

# Comunicazioni cloud: metodologia per un'implementazione efficace



Le soluzioni di comunicazione basate sul cloud offrono vantaggi rispetto ai tradizionali sistemi PBX on-prem, come tranquillità, scalabilità senza eguali e convenienza complessiva dei costi. Ma anche se le tecnologie cloud possono ridurre la complessità di gestione e implementazione, la transizione dalle soluzioni PBX legacy alle soluzioni basate sul cloud può comunque comportare difficoltà e sfide impreviste. Il segreto per un'implementazione di successo è la corretta pianificazione in linea con i requisiti aziendali, gli obiettivi e i risultati desiderati dall'organizzazione.

## Tenersi aggiornati sui nuovi requisiti

Il modo in cui le organizzazioni lavorano si è notevolmente evoluto nel corso dell'ultimo decennio e continuerà in questa direzione, dato che occorre confrontarsi con nuovi requisiti aziendali e aspettative degli utenti. I dipendenti sono ora più mobili, distribuiti e connessi che mai. I dispositivi legacy e le vecchie soluzioni di riunioni e messaggistica per il team limitano la capacità degli stessi di esprimere il loro pieno potenziale professionale. Il semplice fatto di passare da un'applicazione all'altra è un enorme ostacolo per la produttività. Grazie a una soluzione di comunicazione cloud

“Tutto-in-Uno”, potrai migliorare la produttività mettendo a disposizione delle persone tutti gli strumenti di cui hanno bisogno in un unico posto.

## Perché conviene passare alle comunicazioni cloud

I vantaggi principali per effettuare la transizione dalle PBX on-prem alle comunicazioni cloud sono sei:

### 1. Maggiore affidabilità

L'affidabilità è una considerazione importante quando si passa al cloud. Le moderne applicazioni cloud sono supportate da più data center ridondati sparsi in diverse aree geografiche, con opzioni di connettività flessibili e altamente affidabili che massimizzano disponibilità e operatività. Con un livello di affidabilità pari al 99,999%, le applicazioni cloud possono ora fare concorrenza alle soluzioni on-prem.

### 2. Innovazione e scalabilità rapide ed efficienti

Innovazione e agilità sono fondamentali per il successo delle aziende di oggi. La flessibilità di un'azienda di aprire o chiudere uffici, spostare sedi o utilizzare le

### **I vantaggi della transizione dai PBX on-prem alle comunicazioni cloud**

- Maggiore affidabilità
- Innovazione e scalabilità rapide ed efficienti
- Consolidamento dei fornitori
- Riduzione dei costi
- Integrazione con altre applicazioni aziendali
- Acquisizione di informazioni aziendali

comunicazioni in modo innovativo all'interno dell'organizzazione può avere un impatto diretto sui ricavi e sul successo aziendale complessivo. Oggi le aziende vedono nel cloud il vantaggio competitivo dato da miglioramento della produttività, aumento della collaborazione e adattamento all'ambiente aziendale in evoluzione.

### **3. Consolidamento dei fornitori**

Il cloud consente alle aziende di consolidare e distribuire in tutta l'organizzazione una singola soluzione per chiamate, riunioni e messaggistica. Ciò non solo centralizza la gestione, ma elimina gli strumenti e le applicazioni "shadow IT", contribuendo a ridurre i rischi per la sicurezza informatica sia presso la sede centrale che nelle sedi remote.

### **4. Riduzione dei costi**

Ai responsabili IT viene spesso chiesto di fornire una tecnologia che migliori la produttività e riduca il costo totale di proprietà (TCO). Le comunicazioni cloud consentono alle aziende di semplificare i requisiti relativi a dispositivi, gestione e servizi, ottenendo al contempo la capacità di scalare e migliorare la produttività degli utenti finali. Complessivamente, nel loro primo anno le aziende hanno ridotto i costi totali del 30-40%.

### **5. Integrazione con altre applicazioni aziendali**

Un recente studio di CITE ha dimostrato che gli operatori perdono fino a un'ora al giorno di produttività con il semplice passaggio da una applicazione all'altra. L'azienda tipo utilizza molte applicazioni cloud diverse, perciò l'integrazione di alcune di queste soluzioni può consentire ai dipendenti di risparmiare molto tempo e denaro.

### **6. Acquisizione di informazioni aziendali**

L'analisi delle comunicazioni rende autonomi i team IT, in quanto fornisce loro l'accesso ai report su chiamate, riunioni e messaggi in tempo reale. Questa funzionalità aiuta a ottimizzare il sistema di comunicazioni cloud presentando l'analisi dell'utilizzo e i parametri di tendenza in grafici di facile lettura.

## **Metodologia di migrazione**

### **Fase uno: qualificazione del sito**

Si parte dalla conoscenza delle sedi esistenti, delle esigenze degli utenti e dalle previsioni delle necessità future di comunicazione da parte dell'organizzazione. L'implementazione richiederà un progetto dettagliato in ogni fase, che comprenda formazione e orientamento degli utenti finali che non conoscono la nuova soluzione.

Prima dell'implementazione, le organizzazioni devono acquisire una conoscenza approfondita di dove verrà utilizzato il servizio cloud, delle condizioni di rete in ogni sede e dei profili utente di coloro che utilizzeranno il servizio. Questo approccio a 360 gradi è utile per avere un quadro completo, comprese eventuali limiti non ancora individuati che potrebbero influire sull'uso o sulla qualità del servizio.



### **Strategia di espansione del sito**

Per le aziende con più uffici, i team IT possono scegliere di identificare le sedi selezionate per una strategia di adozione graduale. Spesso vengono selezionate la sede centrale e una sede aggiuntiva per un'implementazione immediata, con una seconda e terza fase di lancio nei trimestri successivi. Tuttavia, anche in un approccio graduale suddiviso in fasi, è importante determinare chiaramente una strategia complessiva convincente e ragionevole da comunicare a tutte le persone coinvolte nel progetto.

### **Valutazione della predisposizione della rete**

Una valutazione della predisposizione della rete consente ai team IT di comprendere i vincoli relativi alla capacità di rete, la qualità del servizio, i firewall, oltre a dispositivi e configurazioni supportati. Spesso i provider di cloud consigliano che siano una rete aziendale e computer soft-client a supportare una serie minima di funzionalità per garantire servizi di alta qualità VoIP, video e di comunicazione. A tal fine, vengono illustrati requisiti e raccomandazioni per alcuni tipi di router, DNS, NAT, etc.

### **Fase due: pianificazione e progettazione**

Spesso, uno dei fattori che determinano l'adozione delle comunicazioni cloud è la trasformazione digitale delle iniziative e dei flussi di lavoro relativi all'esperienza cliente. Pertanto, un piano di transizione di successo deve rimettere in collegamento il progetto ai principi della nuova esperienza utente che intende promuovere.

### **Instradamento delle chiamate**

Per le organizzazioni che vogliono mettere rapidamente in collegamento il cliente con il personale più adatto a rispondere alle sue esigenze, l'instradamento delle chiamate offre la flessibilità di creare menu di chiamata strutturati e multilivello che mettono in collegamento in modo semplice e veloce il cliente con il dipendente, le code di chiamate o le sedi di contact center.

Per migliorare ulteriormente l'esperienza cliente, le organizzazioni possono sfruttare l'instradamento multilivello che consente loro di progettare, distribuire e modificare flussi di chiamate in entrata intelligenti e personalizzati che semplificano la gestione dell'instradamento delle chiamate per più sedi. In genere, ciò offre collegamenti a directory dial-by-name, estensioni del sistema, voicemail o numeri di telefono esterni.

La progettazione della nuova struttura di instradamento delle chiamate è un'operazione fondamentale per usufruire appieno dei vantaggi dati dalla nuova soluzione di comunicazione. Durante questa fase, un'implementazione di successo si affida a esperti che possano mappare i percorsi del flusso delle chiamate desiderate, i menu centrali e locali e le connessioni ai numeri esterni. La collaborazione con esperti di prodotto che possano ottimizzare i principi dell'esperienza cliente della tua organizzazione e combinarli con i numeri, con le caratteristiche del prodotto e con le impostazioni giuste assicurerà un risultato positivo.

## Metodologia per l'implementazione efficace di comunicazioni cloud unificate

I team incaricati della migrazione dei sistemi spesso esprimono diverse preoccupazioni:

- Come facciamo a migrare da legacy a cloud senza problemi, tenendo anche conto della portabilità dei numeri?
- Come possiamo implementare con successo questa nuova tecnologia?
- In che modo possiamo implementarla in modo tempestivo su tante sedi?
- Come possiamo favorire l'adozione di nuove funzionalità?
- Un'implementazione di successo può inizialmente sembrare un'impresa ardua, ma grazie ad una corretta pianificazione e a un approccio strutturato, le aziende possono spianarsi la strada verso una soluzione basata sul cloud.

## Opportunità di integrazione

Quando le organizzazioni migrano alle comunicazioni cloud, hanno l'opportunità di allineare le comunicazioni aziendali con obiettivi più ampi di trasformazione digitale tramite integrazioni con app come Office 365, Google Suite o Salesforce. Nell'ambito della mappatura del nuovo sistema, le organizzazioni dovrebbero collaborare con esperti di progetto per identificare i flussi di lavoro che possono essere ulteriormente migliorati mediante l'aggiunta di funzionalità di comunicazioni integrate. Solitamente, si prestano maggiormente a un miglioramento i flussi di lavoro di vendita e servizio. Se si attivano gli esperti di progetto giusti, è possibile registrare incrementi della produttività nella migrazione al cloud che miglioreranno ulteriormente il ritorno.

## Documenti relativi ai requisiti aziendali

Una volta completata la progettazione del nuovo sistema di comunicazione cloud, assicurati di registrare tutti i requisiti in un documento progettuale ufficiale che riporti date e titolari specifici. Noto come "documento relativo ai requisiti aziendali" (Business Requirements Document), il documento di progetto deve includere informazioni sulle sedi interessate, connettività di rete, profili utente, portabilità dei numeri, progetti di instradamento delle chiamate, integrazioni personalizzate delle app e requisiti hardware del telefono. Il BRD diventerà il tuo piano di implementazione e fornirà una panoramica chiara delle scadenze del progetto, delle risorse necessarie a livello dell'organizzazione, dei ruoli e delle responsabilità.

## Fase tre: gestione dell'implementazione

Per una corretta esecuzione del progetto, la tua organizzazione deve collaborare con il tuo fornitore per garantire un punto di contatto unico per tutta la durata della fase di implementazione. Le implementazioni di successo fanno affidamento su un responsabile del progetto designato che assume il ruolo di punto di contatto principale per il progetto che coordina il lavoro su tutta l'organizzazione e con il tuo fornitore di soluzione cloud. In base al tuo BRD, il responsabile del progetto deve identificare i diversi stakeholder, gestire le risorse interne ed esterne e stabilire le tappe fondamentali del progetto con le relative scadenze. Garantire un flusso chiaro e costante di informazioni in entrambe le organizzazioni è fondamentale per deployment di successo, in quanto evita le sorprese dell'ultimo minuto, offre la trasparenza completa del progetto e, in una parola, dimostra la piena responsabilità degli impegni fissati nel BRD.

## Fase quattro: implementazione e adozione

Una volta che la tua organizzazione è pronta ad avviare l'implementazione del tuo progetto di migrazione alle comunicazioni cloud, ti aspettano tre flussi di lavoro principali. Innanzitutto, il fornitore di comunicazioni cloud creerà il tuo account. Ciò consiste nella creazione di singoli utenti, nell'assegnazione delle corrette autorizzazioni utente e nell'implementazione delle tue regole di fatturazione. Successivamente, i tuoi numeri legacy dovranno essere portati (o trasferiti) al tuo fornitore di comunicazioni cloud. Infine, un responsabile



del progetto supervisionerà l'intero processo di portabilità dei numeri e farà in modo che il giorno in cui il tuo account è pronto per essere operativo, tutti i numeri saranno stati correttamente portati al tuo nuovo fornitore cloud.

Una delle ragioni principali per cui le organizzazioni migrano alle comunicazioni cloud è consolidare tutte le applicazioni di comunicazione in un'unica piattaforma ed eliminare gli investimenti superflui in strumenti ridondanti. Pertanto, le implementazioni di successo devono prevedere iniziative di formazione e adozione incentrate sugli utenti finali e sugli amministratori. Questi corsi possono essere tenuti sia in persona che da remoto, anche con video on-demand e pre-registrati. Se sarai certo che la tua organizzazione ha ricevuto la formazione necessaria sul nuovo sistema, eviterai che gli utenti introducano nuove applicazioni o che i fornitori di comunicazioni erodano i vantaggi finanziari del tuo progetto di transizione alle comunicazioni cloud.

## Partnership per l'implementazione

Avaya è sempre pronta ad aiutarti a ottenere il massimo dalla tua piattaforma di comunicazione. Il team Professional Services ha una vasta esperienza per quanto riguarda molteplici scenari di implementazione, sia che si tratti di aziende con più sedi, di complesse infrastrutture di rete, di risorse IT interne limitate o di requisiti di flussi di lavoro personalizzati. Puoi contare sul team Professional Services per ricevere assistenza con l'ottimizzazione del tuo investimento e con l'implementazione corretta. Identificando prima le esigenze aziendali e poi lavorando con te durante l'implementazione, il team Professional Services metterà a

disposizione una solida piattaforma di comunicazione che potrà crescere con la tua azienda e che sarà ottimizzata per potenziare le prestazioni.

Per aiutarti nel tuo percorso, abbiamo creato più pacchetti che vanno dalla messa a disposizione di un consulente in remoto per l'implementazione a un'implementazione completa end-to-end in loco.

## Riepilogo

Una soluzione di comunicazione basata sul cloud offre numerosi vantaggi, tra cui maggiore affidabilità, scalabilità e semplificazione attraverso il consolidamento dei fornitori. Inoltre, la complessità di gestione e implementazione viene notevolmente ridotta.

Il segreto per un'implementazione di successo sta innanzitutto nel partire da una strategia che definisca nel dettaglio la situazione attuale, il futuro risultato desiderato, che colga le esigenze specifiche degli utenti, sviluppi un piano di implementazione logico e sequenziale e garantisca che gli utenti finali siano in grado di accedere al prodotto e utilizzarlo secondo necessità.

Le organizzazioni IT con più sedi, complesse infrastrutture di rete, risorse IT interne limitate o coloro che richiedono un'interruzione minima delle attività possono collaborare con un team di servizi professionali che le guidi attraverso tutte le fasi della migrazione per garantire i migliori risultati possibili da pianificazione, progettazione, gestione dei progetti, implementazione e supporto costante.



## Informazioni su Avaya

Le aziende nascono dalle esperienze che offrono, e ogni giorno Avaya offre milioni di esperienze (NYSE:AVYA). Per oltre un secolo, abbiamo consentito alle organizzazioni di tutto il mondo di avere successo, creando esperienze di comunicazione intelligenti per clienti e dipendenti. Avaya fornisce soluzioni aperte, convergenti ed innovative per migliorare e semplificare le comunicazioni e la collaborazione, in modalità cloud, locale o ibrida. Per far crescere la tua azienda, siamo impegnati su Innovazione e Partnership come elementi strategici fondamentali per proiettarci con successo nel futuro. Siamo l'azienda tecnologica alla quale puoi affidarti per offrire esperienze che contano. Visita il nostro sito [www.avaya.com/it](http://www.avaya.com/it)