



# PIANIFICARE LA TRANSIZIONE ALLA CLOUD COMMUNICATION

**Come assicurarvi di  
massimizzare i potenziali  
vantaggi per la vostra azienda**



# INIZIARE BENE PER AVERE SUCCESSO A LUNGO

La cloud communication aumenta la flessibilità e la produttività della vostra azienda senza richiedere grossi investimenti di capitale. Ma, per massimizzarne i vantaggi, occorre pianificare accuratamente la transizione ed essere certi di aver compreso chiaramente quali sono i processi, gli asset e le capacità attualmente disponibili per le comunicazioni.

## **Un'adeguata preparazione vi consentirà di:**

- completare la transizione senza interrompere le attività aziendali
- implementare una soluzione su misura per le vostre esigenze specifiche
- massimizzare le opportunità di migliorare i processi operativi
- assicurare un supporto efficace a personale, fornitori, partner e clienti

**È fondamentale che scegliate il fornitore di servizi cloud più adatto alla vostra soluzione, che offra il costante supporto di cui avete bisogno per assicurarvi nel lungo periodo di ottenere il massimo dall'adozione di questi sofisticati strumenti per le comunicazioni e la collaborazione.**

## **Guardate all'interno e scoprite:**

- ✓ **I vantaggi offerti dalle comunicazioni cloud**
- ✓ **Come pianificare una transizione di successo**
- ✓ **Le possibili trappole da evitare durante la transizione**
- ✓ **Come la scelta del fornitore di servizi adatto può farvi ottenere i risultati che desiderate**

# I VANTAGGI OFFERTI dalla cloud communication

I vantaggi finanziari della cloud communication rispetto ai tradizionali sistemi in sede, che comportano un'elevata spesa di capitale, sono evidenti e convincenti. Ma l'aspetto economico è solo una parte del reale valore di business.



## Fate crescere le opportunità

Liberandovi dai vincoli di una sede fisica e di una forza lavoro fissa, potete **espandere le opportunità e far crescere l'azienda**.



## Assicurate esperienze fluide

Con l'integrazione di diversi sistemi di comunicazione e collaborazione in dispositivi fissi e mobili, potete **offrire le esperienze fluide che dipendenti e clienti si aspettano**.



## Lavorate in modo più intelligente da qualsiasi luogo

Attraverso l'accesso a tutte le informazioni e gli strumenti di cui hanno bisogno, in qualsiasi momento e ovunque si trovino, i vostri dipendenti possono **aumentare significativamente la propria produttività**.



## Restate al passo con le ultime innovazioni tecnologiche

La possibilità di essere sempre al passo con le ultime innovazioni tecnologiche e di utilizzare nuove, sofisticate funzionalità vi consente di **restare competitivi e non essere superati dalla concorrenza**.



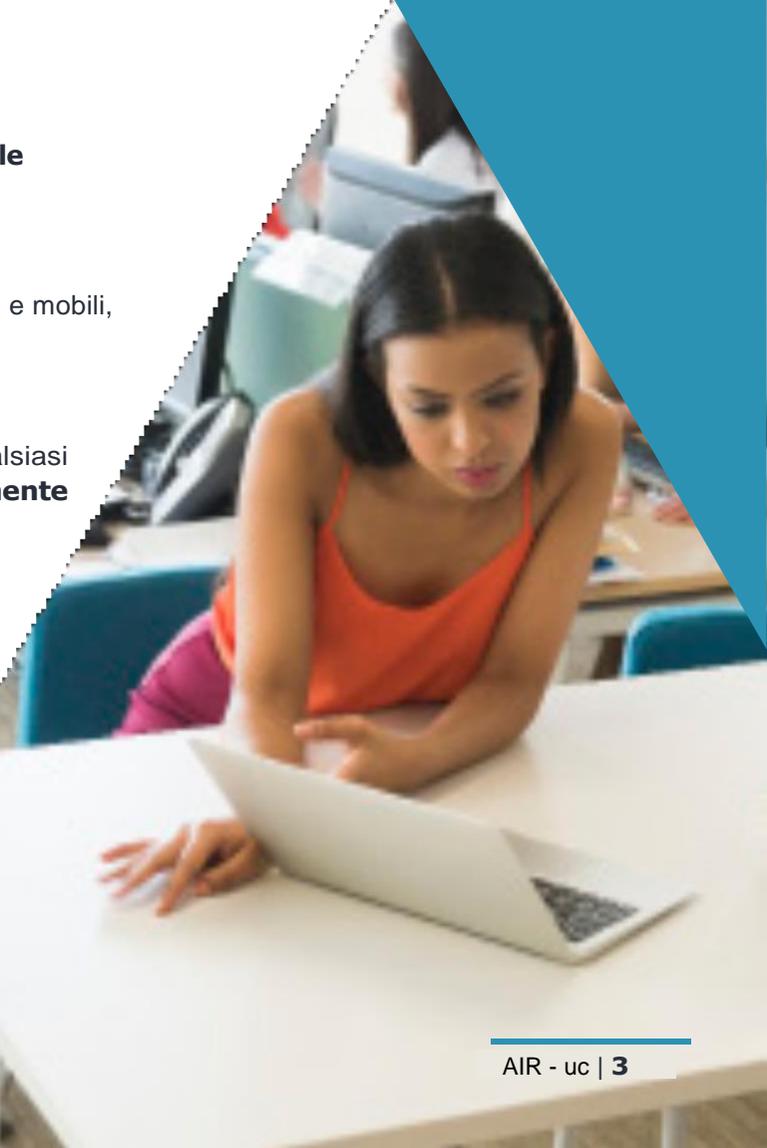
## Riducete i rischi

Grazie alla natura intrinsecamente resiliente e sicura della cloud communication, **ridurrete sensibilmente i rischi di dannose interruzioni delle attività**.



## Ritagliatevi più tempo

Poiché è il fornitore di servizi cloud a occuparsi della gestione e la manutenzione del sistema, voi potete **concentrarvi su attività che fanno crescere l'azienda** invece che sul vostro sistema telefonico.



# PIANIFICAZIONE DI UNA TRANSIZIONE DI SUCCESSO IN 3 FASI

Per realizzare i massimi vantaggi di un'architettura consolidata per la cloud communication a livello d'impresa, un'adeguata preparazione è fondamentale. Noi abbiamo elaborato un approccio in 3 fasi che vi assicura il successo della transizione.

## Fase 1

### Valutate la situazione corrente

Dovete identificare e comprendere chiaramente quali sono gli asset, le capacità e i processi attualmente disponibili attraverso una valutazione del vostro ambiente per le comunicazioni e la collaborazione.

## Fase 2

### Individuate le opportunità di miglioramento

Soluzioni cloud diverse offrono una vasta scelta di strumenti e funzioni che migliorano le prassi operative; voi, pertanto, dovrete individuare quali dei processi potrebbero essere migliorati per rendere l'azienda più efficiente.

## Fase 3

### Preparate l'azienda

Il personale, i partner, i fornitori e i clienti devono essere tutti adeguatamente preparati agli effetti che l'implementazione avrà su di loro. Dovrete inoltre valutare se una o più delle tecnologie in uso deve essere aggiornata (ad esempio telefoni e collegamenti a banda larga).

**Un valido fornitore di servizi cloud collaborerà con voi durante queste fasi preliminari per assicurare che la nuova soluzione sia quella più adatta a migliorare le prassi operative della vostra azienda.**

# GLI ELEMENTI CHIAVE DELLA TRANSIZIONE

Quando pianificate la transizione, ci sono 3 elementi chiave di cui dovrete tener conto prima di realizzare il passaggio alla cloud communication: **tecnologie, processi e persone**.

## **Tecnologie**

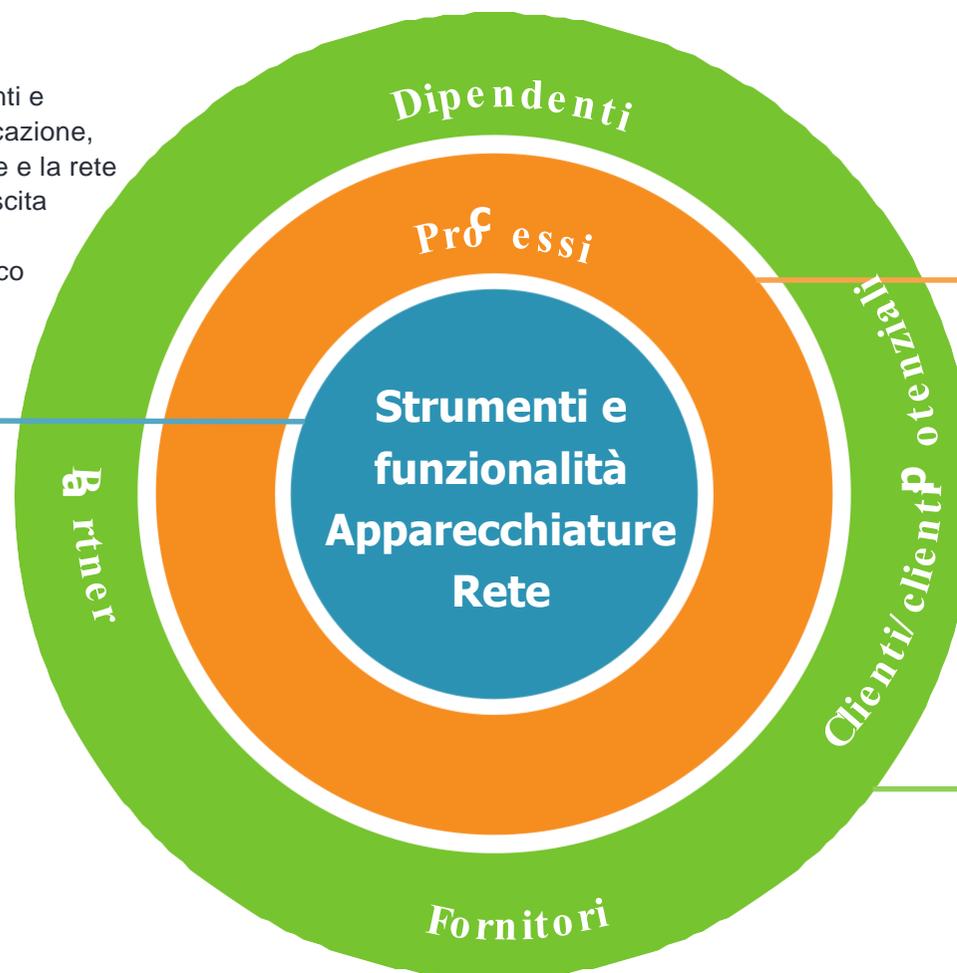
Comprendono strumenti e funzionalità di comunicazione, apparecchiature fisiche e la rete sottostante: per la riuscita della transizione, ogni componente tecnologico utilizzato nelle comunicazioni deve essere allineato.

## **Processi**

Attraverso l'identificazione e la valutazione, dovete avere una comprensione chiara di tutti i processi di comunicazione che si svolgono in azienda.

## **Persone**

Preparare tutti quelli che saranno interessati dagli effetti della transizione, sia il personale interno che fornitori, clienti e partner esterni, è fondamentale.





# TECNOLOGIE

Dagli strumenti alle funzionalità necessari, alle apparecchiature fisiche e l'infrastruttura di rete che li supporta, per la riuscita della transizione, tutti i componenti tecnologici della soluzione devono essere allineati.

## Strumenti e funzionalità

### La valutazione iniziale deve stabilire:

- Quali servizi e funzionalità vengono utilizzati, con quale frequenza, da chi e a quale scopo.
- Se esistono applicazioni o suite per la produttività non aziendali utilizzate per colmare le lacune dei sistemi interni.
- In che modo avviene la collaborazione con persone esterne all'azienda.

### Successivamente, si dovrà identificare:

- Quali strumenti e funzionalità potenzialmente utili mancano nella soluzione attualmente in uso.
- Quali funzioni aziendali potrebbero beneficiare delle nuove funzionalità cloud.
- Come si può migliorare la collaborazione.

## Apparecchiature

### La valutazione dovrebbe includere le apparecchiature per le comunicazioni e stabilire se:

- I CPE/telefoni esistenti potranno essere riutilizzati o devono essere sostituiti e se l'azienda deve supportare dispositivi BYOD.
- L'intero kit dovrà essere sostituito o se deve essere adottata una soluzione ibrida (anche se i vantaggi vengono massimizzati quando tutti i dispositivi sono nel cloud, una migrazione graduale potrebbe gestire in modo efficace rischi e asset esistenti).

## Rete sottostante

### Comprendere quali sono i requisiti essenziali che la rete deve possedere per supportare la nuova soluzione, vi permetterà di determinare se:

- Le reti LAN e WAN attuali potranno far fronte alla crescita di richieste associata ai servizi cloud, ad esempio comunicazioni voce e video in tempo reale.
- La rete sia sufficientemente capace di supportare il volume di chiamate simultanee previsto e se saranno necessari aggiornamenti o un nuovo kit di rete.
- Siano necessarie modifiche a router o firewall per garantire comunicazioni sicure.

**Maggiore è il grado di comprensione delle tecnologie esistenti, maggiori saranno le probabilità che la transizione venga portata a termine con successo.**



# PROCESSI

L'identificazione dei processi deve essere esaustiva e rigorosa. Più chiaro è il quadro dei processi attuali, maggiori saranno le possibilità che la soluzione per la cloud communication migliori l'efficienza aziendale e crei valore per i clienti.

## Creare una mappa dei processi esistenti

Numerose aziende attuano processi che, essendosi sviluppati nel tempo in modo molto specifico, potrebbero non essere stati adeguatamente compresi e documentati.

### È quindi necessario creare una mappa di tutti i processi correnti, ad esempio:

- Come vengono gestite le chiamate dei clienti in arrivo nelle diverse situazioni? Ad esempio, cosa succede se non sono disponibili addetti del servizio clienti? Come cambiano le cose nei diversi momenti della giornata?
- In che modo i team condividono informazioni, collaborano e gestiscono progetti, non solo internamente ma anche con fornitori e partner esterni?

## Migliorare il modo in cui i processi si evolvono

Una volta creata una mappa dei processi esistenti, potete pensare a come migliorarli. In particolare, sarebbe opportuno riflettere su come le nuove funzionalità cloud potrebbero aiutarvi a migliorare l'esperienza dei clienti.

### Ecco quali aspetti dovrete considerare:

- In che modo le nuove funzionalità, ad esempio la messaggistica istantanea e la condivisione dello schermo, potrebbero migliorare la collaborazione tra gli addetti del servizio clienti e quelli del back-office, permettendogli di rispondere più rapidamente alle richieste dei clienti.
- In che modo potreste avvalervi del potenziale del cloud di eliminare le barriere geografiche per ottimizzare i processi di gestione delle chiamate, ad esempio configurando gruppi di ricerca distribuiti in diverse località.

**Per avvalervi dei miglioramenti all'esperienza cliente possibili grazie alle nuove funzionalità cloud, dovette prima valutare i processi esistenti.**



# PERSONE

La preparazione delle aziende deve essere esaustiva e funzionale. Il fatto che il personale dell'azienda non solo sia al corrente dei preparativi ma prenda anche parte attivamente all'implementazione della cloud communication è essenziale per portare a termine una transizione fluida.

## Tutti devono partecipare

Anche quando si ha a disposizione la tecnologia più avanzata al mondo, se il personale non contribuisce alla nuova soluzione per la cloud communication, la transizione sarà un fallimento.

### Dovete perciò:

- Parlare con il personale del modo in cui viene utilizzato l'attuale sistema per le comunicazioni e dei miglioramenti che verranno introdotti con la nuova soluzione, sottolineando i vantaggi che i dipendenti otterranno nel loro lavoro, ad esempio semplificazione e portali intuitivi.
- Formare il personale per assicurarvi che tutti comprendano le nuove funzionalità della soluzione e come ottimizzarne il potenziale. La formazione deve essere appropriata per ciascun utente. Ad esempio, chi lavora al servizio clienti deve ricevere una formazione più approfondita rispetto a chi lavora in magazzino. Non sovraccaricate il personale cercando di insegnargli a utilizzare ogni singola funzione, poiché non tutte le funzioni sono importanti per tutti.
- Assicuratevi che, dopo l'implementazione, i dipendenti abbiano accesso al materiale formativo appropriato. Un corso di formazione una tantum non è sufficiente perché il personale avrà bisogno di supporto anche mentre svolge il proprio lavoro.
- Stabilite se ci saranno cambiamenti alle prassi operative, ad esempio se verrà introdotto il lavoro flessibile, il telelavoro, se si resterà presso la sede del cliente e così via. Questi cambiamenti hanno per il personale effetti che devono essere elaborati, accettati e compresi per essere certi che verranno implementati correttamente.
- Non fermatevi alla forza lavoro ma estendete la formazione anche a fornitori e partner e informate i clienti di modifiche/miglioramenti ai processi che li riguardano.

**Più il personale avrà una comprensione chiara e funzionale della nuova soluzione, più efficacemente potrà utilizzarla.**

# LE TRAPPOLE DA EVITARE

Ci sono alcuni errori comuni che possono essere facilmente evitati quando si completa la transizione a una soluzione per la cloud communication.

## Trappola 1

### Mancanza di una funzionalità chiave al momento del lancio del nuovo sistema

**Esempio:** il primo giorno in cui il sistema entra in funzione, il PA del CEO improvvisamente non riesce a filtrare le chiamate.

**Soluzione:** prestate molta attenzione ai requisiti degli utenti durante la Fase 1 della valutazione delle comunicazioni, assicurandovi che tutte le funzioni richieste siano disponibili fin da subito.

## Trappola 3

### Interruzioni durante la transizione dovute alla mancanza di una mappa dei processi

**Esempio:** un cliente chiama quando tutti gli addetti al servizio clienti sono occupati e la chiamata viene persa perché non viene inoltrata o messa in coda.

**Soluzione:** per assicurare la continuità dei processi esistenti, è essenziale un'acquisizione di dati dettagliati che devono includere numeri bloccati, flusso delle chiamate, gestione delle chiamate, gruppi di ricerca e inoltro delle chiamate al contact center. Predisponete tutto correttamente fin dal primo giorno per evitare confusione e una gestione non corretta delle chiamate.

## Trappola 2

### L'infrastruttura di rete riduce le prestazioni del nuovo sistema

**Esempio:** state cercando di parlare in videoconferenza con i fornitori ma l'audio si interrompe di continuo e si verifica un continuo buffering delle immagini.

**Soluzione:** assicuratevi che l'infrastruttura di rete sia adeguata prima di mettere in funzione il sistema in modo da disporre di larghezza di banda WAN sufficiente per supportare il volume di chiamate simultanee previsto e offrire una qualità del servizio accettabile per comunicazioni voce e video in tempo reale.

## Trappola 4

### La mancanza di supporto impedisce ai dipendenti di utilizzare al meglio il nuovo sistema

**Esempio:** gli addetti alle vendite terminano la conversazione con un potenziale cliente perché non sono a conoscenza della possibilità di trasferire facilmente le chiamate tra il telefono desktop e il cellulare.

**Soluzione:** assicuratevi di fornire un'adeguata formazione agli utenti e di poter fare affidamento su un help desk competente in grado di risolvere in modo efficiente i problemi. Avete bisogno di un partner per i servizi cloud che vi assista in ogni fase del percorso, dalla pianificazione alla transizione, fino al lancio e oltre.

Con al fianco un fornitore di servizi cloud esperto di cui potersi fidare, potrete essere ragionevolmente certi di non commettere errori che l'azienda pagherebbe a caro prezzo.

# SCEGLIETE UN FORNITORE DI SERVIZI CLOUD DI CUI POTETE FIDARVI

Con il giusto fornitore di servizi cloud a guidarvi in ogni fase della transizione, potete essere certi di ottenere la soluzione migliore per la vostra azienda. Quando scegliete il vostro partner, assicuratevi che sia in grado di offrirvi questi elementi essenziali.

## **Supporto**

Ottenere un livello di supporto adeguato dal proprio fornitore di servizi cloud è fondamentale per essere certi che il personale ottenga i massimi vantaggi dalla soluzione, che l'azienda possa crescere in produttività e profitti nel lungo periodo e che i clienti siano più soddisfatti.

## **Valutazione e roadmap**

Il giusto partner vi aiuterà a valutare l'infrastruttura per le comunicazioni esistente e a creare una roadmap per gli obiettivi da raggiungere nel breve, medio e lungo termine. Oltre ad offrirvi una gamma di servizi che facilitano la transizione e assicurarvi di ottenere i massimi vantaggi in ogni fase, il fornitore di servizi cloud deve anche suggerire proattivamente nuovi servizi che migliorino l'esperienza dell'azienda e dei suoi clienti.

## **Strumenti di monitoraggio**

Il fornitore di servizi cloud deve offrire strumenti di monitoraggio della rete che consentano di verificare i livelli di servizio. Dati analitici continui, come ritardi e pacchetti persi, possono migliorare il controllo della gestione e prevenire problemi di servizio.

## **Esperienza**

Il fornitore di servizi cloud deve essere in grado di attingere alla propria vasta esperienza, maturata con la gestione di numerose transizioni per conto di altri clienti. Il processo deve essere portato a termine al primo tentativo perché la vostra azienda non può permettersi di commettere una serie di errori prima di trovare la strada giusta. Pertanto, impegnatevi a trovare un fornitore di fiducia che conosca le possibili trappole e vi conduca a destinazione evitando tutte le insidie.



**Non si tratta solo di trovare la soluzione per la cloud communication più adatta per la vostra azienda. È altrettanto importante poter contare sul supporto di esperti in ogni fase della transizione e successivamente ad essa.**

La transizione a una soluzione per la cloud communication può essere un processo lineare e spedito verso un miglioramento delle prestazioni aziendali. Oppure può rivelarsi un incubo.

**La differenza la fa il vostro grado di preparazione.**

### **AIR UC è un prodotto Sat telematica**

Al servizio delle aziende sin dal 1990, il nostro scopo è quello di innovare la comunicazione nella tua azienda, affiancandoti in qualità di Partner e non come “semplice” fornitore dando vita a una vera e propria collaborazione.

Abbiamo lanciato la piattaforma AIR UC perché vogliamo aiutare le imprese a lavorare in modo più semplice. Grazie alla nostra App sarà possibile con un click gestire le chiamate, visualizzare la presenza, inviare IM, avviare conference audio e video, condividere documenti e schermate e completare le altre attività telefoniche in cloud..

**Per avere subito tutte le informazioni necessarie, contattate:**

 [sattelematica@sattelematica.it](mailto:sattelematica@sattelematica.it)

 +39 02 285002.1

 [www.sattelematica.it](http://www.sattelematica.it)

