



Top 10 trends op het gebied van telewerken

Zakelijke redenen voor werken op afstand en de technologie om het veilig te maken

SONICWALL[®]

PROTECTION AT THE SPEED OF BUSINESS[®]

Table of Contents

Inhoud	1
1. Zakelijke trend: bedrijfslasten beperken	2
2. Zakelijke trend: talent opsporen en behouden	3
3. Zakelijke trend: voldoen aan de regelgeving	4
4. Zakelijke trend: voorbereid zijn op rampen	5
5. Zakelijke trend: “groen” werken	6
6. Technologietrend: overal toegang hebben tot breedband	7
7. Technologietrend: samenwerken via Web 2.0	8
8. Technologietrend: communicatie mobiel maken	9
9. Technologietrend: beschermen tegen subtielere bedreigingen	10
10. Technologietrend: een SonicWALL® Clean VPN™ opzetten	11
Conclusie	12

Inleiding



Vroeger waren productiviteit en flexibiliteit de belangrijkste drijfveren voor telewerken: de zogenaamde “werk-levensbalans” waar veel werknemers naar streven. Die “softe voordelen” bestaan nog steeds, maar steeds vaker zijn financiële overwegingen zoals de benzineprijzen, de kredietcrisis en directe kostenbesparingen de reden voor telewerkprogramma’s. Telewerkprogramma’s helpen bedrijven ook de loyaliteit van hun werknemers te versterken.

Of telewerkprogramma’s ontstaan door harde of softe voordelen, ze hebben één hoofdvereiste: telewerkers moeten veilige toegang krijgen tot bedrijfsnetwerken, toepassingen en gegevens. De IT- en bedrijfsveiligheidsmanagers moeten voor medewerkers op externe locaties veilige externe toegangstechnologieën selecteren om het telewerken niet alleen uitvoerbaar te maken, maar ook veilig. Op de volgende pagina’s vindt u een overzicht van de top 10 van de zakelijke en technologietrends op het gebied van telewerken.

“De storm barstte los. De stijgende benzineprijzen, ultramoderne technologie en de drang naar werk-levensflexibiliteit hebben samen in de afgelopen 12 maanden geleid tot een vrij indrukwekkende toename van het telewerk in de V.S. en Canada.¹”

1. Zakelijke trend: bedrijfslasten beperken

In het grote kader helpen telewerkers bedrijven hun bedrijfslasten te beperken. Wanneer telewerkers hun eigen ruimte, energie en airco gebruiken om vanuit hun eigen huis, passen bijdehante werkgevers hun faciliteiten aan om die besparingen in hun zak te kunnen steken.

“Hot-desking betekent dat één werkplek wordt gedeeld door verschillende mensen die de plek op verschillende tijden gebruiken. Eén van de belangrijkste pluspunten van hot-desking is de kostenbesparing via ruimtebesparing – wel tot 30% in sommige gevallen.”



De Canadian Telework Association (CTA) heeft wat cijfers bij het fenomeen “hot-desking” gevoegd en komt tot de conclusie dat werknemers per drie telewerkers één kantoor minder nodig hebben, oftewel ongeveer \$2.000 per telewerker per jaar. Volgens CTA heeft AT&T 550 miljoen dollar bespaard door kantooruimte te elimineren of samen te voegen (\$3000 per kantoor) in het telewerkprogramma. Voor de CTA werkt ongeveer 25% van de 320.000 werknemers van IBM over de hele wereld vanuit thuishkantoren, waardoor er 700 miljoen dollar wordt bespaard aan vastgoedkosten.

2. Zakelijke trend: talent opsporen en behouden

Economische omstandigheden als inflatie, hogere benzineprijzen, personeelsoverplaatsingen, het instorten van de huizenmarkt, hebben invloed op veel werknemers en hun gezinnen. In een online-enquête uit mei 2008 van de Telework Coalition bleek dat 87% van de respondenten het zoeken naar een baan zouden beperken op basis van mogelijke reiskosten. Voor bedrijven is telewerken een nieuwe mogelijkheid om werknemersteams te bereiken in geografische gebieden met lagere salarissen of een grotere concentratie van talent.



Telewerkprogramma's kunnen de loyaliteit van werknemers versterken. Sun Microsystem zegt dat zijn telewerkers het Open Work-programma aangeven als reden nummer 1 waarom ze Sun zouden aanbevelen. Door het banenverloop te beperken, heffen de werknemers ook de kosten op voor het inwerken en opleiden van nieuwe medewerkers.

37% van de IT-medewerkers zou genoeg nemen met tot 10% minder salaris als ze full-time vanuit hun eigen huis zouden kunnen werken.³

3. Zakelijke trend: voldoen aan de regelgeving

In de afgelopen jaren hebben Amerikaanse bedrijven steeds meer moeten voldoen aan industrie- en overheidsregelingen, zoals de Sarbanes-Oxley, HIPAA, Gramm-Leach-Bliley en PCI. Over het algemeen hebben dergelijke regelingen tot doel gevoelige informatie te beschermen tegen onbevoegde toegang of publiek maken.

Telewerkers zijn niet uitgesloten van de verplichting om aan deze regels te voldoen. Voor de uitvoerbaarheid van een telewerkprogramma is dus technologie nodig die zowel de telewerkers als de werknemers ter plaatse bewaakt:

- om de identiteit van degene die de gegevens opent te garanderen.
- om de toegang tot vertrouwelijke gegevens passend te beperken.
- om gebruikers, middelen en communicatie correct te scheiden.
- om de integriteit van de procedures te controleren met effectieve audit-trails.

De totale kosten van identiteitsdiefstal komen in de buurt van de 50 miljard dollar per jaar.⁴

4. Zakelijke trend: voorbereid zijn op rampen



Herstel van noodsituaties is een steeds belangrijker doel geworden in het globalisatietijdperk. Een black-out in een externe maar strategisch belangrijke stroomvoorziening kan het werk niet alleen plaatselijk, maar ook op alle andere bedrijfslocaties lamleggen. De doorzettende trend van het outsourcen stelt het bedrijf bloot aan black-outs die hun outsource-partners treffen.

Per definitie brengt telewerken de werknemers uit de buurt van centrale kantoren. Centrale kantoren kunnen plat komen te liggen door black-outs, weer, files of plaatselijke storingen. Zelfs enkele kilometers maken al verschil in die situaties, wanneer bedrijven gewoon door kunnen blijven werken, de inkomstenstroom gelijk kunnen houden en een imago van "altijd bereikbaar" kunnen bieden aan klanten, partners en investeerders.

“Wanneer het druk wordt, zoals bij slecht weer, kunnen we een e-mail sturen naar alle [thuis]-vertegenwoordigers om ze te vragen in te loggen om te helpen. De respons is onmiddellijk – we hoeven niet te wachten tot ze op kantoor zijn.”⁵

5. Zakelijke trend: “groen” werken

De CO₂-voetafdruk van een bedrijf bestaat onder andere uit de zakenreizen van de werknemers per auto, vliegtuig, trein en ander openbaar vervoer. Ook energie voor verwarming, koeling en elektriciteit telt mee. De uitstoot van CO₂ door het consumeren van goederen en diensten mag ook worden meegerekend. Gelukkig voor het milieu vermindert het “groen” worden vaak zowel de CO₂-voetafdrukken als de kosten.

Op welke manier heeft telewerken invloed op CO₂-voetafdrukken? In veel gevallen verschuiven de telewerkers hun energieverbruik gewoon van het gebouw van de werkgever naar hun eigen huis. Maar uit recent onderzoek van Sun blijkt dat de telewerkers thuis ruwweg half zoveel energie gebruiken als ze op kantoor doen.



Breedband en samenwerkingssoftware kunnen het aantal telewerkers de komende tien jaar verhogen van 10% tot 20% van de werkende bevolking van de V.S. en de CO₂-uitstoot in de V.S. jaarlijks verminderen met 45 miljoen ton.⁶

6. Technologietrend: overal toegang hebben tot breedband

Naarmate het aantal huizen met breedband-internettoegang toeneemt, wordt werken vanuit huis uitvoerbaarder.

Telewerkers kunnen effectiever werken met breedbandaansluitingen omdat bedrijfstoepassingen dichter bij real-time draaien met een snelle verbinding in plaats van een inbelverbinding. Breedband maakt ook VoIP (Voice over IP, of internettelefoon) en andere bandbreedteverslindende nieuwe toepassingen bruikbaar die niet mogelijk zouden zijn met een langzamere verbinding.

Midden 2008 schat Gartner Inc. de breedbandtoegang vanuit Amerikaanse huizen op 54%⁷, en zelfs nog hoger in zes Europese landen (Nederland, Zwitserland, Verenigd Koninkrijk, Frankrijk, Zweden en België) plus Zuid-Korea, Hong Kong, Canada, Singapore en Taiwan. Tegen 2012 ziet Gartner breedbandverbindingen in 77% van de Amerikaanse huizen.

7. Technologietrend: samenwerken via Web 2.0

Nieuwe toepassingen zoals wiki's en VoIP zijn belangrijke elementen bij het mogelijk maken van on-linesamenwerking, zodat werknemers niet op dezelfde plaats hoeven te zijn om samen te kunnen werken. Voor telewerkers is samenwerking op afstand een enorm voordeel voor de productiviteit, zoals wordt bewezen door de toename van Web-conferenties voor vergaderingen. Vandaag de dag zijn webvergaderingen steeds normaler geworden binnen bedrijven met personeel op verschillende plaatsen, of dat nu in externe kantoren is of in thuishkantoren. Webvergaderingen zijn niet alleen goed voor de samenwerking, maar ze zorgen er ook voor dat externe werknemers zich niet geïsoleerd voelen van het centrale kantoor.

Wat de bedrijfscultuur betreft, hebben outsourcen en verbrede aanvoerketens veel bedrijven nieuwe lessen geleerd op het gebied van real-time samenwerking – online of per telefoon – met leveranciers, partners en outsourcers. Werknemers kunnen deze vaardigheden nu toepassen om op afstand met elkaar samen te werken.

“Web 2.0-toepassingen zijn al aanwezig op de meeste bedrijfsnetwerken, al dan niet formeel of centraal goedgekeurd, via op bandbreedte en tijd gebaseerde beperkingen.”⁸

8. Technologietrend: communicatie mobiel maken

De dalende prijzen en de krachtiger geworden smartphones, PDA's, andere handheld-apparaten (Blackberry, Symbian) en laptops hebben de technologie van het telewerken binnen bereik gebracht van veel bedrijven en hun werknemers.



In een opiniepeiling⁹ gaf echter 70% van de respondenten aan dat ze draadloos bedrijfsgegevens openen – waarmee ze de netwerkbeveiliging goed in gevaar brachten. In bedrijven worden PDA's meestal beheerd (en ook uitgegeven) door bedrijfs-IT, dus zijn ze eerder geconfigureerd voor veilige toegang tot het bedrijfsnetwerk. Smartphones zijn meestal eerst al in bezit van de werknemer en worden dan gebruikt voor toegang tot het bedrijfsnetwerk voor werk. Beide soorten apparaten stellen bedrijfsnetwerken bloot aan nieuwe bedreigingen, waarvan niet de minste is dat kleine apparaten makkelijker te verliezen zijn dan grotere. IT-afdelingen zijn ook verantwoordelijk voor smartphones zonder dat ze ze controleren.

“82% van de smartphone-bezitters hebben gezegd dat ze hun apparaten gebruiken om zakelijke e-mails te lezen, 80% sheeft bedrijfsweb-sites bezocht, en 61% heeft bedrijfsgegevens geopend.¹⁰”

9. Technologietrend: beschermen tegen subtielere bedreigingen

De boosdoeners zijn niet langer meer gewoon briljante tieners of andere amateurs. De georganiseerde misdaad heeft het internettijdperk betreden. Bij de toenemende verfijning van hackers moet worden opgeteld dat de moeilijke economische tijden bedrijven dwingen hun personeel terug te brengen, waardoor ze een mogelijke nieuwe klasse bedreigingen voor de veiligheid creëren: ontstemde ex-werknemers. En als die ontevreden ex-werknemers nu eens mogelijke partners zouden worden voor professionele hackers?

Secure Sockets Layer virtual private networks (SSL VPNs) vormen de basis-veiligheidsvereiste voor veilig telewerken en pakken ook de toenemende vernuftigheid aan van hacker-aanval- len en de organisaties die erachter zitten. Op het eerste gezicht kan het lijken of telewerken nieuwe zwakke plekken in de veiligheid blootlegt, maar dat hoeft niet het geval te zijn, als de bedrijven staan op het gebruik van veilige technologie voor externe toegang.

De aanvallen op netwerken worden niet alleen steeds vernuftiger, maar de cybercriminelen zijn ook beter geworden in het zichzelf organiseren.



10. Technologietrend: een SonicWALL® Clean VPN™ opzetten

Een “clean VPN”-benadering zet intelligente lagen op van veilige externe toegang, gateway firewall en beleidscontrole door SSL VPN en Unified Threat Management (UTM) te integreren. Om in de praktijk effectief te zijn, moet een clean VPN het volgende kunnen:

- Detect** De integriteit van gebruikers, eindpunten en verkeer detecteren buiten de traditionele netwerkperimeter.
- Protect** Toepassingen en middelen beschermen tegen onbevoegde toegang en aanvallen van malware.
- Connect** Bevoegde gebruikers met geschikte middelen probleemloos en gemakkelijk in real time verbinden.

SonicWALL® heeft zichzelf op de strategische positie geplaatst van marktleider op het gebied van clean VPN-technologie-oplossingen voor kleine en grote bedrijven door de beheerde integratie mogelijk te maken van zijn prijswinnende productlijnen Secure Remote Access, Network Security Appliance en Global Management System. De SonicWALL Clean VPN™-oplossing brengt geavanceerde SSL VPN samen met UTM-technologie om fijnmazig toegangsbeleid van toepassingslagen te bekrachtigen en al het verkeer bij de poort uitgebreid te controleren. Tegelijkertijd wordt zo informatie over gebeurtenissen samengebracht om de veiligheid te stroomlijnen en te versterken.

Conclusie

De technologieën die telewerken mogelijk maken zijn onder andere betrouwbare veilige externe toegang, bredere toegang tot breedbandinternet, nieuwe samenwerkingstoepassingen en de populariteit van PDA's en smartphones, net als een verhoogd milieubewustzijn bij de mensen en de oorspronkelijke drijfveer van de werknemers die een betere balans wilden tussen hun werk en hun privéleven. De zakelijke en technologietrends zorgen ervoor dat telewerken steeds meer werkelijkheid wordt.



Hoe kom ik meer te weten?

- Download het witboek "10 trends in telewerken":
<http://www.sonicwall.com/whitepaper>
- Download het witboek "Telewerken en de nieuwe economie":
<http://www.sonicwall.com/whitepaper>
- Meld u aan voor de SonicWALL-nieuwsbrieven:
http://forms.sonicwall.com/forms/Subscription_NA

Voor feedback op dit e-book of andere SonicWALL e-books of whitepapers kunt u een e-mail sturen naar feedback@sonicwall.com.

Info over SonicWALL

SonicWALL® is een erkend leider in veelomvattende oplossingen voor informatieveiligheid. De SonicWALL-oplossingen integreren dynamisch intelligente diensten, software en hardware die de risico's, kosten en complexiteit van bedrijfsnetwerken met hoge prestaties regelen. Bezoek voor meer informatie de website van het bedrijf op www.sonicwall.com.

¹ Anne C. Ruddy, president, WorldatWork (augustus 2008)

² "Hot desking," Wikipedia, (http://en.wikipedia.org/wiki/Hot_desking).

³ The Dice Report, juni 2008.

⁴ Federal Trade Commission - Identify Theft Survey Report (september 2003)

⁵ "Call Centers Come Home," HR Magazine, januari 2007.

⁶ Broadband Services: Economic and Environmental Benefits, American Consumer Institute, 2007.

⁷ Gartner-persbericht, 24 juli 2008. Leichtman Research Group puts U.S. penetration at 53%, Leichtman, persbericht 25 juni 2008.

⁸ Mark Bouchard, Missing Link Security Services

⁹ Information Week (juli 2007)

¹⁰ Information Week (februari 2008)