



# Il vaccino aziendale contro l'influenza suina

Come garantire la continuità operativa  
durante una pandemia

Settembre 2009

## Introduzione

Per le aziende di tutto il mondo, l'arrivo dell'influenza stagionale significa dipendenti ammalati e assenti e, di conseguenza, un forte impatto sulla produttività. Il periodo influenzale del 2009 e del 2010, tuttavia, non sarà come gli altri per via della diffusione pandemica del virus H1N1 o influenza suina.

Dalla sua prima comparsa in Messico nell'aprile del 2009, l'influenza suina si è propagata in tutto il mondo, suscitando ovunque sconcerto tra i medici e preoccupazione tra gli esperti che si occupano del controllo delle malattie. Per le aziende, il virus potrebbe comportare notevoli cali di produttività e sostanziose perdite in termini di fatturato.

Per ridurre al minimo l'impatto dell'influenza suina, le organizzazioni devono prepararsi ora per garantire la continuità delle operazioni anche a fronte di un'esplosione di questo virus che, per portata e gravità, non ha precedenti negli ultimi anni.

Questo white paper descrive a grandi linee l'efficacia della comunicazione visiva come strumento in grado di assicurare la continuità operativa e l'efficienza delle aziende e di proteggere i dipendenti durante i picchi di diffusione del virus H1N1.

## Il risveglio della pandemia

Quasi ogni paese della Terra ha registrato casi di contagio e una percentuale, seppur minima, di decessi dovuti all'influenza suina. A metà settembre del 2009, i casi confermati di infezione da H1N1 sono stati 316.000, mentre i decessi dovuti al virus sono stati almeno 3.400 (fonte: FluCount.org). Queste cifre probabilmente non offrono il quadro della reale portata della pandemia, poiché i singoli paesi non sono più tenuti a verificare e riferire i singoli casi di contagio. Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), che a giugno ha definito l'epidemia una vera e propria pandemia, l'influenza suina è diventata la forma prevalente di virus influenzale nel mondo, superando di gran lunga tutte le altre.

"La realtà è che il virus si è manifestato e si sta diffondendo molto rapidamente", ha affermato l'esperto di salute pubblica della University of Minnesota, Dr. Michael Osterholm, in un recente discorso ai responsabili sanitari pubblici e privati nel corso di un summit sull'influenza suina che ha avuto luogo negli Stati Uniti.

Gli esperti non sono sicuri che l'impatto del virus diminuirà con l'arrivo dell'estate nell'emisfero meridionale e il conseguente aumento della temperatura in questa parte del pianeta. Una seconda ondata di contagi è infatti prevista nell'emisfero nord in autunno e in inverno, in coincidenza con la riapertura delle scuole dopo le vacanze estive e con il calo della temperatura.

Senza contare che l'attuale natura del business - caratterizzata da persone continuamente in viaggio da un continente all'altro - fa pensare all'ineluttabilità di una diffusione duratura del virus.

## L'impatto sulle aziende

La maggior parte dei paesi, le cui economie sono basate su rapporti commerciali, ha già sperimentato lo sconvolgimento economico causato dalla pandemia. Secondo la Banca Mondiale, i costi associati ai decessi, alla malattia e alle assenze dal lavoro, uniti a quelli a sostegno delle iniziative volte a prevenire il contagio, potrebbero "ridurre di più di un punto percentuale il PIL dei paesi colpiti dal virus". La stessa fonte aggiunge che le economie fortemente basate sul turismo subiranno un danno ancora maggiore.

In Messico, il settore dei servizi alimentari ha subito perdite pari a 4,5 milioni di dollari (3,2 mln di euro) al giorno, con un calo del 30% del prezzo della carne di maiale. Le società calcistiche hanno registrato perdite dirette pari quasi a 1 milione di dollari (0,7 mln di euro) a partita per via del divieto di assembramento imposto dal governo. Anche il Gran Premio del Messico del 2009 è stato annullato, con una perdita di diversi milioni di dollari di introito per il paese.

Nei paesi del Sud America colpiti dal virus le stime delle perdite economiche indicano una percentuale di PIL pari allo 0,5-1,5. Tanto per fare un esempio, Altura Management, una società di consulenza sanitaria privata, ha previsto come peggior scenario per il Cile 100.000 contagi nel 2009, il 2% dei quali dovrebbe richiedere l'ospedalizzazione. Se tale scenario si realizzasse, il costo totale per le aziende e per il governo del Cile raggiungerebbe i 7,8 miliardi di pesos cileni (13,7 mln di dollari, 9,6 mln di euro).

Anche i viaggi hanno subito un notevole impatto in tutto il mondo. Nell'agosto del 2009, l'agenzia di viaggi Thomas Cook ha riferito che la diffusione dell'influenza suina è costata all'azienda circa 20,6 milioni di dollari (14,4 mln di euro).

Mentre gli esperti discutono e valutano l'impatto del virus H1N1 sull'emisfero settentrionale, dove la risposta e il supporto alle emergenze sanitarie è generalmente migliore, molti paesi stanno imponendo restrizioni sui viaggi che influiscono negativamente sulle attività aziendali. La Cina, ad esempio, obbliga a una quarantena di sette giorni tutti i passeggeri dei voli nei quali anche un solo passeggero ha manifestato sintomi febbrili. Casi analoghi sono stati registrati a Mosca. Gli effetti devastanti sulle aziende sono evidenti.

## Il business case per un Piano di continuità commerciale

Ogni malattia che richieda riposo a letto e isolamento può avere un impatto negativo sulla forza lavoro e anche sulla produttività globale del dipendente malato.

Per questo motivo, gli esperti di preparazione alle emergenze raccomandano alle organizzazioni di attrezzarsi ora, con un certo anticipo, per affrontare l'esplosione dell'influenza suina nell'emisfero settentrionale. Kevin Nixon, esperto di pianificazione delle emergenze che ha deposto di fronte al Congresso degli Stati Uniti e lavora per il Disaster Recovery Workgroup dello US Office of Homeland Security e della US Federal Trade Commission, ha dichiarato che le aziende private "dovrebbero definire un piano d'azione per stabilire chi deve fare cosa e quando, nel caso il governo decida di imporre delle restrizioni sugli spostamenti al fine di contenere l'epidemia".

Nixon esorta i datori di lavoro a "predisporre un piano di continuità commerciale qualora il governo (federale) dovesse indicare agli enti statali e locali di attuare immediatamente i loro piani di contenimento per la comunità".

### Adattarsi a una nuova realtà: il telelavoro

Esperti del calibro di Nixon riconoscono che la diffusione dei contagi da virus H1N1 annunciano una realtà potenzialmente nuova. Le aziende devono quindi considerare procedure mirate alla riduzione dell'impatto derivante dall'impossibilità dei dipendenti di recarsi sul posto di lavoro. A questo scopo, devono valutare in che misura l'obbligo di isolare i dipendenti potenzialmente infetti possa diminuire la produttività.

Appare evidente che nelle organizzazioni impegnate a garantire la continuità commerciale si verificherà un notevole aumento del telelavoro.

Come minimo, i dipendenti che lavoreranno da casa saranno quelli infetti e quelli a rischio. I dipendenti infetti devono essere posti in quarantena e restare a casa per almeno sette giorni, possibilmente di più (vedere il riquadro riportato a lato). Anche i dipendenti a rischio, quali le gestanti, gli asmatici, i diabetici e i cardiopatici, dovranno essere tenuti a casa in isolamento. Un'altra categoria di dipendenti che richiede l'isolamento immediato e, di conseguenza, la capacità di lavorare da casa, sono gli impiegati di concetto che ricoprono ruoli di particolare importanza.

Nella maggior parte dei paesi, ai dipendenti ad alto rischio - tra cui gestanti, asmatici, diabetici e cardiopatici - si raccomanda di evitare posti affollati e di tenersi isolati il più possibile. Tutti gli enti locali hanno approntato piani per prevenire la diffusione del virus. Se necessario, le misure identificate in questi piani potranno includere:

- Interruzione del servizio di trasporto pubblico
- Annullamento degli eventi di intrattenimento pubblico (eventi sportivi, spettacoli cinematografici e teatrali)
- Chiusura delle scuole (questa misura è stata già adottata in Francia, dove oltre 10 scuole sono state chiuse dal 4 settembre 2009)
- Udienze a porte chiuse

È ovvio che tali misure avrebbero un notevole impatto su tutto il lavoro dipendente e imporrebbero radicali cambiamenti al modo di lavorare delle aziende.

### Cosa significa l'influenza suina per le aziende

*L'arrivo di un'influenza stagionale non è mai un bene per le aziende, ma l'influenza suina o H1N1 si differenzia dalle altre perché pone un problema particolarmente complesso. Rispetto ai soliti virus stagionali, che possono comportare rischi soprattutto per gli anziani e i bambini, questo può avere gravi conseguenze anche per la popolazione in età lavorativa. Alcuni studi pubblicati nel settembre del 2009 indicano che i pazienti affetti da H1N1 restano contagiosi più a lungo (uno su dieci era in grado di diffondere il virus anche dopo 10 giorni di malattia), fattore che necessariamente ritarda il rientro al lavoro per motivi di sicurezza.*

Per adattarsi a questa nuova realtà senza sconvolgere le operazioni è fondamentale che le organizzazioni sviluppino piani di continuità che includano una soluzione di comunicazione integrata, atta a superare le limitazioni del telelavoro.

## La comunicazione visiva nelle aziende

Oggi il commercio ruota intorno alla capacità di comunicare - con clienti, colleghi, fornitori, partner e fonti di informazione. La comunicazione è particolarmente importante nei momenti di crisi, quando le aziende devono tenere informati e aggiornati i loro impiegati di concetto.

Per le aziende che devono affrontare la prospettiva di estendere il luogo di lavoro alle case dei dipendenti, la necessità di una soluzione di comunicazione collaborativa è evidente.



*Polycom® Converged Management Application (CMA™)*

Polycom, leader globale delle soluzioni di comunicazione video e audio e telepresenza, sa bene come le tecnologie di comunicazione visiva, come la telepresenza o la videoconferenza desktop, siano fondamentali per assicurare alle aziende la continuità commerciale in ogni situazione di emergenza.

L'uso della comunicazione visiva al posto delle riunioni dal vivo riduce la necessità di viaggiare e mette a disposizione dei dipendenti una prassi utile e collaudata, già adottata da migliaia di organizzazioni di tutto il mondo. La possibilità di interagire vis-a-vis e di collaborare utilizzando contenuti condivisi fa della comunicazione video una componente strategica dei piani di continuità. Questo tipo di comunicazione è già stato adottato con successo dalle principali aziende per reagire agli sconvolgimenti portati dall'11 Settembre nel settore dei viaggi e durante la precedente pandemia di SARS del 2003.

La comunicazione visiva ha anche aiutato a contenere la diffusione iniziale del virus H1N1. Quando il virus è stato identificato, nell'aprile del 2009, i funzionari messicani hanno immediatamente identificato l'urgenza di comunicazioni e collaborazioni chiare e semplificate per limitare l'epidemia. Alcuni esperti della Segreteria della Sanità del Messico si

sono affidati ai sistemi di videoconferenza di Polycom per comunicare con qualcosa come 1.500 funzionari sanitari per determinare l'origine dell'influenza, il raggio e la modalità della sua diffusione e i trattamenti in grado di contrastarla.

Nella corsa al contenimento del virus, le soluzioni di comunicazione visiva e interattiva hanno aiutato il governo messicano a risparmiare tempo e, di conseguenza, a salvare delle vite umane.

Benché fosse chiaro che queste misure di emergenza erano state adottate troppo tardi per impedire il propagarsi dell'infezione, sia l'OMS che i CDC (Centers for Disease Control and Prevention) degli Stati Uniti hanno apprezzato la risposta rapida ed efficace fornita dal Messico, definita "un modello di misure di controllo aggressive".

Il successo ottenuto dal Messico dimostra che, di fronte alla diffusione dell'influenza suina, gli strumenti di comunicazione e collaborazione si rivelano affidabili ed efficaci nelle situazioni in cui i dipendenti devono lavorare da casa ed esistono restrizioni sui viaggi di lavoro.

## Sostituire le riunioni dal vivo con video, audio e dati

L'obiettivo principale di ogni piano di continuità commerciale è prevenire l'impatto che può avere sull'attività dell'azienda una forza lavoro statica, privata dei mezzi che le permettono di svolgere la propria funzione in un ambiente di lavoro tradizionale. Ne consegue che le aziende devono cercare di sostituire le riunioni dal vivo con un modello di comunicazione scalabile e integrato che possa superare le restrizioni imposte dall'epidemia di influenza suina. Tale modello richiede la dipendenza da comunicazioni non più solo telefoniche ma anche video, dati e Internet.

Fortunatamente, negli ultimi anni le comunicazioni remote sono progredite notevolmente e le soluzioni leader oggi disponibili offrono il sostituto più naturale alle riunioni dal vivo. Le pressioni imposte da un'economia sempre più globalizzata dove riduzione dei costi, competizione e attenzione all'impatto ambientale svolgono un ruolo fondamentale, fanno di questo obiettivo un imperativo categorico per tutte le aziende. Il risultato, come per ogni nuova generazione di tecnologia, è che la comunicazione visiva è diventata sempre più realistica e interattiva. Praticamente, la tecnologia si è evoluta tanto da poter offrire un'esperienza di comunicazione così naturale e realistica da permettere ai partecipanti di dimenticare il fatto che si trovino in posti diversi.

In tutto l'emisfero settentrionale, le organizzazioni si stanno preparando all'arrivo dell'influenza stagionale distribuendo questo tipo di sistemi, testandone l'uso e formando i loro dipendenti affinché prendano confidenza con la nuova ed efficiente cultura della collaborazione remota. Se i governi dovessero mettere in atto i piani locali di prevenzione dell'influenza suina, queste aziende saranno pronte e i loro dipendenti saranno in grado di garantire la produttività, nonostante le restrizioni relative agli spostamenti e alle interazioni tra le persone.

## Il collaudato piano di continuità commerciale di Polycom

Nel giugno del 2009, l'influenza suina ha colpito l'ufficio Polycom di Slough, nel Regno Unito. Alla fine di luglio, il 10% dei dipendenti era stato contagiato. Polycom è passata all'azione con il suo piano di continuità commerciale che prevedeva l'isolamento a casa dei dipendenti contagiati e anche di tutti gli impiegati di concetto degli stessi reparti.

L'azienda si è assicurata che tutti i telelavoratori disponessero della tecnologia e dei sistemi di comunicazione necessari per portare avanti le attività. A tale scopo, li ha dotati di connettività a banda larga - se non già predisposta - e di una serie di sistemi Polycom per teleconferenza e videoconferenza personale.

Il piano di continuità commerciale di Polycom si basa su tre semplici misure:

1. Mandare a casa i dipendenti contagiati.
2. Imporre una quarantena di sette giorni a tutti gli impiegati di concetto operanti nello stesso reparto dei dipendenti contagiati.
3. Dotare tutti i telelavoratori della necessaria tecnologia di comunicazione Polycom per continuare a essere efficienti e produttivi.

## I vantaggi per le aziende

Lo sviluppo di un piano di continuità commerciale consente di garantire un telelavoro efficiente che frutti dividendi a lungo termine, ben oltre la durata dell'epidemia. L'implementazione di un modello di questo tipo stabilisce automaticamente un modo di lavorare che permette alle aziende di mantenere la produttività anche a fronte di un evento di rischio imprevisto.

Come migliaia di organizzazioni hanno già capito, i vantaggi quotidiani offerti da una forza lavoro capace di collaborare tramite la comunicazione video sono diversi e includono:

- Riduzione dei costi di beni immobili e servizi.
- Possibilità di assumere personale in base a criteri di esperienza, capacità e idoneità all'incarico piuttosto che di prossimità al luogo di lavoro.
- Aumento della produttività e dell'efficienza dei lavoratori, grazie alla possibilità di lavorare ovunque e in ogni momento.
- Riduzione immediata delle spese di viaggio, sia quelle degli spostamenti dal/al luogo di lavoro sia quelle per partecipare alle riunioni.
- Riduzione dell'impatto ambientale dell'azienda - un fattore ormai sempre più importante per la maggior parte delle società.

Ad esempio, nel rispetto della sua politica di responsabilità nei confronti dei contribuenti e riduzione dei costi, un Consiglio Comunale del Regno Unito ha recentemente promosso l'iniziativa "Smarter Working" basata sui sistemi di videoconferenza di Polycom. Il Consiglio ha notevolmente ridotto lo spazio di lavoro spostandosi in una sede più piccola ma mantenendo un gruppo di telelavoratori "mobili". Questa situazione non solo ha incoraggiato incontri più frequenti e regolari tra i lavoratori dislocati in posti geograficamente distanti, ma ha reso



Polycom® VVX™ 1500



Polycom® HDX™ 4000



Polycom® RPX™ 418

i dipendenti più produttivi ed efficienti e, allo stesso tempo, ha tagliato i costi e ridotto al minimo l'impatto ambientale del Consiglio.

## Soluzioni Polycom

Grazie alla gamma di soluzioni audio, video e di telepresenza più ampia al mondo, Polycom offre tutto ciò di cui un'azienda ha bisogno per realizzare senza problemi una soluzione di telelavoro che le permetta di risparmiare tempo e denaro e aumentare la produttività. Le soluzioni basate su standard di Polycom si adattano alle varie esigenze di spazio e di budget e si integrano perfettamente in oltre 2 milioni di sistemi di videoconferenza basati su standard attualmente in uso.

Grazie a una connessione IP a banda larga, i telelavoratori possono accedere alle loro applicazioni dati, ad esempio la posta elettronica, o agli archivi dati della loro azienda utilizzando metodi di accesso remoto sicuro tramite rete. La connessione dati può essere arricchita con applicazioni per conferenza Web che permettono di condividere i documenti con i colleghi o esporre presentazioni direttamente da casa propria. Con la connessione a banda larga, inoltre, il telelavoratore può partecipare da casa alle videoconferenze.

Questa capacità video può essere distribuita in modo conveniente utilizzando un semplice sistema di livello base, ad esempio l'applicazione Polycom® CMA™ Desktop, che richiede solo l'aggiunta di una webcam al PC. Per un'esperienza di qualità superiore, è possibile scegliere le soluzioni di telepresenza Polycom HDX™ 6000 o Polycom HDX 4000 Desktop che offrono audio e video ad alta definizione e la possibilità di condividere contenuti e file ad alta definizione. Grazie a queste capacità, i lavoratori possono fare una presentazione di alta qualità ai loro colleghi o clienti utilizzando Internet e senza ricorrere ad altre applicazioni di condivisione di dati.

## Riepilogo

L'ambiente commerciale globale di oggi pone molte sfide a tutti i tipi di aziende. Tra queste, la concorrenza globale o locale, la necessità di gestire una forza lavoro geograficamente distribuita, l'esigenza di contenere i costi e il desiderio di aumentare efficienza e produttività riducendo al contempo l'impatto aziendale. Per vincere tutte queste sfide, le aziende

hanno richiesto soluzioni tecnologiche in grado di supportarle su tutti i fronti. Il fatto che queste richieste siano state soddisfatte è provato dalla sempre maggiore adozione di soluzioni di comunicazione visiva nei settori del commercio, della scuola e della ricerca.

La pandemia del virus H1N1, o influenza suina, offre alle organizzazioni l'opportunità di agire in modo efficace e ottenere ottimi risultati economici anche negli anni a venire. Incorporando la comunicazione visiva nel suo piano di continuità commerciale, l'azienda migliora e accelera le attività, favorisce la collaborazione tra le diverse business unit e si avvale di un vantaggio competitivo sostenibile in ogni ambito, incluso quello della salute.

Oltre a ciò, la comunicazione visiva migliora il rapporto tra lavoro e vita privata dei dipendenti accrescendo la loro soddisfazione e riducendo il turnover del personale.

I partner delle aziende abilitate alla comunicazione video sono fortemente incentivati a dotarsi anche loro di apparecchiature video per potere comunicare con le altre aziende che già utilizzano questa funzionalità. Esse possono anche sfruttare la comunicazione visiva per velocizzare l'esecuzione dei progetti, creare fiducia e consolidare le relazioni.

Le aziende abilitate alla comunicazione video godranno anche di vantaggi finanziari, ad esempio la riduzione dei costi di gestione e l'aumento della redditività, e potranno conformarsi più facilmente alle iniziative ambientali.

L'incipiente pandemia di influenza suina e la previsione del suo impatto sulla produttività aziendale mettono ancora una volta alla prova nel mondo reale le capacità e i vantaggi della comunicazione visiva.

## Per ulteriori informazioni

Per scoprire come Polycom può aiutare la vostra organizzazione a prepararsi per la prossima emergenza - e a tagliare i costi, aumentare la produttività e creare un ambiente commerciale più sostenibile - visitate il sito Web [www.polycom.com](http://www.polycom.com) o chiamate il numero 1-800-POLYCOM.

**Polycom Worldwide Headquarters**  
4750 Willow Road, Pleasanton, CA 94588  
1.800.POLYCOM or +1.925.924.6000  
[www.polycom.com](http://www.polycom.com)

**Polycom EMEA**  
270 Bath Road, Slough, Berkshire SL1 4DX, UK  
T 0800 015 2882 | F +44 (0) 1753 723010  
[www.polycom.co.uk](http://www.polycom.co.uk)

**Polycom Italy S.r.l.**  
Via Rivoltana 2/d, 20090 Segrate, MI  
T +800 13 55 98 | F +39 02 75 39 92 49  
[www.polycom.it](http://www.polycom.it)

