

AVAYA CLOUD OFFICE™
by **RingCentral**®

Unifica le tue
comunicazioni





Qualunque sia il tuo settore di attività e la dimensione del tuo business, il tuo team probabilmente sta già usufruendo dei servizi di comunicazione in cloud.

Forse hai dipendenti in diverse sedi e hai scoperto che un'app di messaggistica per il team li aiuta a collaborare in modo semplice e veloce da qualsiasi luogo. O magari hai scoperto come fare in modo che i tuoi manager delle Risorse Umane conducano il loro primo giro di colloqui di lavoro tramite video, potendo così già restringere l'elenco dei candidati prima di passare ai colloqui di persona. E se sei in un settore che richiede ancora l'uso del fax, forse sei passato a un servizio fax online che ti consente di inviare e ricevere fax da qualsiasi luogo, senza i grattacapi dovuti alla manutenzione degli apparecchi o senza dover pagare linee fax dedicate, inchiostro e carta.

Le comunicazioni in cloud offrono alle aziende moltissimi modi per collaborare in modo più efficace, migliorare le operazioni, svolgerne di più, risparmiando. Tuttavia, l'implementazione di una soluzione cloud attenta e meticolosa è essenziale per garantire l'assoluta fruizione di tutti i vantaggi offerti.

Abbiamo lavorato con migliaia di aziende e abbiamo scoperto che l'errore più comune nel passaggio alle comunicazioni in cloud è l'adozione di soluzioni eterogenee di diversi fornitori.

Questa breve guida ti illustrerà i principali servizi di comunicazione cloud che hanno oggi a disposizione anche le aziende più attente al budget, e i vantaggi che ne derivano. Poi esamineremo i principali svantaggi se si compara con un'infrastruttura di comunicazione frammentaria e disomogenea.

Infine, ti presenteremo una soluzione in grado di fornire tutti questi vantaggi, aiutandoti al contempo a evitare le insidie più comuni della migrazione della tua attuale infrastruttura al cloud.



Quale significato ricopriranno le comunicazioni cloud nella tua azienda?

Quale significato ricopriranno le comunicazioni cloud nella tua azienda? Per la tua impresa, l'implementazione delle comunicazioni cloud potrebbe - per esempio - semplicemente comportare il risparmio di denaro grazie al passaggio a una soluzione cloud che consente al tuo personale di effettuare e ricevere telefonate da qualsiasi luogo, via Internet e in modo economico.

Oppure, dal momento che la tecnologia supporta così tanti altri tipi di servizi, le comunicazioni cloud potrebbero comportare un aggiornamento molto più ampio dell'infrastruttura, offrendo ai tuoi dipendenti strumenti basati sul client per chiamare, inviare fax, messaggi, collaborare, condividere file, gestire videoconferenze e molto altro.

Ecco alcune funzioni chiave delle comunicazioni cloud che possono migliorare le tue operazioni. Come spiegheremo più avanti in questa guida, questi servizi cloud offrono alla tua azienda i massimi vantaggi se li implementi non come strumenti indipendenti di fornitori separati, ma come un'unica soluzione integrata di un singolo fornitore.

Un'azienda sfrutta i massimi vantaggi offerti dalle comunicazioni cloud quando queste vengono consolidate su una singola piattaforma di un unico fornitore.

Servizio telefonico cloud

La maggior parte delle aziende scopre il concetto di comunicazioni cloud quando inizia a cercare una miglior soluzione telefonica.

Questo perché man mano che un'azienda cresce, le limitazioni del suo servizio telefonico sono spesso tra le prime difficoltà tecnologiche che l'azienda si trova ad affrontare. Queste sfide includono la difficoltà di effettuare manutenzione dell'hardware in loco, la mancanza di funzionalità per la mobilità e i costi dell'aggiornamento di un'infrastruttura obsoleta.

Una soluzione per le comunicazioni cloud può risolvere tutti questi problemi, offrendo al contempo alle piccole aziende potenti funzioni che non hanno mai avuto prima, tra cui:

- La capacità dei dipendenti di effettuare e ricevere chiamate commerciali da qualsiasi luogo utilizzando un telefono desktop, il loro smartphone personale o altro dispositivo mobile, o un computer, tutti con lo stesso numero di telefono aziendale.
- Un receptionist automatico con messaggi di saluto e opzioni di menu registrati in modo professionale.
- Istruzioni avanzate per l'instradamento chiamata che possono essere facilmente aggiornate online in qualsiasi momento.
- Numeri verdi, locali e personalizzati.
- Voicemail-to-email e trascrizione della voicemail, che semplificano entrambe la velocità il processo di controllo e risposta ai messaggi.
- Fax online per inviare, ricevere e firmare i fax digitalmente, tramite e-mail o un'interfaccia web user-friendly.

Messaggistica e collaborazione del team

Per le aziende che operano da più sedi, con dipendenti che viaggiano regolarmente o che semplicemente devono gestire molti progetti complessi contemporaneamente, un'app di messaggistica e collaborazione per il team è un modo semplice ed economico per essere sempre tutti allineati.

Con una soluzione di collaborazione per il team, un'azienda può:

- Creare canali di comunicazione in tempo reale per team o progetti specifici.
- Consentire ai membri del team in ogni sede di inviare messaggi, condividere file, monitorare attività ed eventi del calendario e organizzare videochat in cui possono condividere contenuti.
- Creare un archivio permanente di tutto il lavoro relativo a un progetto specifico in cui è possibile eseguire ricerche.

Le limitazioni del servizio telefonico sono spesso tra le prime difficoltà tecnologiche in cui un'azienda in crescita si imbatte.

Conferenze audio e video

Con la crescita dell'organizzazione, spesso si ritiene che la piattaforma esistente non sia più economicamente conveniente o tecnologicamente in grado di gestire le proprie esigenze per le teleconferenze o per le videoconferenze online.

Per queste aziende, un'app per audio/video conferenze cloud è un ottimo modo per:

- Organizzare in modo rapido e semplice audioconferenze anche per centinaia di persone, con assistenza locale per il collegamento telefonico, in modo che i partecipanti non debbano sostenere i costi delle chiamate interurbane.
- È possibile organizzare videoconferenze in modo rapido e semplice per centinaia di persone, per riunioni aziendali, corsi di formazione, webinar, etc., con la possibilità di condividere schermate, registrare la sessione, chattare con il gruppo e molto altro ancora.
- Lanciare all'istante videochat non programmate con colleghi, potenziali clienti o altre persone in pochi clic.
- Consentire ai partecipanti di accedere alle conferenze praticamente da qualsiasi dispositivo o luogo, in modo che i membri del team possano partecipare stando alla loro scrivania o quando sono in viaggio.





Perché scegliere un singolo fornitore per tutti i tuoi servizi di comunicazioni unificate?

Ora che abbiamo visto come migliorare l'efficienza di alcune delle comunicazioni più comuni della tua organizzazione spostandole nel cloud (le tue chiamate, riunioni e i tuoi messaggi), puoi immaginare quanto potrebbero essere più efficaci questi servizi se fossero completamente integrati?

Per darti un'idea migliore del valore di una piattaforma di comunicazioni unificate, parliamo prima delle difficoltà che affronteresti se ti abbonassi a ciascuno di questi servizi con diversi fornitori e i tuoi dipendenti si vedessero costretti ad accedere a ciascuno di essi su piattaforme diverse.

Dovresti tenere sotto controllo troppe fatture

Se disponi di account separati di fornitori diversi per il tuo servizio telefonico mensile, l'app per chat del tuo team, la tua soluzione di fax online e l'app per conferenze, sprechi molto tempo per controllare le relative fatture ogni mese, al fine di verificare che non ti siano stati addebitati costi eccessivi o per capacità inutilizzata.

E non dimenticare che, se non disponi di questi servizi integrati in un'unica piattaforma, è molto probabile che i tuoi dipendenti ricorrano alle loro app preferite. Ciò potrebbe significare che la tua azienda si avvale non di una, ma di due o addirittura di cinque soluzioni diverse, per fornire i vantaggi che potrebbe offrire una singola soluzione.

Abbiamo visto che questo accade in molte organizzazioni. Ciò può sfociare in un problema operativo molto più serio del dover gestire fatture di più fornitori.

L'efficienza e la produttività del tuo team potrebbero essere compromesse.

Supponiamo che i tuoi dipendenti di diversi reparti o sedi utilizzino diverse app per conferenze. Ora, quando qualcuno crea un team interfunzionale e vuole programmare riunioni periodiche, alcuni dipendenti non potranno partecipare perché utilizzano una soluzione diversa. Ciò potrebbe comportare ritardi, riunioni mancate e frustrazione dei membri del team che provano all'ultimo minuto a scaricare e capire come utilizzare un'app che non conoscono.

Molte aziende hanno problemi simili con le app di messaggistica per il team. Queste soluzioni possono essere funzionali per un tipo di comunicazione e la collaborazione in tempo reale, ma se i dipendenti usano app diverse, intavolare con il team una conversazione via chat può rivelarsi complicato.

Questi problemi possono comportare sprechi di tempo e frustrazione, in quanto i dipendenti cercano di capire quale app per chat stanno utilizzando i loro colleghi o provano a persuaderli a passare a quella che preferiscono loro.

Ti ritroverai con più domande e più lamentele d parte dei tuoi dipendenti

Se non fornisci ai tuoi dipendenti una soluzione per comunicazioni unificate, loro troveranno e utilizzeranno i propri strumenti.

E dal momento che il tuo team IT non sarà lì per formarli su questi nuovi servizi, dovrai aspettarti domande e lamentele, in quanto questi dipendenti si troveranno inevitabilmente in difficoltà (una domanda da prevedere: "come posso effettuare questa videoconferenza se tutti usano una app diversa?").

I tuoi dipendenti potrebbero anche scoprire di aver raggiunto il loro limite di chat o archiviazione di file sull'app "gratuita" di messaggistica per il team a cui si sono registrati per conto loro. A quel punto, dovrai decidere: dobbiamo pagare per questo upgrade o dobbiamo ridurre le nostre perdite e ripartire con un altro servizio?

Pagherai più del necessario

Infine, se la tua soluzione di comunicazioni cloud è frammentata, a causa della registrazione di diversi account per ogni servizio, non potrai beneficiare delle economie di scala disponibili quando unifichi diversi servizi in un singolo fornitore.

Il costo dell'attivazione delle funzionalità fax online sul tuo servizio telefonico cloud esistente, ad esempio, sarà inferiore al costo dell'implementazione di un servizio fax indipendente di un fornitore diverso con cui la tua azienda non sta collaborando.

Inoltre, per l'approccio frammentato di comunicazioni cloud, pagherai di più anche sotto altri aspetti. Come abbiamo sottolineato in precedenza, i tuoi dipendenti perderanno tempo saltando da una app all'altra per raggiungere le persone giuste e svolgere il loro lavoro. Se si utilizzano molte soluzioni diverse, anche il team IT trascorrerà più tempo risolvendo i problemi legati alle app dei dipendenti.



I vantaggi di un'infrastruttura di comunicazioni unificate basata sul cloud: una piattaforma, un fornitore

Abbiamo esaminato i tipi più comuni di comunicazioni aziendali che puoi ottimizzare e migliorare passando al cloud: vocali, chat del team, fax, conferenze, etc.

Ma come abbiamo detto, ci sono svantaggi nel tentare di assemblare questa infrastruttura unendo diversi servizi cloud di più fornitori.

Diamo ora uno sguardo ad alcuni dei vantaggi esclusivi offerti dal passaggio della tua azienda alle comunicazioni unificate basate sul cloud, mettendo tutti questi servizi (e altri) in una piattaforma cloud "tutto-in-uno" di un unico fornitore.

Ciò renderà il tuo personale più mobile e produttivo

Quando offri ai tuoi dipendenti l'accesso da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento, tutti i loro metodi standard di comunicazione e collaborazione, chiamate, fax, messaggi e riunioni, consenti alla tua organizzazione di operare in modo più efficiente in ogni momento.

Come è facile immaginare, il modo più semplice e conveniente per offrire al tuo personale queste funzionalità comunicative consiste nell'utilizzare un'unica app unificata che faccia tutto.

Rende più semplice l'aggiunta di nuovi servizi di comunicazione

Se la tua organizzazione sta utilizzando diverse soluzioni di comunicazione di fornitori diversi, l'introduzione di un nuovo servizio in tale ambiente tecnologico potrebbe risultare complicato. Il nuovo servizio potrebbe non essere compatibile con alcuni degli altri servizi, oppure per il suo funzionamento il team potrebbe dover effettuare molto lavoro di sviluppo.



Ogni volta che aggiungi un nuovo servizio di comunicazione di un nuovo fornitore, dovrai esaminare le varie domande e superare ostacoli come quelli sopra citati.

Con una singola soluzione unificata, se vorrai aggiungere un nuovo servizio di comunicazione in un secondo momento, saprai che funzionerà senza problemi con gli altri strumenti, perché è anch'esso sulla stessa piattaforma.

Semplifica la configurazione, l'amministrazione, e la manutenzione per il tuo team IT

L'implementazione di molti nuovi servizi cloud per la tua azienda può rivelarsi difficile e richiedere tempo, soprattutto se ogni nuovo servizio proviene da una fonte diversa e richiede una formazione intensiva dei dipendenti (e anche un lavoro di sviluppo interno) per assicurarsi che tutti siano in grado di usarlo efficacemente.

Con una soluzione di comunicazioni unificate, d'altro canto, stai implementando una sola nuova piattaforma, e tutti i servizi al suo interno sono progettati specificamente per lavorare in sinergia completandosi a vicenda.

Ciò significa che avrai meno problemi nella migrazione verso il tuo nuovo ambiente di comunicazioni cloud, velocizzandone e facilitandone l'adozione da parte del personale, e anche la gestione dell'infrastruttura di comunicazione dal punto di vista amministrativo richiederà meno tempo, in quanto avrai la possibilità di supervisionare solo una piattaforma anziché molte.

Rende l'infrastruttura di comunicazioni cloud più conveniente

Il potenziale risparmio delle soluzioni di comunicazione in cloud è evidente. Riduce al minimo i requisiti di hardware in loco e le risorse IT interne. Ed accade lo stesso con l'invio di fax online rispetto al mantenimento di un ambiente in loco di fax, server e linee telefoniche dedicate.

Puoi dunque ridurre ulteriormente i costi della tua organizzazione se acquisti una soluzione completa e unificata per le comunicazioni cloud, piuttosto che acquistare vari servizi da fornitori diversi.

Inoltre, usufruirai dei vantaggi delle economie di scala, con un fornitore che offre soluzioni "all-in-one" in grado di risparmiare sui costi di fornitura di ogni servizio cloud, perché sono tutti su una singola piattaforma. E questi sono tutti risparmi che vengono trasmessi alla tua azienda.

Inoltre, quando il personale è in grado di essere pienamente produttivo e accessibile utilizzando qualsiasi mezzo di comunicazione da qualsiasi luogo, potresti anche valutare la possibilità di ridurre i costi per viaggi e spostamenti dei dipendenti e persino la necessità di aprire altre sedi.

Tutto ciò può contribuire a migliorare il servizio e la reputazione della tua azienda

Infine, se i tuoi dipendenti hanno a disposizione gli strumenti per essere accessibili da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento, puoi migliorare la reattività complessiva della tua azienda e, di conseguenza, aumentare la fedeltà dei clienti e accrescere la reputazione della tua impresa.





Unificazione delle comunicazioni: qual è il passo successivo?

Ora ti sarai convinto anche tu che le comunicazioni cloud possono migliorare le operazioni della tua azienda sotto molti aspetti, tra cui risparmi sui costi, aumento della produttività dei dipendenti, gestione IT semplificata e funzionalità aziendali che non sarebbero disponibili con la tua soluzione legacy.

Inoltre, abbiamo dimostrato che un'unica soluzione "all-in-one" è meglio rispetto all'acquisto di opzioni frammentate di diversi fornitori: è una ricetta per implementazioni complicate, dipendenti confusi, sistemi che non funzionano bene insieme e fatture mensili nebulose e gonfiate rispetto a quanto dovrebbero essere.

Ma allora, quale soluzione dovresti scegliere? Riteniamo che Avaya Cloud Office sia la scelta giusta. Ti consentirà di migliorare il modo in cui comunichi con clienti, partner e colleghi tramite una soluzione "all-in-one" che offre una collaborazione senza problemi attraverso più canali. Grazie a chiamate vocali, messaggi del team, riunioni, conferenze, condivisione di file e altro, Avaya Cloud Office consente ai dipendenti di riunirsi, condividere e collaborare in modo produttivo, indipendentemente dal luogo in cui si trovano.

Flessibile, facile da usare, ricco di funzionalità, adatto alla mobilità e supportato da un team di servizi pluripremiato, Avaya Cloud Office semplifica le comunicazioni e ti consente di concentrarti sulla crescita della tua azienda. Per saperne di più, rivolgiti subito al tuo rappresentante commerciale Avaya.



Experiences That Matter

© 2020 Avaya Inc. Tutti i diritti riservati. Avaya e il logo Avaya sono marchi di fabbrica di Avaya Inc., registrati negli Stati Uniti e in altri Paesi. Tutti i marchi identificati dai simboli ®, ™ o SM sono, rispettivamente, marchi, marchi registrati e marchi di servizio di Avaya Inc.

11/20 • UC15473IT