

WHITE PAPER

# O trabalho remoto é o novo normal

Como permanecer seguro e eficiente usando as Comunicações Unificadas FortiVoice



## Introdução

O coronavírus forçou milhões de funcionários privados e públicos a trabalhar de casa e criou desafios para muitas empresas que não planejaram, de forma eficiente, uma força de trabalho majoritariamente remota. Para manter a produtividade, as empresas não só precisam adotar, de forma rápida, ferramentas de comunicação, de modo a garantir a continuidade dos negócios, mas também ajudar os funcionários remotos a lidar com a nova forma de trabalhar — e de forma segura.

## Adaptando-se ao trabalho remoto seguro

Trabalhar remotamente tornou-se aceitável em muitas organizações, mas a COVID-19 empurrou a maioria das empresas para cenários em que a maioria ou todos os funcionários trabalham de forma remota. Mesmo quando as ordens de confinamento em razão da pandemia são relaxadas, a tendência geral em direção ao trabalho remoto não mostra sinal de retrocesso no longo prazo. Uma pesquisa da [Gartner](#) constatou que 74% dos diretores financeiros informaram que têm o objetivo de definir o trabalho remoto para alguns funcionários de forma permanente. Todas as organizações precisam ajustar sua infraestrutura e investir em tecnologia de comunicação de ponta confiável, flexível e segura, independentemente de os funcionários estarem trabalhando remotamente ou no escritório.

## Riscos de segurança cibernética para funcionários remotos

Ter um número considerável de funcionários que trabalham remotamente pode ser uma mudança significativa para as organizações e isso apresenta inúmeros desafios em termos de segurança cibernética. A popularidade dos funcionários que usam os seus próprios dispositivos para trabalhar e a disponibilidade de acesso à rede inseguro também pode aumentar o risco de ataques como, por exemplo, phishing e malware. A maioria das violações de segurança são imputáveis a erros humanos e, em um ambiente remoto, as organizações estão, sem sombra de dúvida, mais propensas a erros de usuários e há uma maior probabilidade de passarem por lacunas de segurança. As organizações precisam de uma solução de comunicação segura e confiável que seja fácil de usar e eficiente para a colaboração dos funcionários.

## Comunicações Unificadas da Fortinet para teletrabalhadores

A plataforma de Comunicações Unificadas FortiVoice da Fortinet fornece comunicação segura e abrangente com voz integrada, conferência, fax e suporte de mobilidade, o que permite que as organizações comuniquem-se e colaborem de forma fácil e segura. Seu portal intuitivo e baseado na web simplifica o gerenciamento do encaminhamento de chamadas e preferências. O softclient para dispositivos móveis e desktop ajuda a preservar a produtividade do funcionário enquanto trabalha remotamente.

## Casos de uso para funcionários remotos

Antes mesmo da COVID-19 afetar muitas organizações, o espaço de trabalho desenvolveu-se, de forma significativa, na última década e os funcionários não precisam mais estar presos às suas mesas no escritório. A solução Comunicações Unificadas da Fortinet foi projetada para dar suporte a uma série de casos de uso que permite aos funcionários, nas empresas de qualquer porte, manter-se produtivos e colaborativos, independentemente de estar no escritório ou realizando teletrabalho.



41% dos funcionários têm maior probabilidade de trabalhar remotamente mesmo após a pandemia, o que representa um aumento de 30% antes da pandemia.<sup>1</sup>



90% dos profissionais de TI acreditam que os trabalhadores remotos apresentam um risco de segurança de modo geral e mais de 54% acreditam que os funcionários remotos apresentam maior risco do que funcionários que trabalham no escritório.<sup>2</sup>

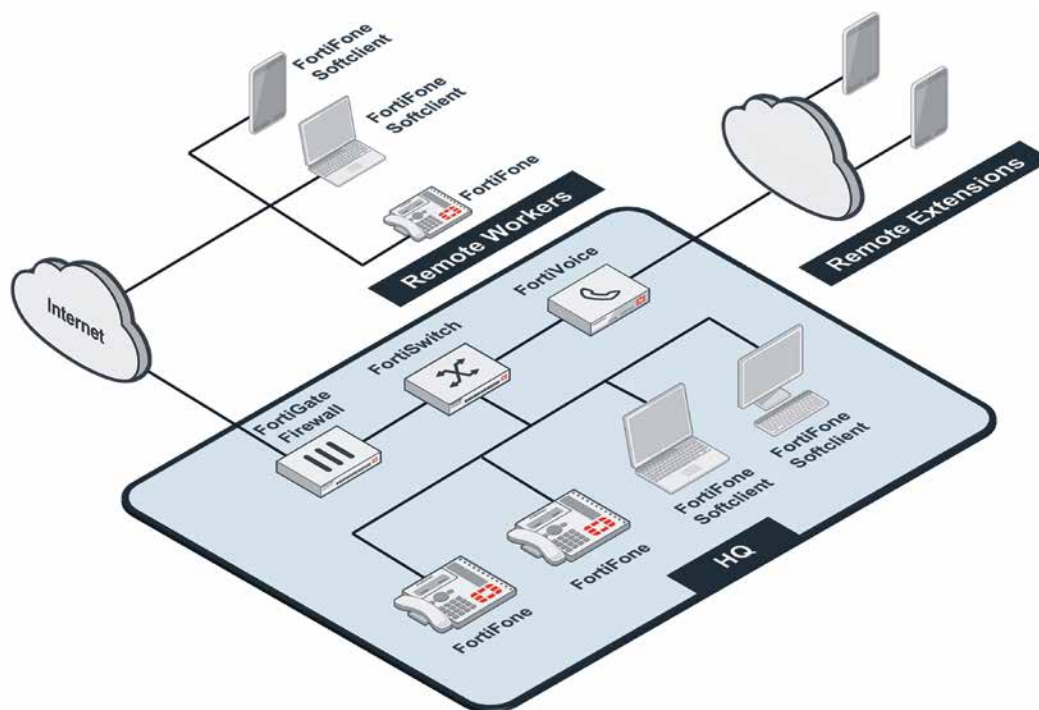


Figura 1: O FortiVoice fornece uma série de soluções para manter-se conectado de forma segura, embora remotamente: Softclient para dispositivos móveis, softclient para desktop, extensões externas e extensões remotas.

### Usar extensões remotas com dispositivos pessoais

Uma extensão remota é um número físico como, por exemplo, um celular ou telefone fixo, que pode ser configurado como uma extensão no FortiVoice. Quando o autor da chamada digita a extensão do escritório, ele será encaminhado automaticamente para qualquer lugar no mundo com base nas configurações ou uma recepcionista poderá fazer a transferência das chamadas para o usuário remoto adequado. Essas extensões remotas são ideais para pessoas que estão em viagem constante.

### Usar extensões externas com telefones FortiFone

Uma extensão externa é idêntica a uma extensão regular. No entanto, ela existe fora do escritório físico. Os funcionários podem levar para casa seus telefones IP do escritório e conectar seus dispositivos na sua rede residencial. Todas essas extensões têm os mesmos recursos e funções, incluindo chaves de aparência, provisionamento automático e controle de chamada total, como funcionam no escritório. Esses tipos de extensões são mais indicados para funcionários que trabalham permanentemente de casa.

### Usar o Softclients FortiFone para dispositivos móveis

Softclients móveis são a solução híbrida perfeita para conectar usuários que estão constantemente em viagem e precisam dos mesmos recursos que as extensões do escritório. Os softclients móveis podem ser executados em telefones Android ou iOS e fornecem aos usuários provisionamento automático, correio de voz visual, registros de chamada “clique para chamar” e controle de chamada completo. Os softclients são compatíveis com Wi-Fi e com conexão de dados móveis. Quando os usuários estão no escritório, eles usam o Wi-Fi corporativo, mas quando estão em viagem, eles irão conectar-se a pontos de acesso Wi-Fi (se disponíveis) ou à rede de dados do celular para garantir a conexão das chamadas. Usar um softclient em um dispositivo móvel fornece aos funcionários todos os recursos avançados e a liberdade de efetuar e receber chamadas de qualquer lugar.

	Prós	Contras
<b>Extensão remota</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ fácil de configurar e exige apenas que seja inserido um número de telefone físico no sistema</li> <li>▪ nenhuma alteração necessária na rede</li> <li>▪ nenhuma licença necessária</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sem aparências</li> <li>▪ sem controle de chamada (transferência, conferência)</li> <li>▪ correio de voz exige ligação para o sistema</li> </ul>
<b>Extensão externa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nenhuma licença necessária</li> <li>▪ mesma experiência do usuário da extensão interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ a configuração inicial exige a inserção de um endereço IP externo para puxar a configuração</li> <li>▪ firewalls de terceiros podem causar problemas</li> </ul>
<b>Softclient para dispositivo móvel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ provisionamento automático simples (digitalização de código QR)</li> <li>▪ recursos completos e controle de chamada</li> <li>▪ correio de voz visual</li> <li>▪ registros de chamada visual “clique para chamar”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ configuração de firewall necessária</li> <li>▪ licença necessária</li> </ul>
<b>Softclient para desktop</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ recursos completos e controle de chamada</li> <li>▪ correio de voz visual</li> <li>▪ registros de chamada visual “clique para chamar”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ configuração de firewall necessária</li> <li>▪ licença necessária</li> </ul>

### Usar o Softclients FortiFone para desktop

O softclient para desktop pode ser executado no Windows e no macOS e fornece todas as funcionalidades de um softclient para dispositivo móvel. Ele permite que um funcionário use, de forma fácil, a mesma extensão para efetuar e atender a chamadas ou participar de conferências diretamente de um computador ou laptop. Ele também é adequado para escritórios residenciais e permite que os usuários conectem-se a seus escritórios virtualmente quando não podem conectar um telefone físico. Usar o softclient para desktop é ideal para qualquer usuário que precisa da flexibilidade de estar conectado no escritório, em casa ou em viagem.

Determinar o tipo certo de opções para a força de trabalho remota pode, às vezes, ser desafiador, uma vez que a função e a necessidade de cada funcionário são diferentes. A chave é determinar os requisitos de cada usuário remoto que também são compatíveis com a infraestrutura segura da empresa.

### Como implantar as comunicações seguras FortiVoice

Dependendo de como a infraestrutura de rede esteja configurada e de quais ferramentas e hardware sejam necessários para dar suporte aos teletrabalhadores, os administradores podem utilizar redes privadas virtuais (VPNs) para conectar dispositivos ao FortiVoice ou podem permitir o acesso externo pela internet. A escolha da solução varia de acordo com o equipamento implementado e com a disponibilidade da configuração.

#### VPN

As VPNs fornecem uma conexão segura entre localidades, além de fornecer vários benefícios para funcionários remotos, incluindo os dispostos a seguir:

- Todo o tráfego é criptografado
- Fácil para aplicativos de desktop, como FortiClient pode ser usado
- As extensões são configuradas como internas no FortiVoice (não são necessárias alterações de configuração no PBX)
- Nenhuma porta está aberta no firewall, o que impede o acesso indesejado à rede



O FortiClient fornece proteção de endpoint avançado, incluindo acesso remoto seguro com VPN integrada, autenticação única e autenticação de dois fatores para maior segurança.



O FortiGate, o next-generation firewall, salvaguarda o acesso à rede, fornecendo às organizações uma proteção contra ameaças avançada, proteção contra ameaça automatizada e um painel único de visibilidade em toda a rede.

Esta solução fornece uma conexão fácil e segura, a partir da qual os administradores podem monitorar e resolver problemas de forma fácil. No entanto, se um telefone IP externo for usado, será necessário um FortiGate ou equipamento compatível com a VPN na localidade remota, o que pode não estar disponível para os usuários em todas as situações.

### Acesso externo

O acesso externo exige que os administradores de rede abram as portas no firewall e permitam o tráfego na rede interna. Em muitos casos, isso pode ser mais fácil do que implantar uma VPN e confere uma série de benefícios:

- Dá suporte, de forma fácil, ao usuário residencial ou móvel
- Não exige configuração de firewall ou configuração em localidades remotas
- Pode compartilhar políticas com troncos de voice-over-IP (VoIP)

Ao usar o acesso externo, a segurança pode ser um grande desafio para alguns usuários. A comunicação de sinalização e criptografia são igualmente importantes. O FortiVoice é compatível com SIP por meio de TLS para sinalização e para RTP seguro para criptografia de áudio, que pode ser facilmente habilitado nos perfis de telefone.

### Melhores práticas para proteger comunicações comerciais

Ainda que muitos sistemas se encontrem por trás de um firewall, o tráfego não solicitado ainda pode chegar à rede. Para proteger o seu sistema, o ideal é restringir o acesso o máximo possível. Isso pode envolver usar VPNs para acesso externo ou restringir tráfego interno para definir IPs ou regiões geográficas, se possível. Além disso, é altamente recomendável, usar portas não padrão para regras internas que você precisa que estejam abertas.

#### Melhor prática 1: proteger o seu sistema de telefone

- Implementar políticas de senha para correio de voz e acesso pela web para administradores e usuários a fim de garantir a alteração de senhas-padrão ou simples para proteger ainda mais as senhas
- Alterar as portas de sinalização padrão para portas não padrão, incluindo portas HTTPS, ao permitir o acesso remoto
- Não é necessário desabilitar o acesso TFTP ou o acesso de correio de voz nos sistemas

#### Melhor prática 2: usar o softclient para dispositivo móvel FortiFone

- Utilizar o FortiGate SIP ALG para controlar o acesso e usar a porta não padrão para evitar tráfego
- Habilitar o SIP através de TLS e usar criptografia SRTP para comunicação segura entre o softclient FortiFone e o FortiVoice

Para saber mais sobre as melhores práticas das Comunicações Unificadas Fortinet, acesse o [Livro de receitas FortiVoice](#).

<sup>1</sup> “Gartner CFO Survey Reveals 74% Intend to Shift Some Employees to Remote Work Permanently”, Gartner, 3 de abril de 2020.

<sup>2</sup> “Remote Work Is the Future — But Is Your Organization Ready for It?”, OpenVPN, acessado em 20 de maio de 2020.