



Scelta della soluzione di comunicazione – 5 domande essenziali



Una comunicazione efficace è indispensabile per il successo di un'azienda. Tuttavia, i vecchi sistemi telefonici non sempre soddisfano le attuali esigenze di business. Vi occorre un sistema di comunicazione con un adeguato livello di flessibilità, mobilità e affidabilità, per essere competitivi nel nuovo contesto di mercato.

Ponendovi queste 5 domande, sarete certi di scegliere la soluzione giusta per la vostra attività:

1 Il sistema telefonico è sufficientemente scalabile per rispondere alle vostre necessità di crescita?

Gestire la crescita dell'azienda è già abbastanza complesso, anche senza doversi preoccupare delle prestazioni del sistema telefonico. Scegliete una soluzione in grado di soddisfare esigenze di crescita come quelle correlate all'aumento del numero degli utenti e/o delle sedi, con un'architettura tale da non sovraccaricare le risorse IT. Questa soluzione dovrebbe potersi espandere agevolmente sia in termini di dimensioni che di opzioni applicative, passando da semplici comunicazioni voce a reali comunicazioni unificate, con la minima interruzione.

Inoltre, considerate come i dipendenti e i clienti dovranno connettersi e collaborare nei prossimi anni. Adottando una soluzione di comunicazione che integra servizi voce e di conferenza, messaggistica, mobilità, collaborazione su web e contact center sarete pronti per affrontare il futuro.

2 Il sistema telefonico migliorerà la produttività dei dipendenti?

Secondo il 27% dei dipendenti, il ritardo nei progetti è dovuto a problemi di comunicazione.¹ Più tempo il personale dedica a cercare di connettersi, meno tempo rimane disponibile per collaborare e risolvere i problemi.

Scegliete una soluzione di comunicazione in grado di facilitare la collaborazione tra i dipendenti in ufficio, in mobilità e a casa. Questa soluzione dovrebbe includere varie applicazioni e garantire agli utenti prestazioni e modalità di accesso uniformi, indipendenti dal dispositivo utilizzato. Oltre ad aumentare la produttività, una soluzione che assicura ai dipendenti una maggiore mobilità e flessibilità probabilmente migliorerà anche la soddisfazione sul lavoro.

75 minuti

I dipendenti perdono oltre 75 minuti al giorno per passare da un canale di comunicazione all'altro, come ad esempio e-mail, messaggistica istantanea e segreteria telefonica.²



¹ Fonte: Indagine Forrester

² Fonte: Sage Research

3 

Il sistema telefonico è economicamente conveniente?

I vecchi sistemi telefonici possono generare costi superiori alle previsioni, considerando manutenzione, connettività alla rete esterna e costo di un hardware obsoleto. Inoltre la disponibilità di funzioni limitate implica la necessità di sostenere costi aggiuntivi per servizi che normalmente sono già inclusi nei nuovi sistemi di comunicazione.

Utilizzando una singola piattaforma per gestire la voce, il video e la collaborazione avrete la possibilità di ridurre i costi dei servizi di comunicazione, come ad esempio le telecomunicazioni, le chiamate in conferenza, i servizi di condivisione dello schermo e la gestione dei webinar. Oggi le soluzioni di comunicazione offrono tutte queste funzionalità integrate, riducendo le spese e consentendo una collaborazione più proficua, con minori spese di trasferta.

4 

Il sistema telefonico offre ai clienti un'esperienza superiore?

Comunicazioni flessibili e personalizzate sono essenziali per distinguere la vostra azienda rispetto alla concorrenza. Con un sistema dotato di funzionalità complete, potrete assicurare a ogni cliente un'operatività personalizzata e coinvolgente - il tutto tramite un'unica piattaforma di comunicazione. Scegliete un sistema telefonico in grado di offrire ai clienti diversi modi per contattarvi - telefono, social media, chat su web e app disponibili in mobilità.

Valutate opzioni che permettono di utilizzare i dati del sistema CRM e di altre applicazioni, in modo da erogare un servizio di assistenza clienti intelligente ed efficiente. Un contact center vi dà la possibilità di integrare una chiamata in entrata con la visualizzazione di un pop-up con alcune informazioni relative al cliente, nonché accedere a tutti i dati dei clienti e alle cronologie delle chiamate. Sapendo di più sui clienti, il vostro team potrà risolvere più rapidamente i loro problemi.

5 

Avete bisogno di risorse IT per gestire il sistema telefonico?

Disponete del tempo e delle risorse IT necessarie per configurare, gestire e supportare un sistema telefonico? Poiché molti vecchi sistemi telefonici non sono più supportati dai produttori, per risolvere i problemi, gestire gli aggiornamenti e aggiungere dispositivi telefonici è necessario un team interno.

Adottate una nuova soluzione, supportata dal fornitore con continui aggiornamenti software che includono nuove funzionalità e versioni. Il supporto dovrebbe essere erogato su richiesta, tramite strumenti di gestione basati sul web, in modo da utilizzare le risorse IT con maggiore efficienza.



Oltre la metà

dei professionisti IT può contribuire a uno studio sui benefici aziendali correlati alle comunicazioni unificate, basandosi sul risparmio dei costi.³

TELEIMPIANTI SpA



 info@teleimpianti.it

 www.teleimpianti.it



Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG, 2016.
Mies-van-der-Rohe-Straße 6, 80807, Monaco, Germania
Tutti i diritti riservati.

Le informazioni fornite in questo documento contengono semplicemente descrizioni o caratteristiche generali delle prestazioni che, in caso di utilizzo effettivo, non si applicano sempre nel modo descritto o che possono cambiare in seguito a ulteriore sviluppo dei prodotti. L'obbligo di fornire le caratteristiche dei prodotti deve esistere soltanto se espressamente concordato nei termini del contratto.

La disponibilità e le specifiche sono soggette a modifiche senza preavviso.
OpenScape, OpenStage e HiPath sono marchi registrati di Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. Tutti gli altri nomi di società, marchi, prodotti e servizi sono marchi di fabbrica o marchi registrati dei rispettivi detentori.