



Digital Age Communication per generare dividendi digitali con tangibili risultati di business

Indice

- | Introduzione
- | Eccellenza operativa
- | Esperienza clienti
- | Esperienza dei dipendenti
- | Conclusione

Introduzione

Affrontare le sfide di oggi

Dopo oltre due anni di incertezza senza precedenti, le organizzazioni, tra cui amministrazioni pubbliche, istituzioni, banche centrali, organismi di regolamentazione e, soprattutto, imprese, sono impegnate nell'intento di assicurare un atterraggio morbido all'economia globale e di riportare l'equilibrio a una forma di "business as usual", mentre affrontano le attuali sfide globali. Tra le sfide nuove e "non così nuove" figurano:

- **Attacchi informatici:** nonostante il rallentamento dell'economia, gli attacchi informatici e le violazioni dei dati non si sono fermati, il che ha spinto le organizzazioni pubbliche e le aziende private a investire in modo significativo in soluzioni che proteggano le loro risorse principali e garantiscano la conformità alle normative.
- **Inflazione:** i reparti IT devono dare priorità agli investimenti in tecnologie che riducono i costi e contribuiscono alla prevedibilità delle spese, come le offerte "pay per use".
- **Energia:** il mondo, e più in particolare l'Europa, si trova ad affrontare una grave crisi energetica che spinge i governi a prendere provvedimenti per limitare il consumo di energia del 10-15%. Di conseguenza, le istituzioni pubbliche e le aziende private devono ripensare molti degli attuali processi operativi.
- **Sostenibilità:** richieste dai clienti (e da alcune pubbliche amministrazioni), le pratiche improntate all'ecologia stanno diventando un elemento imprescindibile per le aziende. Di conseguenza, le attività e le iniziative di sviluppo sostenibile rientrano nelle agende dei CTO¹. Questo include la riflessione su come la tecnologia possa avere un ruolo nella sostenibilità ambientale, ad esempio la tracciabilità delle energie rinnovabili, l'economia circolare, l'impronta di carbonio e la gestione dei rifiuti.

- **Fidelizzazione dei clienti:** il comportamento dei clienti è cambiato e gli sforzi per fidelizzarli sono sempre più impegnativi. Ai clienti vengono proposte offerte interessanti per servizi e prodotti, spesso motivate dal bisogno di riconoscimento sociale. Le organizzazioni devono investire in modo significativo per ottimizzare i processi e le applicazioni incentrati sul cliente, con l'obiettivo di creare un'esperienza unica e distintiva.

- **Conservazione dei talenti:** la recente esperienza globale ha modificato profondamente le aspettative delle persone. Flessibilità, benessere, migliore equilibrio tra lavoro e vita privata e lavoro ibrido (casa/ufficio/altrove) sono ora tra le principali considerazioni dei dipendenti. Da uno studio di Forrester emerge che, per attrarre e trattenere i talenti, un terzo delle aziende europee dovrà offrire la possibilità di lavorare da qualsiasi luogo, il che richiederà di fornire le applicazioni e le attrezzature giuste per supportare il modello operativo.²

Una delle principali priorità che i dirigenti aziendali devono affrontare è il potenziale impatto negativo sulle prestazioni e sulle operazioni se non si interviene.

L'utilizzo di soluzioni di comunicazione può aiutare le aziende ad affrontare le sfide, a raccogliere i frutti della loro trasformazione digitale con un impatto positivo in tre aree critiche: eccellenza operativa, esperienza clienti ed esperienza dei dipendenti, per ottenere, in ultima analisi dividendi digitali e tangibili risultati di business.

¹ [Top 10 strategic technology trends for 2023: Gartner](#). CIO, settembre 2022.

² [Forrester's 2023 European Predictions - Citizens Trust In Governments Will Plummet Due to Steep Inflation Rates and Energy Crisis](#) Comunicato stampa Forrester, ottobre 2022.

Eccellenza operativa

I rischi geopolitici, gli attacchi informatici, le minacce all'inflazione e i costi dell'energia spingono le organizzazioni a ripensare i loro modelli operativi e l'impatto che hanno su bilanci e processi globali. Tuttavia, questa rielaborazione offre anche l'opportunità di prestare maggiore attenzione a sfide critiche che in passato venivano trascurate o comunque non considerate prioritarie. Alcune riflessioni al riguardo:

- **Automazione e semplificazione:** poiché è improbabile che i budget aumentino, i responsabili IT devono considerare tattiche e soluzioni che li aiutino a risparmiare riducendo il costo delle attività che si possono automatizzare. Ad esempio, il provisioning e la manutenzione da remoto nell'ambito delle comunicazioni aziendali, sfruttando le soluzioni di automazione dei processi (RPA), l'intelligenza artificiale (IA) e le architetture basate sul cloud.
- **Sicurezza e resilienza:** con il continuo aumento degli attacchi informatici, le aziende sono indotte a investire in modo significativo in soluzioni che proteggano le loro risorse principali, garantiscano la resilienza e consentano loro di far fronte a leggi di regolamentazione in continua evoluzione.
- **Controllo del budget:** oltre agli sforzi di automazione e semplificazione, è necessario accelerare il passaggio a modelli OpEx (Operational Expenditure) per consentire prevedibilità, flessibilità e controllo. I grandi modelli di pagamento una tantum che non offrono la necessaria scalabilità per adeguarsi in base alle diverse esigenze e condizioni non sono più perseguibili. Le soluzioni proposte "as a Service" rappresentano un'opzione interessante.
- **Eco-sostenibilità:** la tecnologia assumerà sempre più un ruolo di peso nella sostenibilità ambientale, contribuendo ad aree fondamentali quali il risparmio energetico, la gestione dei rifiuti e l'economia circolare.

Le soluzioni Alcatel-Lucent Enterprise Digital Age Communication aiutano le organizzazioni pubbliche e le imprese private fornendo loro le soluzioni e i servizi necessari per affrontare le sfide attuali e generare dividendi digitali tangibili dai rispettivi investimenti tecnologici.

eBook

Digital Age Communication per generare dividendi digitali con tangibili risultati di business



Sfida	Proposta ALE/Dividendi digitali
Proteggere le comunicazioni aziendali in qualsiasi modello di cloud.	ALE fornisce soluzioni sicure e conformi alle normative per prevenire gli attacchi informatici e le violazioni, indipendentemente dal modello di cloud.
Soluzioni ALE: Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple, Rainbow Hybrid, Rainbow Hub, telefoni professionali e softphone, Rainbow Edge, RingCentral MVP®	
Semplificare le operazioni, far risparmiare tempo all'IT e tenere sotto controllo i costi delle comunicazioni.	Le soluzioni ALE Digital Age Communication consentono l'automazione dell'IT e il controllo dei costi in qualsiasi ambiente cloud, con qualsiasi modello finanziario: OpEx (as a Service) o CapEx.
Soluzioni ALE: OmniPCX Enterprise Purple, Rainbow Hybrid, Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 Network Management System, Alcatel-Lucent Virtual Automated Attendant (VAA), Alcatel-Lucent Visual Notification Assistant (VNA), Alcatel-Lucent OmniPCX® Open Gateway, Selfcare, Purple on Demand di Alcatel-Lucent Enterprise (PoD)	
Accelerare il passaggio al cloud.	ALE offre un percorso ad hoc dalle comunicazioni on premise a qualsiasi tipo di cloud (privato, ibrido o pubblico), consentendo alle organizzazioni di muoversi al proprio ritmo, controllando al contempo costi e rischi.
Soluzioni ALE: RingCentral MVP, Rainbow Hybrid, Rainbow Hub, telefoni SIP, softphone, cuffie	
Ridurre il consumo energetico e l'impronta di carbonio per raggiungere gli obiettivi di sostenibilità.	Per ALE è prioritario progettare soluzioni ecosostenibili che offrano apparecchiature a basso consumo, architetture efficienti dal punto di vista energetico e soluzioni a bassa impronta di carbonio, creando un'economia circolare.
Soluzioni ALE: Alcatel-Lucent OXO Connect, OXO Connect Evolution, OmniPCX Enterprise Purple, Rainbow™ di AlLucent Enterprise, telefoni professionali e softphone, cuffie, programma di eco-riciclaggio	

L'adozione di soluzioni che migliorano la sicurezza e la resilienza può accelerare il passaggio al cloud. Grazie ai vantaggi dei servizi cloud e a un modello operativo eco-compatibile, le organizzazioni possono lavorare per raggiungere l'eccellenza operativa e fornire risultati tangibili a dipendenti, clienti e partner, controllando al contempo i costi e accelerando la trasformazione digitale per rimanere competitive.



Esperienza clienti

Dalla gestione della relazione con il cliente alla gestione della soddisfazione del cliente

I nuovi stili di conversazione ereditati dai social network come Facebook e Instagram e dalle app di messaggistica come WhatsApp stanno spostando le comunicazioni in un mondo basato sugli scambi digitali. Le aziende devono fare i conti con le nuove abitudini di comunicazione, tra cui spiccano i video e le "storie", e con la necessità di mantenere uno scambio autentico tra le persone. I decision maker si trovano a dover gestire questa dicotomia o rischiano di essere esclusi dal gioco dell'eccellenza nelle relazioni con i clienti.

L'unica possibilità è andare avanti con l'obiettivo di soddisfare i clienti di oggi, sempre più esigenti e frettolosi, tenendo presente le lezioni del passato e creando un futuro basato su una serie di nuovi strumenti e tecnologie come l'intelligenza artificiale (IA) a disposizione di tutti.

Nel momento in cui le organizzazioni si muovono per migliorare l'esperienza clienti, dovranno affrontare i seguenti aspetti:

- **Visione del cliente a 360°:** sebbene la maggior parte delle interazioni avvenga ormai in un contesto (ovvero sia supportata da informazioni e dati storici che arricchiscono la conversazione), le aziende fanno ancora fatica a raccogliere e a formattare le informazioni raccolte in tempo reale nell'ambito delle interazioni con i clienti. Purtroppo, il prezioso feedback su prodotti e servizi, per sua natura non strutturato, spesso non viene registrato nei sistemi.
- **Self-service:** stiamo lasciandoci alle spalle l'epoca di comandi del tipo "Premere 1 per... premere 2 per..." gestiti da sistemi di risposta vocale interattiva di base, mentre il self-service sta entrando in una nuova entusiasmante fase, alimentata dai voicebot e dal riconoscimento vocale. Il loro ambito di "responsabilità" si sta ampliando man mano che acquisiscono intelligenza, consentendo inoltre alle organizzazioni di ripensare l'equilibrio tra assistenza e self-service.



- **Analisi del sentiment:** questa è probabilmente una delle maggiori aree di progresso degli ultimi tre anni, ovunque nel mondo. L'analisi del sentiment consiste nello scoprire e interpretare ciò che si cela dietro il linguaggio naturale. Riconoscendo l'importanza delle emozioni nell'esperienza del cliente, acquisiamo una migliore comprensione delle sfide legate alla creazione di queste tecnologie. Oggi sappiamo come estrarre un sentiment, al di là delle informazioni grezze, sia nelle e-mail che nelle chiamate vocali. Queste informazioni possono essere utili nella gestione della relazione, tra cui la valutazione delle risposte positive, negative o neutre, e possono fornire spunti per aiutare le vendite o anticipare il rischio di abbandono.
- **L'extended enterprise:** definita anche come la capacità di aprire il rapporto con il cliente a tutta l'impresa, comporta che la strategia di soddisfazione del cliente sia condivisa, compresa e accettata da tutti i dipendenti, sia del settore privato che delle istituzioni pubbliche. La nozione di extended enterprise è già una realtà nelle organizzazioni in cui l'attività è soggetta a picchi di domanda prevedibili, come nel caso di

fornitori di prodotti o servizi il cui volume di ordini è legato a specifici eventi di calendario quali Natale, San Valentino, Festa della Mamma. Si prevede che la cosiddetta 'extended enterprise' si svilupperà anche oltre i picchi di attività. Questo si traduce nel coinvolgimento di esperti che possono affiancare i colleghi in prima linea, pronti a intervenire e a partecipare allo sforzo collettivo.

- **Omnicanale:** per molti anni le aziende hanno considerato le preferenze dei clienti in termini di coinvolgimento, che non si limita a una semplice telefonata. Lo spettro dei canali è rimasto più o meno lo stesso per alcuni anni, tra cui telefono, e-mail, sito web, social network, ma nella maggior parte dei casi continua la sfida di creare coerenza tra tutti questi canali, compresa la capacità di elaborare le informazioni in modo indipendente dal loro mezzo di comunicazione originale, cancellando le particolarità legate alla loro origine per consentire conversazioni fluide ed efficaci.

La tecnologia, e in particolare i progressi dell'intelligenza artificiale, stanno rimescolando le carte nel campo della gestione delle relazioni con i clienti.

Le soluzioni Alcatel-Lucent [Digital Age Communication](#) per il servizio clienti possono aiutare le organizzazioni pubbliche e le imprese private a entrare nella seconda fase della gestione delle relazioni con i clienti, sfruttando le tecnologie più recenti e avanzate, trasformandole in gestione della soddisfazione dei clienti per generare dividendi digitali con tangibili risultati tangibili.

Sfida	Proposta ALE/ Dividendi digitali
Ottimizzare le risorse e il budget per fornire un servizio clienti esclusivi.	ALE fornisce soluzioni di comunicazione digitali che mantengono l'equilibrio tra servizi automatizzati per richieste semplici e instradamento intelligente per risposte rapide e precise.
Soluzioni ALE: OmniPCX Enterprise Purple, VAA, ALE Connect/Alcatel-Lucent OpenTouch® Contact Center Standard Edition (OTCC SE), Alcatel-Lucent OmniPCX® RECORD, PoD, + soluzioni di terze parti da partner tecnologici per chatbot/voicebot	
Fare della rapidità di risposta e della risoluzione dei problemi alla prima chiamata una priorità.	Le soluzioni ALE per il servizio clienti combinano instradamento intelligente, intelligenza artificiale e integrazione dell'ecosistema IT, consentendo alle aziende di ottimizzare la risoluzione dei problemi alla prima chiamata e di migliorare la soddisfazione dei clienti.
Soluzioni ALE: OmniPCX Enterprise Purple, VAA, Rainbow Hybrid, Rainbow Click-to-Connect, connettori Rainbow CRM, integrazione CRM ALE Connect-webhook, PoD, + soluzioni di terze parti di partner tecnologici per chatbot/voicebot/analisi del sentiment	
Coinvolgere la forza lavoro in una strategia di customer service globale.	ALE fornisce soluzioni Digital Age Communication che consentono a ogni dipendente di contribuire alla strategia di customer service, integrando il servizio clienti e le soluzioni di collaborazione multimediale in tempo reale.
Soluzioni ALE: OmniPCX Enterprise Purple, Attendant/Dispatch Console, ALE Connect/OTCC SE, telefono professionale e softphone ALE, PoD	
Indirizzare le preferenze di coinvolgimento di tre generazioni di clienti.	ALE fornisce soluzioni che consentono ai clienti di connettersi utilizzando i mezzi di comunicazione preferiti (voce, chat, e-mail, social media) con lo stesso livello di servizio.
Soluzioni ALE: OmniPCX Enterprise Purple, Visual Automated Attendant (VAA), ALE Connect/OTCC SE, Rainbow Hybrid, Rainbow Click-to-Connect, PoD, + soluzioni di terze parti di partner tecnologici per chatbot/voicebot	

Con l'accelerazione della trasformazione digitale arriva una nuova generazione di soluzioni per il servizio clienti, che contribuiscono a trasformare le relazioni con i clienti e a soddisfare le loro esigenze. Queste nuove soluzioni offrono alle organizzazioni del settore pubblico e privato la possibilità di trasformare ogni interazione con i clienti in un'opportunità di business.

Esperienza dei dipendenti

Sebbene siano stati compiuti sforzi significativi per dare forma a un nuovo e accattivante digital workplace, che consenta a tutti di lavorare ovunque, le organizzazioni devono comunque far fronte a una crescente richiesta di flessibilità nel lavoro, di un migliore equilibrio tra vita privata e vita lavorativa e di applicazioni efficienti che consentano di svolgere i compiti entro le scadenze previste.

Queste nuove esigenze richiedono alle organizzazioni non solo di reinventare il luogo di lavoro, ma anche di dare forma allo spazio di lavoro. Per favorire l'innovazione e il raggiungimento dei risultati di business, fondamentali per attirare e trattenere i talenti, sarà necessario dotare lo spazio di lavoro di tutti i servizi e le applicazioni digitali necessari. Per attirare e trattenere i talenti, sarà necessario dotare lo spazio di lavoro di tutti i servizi e le applicazioni digitali per aiutare i dipendenti a raggiungere i loro obiettivi. Questo è particolarmente vero per i millennial, che considerano il benessere sul posto di lavoro uno dei principali criteri per la scelta lavorativa, un approccio decisamente diverso rispetto a quello delle generazioni precedenti.

Tutto questo si traduce in un ambiente professionale attraente, flessibile e dinamico, in cui vengono forniti strumenti per responsabilizzare le persone e farle sentire bene al lavoro.

Al di là dei dividendi digitali o dei risultati di business, gli investimenti volti a migliorare l'esperienza dei dipendenti aiutano ad attirare e a trattenere i talenti. Gli ambienti di lavoro digitali e le strategie di trasformazione digitale sono fondamentali per i candidati quanto le retribuzioni. Poiché la retribuzione e l'equilibrio tra lavoro e vita privata assumono la stessa importanza, gli sforzi per offrire un'esperienza eccezionale ai dipendenti diventeranno in breve tempo un fattore di differenziazione competitiva, fondamentale per influenzare positivamente la motivazione, la produttività e il coinvolgimento. Le comunicazioni e i servizi aziendali di qualità superiore possono essere un aiuto prezioso.

Fornire un digital workplace moderno, che comprenda la collaborazione e l'integrazione IT, dovrebbe essere la priorità per tutti i responsabili aziendali che vogliono attirare e trattenere talenti. Con i lavoratori di oggi sempre più alla ricerca di stili di lavoro remoti o ibridi e di una maggiore flessibilità, le organizzazioni devono riuscire a creare una forza lavoro affidabile e coinvolta a vantaggio dei clienti.

Sfida	Proposta ALE/ Dividendi digitali
Creare un digital workplace accattivante per soddisfare e superare le aspettative dei dipendenti.	Alcatel-Lucent Enterprise fornisce alle organizzazioni soluzioni cloud e di comunicazione complete che consentono di creare un digital workplace accattivante che favorisce il coinvolgimento dei dipendenti.
Soluzioni ALE: OXO Connect, OmniPCX Enterprise Purple, Rainbow/RingCentral MVP/cuffie/telefoni/softphone ALE, Rainbow Hub	
Responsabilizzare i dipendenti fornendo loro le informazioni giuste al momento giusto.	Le soluzioni di Alcatel-Lucent Enterprise improntate sulla Digital Age Communication connettono tutto, integrando le comunicazioni in tempo reale le applicazioni di backoffice o processo di qualsiasi azienda per contestualizzare le conversazioni.
Soluzioni ALE: OmniPCX Open Gateway, Rainbow CPaaS o RingCentral MVP, connettori pronti all'uso	



Conclusione

Come spesso accade, quando l'economia globale è in uno stato di turbolenza, con inflazione e incertezza e l'instabilità geopolitica in aumento, il progresso e la trasformazione vengono in primo piano, come è giusto che sia. Una volta individuate le sfide, spetta ora ai leader aziendali, in particolare a quelli dell'IT, definire come si presenterà il futuro.

Le comunicazioni sono al centro di tutto ciò che facciamo. Sono la base delle interazioni tra persone, tra macchine e persone, tra oggetti e persone. Per questo motivo, e non dovrebbe stupire, le comunicazioni aziendali sono fondamentali per il successo di qualsiasi progetto di trasformazione digitale. Le comunicazioni aziendali trasformeranno le operazioni, portando automazione e semplificazione, oltre a rimodellare l'esperienza dei clienti e dei dipendenti.

In ALE forniamo alle piccole, medie e grandi imprese, di qualsiasi settore, [soluzioni cloud e di comunicazione](#) all'avanguardia per distinguersi nell'eccellenza operativa, nell'esperienza clienti e dei dipendenti, assicurando che gli investimenti effettuati generino generosi dividendi.

Per saperne di più su come ottenere risultati tangibili, visita la nostra [pagina web](#).