



AVAYA CLOUD OFFICE™
by **RingCentral**®

Il potere della Connessione

Perché integrare le proprie
applicazioni aziendali con una
soluzione UCaaS

Integrare oggi e domani

L'impresa moderna si basa su una serie di strumenti diversi per aumentare la produttività, automatizzare i flussi di lavoro, assicurare la gestione del rapporto con i clienti e amministrare le comunicazioni sia internamente che esternamente.

Da un'indagine condotta da Harmon.ie sui lavoratori emerge che, in media, il 74% dei dipendenti ha almeno cinque app aperte contemporaneamente e il 16% usa più di 15 app per giorno lavorativo.

Nel caso di comunicazione e collaborazione, molti di questi strumenti possono essere stati adottati in momenti diversi e per scopi diversi. Allo stesso tempo, le aziende moderne tendono a utilizzare altri tipi di applicazioni, come videoconferenze, messaggistica istantanea e strumenti di collaborazione per i team.

Le aziende spesso gestiscono ciascuno di questi sistemi in modo indipendente e si affidano a processi manuali e ad hoc per collegare una piattaforma alle altre. Tali aziende spesso si affidano a processi manuali e ad hoc per collegare una piattaforma alle altre.

Altrettanto preoccupante è l'impatto che comunicazioni scollegate fra loro hanno su dipendenti che alternano continuamente le app. Il "sovraccarico di app" è un problema che il 75% dei leader IT cita come una delle principali difficoltà. Il sovraccarico di app fa sì che gli utenti abbiano così tante applicazioni diverse tra cui destreggiarsi all'interno della propria azienda che hanno difficoltà a trovare la soluzione giusta per un determinato compito, nonché a padroneggiare tutti i diversi strumenti che si ritiene debbano utilizzare. Ciò non solo soffoca la produttività, ma comporta anche il calo del coinvolgimento dei dipendenti.

Grazie al cloud, esiste comunque un modo migliore. Migrando verso un approccio basato sul cloud per le comunicazioni e le applicazioni, le aziende possono:

- Migliorare il livello di integrazione tra le applicazioni.
- Ridurre le operazioni di manutenzione e alleggerire il peso sul reparto IT.
- Aumentare la produttività fornendo un'esperienza applicativa più uniforme tra i dispositivi per i dipendenti.
- Integrare varie applicazioni in modo molto più efficiente rispetto a quanto sarebbe mai stato possibile utilizzando un approccio tradizionale.

Da un'indagine condotta da Harmon.ie sui lavoratori emerge che, in media, il 74% dei dipendenti ha almeno cinque app aperte contemporaneamente e il 16% usa più di 15 app per giorno lavorativo.

Con tecnologie basate sul cloud, un'azienda può unificare l'intero ecosistema di lavoro, alleggerendo il peso sul reparto IT e su tutti gli utenti finali.



La potenza delle soluzioni di comunicazione basate sul cloud

Dopo più di un decennio di era del cloud computing, molte aziende utilizzano da anni applicazioni enterprise basate sul cloud, come Microsoft Office 365™, Salesforce e G Suite. Queste app basate sul cloud sono ottime per aiutare le aziende a diventare più efficienti e a sfruttare i dati in modo più efficace.

Tuttavia, queste applicazioni diventano ancora più potenti quando sono integrate da un'app di comunicazione cloud. L'adozione di applicazioni di comunicazione basate sul cloud è il primo passo per sfruttare al massimo il valore di queste tecnologie. Per farlo, le aziende devono integrare i propri strumenti di comunicazione con le altre applicazioni aziendali basate sul cloud che già utilizzano. Ad esempio, un'azienda potrebbe integrare la propria soluzione di comunicazione all'interno del cloud in modo che si riesca a ricevere la stessa chiamata al telefono della scrivania, al telefono cellulare o al desktop. In alternativa, potrebbe integrare gli strumenti per le riunioni video con il suo calendario software per programmare automaticamente le riunioni. Queste sono solo alcune delle integrazioni che le soluzioni cloud rendono possibili.

Le integrazioni in una soluzione di comunicazione cloud rendono tutto l'ecosistema aziendale molto più grande della somma delle sue parti, che esse siano già pronte all'uso o disponibili tramite API personalizzate.

Le comunicazioni basate sul cloud offrono diversi vantaggi.

- Aumento della produttività e ottimizzazione dei flussi di lavoro. Le attività più comuni possono spesso essere automatizzate, risparmiando tempo e consentendo ai dipendenti di investire le loro energie su operazioni a maggior valore aggiunto.
- Possibilità per i dipendenti di lavorare da qualsiasi luogo utilizzando computer portatili, tablet, telefoni cellulari e dispositivi di comunicazione per ufficio.
- Semplificazione di memorizzazione e backup dei dati delle comunicazioni, come registrazioni di chiamate o webinar, direttamente nel cloud, dove sono immediatamente accessibili da qualsiasi luogo.





Comunicazioni e applicazioni aziendali: un'accoppiata perfetta

La comodità dei consumatori nell'utilizzo di tecnologie cloud per entrare in contatto con amici e familiari ha portato a un cambiamento delle loro aspettative per le applicazioni aziendali che usano per comunicare con i colleghi. Che la comunicazione sia per affari o per piacere, desiderano e addirittura pretendono le stesse semplici esperienze utente e gli stessi efficienti flussi di lavoro. Ad esempio, dove prima gli utenti potevano essere soddisfatti dell'integrazione tra e-mail e calendario, ora vogliono un'esperienza complessiva di comunicazione integrata che includa voce, messaggistica, riunioni e altro ancora.

Tempistiche consigliate

Ora che gli utenti finali richiedono un'esperienza di comunicazione più completa e integrata, le aziende si sforzano di combinare applicazioni di produttività e soluzioni di comunicazione in un modo che consenta ai dipendenti di disporre della gamma di funzionalità necessarie.

L'integrazione di applicazioni enterprise e soluzioni di comunicazione basate sul cloud riduce i colli di bottiglia nei flussi di lavoro aziendali. Invece che alternare app dissociate l'una dall'altra durante tutta la giornata, i dipendenti possono accedere alle funzionalità necessarie da un unico hub centralizzato di comunicazione cloud.

Ecco perché la forza lavoro di oggi sta passando a soluzioni integrate che combinano strumenti come e-mail, calendari e conferenze rispetto ad applicazioni e programmi indipendenti.



Caso d'uso sull'integrazione:

Agente di vendita

John è un agente di vendita il cui lavoro prevede chiamate a contatti potenzialmente interessati al suo business per tutto il giorno. John è tenuto a conservare i dati dei lead che sono stati chiamati, quando sono stati chiamati e l'esito ottenuto. Se si trattasse di un processo manuale sarebbe un'impresa complicata e John riuscirebbe a effettuare meno chiamate.

Integrando uno strumento per le chiamate basato sul cloud con una piattaforma CRM come Salesforce, John può automatizzare la maggior parte di queste attività. Lavorando da un PC o da uno smartphone, può facilmente archiviare i dati delle chiamate all'interno della sua piattaforma CRM, usandoli per tenere traccia degli esiti delle chiamate. Sono pochi gli strumenti CRM che offrono questo tipo di funzionalità in modo nativo, che può essere tuttavia facilmente aggiunta attraverso l'integrazione con uno strumento di comunicazione basato sul cloud.



Caso d'uso sull'integrazione:

Manager del servizio clienti

Joel è un manager del servizio di supporto ai clienti il cui compito è garantire che il suo team risolva con successo 100 reclami a settimana. Come può tenere traccia dei membri del team più efficienti e di quali necessitano di ulteriore formazione? Fortunatamente per Joel, le soluzioni d'integrazione attuali vengono in aiuto. L'analisi integrata all'interno di un'app cloud di servizio clienti, come Salesforce Service Cloud, consente a Joel l'accesso al reporting immediato sul metodo di gestione e di risposta delle chiamate e molto altro.



Caso d'uso sull'integrazione:

Dipendente di una società che eroga mutui

Susan, dipendente di una società che eroga mutui, prepara un documento utilizzando un'applicazione per la produttività basata sul cloud come Google Docs o un account Box, ma, a norma di legge, deve inviare il documento a un cliente via fax. Una soluzione UCaaS integrata consente a Susan di aggiungere un plug-in e farlo in pochi passaggi. Con una soluzione fax basata sul cloud che si integra con Google Docs o Box, il processo diventa molto più semplice. Con pochi clic, il documento può essere consegnato.



Caso d'uso sull'integrazione:

Leader del team vendite

David è un leader del team delle vendite che supervisiona un team di grandi dimensioni di addetti alle vendite. L'obiettivo del team è pianificare cinquanta riunioni alla settimana. Utilizzando il software calendario da solo, David deve programmare manualmente ogni riunione, con una soluzione integrata per le riunioni che si connette direttamente all'e-mail. David può pianificare le riunioni in modo rapido e automatico, senza dover alternare molteplici applicazioni.

Inoltre, David è in grado di sfruttare l'analisi dei dati delle comunicazioni per vedere come opera il suo team. Chi sta facendo la maggior parte delle chiamate e sta chiudendo la maggior parte dei contratti?

La potenza delle soluzioni di comunicazione cloud

Ora e in futuro, gli strumenti che aumentano la produttività e le soluzioni basate sul cloud sono fondamentali per le aziende di tutte le dimensioni. Le soluzioni flessibili e scalabili fornite dai sistemi di comunicazione basati sul cloud offrono maggiori vantaggi ai dipendenti e al reparto IT.

Efficienza del flusso di lavoro e semplicità delle comunicazioni diventano parte integrante delle attività aziendali quotidiane.

L'integrazione di soluzione di comunicazione cloud con applicazioni chiave per la produttività, offre alle aziende una soluzione valida che unisce tutte le comunicazioni aziendali in un unico e produttivo ambiente di lavoro cloud.

La piattaforma aperta di Avaya Cloud Office è il tuo hub per le comunicazioni aziendali da estendere alle applicazioni chiave, comprese quelle Microsoft, nonché ad altre applicazioni aziendali leader come G Suite e Salesforce.



Experiences That Matter