

Il potere della connessione: perché integrare le proprie applicazioni aziendali con una soluzione UCaaS



Integrazioni 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 una recente 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 dei sistemi di comunicazione e collaborazione, molti di questi strumenti possono essere stati adottati in momenti diversi e per scopi diversi. I sistemi telefonici e fax di un'azienda possono risalire a decenni addietro, e potrebbero essere trascorsi anni dall'ultimo aggiornamento di piattaforme e-mail o calendario software. Allo stesso tempo, le aziende moderne tendono a utilizzare altri tipi di applicazioni, come le videoconferenze o gli strumenti di messaggistica istantanea, implementati negli ultimi anni.

Spesso le aziende considerano ciascuno di questi sistemi un'isola a sé, perché non dispongono di una soluzione automatizzata per l'invio di dati tra un sistema e un altro. Le aziende spesso si affidano a processi manuali e ad hoc per collegare una piattaforma alle altre.

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.





Anche se questo potrebbe risolvere alcuni di questi problemi, queste strategie sono molto costose, proprio come la mancanza di produttività e la perdita di strumenti nel corso del tempo. I team IT, in particolare, avvertono gli svantaggi dell'approccio ad hoc perché devono gestire flussi di lavoro aziendali scollegati e, cosa ancor più preoccupante, i rischi di sicurezza e conformità associati ai dipendenti che utilizzano app non autorizzate per eludere flussi di lavoro inadeguati.

Altrettanto preoccupante è l'impatto che comunicazioni scollegate fra loro hanno sui dipendenti. In un recente sondaggio sottoposto agli esperti di CITE Research, più di due terzi degli intervistati hanno dichiarato di perdere fino a 60 minuti sul lavoro navigando tra le applicazioni.

**Gli addetti
perdono**

**fino a 32 giorni
l'anno**

**navigando tra
le app per la
produttività sul
luogo di lavoro.**



Questa costante alternanza tra le applicazioni viene talvolta definita sovraccarico di app. 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 la diminuzione del coinvolgimento dei dipendenti.

Ma non deve necessariamente essere così. Grazie all'avvento del cloud, un mondo migliore è possibile. Migrando verso una strategia basata sul cloud per il deployment delle applicazioni, un'azienda può:

- Arrivare a un'implementazione più semplice.
- Ridurre l'impegno richiesto dalla manutenzione, alleggerendo così il peso per il reparto IT.
- Aumentare la produttività grazie ad un solido ambiente di lavoro cloud.
- Integrare varie applicazioni in modo molto più efficiente rispetto a quanto sarebbe mai stato possibile utilizzando un approccio tradizionale.

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.

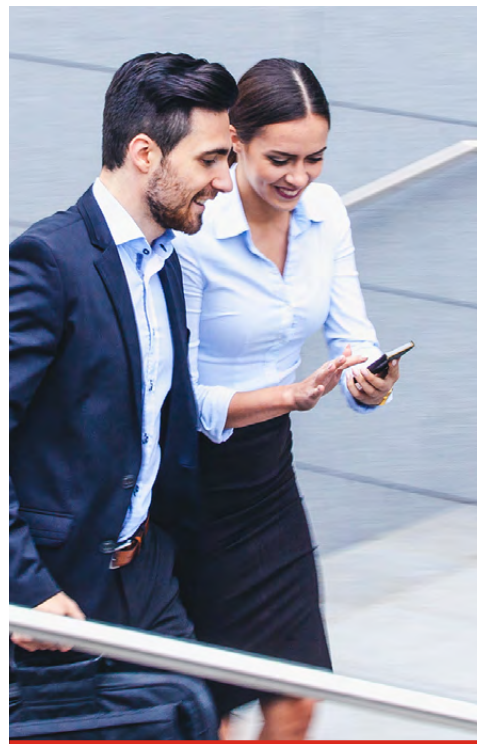
La potenza di un'unica soluzione per le comunicazioni OneCloud

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 comunicazioni cloud, passo che molte imprese ancora non hanno fatto. La semplice adozione di applicazioni di comunicazione basate sul cloud è solo 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.

Per fare un esempio, un'azienda potrebbe integrare soluzioni fax basate sul cloud con la sua piattaforma e-mail, in modo che i fax possano essere letti e ricevuti facilmente come e-mail. 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 un sistema di comunicazioni cloud rendono tutto l'ecosistema aziendale molto più grande della somma delle sue parti, che esse siano pronte già all'uso o disponibili tramite API personalizzate.



Le organizzazioni di successo oggi stanno costruendo le migliori soluzioni che integrano le nuove tecnologie cloud con più applicazioni come Microsoft, Google e Salesforce per offrire un'esperienza di comunicazione completa in un'interfaccia familiare.

Le comunicazioni basate sul cloud offrono diversi vantaggi rispetto agli strumenti di comunicazione legacy e on-prem.

- La moderna generazione di strumenti di comunicazione basati sul cloud aumenta la produttività e ottimizza i flussi di lavoro. Inoltre si prestano all'automazione. Ad esempio, in un sistema legacy, non esiste un modo semplice per automatizzare la programmazione della composizione dei numeri di telefono o la pianificazione degli appuntamenti, ma nel cloud, si possono facilmente trascrivere e automatizzare operazioni comuni per risparmiare tempo, consentendo ai dipendenti di concentrare le loro energie su attività a maggior valore aggiunto.
- Gli strumenti di comunicazione basati sul cloud assicurano la flessibilità aziendale per gestire le operazioni da qualsiasi luogo, perché funzionano ugualmente bene su workstation, smartphone e dispositivi di comunicazione dell'ufficio.
- Un hub di comunicazione centralizzato basato sul cloud offre un'esperienza utente migliore perché elimina la necessità di acquisire dimestichezza con, ad esempio, interfacce fax obsolete o con software locali di pianificazione superati.
- Un hub di comunicazione centralizzato e basato sul cloud rende inoltre facile 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 e dimestichezza 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, gli utenti che in passato erano soddisfatti dell'integrazione tra e-mail e calendario, ora si aspettano un'esperienza di comunicazione molto più integrata che includa voce, messaggistica, riunioni, fax e altro ancora.

Nello studio di CITE Research citato in precedenza, gli addetti hanno dichiarato che ritengono che un approccio integrato e unificato alle comunicazioni e alla collaborazione porti a:



Integrando applicazioni come Office 365 e G Suite con chiamate, fax e messaggistica cloud in un'unica interfaccia consolidata, tutti i dipendenti sono in grado di accedere a tutto ciò di cui hanno bisogno quando ne hanno bisogno.

Gli utenti finali vogliono un'esperienza di comunicazione più completa e integrata e la pressione di realizzare queste aspettative va a cadere sul reparto IT. Le aziende di successo devono combinare la produttività aziendale con soluzioni di comunicazione appositamente sviluppate per consentire ai dipendenti di disporre dell'intera gamma di funzionalità che desiderano e di cui hanno bisogno per svolgere il proprio lavoro.

La sinergia tra applicazioni enterprise e soluzioni di comunicazione basate sul cloud riduce i colli di bottiglia nei flussi di lavoro aziendali. Invece di alternare continuamente l'utilizzo di app disconnesse tra loro nel corso di tutta la giornata, gli utenti possono accedere alle funzionalità necessarie da un hub centralizzato di comunicazioni 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 per ottimizzare il flusso di lavoro, gestire facilmente la loro pianificazione e la loro corrispondenza, mantenendo un'identità aziendale unitaria.



Caso d'uso sull'integrazione: Dipendente di una società di erogazione mutui

Susan, dipendente di una società di erogazione 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 per quanto riguarda il settore dei servizi finanziari, deve inviare il documento a un cliente via fax. Questa attività richiede diverse fasi laboriose e dispendiose in termini di tempo. Il documento deve essere scaricato in un elaboratore di testi offline, stampato, inserito in un fax e quindi inviato via fax manualmente.

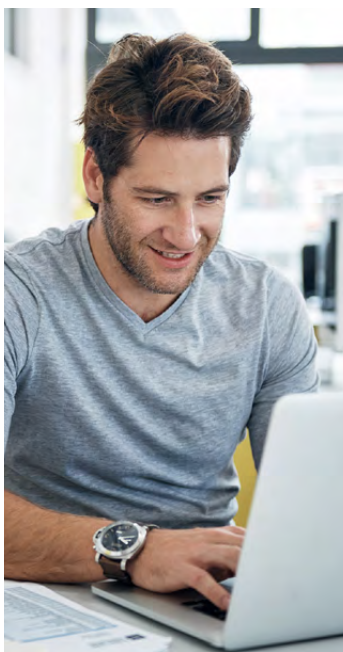
Una soluzione UCaaS integrata consente a Susan di aggiungere plug-in per farlo in pochi passaggi. Con una soluzione fax basata su cloud che si integra con Google Docs o Box, il processo diventa molto più semplice. Con pochi clic, il documento può essere consegnato come fax direttamente da una workstation o da un telefono, anche se Susan non dispone di un fax fisico in loco.



Caso d'uso sull'integrazione: Manager del servizio assistenza clienti

Joel è un manager del servizio 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? Joel potrebbe far tenere a ciascun membro del team il numero di chiamate con appunti sul proprio andamento. Potrebbe poi confrontarlo con le informazioni aneddotiche ricevute da un campionamento casuale dei clienti. Questo macchinoso sistema fornirebbe poche informazioni sul reale rendimento del suo team.

Fortunatamente per Joel, oggi può contare su moderne capacità di integrazione. 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. Con il pop-up della schermata in entrata, Joel è in grado di vedere chi sta chiamando. È un cliente acquisito o potenziale? Joel può avere una panoramica a 360 gradi su ciò che accade con quel potenziale chiamante prima di rispondere alla chiamata.



Caso d'uso sull'integrazione: Leader del team vendite

David è un leader del team delle vendite che supervisiona un team commerciale di grandi dimensioni. L'obiettivo del team è pianificare cinquanta riunioni alla settimana. Utilizzando unicamente il calendario software, David deve programmare ogni riunione manualmente e deve poi scollegarsi attraverso un processo di programmazione laborioso che comporta lo scambio di informazioni via e-mail o per telefono e il coordinamento dei calendari di più persone prima di poter confermare ogni riunione.

Tuttavia, con una soluzione integrata per le riunioni che si connette direttamente allo strumento di posta elettronica di David, complessità e lavoro manuale scompaiono. 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?

Il passaggio ad ambiti di lavoro interconnessi

Mantenere i sistemi legacy on-prem costa in termini di tempo e denaro, che possono essere investiti meglio aiutando l'azienda a crescere. 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 a utenti finali e reparto IT.

Efficienza del flusso di lavoro e semplicità delle comunicazioni diventano parte integrante delle attività aziendali quotidiane. Integrando un sistema di comunicazione cloud con applicazioni enterprise chiave, le aziende ottengono 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™ by RingCentral® 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.

Cos'è Avaya Cloud Office

Un sistema telefonico cloud che funziona dove sei e come vuoi tu

Comunicazioni che si adattano al tuo modo di lavorare, sempre a portata di mano da qualsiasi dispositivo e in qualsiasi luogo. Scegli tra oltre 100 integrazioni aziendali per personalizzare una vera esperienza di comunicazione unificata cloud. Confezionato e venduto a prezzi convenienti in modo che tu possa essere operativo velocemente, ma abbastanza flessibile per consentirti un ampliamento per fasi. Avaya Cloud Office offre ai dipendenti e ai clienti le funzionalità e le opzioni che desideri, tutto in un'unica app.

Non limitarti a un sistema telefonico basato sul cloud. Chatta, chiama, pianifica e partecipa alle riunioni, condividi sullo schermo, guarda chi è presente in video. Rispetta impegni e scadenze grazie alla condivisione dei file, la gestione delle attività e le sale virtuali per i team. Inoltre, mentre tutti stanno chattando, parlando, condividendo (in una parola: lavorando), la tua azienda funziona in modo più intelligente, migliore e più allineato.

