



## Rainbow Office

powered by **RingCentral**

# Perché le soluzioni di Unified Communications as a Service (UCaaS) sono importanti per le medie e grandi imprese

White paper

Perché le soluzioni UCaaS sono importanti per le medie e grandi imprese

Alcatel-Lucent   
Enterprise

## Indice

La nuova era del lavoro da remoto e ibrido.....	3
Le sfide sono reali .....	4
Transizione al cloud .....	5
Le soluzioni UCaaS possono aiutare la tua azienda .....	6
I vantaggi di Rainbow Office .....	7
Scegli Rainbow Office come soluzione UCaaS.....	8

## La nuova era del lavoro da remoto e ibrido



Il modo in cui lavoriamo è cambiato. Il lavoro da remoto ha subito una drastica accelerazione a causa della pandemia. L'adozione su larga scala del vaccino ha permesso alle imprese di definire una strategia per riprendere la propria attività in ufficio nel miglior modo possibile. Tuttavia, le aspettative dei dipendenti sono state alterate in modo permanente. Infatti, il 65% dei dipendenti afferma che la pandemia li ha spinti a riconsiderare il ruolo che il lavoro dovrebbe ricoprire nella loro vita.<sup>1</sup> Ora sono alla ricerca di un migliore equilibrio tra lavoro e vita privata, che si traduce in una crescente richiesta di un impiego più 'umano' e orientato al risultato.

Abbiamo anche imparato che non tutta l'attività lavorativa deve essere svolta in ufficio. Inoltre, il massiccio passaggio al lavoro da remoto ha portato molti dipendenti a trasferirsi in aree caratterizzate da un costo della vita più basso. E quelli che si sono trasferiti non sono disposti a spostarsi nuovamente. Secondo una recente indagine sul ritorno al lavoro, condotta su un campione di 9.000 dipendenti, oltre il 25% dichiara che si dimetterebbe se fosse costretto a tornare in ufficio, e il 56% dei lavoratori a tempo pieno, che hanno lavorato in modalità ibrida o a distanza durante la pandemia, preferirebbe lavorare da casa in modo permanente.<sup>2</sup>

Per tutti i motivi citati, il lavoro a distanza è una tendenza sostenibile e destinata a non scomparire. Tuttavia, questa modalità di lavoro varia da un Paese all'altro sulla base di una serie di fattori, tra cui quello culturale e quello relativo all'adozione delle tecnologie informatiche. Secondo le stime, entro il 2023 il numero di lavoratori a distanza raddoppierà, andando a costituire oltre i due terzi dei lavoratori digitali e cambiando così le esigenze degli acquirenti che richiederanno la capacità di lavorare ovunque.<sup>3</sup> Inoltre, nel 2022 il 31% di tutti i lavoratori a livello mondiale sarà impiegato a distanza (un mix di lavoro ibrido e completamente a distanza) rispetto al 17% del 2019. Gartner prevede che la percentuale di lavoratori a distanza nel Regno Unito sarà pari al 52% dei lavoratori globali, mentre quella di Germania e Francia si attesterà rispettivamente al 37% e al 33%.<sup>4</sup>

1 [Gartner, Future of Work Reinvented](#), 2021

2 [RingCentral, Come sarà il lavoro nel 2022?](#), 2022

3 [Gartner, Magic Quadrant for Unified Communications as a Service, Worldwide](#) report, 2021

4 [Gartner, Gartner Forecasts 51% of Global Knowledge Workers Will Be Remote by the End of 2021](#), 2021

Si può affermare con sicurezza che la modalità ibrida sta diventando la nuova normalità, con una combinazione di lavoro a distanza (almeno un giorno di lavoro intero alla settimana fuori dall'ufficio) e in sede, anche se alcuni dipendenti continueranno a lavorare completamente da casa. Ad esempio, i dipendenti potrebbero trascorrere tre giorni alla settimana in ufficio e lavorare a distanza per il resto della settimana. Alcuni team potrebbero essere divisi, con alcuni dipendenti impiegati in ufficio a tempo pieno ed altri completamente da remoto. In altre parole, il lavoro flessibile è destinato a rimanere.

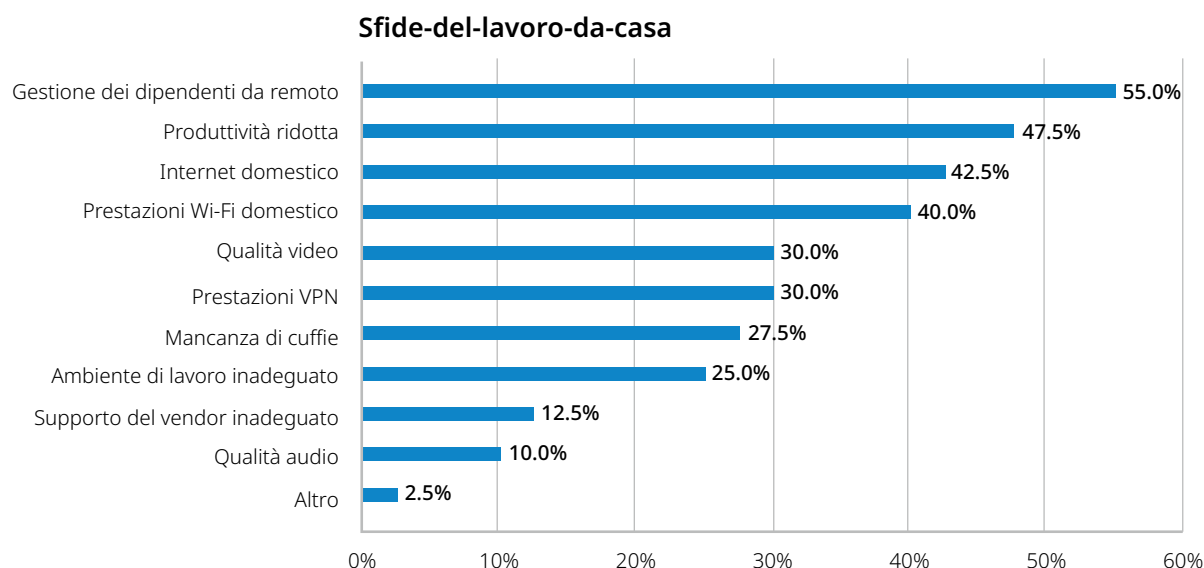
Affinché questa nuova normalità possa funzionare, le aziende dovranno adattare le loro strategie per trattenere i talenti esistenti e continuare ad essere competitive per attrarne dei nuovi. Inoltre, dovranno adattare le proprie esigenze per servire meglio la crescente forza lavoro ibrida e creare un modello operativo che sia adeguato per tutti.

## Le sfide sono reali

Le aziende sono a conoscenza della crescente domanda di lavoro a distanza e ibrido. Oggigiorno, il 91% delle organizzazioni supporta modelli di lavoro a distanza.<sup>5</sup> Tuttavia, nonostante il successo travolgente, coinvolgere i dipendenti in un mondo permanentemente ibrido comporta diverse sfide. Ad esempio, i responsabili IT e aziendali hanno riscontrato le seguenti esigenze:

- Gestire i lavoratori a distanza per garantire che rimangano produttivi e motivati
- Superare l'isolamento e la frustrazione dei dipendenti
- Garantire a tutti i dipendenti l'accesso a strumenti di collaborazione e di lavoro in team che consentano un flusso di lavoro efficiente e il coinvolgimento dei clienti
- Ottimizzare le licenze IT e le spese operative
- Fornire prestazioni e supporto per le reti domestiche, strumenti e applicazioni per il lavoro a distanza

La tabella seguente fornisce una panoramica delle sfide e dei problemi del lavoro a distanza che le organizzazioni devono affrontare.<sup>6</sup>



Le organizzazioni continuano a investire e ad accelerare la propria trasformazione digitale, che ora si è estesa al posto di lavoro. Se inizialmente il motore principale della trasformazione digitale si basava sull'esperienza del cliente, ora si è spostato verso l'esperienza dei dipendenti, reinventando il modello operativo per migliorare la produttività e massimizzare il ritorno sugli investimenti (ROI).

<sup>5</sup> Metrigy Blog [Video Conferencing and the Future of Work-From-Home](#), 2020

<sup>6</sup> Metrigy, [The State of Unified Communications in 2021. How UCaaS ensure success in the remote-first future of work](#), 2021



Questo cambiamento avrà un impatto positivo sulla risoluzione delle sfide sopracitate. Si prevede che fino al 2024 le organizzazioni accelereranno i piani di trasformazione digitale del business di almeno cinque anni.<sup>7</sup> La spesa per le Unified Communications (UC) rimarrà una priorità fondamentale per l'IT nel tentativo di far progredire l'ambiente di lavoro ibrido. Negli ultimi due anni, le aziende hanno aumentato gli investimenti in soluzioni conferenze basate sul cloud, applicazioni per riunioni video, messaggistica e collaborazione per i team, sistemi di sicurezza e sale video, oltre ad altre tecnologie cloud per supportare il lavoro a distanza.

Tuttavia, la domanda successiva che le aziende devono porsi è come identificare le soluzioni che forniranno i maggiori vantaggi all'azienda. Per il successo futuro, ciò significa considerare non solo gli strumenti di collaborazione e comunicazione necessari, ma anche il modo in cui queste possano ottimizzarne l'implementazione e il supporto per migliorare l'efficacia, ridurre i costi e aumentare la soddisfazione dei dipendenti e dei clienti, tutti aspetti che hanno un impatto significativo sulla redditività.

## Transizione al cloud

La pandemia ha contribuito al passaggio a soluzioni basate sul cloud. Se i servizi cloud, come le Unified Communications-as-a-Service (UCaaS), sono stati inizialmente implementati per garantire la continuità di business e consentire ai lavoratori di operare rapidamente a distanza, ora sono considerati una piattaforma strategica primaria per potenziare una forza lavoro ibrida, in grado di adattarsi più facilmente ai diversi luoghi di lavoro. Entro il 2024, il 74% delle nuove licenze di Unified Communications acquistate dalle organizzazioni si baserà sul cloud, un aumento questo del 48% rispetto al 2019.<sup>8</sup>

Lo straordinario successo delle soluzioni basate sul cloud si spiega con i vantaggi tangibili che offrono:



**Rapporto costi/benefici ottimale:** solitamente, le soluzioni basate sul cloud richiedono solo un investimento iniziale minimo (CAPEX), poiché la maggior parte dei costi si presenta come spesa ricorrente per utente (OPEX). Inoltre, offrono una maggiore prevedibilità dei costi e consentono di risparmiare tempo e risorse preziose rispetto all'implementazione e alla manutenzione di sistemi on-premises. Grazie alla gestione centralizzata da remoto, le soluzioni basate sul cloud contribuiscono anche a ridurre i costi di provisioning, di configurazione e manutenzione, oltre che a liberare i team IT dalla gestione delle attività quotidiane, affinché possano concentrarsi sul miglioramento delle operazioni e sull'aumento dei margini di profitto.



**Scalabilità:** le soluzioni basate sul cloud sono scalabili in base alle esigenze aziendali, sono più adattabili ai picchi e ai passaggi, grazie alla moderna architettura del cloud, al modello flessibile "per utente" e al fatto che non ci sono limiti di capacità fisica. Il portale di gestione centrale da remoto offre visibilità e reportistica complete. Gli spostamenti, le aggiunte e le modifiche, così come l'implementazione di nuove funzionalità, sono semplici ed immediati. Sono previsti livelli di sicurezza completi che sottraggono le singole aziende a complessità e costi.



**Innovazione:** con soluzioni basate sul cloud, gli utenti possono beneficiare degli ultimi miglioramenti e delle funzionalità più recenti in modo semplice e rapido, con aggiornamenti implementati automaticamente. Inoltre, queste moderne soluzioni dispongono di interfacce standard e di API per l'integrazione con una moltitudine di applicazioni aziendali, che possono determinare un aumento della produttività grazie alla semplificazione dei processi aziendali. L'apertura favorisce l'integrazione creativa tra i servizi cloud per un valore unico e maggiore per le aziende. Essendo incentrate sul cliente, forniscono valore agli utenti, riducendo ulteriormente la minaccia dello Shadow IT.



**Flessibilità:** le soluzioni basate sul cloud sono progettate e sviluppate con la massima flessibilità. Sono in grado di supportare e lavorare con diversi dispositivi, offrendo interoperabilità e mobilità per massimizzare il ROI dell'hardware già acquistato. Inoltre, forniscono una gestione flessibile degli utenti e della piattaforma attraverso un'interfaccia del portale di amministrazione semplice, unificata e efficace. Facili da implementare e da usare, riuniscono più canali e servizi in un unico sistema e possono essere implementate gradualmente come overlay, evitando le tradizionali transizioni di sostituzione integrale del passato.

La combinazione dei vantaggi di una soluzione basata sul cloud con funzionalità di comunicazione e collaborazione unificate rende la soluzione UCaaS (Unified Communications as a Service) una tecnologia chiave, che le organizzazioni devono esplorare per creare un modello operativo in grado di potenziare una forza lavoro ibrida e favorire il coinvolgimento dei dipendenti, aumentando al contempo la produttività e ottimizzando i costi operativi.

<sup>7</sup> Gartner, [Gartner Forecasts 51% of Global Knowledge Workers Will Be Remote by the End of 2021](#), 2021

<sup>8</sup> Gartner, [Magic Quadrant for Unified Communications as a Service, Worldwide](#), 2020

## Le soluzioni UCaaS possono aiutare la tua azienda

Una soluzione UCaaS come [Rainbow Office powered by RingCentral](#) racchiude tutto ciò di cui i dipendenti hanno bisogno per connettersi, condividere e collaborare in modo efficiente e semplice ovunque, in qualsiasi momento e da qualsiasi dispositivo. Utilizzando un'applicazione intuitiva e unificata, i dipendenti possono controllare le proprie comunicazioni, verificare la presenza, chattare, effettuare o ricevere chiamate, programmare e partecipare a riunioni audio o video utilizzando un telefono fisso, un cellulare, un portatile o una sala riunioni. Possono passare da un supporto all'altro o da un dispositivo all'altro senza interruzioni. Inoltre, hanno accesso a strumenti integrati per condividere file, collaborare condividendo le schermate e annotando documenti durante una riunione, e possono gestire e assegnare compiti ai loro colleghi e ai gruppi che hanno creato. Tutto è in un unico posto, per garantire maggiore produttività.



Nel 2021 quasi l'80% dei lavoratori utilizzava strumenti di collaborazione professionali, un incremento questo del 44% dall'inizio della pandemia.<sup>9</sup> Il 69% dei lavoratori concorda sul fatto che connettersi online tramite chiamate vocali e videochiamate è tanto importante quanto incontrarsi in presenza per lo svolgimento di attività lavorative.<sup>10</sup>

In termini di comunicazioni, una soluzione UCaaS offre anche funzionalità di chiamata drill-down, come chiamate internazionali, segreteria telefonica, assistente automatico, inoltro di chiamata, instradamento intelligente, numero verde, registrazione delle chiamate, risposta vocale integrata (IVR) self-service, hot-desking, numeri di telefono locali e aziendali, Internet fax e altre funzionalità PBX di livello enterprise.

Inoltre, una soluzione UCaaS fornisce all'IT solide funzionalità amministrative, disponibili da un unico portale, tra cui: configurazione, gestione degli utenti, reportistica e analisi approfondite per misurare la Qualità del Servizio (QoS) o l'adozione dell'uso, gestione multi-sito, monitoraggio e registrazione delle chiamate, avvisi e notifiche personalizzabili. Il Single Sign-on (SSO) consente agli utenti di riutilizzare la propria password aziendale. L'IT può anche eliminare la gestione del PBX on-premise, consolidare i vendor e semplificare i flussi di lavoro con una fluida transizione a una soluzione UCaaS al proprio ritmo. Questi vantaggi offrono un notevole risparmio di tempo e denaro.

<sup>9</sup> Gartner, [Gartner Digital Worker Experience Survey](#), 2021







<sup>10</sup> Ricerca RingCentral, [What's next for the future of work?](#), 2022

Sebbene l'obiettivo di una soluzione UCaaS sia quello di unificare, gli strumenti utilizzati dalle aziende sono molteplici e non solo quelli di comunicazioni. Una soluzione UCaaS può integrarsi con gli strumenti aziendali esistenti tramite API, semplificando e automatizzando il flusso di lavoro dell'intera azienda. Che si tratti di gestione delle relazioni con i clienti (CRM), produttività, assistenza clienti, automazione, marketing o un framework di bot intelligenti, le aziende possono sfruttare le API o beneficiare di integrazioni già pronte per operazioni più snelle.

## I vantaggi di Rainbow Office

Le esclusive funzionalità UCaaS di Rainbow Office consentono alle medie e grandi imprese di adattarsi rapidamente al nuovo ambiente di lavoro ibrido e di fornire i servizi di comunicazione e collaborazione necessari per l'ambiente di lavoro digitale. Ciò consente alle aziende di reinventare il proprio modello operativo e di offrire flessibilità ed efficienza ai propri dipendenti, clienti e partner.

I vantaggi di Rainbow Office per le medie e grandi imprese includono:

 <h3>Scalabilità</h3> <p>La soluzione basata sul cloud, Rainbow Office, si adatta alle esigenze dell'azienda crescendo al suo stesso ritmo indipendentemente dalle dimensioni. È facile da scalare, anche a livello globale, poiché l'implementazione, la configurazione e gli aggiornamenti possono essere effettuati da qualsiasi amministratore, a distanza o automaticamente.</p>	 <h3>Rapporto ottimale tra costi e benefici</h3> <p>Costi iniziali minimi (CAPEX), poiché la maggior parte dei costi viene calcolata per utente (OPEX). Rainbow Office offre una maggiore prevedibilità dei costi grazie al modello di prezzo per utente. L'IT può anche risparmiare tempo e risorse preziose rispetto ai sistemi on-premises. Le spese operative dell'IT sono ottimizzate in ogni fase del percorso di implementazione e manutenzione della soluzione UCaaS.</p>	 <h3>Sicurezza e affidabilità</h3> <p>Dato l'elevato grado di disponibilità, le soluzioni UCaaS garantiscono il failover in caso di disastro naturale. Grazie a sicurezza e affidabilità integrate nel servizio, non ci si deve mai preoccupare di violazioni o interruzioni. Rainbow Office garantisce la conformità agli standard di sicurezza e di privacy dei dati.</p>
 <h3>Flessibilità e mobilità</h3> <p>Le soluzioni UCaaS consentono di lavorare in modo flessibile. È possibile controllare le proprie comunicazioni e impegnarsi internamente o esternamente nel modo preferito. Effettuare chiamate, ospitare e partecipare a videoconferenze, chattare, condividere file, assegna task e collabora facilmente ovunque e da qualsiasi dispositivo.</p>	 <h3>Facilità d'uso e configurazione</h3> <p>Le soluzioni UCaaS riuniscono i servizi in un unico sistema, rendendo tutto più semplice. Rainbow Office può essere implementato gradualmente come overlay, secondo le esigenze della tua azienda, consentendoti di risparmiare tempo e denaro. L'interfaccia unificata ti consente di avere tutto a portata di mano, qualunque sia il tuo ruolo.</p>	 <h3>Innovazione</h3> <p>Accedi rapidamente ai miglioramenti e alle funzionalità più recenti grazie agli aggiornamenti che vengono implementati automaticamente. Integra facilmente con le API le tue applicazioni aziendali critiche per semplificare e automatizzare i flussi di lavoro, garantendo un impatto diretto sulla produttività, accelerando il ROI, generando nuovi ricavi e aumentando la soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti.</p>

Le medie e grandi imprese che hanno sperimentato i vantaggi di una collaborazione virtuale efficace riferiscono di aver risparmiato in media 200.000 USD, di aver generato ricavi aggiuntivi fino a 800.000 USD e di aver migliorato la produttività in media del 17%.<sup>11</sup>

La soluzione completa e pronta all'uso Rainbow Office powered by RingCentral facilita le comunicazioni e la collaborazione e aggiunge valore all'azienda per fare la differenza.

Grazie a questa soluzione si può:

- Migliorare la soddisfazione dei clienti fino al 46%.<sup>12</sup> Gli elementi che rendono possibile questo risultato includono funzionalità di telefonia avanzate, come l'assistente automatico, le code di chiamata, i live report, il coinvolgimento di clienti e potenziali clienti grazie a una comunicazione semplice, la condivisione di presentazioni, video e messaggistica per una migliore esperienza.

<sup>11</sup> Metrigy, [The State of Unified Communications in 2021. How UCaaS ensure success in the remote-first future of work](#), 2021

- Aumentare la produttività dei dipendenti fino al 32%.<sup>13</sup> Questo risultato si ottiene riducendo i tempi di passaggio da un'applicazione all'altra, semplificando e automatizzando i flussi di lavoro, integrando gli strumenti di comunicazione in un'unica applicazione e fornendo gli strumenti giusti per adattarsi al nuovo ambiente di lavoro ibrido.
- Aumentare il RoI del 47% in media grazie a risparmi sui costi (spese IT, costi di telecomunicazione e hardware), integrazione e implementazione più rapide, aumento dell'efficienza delle riunioni e crescita dei ricavi.<sup>14</sup>

## Scegli Rainbow Office come soluzione UCaaS

Rainbow Office consente alle medie e grandi imprese di sfruttare i vantaggi di una soluzione UCaaS. Panoramica di Rainbow Office:

- Offre una soluzione di comunicazione cloud facile da usare, aperta e sicura che reinventa il modo in cui dipendenti, clienti e partner si impegnano e collaborano in modo efficiente utilizzando messaggi, video, telefono e altro ancora
- Consente agli utenti di mantenere il controllo attraverso un'applicazione unificata. L'interfaccia intuitiva consente di chattare, effettuare o ricevere chiamate, programmare e partecipare a riunioni audio o video utilizzando un telefono fisso, un cellulare, un portatile o da qualsiasi sala videoconferenza dotata di Rainbow Office Rooms, passare senza problemi da un supporto e da una modalità all'altra, condividere file o gestire attività.
- La piattaforma rende possibile un'integrazione rapida e semplice con le applicazioni aziendali tramite API e SDK per aiutare le aziende a semplificare i processi e ad operare in modo più snello
- Come soluzione globale, Rainbow Office offre un piano di chiamate in oltre 44 paesi e numeri di telefono locali in oltre 110 paesi
- Con Rainbow Office, le aziende possono usufruire di un modello OPEX, senza dover sostenere investimenti iniziali. Offre una maggiore prevedibilità dei costi grazie a un modello di prezzo per utente basato su abbonamento.
- L'alta affidabilità del 99,999% di uptime e la piattaforma sicura garantiscono la conformità agli standard di privacy e sicurezza
- Le attività di amministrazione, provisioning, manutenzione, governance e operative sono centralizzate e possono essere completate attraverso un'interfaccia unificata da qualsiasi luogo
- Reporting avanzato e analisi approfondite consentono ai responsabili aziendali e IT di monitorare l'utilizzo e misurare la QoS, nonché di ricevere avvisi in caso di problemi
- La soluzione viene fornita con un'ampia gamma di DeskPhone e prodotti di rete di ALE per la massima flessibilità e una completa trasformazione digitale nel nuovo ambiente di lavoro ibrido
- Le imprese beneficiano di un ampio elenco di servizi per effettuare la migrazione secondo il proprio ritmo

Rainbow Office risponde alle esigenze aziendali e alle sfide IT, ottimizzando i costi operativi e migliorando la produttività, ed è la soluzione UCaaS preferita dalle medie e grandi imprese.

<sup>12</sup> [RingCentral Customer Success Metrics Survey, 2021](#)

<sup>13</sup> [Ibid](#)

<sup>14</sup> [Ibid](#)