando le soluzioni che hanno implementato in tempi stretti.

Abbiamo rilevato che le aziende sono alle prese con servizi che non sono all'altezza in termini di efficacia ed esperienza. Si sono affidati a piattaforme di collaborazione che non soddisfano tutte le esigenze dei dipendenti per lo svolgimento del lavoro o a VPN che non rispondono o che non sono affidabili. Un'organizzazione di servizi finanziari ha rivelato che alcune delle sue applicazioni sensibili alla latenza funzionano male, o non funzionano del tutto, sulle VPN preesistenti e che i propri dipendenti non tollerano questo problema. Inoltre, le VPN rappresentano un rischio per la sicurezza delle reti aziendali, esponendole potenzialmente ad attacchi che colpiscono macchine compromesse.

“Penso che la cosa più semplice, ma anche la peggiore, sarebbe quella di fermarsi in questo momento di incertezza e di non fare nulla per progredire. Per i CIO congelare i propri sforzi sarebbe la cosa sbagliata da fare”.¹

Milind Wagle
CIO, Equinix

L'impegno rivolto alla trasformazione digitale, declinato alla business continuity, può offrire vantaggi che non si limitano ad evitare i rischi

Prima della pandemia, Citrix ha collaborato con i clienti su iniziative di trasformazione digitale. Fra queste vi erano la creazione di un'esperienza tecnologica per i dipendenti in grado di promuovere l'impegno e la produttività; aumentare l'uso dei cloud pubblici da parte dei clienti per aumentare l'agilità; rinnovare la propria strategia di sicurezza con un approccio Zero Trust; e impiegare analytics e machine learning per fornire insight e incrementare i risultati aziendali.

Attualmente, il COVID-19 ha costretto le aziende ad accelerare le loro iniziative digitali per rispondere ai drastici cambiamenti di lungo termine delle loro attività e clienti. Il responsabile del settore digitale di un grande istituto finanziario del New England ha affermato che i progetti che non è stato possibile finanziare prima della pandemia, ora stanno andando avanti a tutta velocità.² Questo non è solo un fenomeno statunitense: il 70% dei dirigenti in Austria, Germania e Svizzera afferma che la pandemia probabilmente accelererà il ritmo della loro trasformazione digitale.³

Il lavoro remoto ci accompagnerà a lungo ed è possibile scorgere un valore esponenziale nel lungo periodo

Il COVID-19 ha cambiato per sempre il volto del lavoro e gli sforzi legati alla trasformazione digitale si stanno rivolgendo al supporto di una forza lavoro remota. Nello specifico, un sondaggio condotto il 30 marzo 2020* da Gartner, Inc. su 317 CFO e leader finanziari ha rivelato che il 74% di loro intende spostare almeno il 5% della propria forza lavoro, precedentemente in locale, verso postazioni remote in modo permanente dopo il COVID 19...Quasi un quarto degli intervistati ha dichiarato che trasferirà almeno il 20% dei propri dipendenti in locale, verso postazioni remote in modo permanente”.⁴ Secondo un altro sondaggio di Prosper Insights and Analytics, il 36% di coloro che lavorano da casa ha dichiarato che vorrebbe continuare a farlo anche dopo la fine della pandemia.⁵ Il CEO di Twitter Jack Dorsey ha recentemente annunciato che l'azienda sta rendendo il lavoro remoto un'opzione permanente per i dipendenti che non hanno responsabilità che richiedono una presenza fisica, come nel caso della gestione dei server.⁶ Questo non è solo un fenomeno delle aziende high-tech: la compagnia assicurativa Nationwide, presente nella classifica Fortune 100, ha dichiarato pubblicamente che passerà definitivamente a un modello operativo ibrido, chiudendo tutti i campus aziendali, tranne i quattro principali, spostando gli altri a un modello di lavoro da casa.⁷

Perseguite un percorso di maturazione nella vostra risposta digitale al COVID-19 per cogliere l'opportunità di una crescita aziendale

Il COVID-19 ha obbligato molte aziende a imprimere un'accelerazione ai propri sforzi di trasformazione digitale quando hanno incontrato ostacoli, tra cui una mancanza di capacità di supporto del lavoro remoto. Nella fase di risposta al COVID-19, abbiamo visto i clienti attraversare tre fasi distinte: una fase di risposta iniziale alla crisi (triage), una di perfezionamento di questa risposta per adattarsi al lavoro remoto esteso (perfezionamento) e una di approccio strategico di più ampio respiro alla nuova normalità (trasformazione) (vedere la figura 2). Procedendo da una fase all'altra, potrete cogliere l'opportunità di un valore più profondo e allargato che valica la tattica del risparmio e della riduzione dei rischi per raggiungere una crescita strategica dell'azienda. Citrix collabora con i clienti durante ognuna di queste fasi:

- **Triage - Rispondere alla crisi.** La maggior parte delle organizzazioni ha superato questa fase. Il suo valore era chiaro: limitare le perdite di produttività dovute alla chiusura degli uffici. Dato che la velocità era un aspetto fondamentale, le aziende sono state costrette a scendere a compromessi e a fare scelte difficili in termini di sicurezza, ad esempio disattivare controlli come l'autenticazione a due fattori per portare rapidamente online i lavoratori. Le organizzazioni senza Citrix Workspace o Virtual Apps and Desktops hanno utilizzato soluzioni di business continuity come Citrix Remote PC e Workspace Essentials per consentire un rapido accesso remoto ai PC dell'ufficio e alle applicazioni web e SaaS.
- **Perfezionamento - Affrontare contesti di lavoro remoto esteso.** Dopo la fase iniziale della crisi, i clienti Citrix hanno cercato aiuto per ridimensionare le distribuzioni, ottimizzare le prestazioni della rete e offrire soluzioni specifiche per garantire la sicurezza dei loro ambienti, ampliando efficacemente il valore degli investimenti nella riduzione dei rischi. Hanno aggiunto licenze per espandere la base di utenti, aumentato la capacità delle offerte di Citrix Networking per soddisfare la domanda aggiuntiva e aggiunto Citrix Analytics for Performance and Security per una maggiore visibilità. Tuttavia, le attività di perfezionamento non sono sufficienti a cambiare nella sostanza il modo in cui le persone lavorano, né influenzano la produttività per cogliere le opportunità di crescita. Al contrario, il risultato consiste nel portare la produttività ai livelli precedenti al COVID-19 e nel ridurre i rischi del lavoro remoto.

- **Trasformazione - Il passaggio alla nuova normalità.** La trasformazione svincola le rimanenti due categorie di valore, incrementando le entrate e cogliendo opportunità di crescita strategica. McKinsey ha sottolineato la criticità della trasformazione: *“Un altro tema comune che emerge è il desiderio ampiamente diffuso di sfruttare la flessibilità e la diversità offerte dal lavoro remoto. Imparare a garantire la produttività, anche quando torniamo agli uffici fisici dopo la fase di isolamento e in un contesto in cui le aziende continuano ad automatizzare le attività, sarà fondamentale per cogliere il massimo valore da questo esperimento che si sta verificando nel mondo reale”*⁸. Progettando per il lavoro remoto, potete realizzare la business continuity. Grazie a Citrix Workspace, il valore della vostra strategia di business continuity permette di conseguire molto di più della semplice prevenzione dei rischi, semplificando il lavoro remoto e stimolando la produttività dei dipendenti. Può trasformarsi nella strategia fondamentale per offrire un'esperienza ottimizzata e sicura in grado di sopravvivere alle interruzioni.

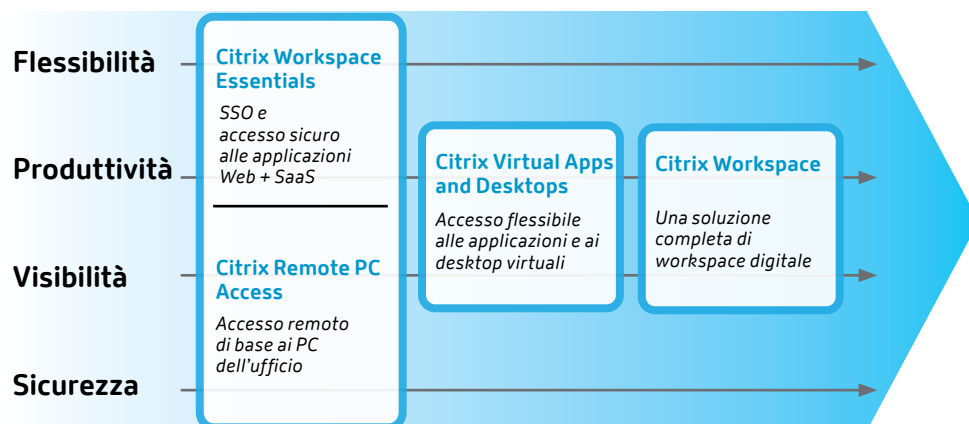
Figura 1: Tre fasi della risposta al COVID-19

Fase di maturità della risposta tecnologica al COVID-19	Obiettivo	Valore
Triage <i>Transizione rapida al lavoro da casa</i>	Garantire la rapida operatività dei dipendenti per limitare le perdite di produttività. La velocità era un fattore essenziale	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione nelle perdite di produttività causate dalla chiusura degli uffici
Perfezionamento <i>Miglioramento dell'usabilità, delle prestazioni e della sicurezza della soluzione</i>	Affrontare le carenze nelle prestazioni della rete e i problemi di sicurezza per migliorare le soluzioni di triage	<ul style="list-style-type: none"> • Miglioramento dell'affidabilità e delle prestazioni del servizio • Riduzione dell'esposizione alle minacce per la sicurezza
Trasformazione <i>Realizzazione di una strategia tecnologica resiliente e di lungo termine per i dipendenti, in grado di migliorare la produttività</i>	Creare un'esperienza tecnologica per i dipendenti che sia resiliente e Secure by Design, e che aumenti al contempo la produttività	<ul style="list-style-type: none"> • Miglioramento ed estensione della sicurezza e dell'affidabilità. • Maggiore efficacia dei dipendenti e utilizzo dell'automazione per semplificare le attività manuali complesse • Riduzione delle distrazioni e maggiore attenzione per favorire la produttività • Aumento della fidelizzazione dei dipendenti e dell'attrattiva per i candidati

Il portafoglio delle soluzioni Citrix offre un valore crescente con una business continuity integrata

Citrix offre un portafoglio di soluzioni in grado di supportare ciascuna di queste fasi. Tutte queste soluzioni supportano la business continuity, ma si differenziano per il livello di aiuto che vi offrono per diventare più flessibili, creare un'esperienza migliore o aumentare la visibilità per il reparto IT. Potete utilizzare ciascuna offerta per metterla al servizio di un segmento specifico del vostro gruppo di utenti. (Vedere la figura 2)

Figura 2: Le soluzioni di lavoro remoto offerte da Citrix sono personalizzate per esigenze specifiche



Accesso SSO alle applicazioni web e SaaS

Citrix Web + SaaS è una funzionalità di Workspace Essentials che offre il single sign-on (SSO) per usufruire di un unico punto di accesso sicuro e conveniente alle applicazioni web e SaaS. Anche se si tratta di una soluzione rapida per semplificare gli accessi senza la necessità di una VPN tradizionale, non consente l'accesso alle applicazioni native di Windows né supporta la distribuzione sicura di applicazioni web e SaaS.

Citrix Workspace Essentials

Citrix Web + SaaS è una funzionalità di Workspace Essentials che offre il single sign-on e un singolo punto di accesso sicuro alle applicazioni web e SaaS.

Una soluzione ideale per:

Organizzazioni che necessitano rapidamente di una soluzione di business continuity per proteggere e semplificare l'accesso alle applicazioni web e SaaS.

Valore in termini di produttività:

Il single sign-on migliora l'esperienza utente e la sicurezza eliminando le credenziali e gli accessi multipli dell'utente. Connettori di ShareFile integrati per OneDrive, Google Drive, Box, Dropbox; possibilità di accedere in modo sicuro a documenti e file senza dover avviare l'applicazione di modifica dei file nativa. Fornisce agli utenti l'accesso alle applicazioni in locale senza essere sulla rete aziendale interna.

Valore in termini di sicurezza:

Si integra con gli IDP preesistenti o gli IDP moltiplicatori; supporta tutti i principali IDP. I modelli forniscono la configurazione per le applicazioni comuni e alleggeriscono il carico sugli amministratori. Consente di avvalersi dell'autenticazione multi-fattore.

In che modo Citrix Networking e Analytics migliorano questa soluzione:

Citrix networking funge da proxy per le applicazioni web e SaaS. Gli analytics dell'utilizzo per il web e il SaaS offrono visibilità in tempo reale su fattori quali l'utilizzo delle applicazioni, i domini a cui si accede, gli utenti attivi e il volume di dati scaricato.

Visibilità: ●○○○

Produttività: ●●○○

Flessibilità: ●○○○

Accesso remoto di base ai PC dell'ufficio

Remote PC Access consente ai dipendenti che lavorano in remoto di accedere in modo sicuro a desktop e laptop presso gli uffici fisici. Sebbene possiate implementarlo rapidamente, Remote PC Access può aiutare solo i dipendenti che dispongono di sistemi PC preesistenti negli ambienti dell'ufficio. Mentre l'accesso ai PC dell'ufficio può fornire un'esperienza a cui i dipendenti sono abituati, alcuni potrebbero avere difficoltà a utilizzare una finestra remota e questo non semplifica ulteriormente l'accesso ad applicazioni e dati rispetto alla normale esperienza in ufficio.

Remote PC Access

Remote PC Access è una funzionalità di Citrix Virtual Apps and Desktops che aiuta le organizzazioni a consentire facilmente ai propri dipendenti di accedere in remoto a PC e laptop nell'ufficio fisico in modo sicuro.

Una soluzione ideale per:

Organizzazioni che necessitano rapidamente di una soluzione di business continuity e che potrebbero essere state colte alla sprovvista da una crisi come quella legata al COVID-19. Utenti che dispongono di PC generalmente vincolati a un ambiente di ufficio.

Valore in termini di produttività:

Distribuzione in tempi rapidi. Gli utenti possono accedere in remoto al PC dell'ufficio e a tutte le applicazioni, i dati e le risorse di cui hanno bisogno per essere produttivi, come se si trovassero nel loro ufficio.

Valore in termini di sicurezza:

Citrix Remote PC Access può sostituire una soluzione VPN/RDP. Utilizzando Remote PC Access gli utenti saranno in grado di accedere in modo ottimizzato ai propri PC dell'ufficio tramite una connessione HDX con le adeguate policy di sicurezza SmartAccess che disabilitano l'unità client, la mappatura degli appunti e le connessioni della stampante.

In che modo Citrix Networking e Analytics migliorano questa soluzione:

Citrix ADC è necessario e consente l'intermediazione sicura, a differenza delle soluzioni alternative.

Citrix Analytics può offrire il monitoraggio e la visibilità sulle prestazioni della sessione, così come attività di reporting.

Visibilità: ●○○○

Produttività: ●●○○

Flessibilità: ●○○○

“Il risultato è che i nostri dipendenti ora possono accedere a tutte le applicazioni nel loro ambiente di lavoro digitale più rapidamente.”

Tim-Oliver Felsen
IT Manager, IGEL
Technology

Accesso flessibile ad applicazioni e desktop virtuali

Citrix Virtual Apps and Desktops (CVAD) offre una soluzione VDI completamente adattabile che è gestita centralmente e può essere distribuita a livello globale. Offre una flessibilità adeguata per distribuire applicazioni virtuali individuali o desktop virtuali completi da qualsiasi cloud, pubblico, in locale o ibrido. CVAD è una soluzione comprovata: Citrix collabora con il 100% dei 10 principali fornitori di servizi sanitari statunitensi, con gli ospedali universitari più prestigiosi secondo U.S. News e con le migliori organizzazioni di tutto il mondo. Tuttavia, Citrix Virtual Apps and Desktops non contempla tutte le opportunità per aumentare la visibilità per il reparto IT e l'accesso sicuro alle applicazioni e ai contenuti web e SaaS, e ci sono ulteriori opportunità per creare un'esperienza più produttiva per i dipendenti.

Citrix Virtual Apps and Desktops

Citrix Virtual Apps and Desktops (CVAD) fornisce soluzioni di virtualizzazione che offrono al reparto IT il controllo di macchine virtuali, applicazioni e sicurezza, fornendo al contempo un accesso disponibile ovunque e per qualsiasi dispositivo. Gli utenti finali possono utilizzare le applicazioni e i desktop indipendentemente dal sistema operativo e dall'interfaccia del dispositivo.

Una soluzione ideale per:

Organizzazioni dotate di distribuzioni CVAD preesistenti o che vogliono offrire un accesso sicuro alle applicazioni e ai desktop virtuali di Windows.

Visibilità: ●●●○

Produttività: ●●●○

Flessibilità: ●●●○

Valore in termini di produttività:

I dipendenti possono accedere da qualsiasi dispositivo a una vasta gamma di applicazioni e desktop centralizzati gestiti dal reparto IT. CVAD offre miglioramenti delle prestazioni e dell'affidabilità per garantire un'esperienza reattiva e affidabile; al contempo, i reparti IT beneficiano di una migliore visibilità sull'uso e sulle prestazioni dei servizi erogati.

Valore in termini di sicurezza:

Citrix Virtual Apps and Desktops fornisce un controllo granulare degli accessi, un monitoraggio avanzato del sistema e un'architettura intrinsecamente sicura fornendo l'accesso remoto alle applicazioni e ai desktop Windows e Linux protetti nel datacenter. Offre controlli delle policy granulari e basati sul contesto, sistemi di conformità avanzati e strumenti di monitoraggio.

In che modo Citrix Networking e Analytics migliorano questa soluzione:

Citrix SD-WAN opera in sinergia con CVAD per ottimizzare le prestazioni delle applicazioni in tutta la WAN aziendale. Citrix ADC può fornire a CVAD l'accesso remoto sicuro unito al bilanciamento del carico. CVAD può interagire con l'intero set di Citrix Performance and Security Analytics.

Una soluzione di workspace digitale completa

Citrix Workspace è il fondamento tecnico della trasformazione. Questa soluzione completa di workspace digitale vi consente di fornire un accesso sicuro alle applicazioni, ai dati e ad altri contenuti correlati al ruolo di ogni persona nell'organizzazione. Ad esempio, presso Bechtle AG, il più grande integratore di sistemi IT della Germania, ogni giorno 8.500 utenti lavorano nel workspace aziendale. La società canadese di ingegneria Element 6 ha distribuito Citrix Workspace a 2.000 dipendenti nell'ambito del suo progetto di workspace.

Citrix Workspace

Citrix Workspace è una soluzione di workspace digitale completa che vi consente di fornire un accesso sicuro a informazioni, applicazioni e altri contenuti correlati al ruolo di una persona nella vostra organizzazione.

Una soluzione ideale per:

Organizzazioni che desiderano realizzare un'ottima esperienza tecnologica e più sicura per i dipendenti, in grado di incentivare la produttività individuale e fornire al contempo resilienza, visibilità e flessibilità.

Visibilità: ●●●●

Produttività: ●●●●

Flessibilità: ●●●●

Valore in termini di produttività:

Riunisce in modo organizzato i sistemi applicativi legacy, quelli locali e quelli SaaS in un'unica interfaccia e offre la ricerca tra file e applicazioni. Agevola i dipendenti presentando contenuti fruibili in modo intelligente e personalizzato. Automatizza i flussi di lavoro complessi tra le applicazioni, utilizza il machine learning per semplificare le attività e fornisce assistenza virtuale ad attività e query comuni.

Valore in termini di sicurezza:

Citrix Workspace offre una soluzione Zero Trust per ogni necessità di accesso remoto. Citrix Workspace riduce la superficie di attacco proteggendo l'utente e le applicazioni all'interno del workspace. A differenza della VPN che fornisce agli utenti l'accesso all'intera rete, Citrix Workspace offre uno spazio sicuro su dispositivi gestiti BYO, aziendali e di altro tipo, isolando e proteggendo le applicazioni e i contenuti a cui si accede nel workspace. Citrix Workspace con Citrix Access Control va oltre l'autenticazione tradizionale single sign-on e multi-fattore per fornire un accesso contestuale avanzato e per isolare il traffico web dalla rete aziendale, laddove necessario.

In che modo Citrix Networking e Analytics migliorano questa soluzione:

Le soluzioni Citrix Networking aiutano gli utenti finali ad accedere in modo sicuro al workspace, garantendo al contempo resilienza, prestazioni e visibilità. Il servizio Performance Analytics offre una visione olistica dell'esperienza dell'utente e delle prestazioni dell'infrastruttura in tutti i vari ambienti Citrix all'interno dell'organizzazione. Security Analytics consente di rilevare, analizzare e rispondere in modo proattivo a queste minacce alla sicurezza, prima che si concretizzino.

“Grazie alla strategia di workspace aziendale, stiamo raggiungendo una velocità molto più elevata. Possiamo fornire servizi innovativi nell'immediato e all'intero gruppo. Questo ci garantisce un enorme vantaggio competitivo.”

Ulrich Baisch,
CIO, Bechtle AG

Invece di adottare soluzioni di business continuity contingenti, create una strategia di lavoro remoto produttiva e intrinsecamente resiliente

Citrix sta aiutando i propri clienti ad affrontare molto di più delle interruzioni di breve durata causate dal COVID-19. Sta collaborando con loro per aiutarli a creare una migliore esperienza per i dipendenti in grado di promuovere una crescita aziendale strategica, di ridurre al minimo i rischi e di tenere sotto controllo le spese. I clienti che hanno investito nelle soluzioni Citrix come parte della loro risposta iniziale al COVID-19 hanno iniziato un percorso verso un eccezionale valore nel lungo termine. Mentre alcuni indagano sul valore del DaaS, le soluzioni odierne si limitano ad offrire ai reparti IT visibilità e prontezza aziendale limitate a distribuzioni mirate. La combinazione di Citrix Workspace, Analytics e le nostre soluzioni di networking garantisce ai nostri clienti un'esperienza per i dipendenti che consente l'integrazione del lavoro remoto, eliminando la necessità di creare una soluzione separata di business continuity.

La nostra organizzazione Customer Success offre servizi che vi aiutano a distribuire rapidamente e a trarre il massimo valore da ciascuna soluzione. Per maggiori informazioni sulle soluzioni di lavoro remoto Citrix, chiedete [di parlare subito con un rappresentante delle vendite Citrix](#).

¹ <https://www.cio.com/article/3533993/doubling-down-on-digital-transformation-during-the-coronavirus-pandemic.html>

² Forrester Research, trascrizione dei risultati finanziari del primo trimestre del 2020

³ <https://dmexco.com/stories/is-the-coronavirus-pandemic-an-engine-for-the-digital-transformation/>

⁴ Comunicato stampa di Gartner "Gartner CFO Survey Reveals 74% Intend to Shift Some Employees to Remote Work Permanently", aprile 2020: <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2020-04-03-gartner-cfo-survey-reveals-74-percent-of-orgs-to-shift-some-employees-to-remote-work-permanently>

⁵ <https://www.forbes.com/sites/forbesinsights/2020/04/08/how-consumers-are-dealing-with-covid-19-economy/#749c7cb41226>

⁶ https://www.buzzfeednews.com/article/alexkanrowitz/twitter-will-allow-employees-to-work-at-home-forever?fbclid=IwAR1rO90eXFN8i0axaKfCpNpyxIMqULRDBP4iy8W2dFA6jE_QjM89T59i6U

⁷ <https://www.insurancejournal.com/news/national/2020/04/30/566954.htm>

⁸ <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/digital-strategy-in-a-time-of-crisis>