



Migliorare l'esperienza dei dipendenti nell'era delle comunicazioni digitali



Indice

- | Introduzione
- | Creare un ambiente di lavoro "gradevole"
- | Fornire un digital workplace interessante
- | Responsabilizzare la forza lavoro
- | Conclusioni



Introduzione

Dall'inizio del 2020, i datori di lavoro e i dipendenti hanno affrontato un'accelerazione verso nuove modalità di lavoro senza precedenti, con molte sfide lungo il percorso. Durante questa fase, molte organizzazioni hanno dato prova di resilienza, trasformandosi rapidamente e con successo per adattarsi a nuovi modelli di lavoro. Hanno accelerato la trasformazione digitale e implementato soluzioni di comunicazione e collaborazione basate sul cloud per garantire la continuità di business e rispondere alle nuove esigenze dei clienti e alle aspettative dei dipendenti.

L'incerto contesto economico e sociale di oggi continua a presentare sfide per le imprese, tra cui la concorrenza nell'assunzione di talenti, le nuove aspettative lavorative dei dipendenti e la rapida evoluzione delle esigenze dei clienti.

Il potere è nelle mani dei responsabili aziendali che hanno il compito di migliorare l'esperienza dei dipendenti e di trattenere e attirare i talenti, facendo crescere il business in un ambiente di lavoro ibrido e flessibile.

Per prosperare in questa nuova fase, le organizzazioni devono creare un 'digital workplace' ibrido, in cui la forza lavoro rimanga costantemente connessa e in grado di fornire un'esperienza ai clienti di prim'ordine, essenziale per la sostenibilità e la crescita dell'azienda. Devono dotare la forza lavoro - che oggi si aspetta di lavorare ovunque - di nuove tecnologie, dispositivi, applicazioni e strumenti che li aiutino a svolgere meglio l'attività e promuovere il loro coinvolgimento. La creazione di esperienze positive, l'aumento della motivazione e della soddisfazione del personale si tradurrà in una maggiore soddisfazione dei clienti e in migliori risultati di business.



Creare un ambiente di lavoro "gradevole"

A casa, in ufficio e in movimento

Gli eventi recenti hanno avuto un effetto dirompente sulle aspettative dei dipendenti (di tre generazioni, dai boomers ai millennials) in termini di condizioni di lavoro, facendo diventare priorità assoluta la possibilità di lavorare da remoto o in un ambiente ibrido. I dipendenti sono alla ricerca di una maggiore flessibilità, di un migliore equilibrio tra lavoro e vita privata, di una migliore esperienza e di un 'digital workplace' che soddisfi le loro esigenze.

Entro il 2025, i cambiamenti generazionali imporranno al 75% delle organizzazioni di adeguare le proprie strategie di lavoro ibrido per rispondere alle richieste di flessibilità radicale.¹

Per offrire ai dipendenti l'esperienza di lavoro preferita, i dirigenti d'azienda danno priorità a determinati aspetti:

- **Affinare l'ambiente di lavoro** per creare un 'digital workplace' flessibile, ibrido, moderno e sicuro, implementando soluzioni di comunicazione e collaborazione di gruppo basate sul cloud, complete e facili da installare, adottare e utilizzare, combinate con dispositivi, applicazioni e strumenti software basati sul cloud che favoriscono l'esperienza digitale dei dipendenti (DEX) e il loro coinvolgimento.
- **Responsabilizzare la forza lavoro** fornendo informazioni accurate e appropriate quando occorrono, consentendo una comunicazione contestuale, sia con i colleghi che con i clienti.

¹ [Gartner, Predicts 2022: Digital Workplace is Foundational for Employee Experience Lane Severson, et al., dicembre 2021.](#)

eBook

Migliorare l'esperienza dei dipendenti nell'era delle comunicazioni digitali





Fornire un digital workplace interessante

I dipendenti hanno espresso il loro parere. La richiesta di un luogo di lavoro virtuale sta diventando la norma e spinge le aziende a implementare soluzioni di comunicazione innovative, che non solo rispondano alle esigenze dello stile di lavoro digitale, ma **promuovano la collaborazione, migliorino la produttività dei dipendenti e riducano, al contempo, l'abbandono dell'azienda da parte di figure chiave per l'organizzazione**. Come suggerisce Deloitte, "le organizzazioni stanno beneficiando della crescente digitalizzazione del luogo di lavoro grazie a una maggiore produttività, a risparmi sui costi e a una forza lavoro più mobile e agile".²

Alcatel-Lucent Enterprise aiuta le organizzazioni a migliorare l'esperienza dei propri dipendenti offrendo un portafoglio completo di sistemi di comunicazione, applicazioni e dispositivi digitali (come telefoni, softphone, terminali mobili e cuffie) che consentono di creare un digital workplace flessibile, grazie a esclusive opzioni di modelli cloud ad hoc che includono soluzioni ibride, on premise o full cloud.

² [Digital workplace and culture](#), Deloitte, 2016.

eBook

Migliorare l'esperienza dei dipendenti nell'era delle comunicazioni digitali



Case Study

Breizelec, una trasformazione digitale vincente migliora il servizio clienti

Comunicazioni e collaborazione migliori tra team assicurano un servizio clienti ineguagliabile

"Siamo orgogliosi di riuscire a offrire un servizio clienti di alta qualità e ci assicuriamo di non perdere alcuna chiamata. Per raggiungere questo obiettivo, dobbiamo dotare il nostro personale dei migliori strumenti e delle migliori applicazioni, in modo che possano comunicare e collaborare efficacemente per offrire un'esperienza clienti straordinaria."

PHILIPPE GASTOUD, CEO DI BREIZELEC

[Leggi il case study completo.](#)



Servizi di comunicazione e collaborazione basati sul cloud per soddisfare le esigenze della tua azienda

Poiché ogni organizzazione è unica, ALE ha sviluppato soluzioni che offrono diverse opzioni per soddisfare qualsiasi esigenza con servizi di comunicazione e collaborazione in team basati sul cloud, tra cui: chiamate audio e video, chat, condivisione dello schermo, presentazioni webinar e videoconferenze.

In un ambiente altamente competitivo, attirare e mantenere persone di talento è diventata una delle massime priorità per molte organizzazioni. Offrire ai dipendenti un ambiente di lavoro moderno e flessibile risolve solo metà del problema. Il luogo di lavoro, per essere interessante, deve fornire mezzi e strumenti adeguati che migliorino il coinvolgimento, la motivazione

della forza lavoro e la produttività. Solo così il personale potrà dare il massimo per il team e per l'azienda. A tal fine, è necessario tener conto dei seguenti aspetti:

- Dotare i dipendenti di un set di apparecchiature professionali e sicure adeguato, applicazioni di facile utilizzo e dispositivi audio di alta qualità
- Garantire ai dipendenti la possibilità di accedere alle informazioni giuste quando ne hanno bisogno
- Assicurarsi che i dipendenti partecipino attivamente alla strategia di customer service globale

Esclusivi servizi di comunicazione e collaborazione ad hoc basati sul cloud

	Cloud ibrido		Cloud privato		Cloud pubblico
Esigenze dell'azienda	Stai valutando la possibilità di combinare il sistema di comunicazione esistente con servizi di collaborazione in team basati sul cloud*.	Stai prendendo in considerazione servizi di comunicazione e collaborazione e dati basati sul cloud a istanza singola* on premise o in un data center di tua scelta	Sei alla ricerca di comunicazioni multi-istanza o multi-tenant basate sul cloud, 100% OPEX per sostituire l'attuale modello CAPEX	Sei alla ricerca di una comunicazione multi-tenant basata sul cloud pubblico, 100 % OPEX per sostituire l'attuale modello CAPEX	
Soluzioni	• Rainbow™ di Alcatel-Lucent Enterprise • Alcatel-Lucent OXO Connect o Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple	• Rainbow Edge di Alcatel-Lucent Enterprise • Alcatel-Lucent OXO Connect o Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Purple	• Alcatel-Lucent OpenTouch® Enterprise Cloud (OTEC) • Rainbow Hub di Alcatel-Lucent Enterprise	• Rainbow Hub di Alcatel-Lucent Enterprise • RingCentral MVP®	
Servizi forniti	• Collaborazione in team + Video + PBX • Traffico di terze parti	• Collaborazione in team + Video + CPE (Customer Premises Equipment) PBX • Traffico di terze parti	• Collaborazione in team + Video + CPE PBX • Traffico di terze parti	• Collaborazione in team + Video + CPE PBX • Traffico di terzi (Rainbow Hub) Traffico in bundle (RingCentral MVP)	

*Messaggistica istantanea, conferenze audio/video, condivisione di schermi e file, one number, canali di informazione, rilevatori di presenza e molto altro ancora.



Responsabilizzare la forza lavoro

Dotare i dipendenti di app e dispositivi adeguati

Con un modello di postazione di lavoro ibrida, l'azienda si affida ai diversi profili e livelli di competenza dei dipendenti, che lavorano da varie sedi. È essenziale che il personale che lavora in prima linea, quello di back-office, il customer service, i venditori e chi lavora da remoto dispongano di strumenti, applicazioni e servizi adeguati per svolgere le proprie mansioni e rimanere connessi, tra cui:

- **Applicazioni di comunicazione e collaborazione intuitive basate sul cloud** e strumenti facili e rapidi da installare, adottare, utilizzare e mantenere
- **Servizi di comunicazione in tempo reale:** telefonia di livello enterprise con funzionalità avanzate quali: voicemail, trasferimento di chiamata, chiamate a più utenti, conferenza integrata, gruppi, crittografia e instradamento intelligente, comprese le funzionalità di one number per coloro che lavorano da più sedi
- **Servizi di collaborazione tra team:** messaggistica, videoconferenze, audioconferenze e sale di discussione, per le comunicazioni in team, la gestione remota dei team per lavorare insieme su specifici progetti, e in ambito risorse umane per condurre i colloqui con i candidati
- **Telefoni all'avanguardia** con funzionalità quali: eccellente qualità audio, ergonomia di prim'ordine e design moderno
- **Terminali mobili e applicazioni per smartphone** che comprendono notifiche e allarmi e consentono comunicazioni mission-critical durante il roaming in loco
- **Telefoni basati su software** per consentire le comunicazioni ovunque, in ufficio, in viaggio o a casa, con la stessa interfaccia, la stessa comodità e le stesse funzionalità in qualsiasi situazione.





Accesso alle informazioni giuste al momento giusto

Poiché il vero valore di ogni conversazione è la capacità di includere informazioni basate sul contesto (ad esempio, la cronologia delle chiamate o il file dei clienti), è importante collegare le comunicazioni in tempo reale con l'ecosistema IT per consentire alle persone di ottenere le informazioni giuste al momento giusto. Questo significa connettere:

- **Applicazioni** come Microsoft® Teams, Salesforce.com CRM e molte altre, per arricchire la conversazione con informazioni relative al cliente
- **Oggetti**, utilizzando le funzionalità di Internet of Things (IoT) per applicazioni quali allarmi o asset tracking o anche streaming di videosorveglianza
- **Processi** come la supply chain o i servizi di emergenza
- **BOT e intelligenza artificiale (AI)** per facilitare l'instradamento, la traduzione, la trascrizione, l'analisi del sentiment e degli eventi per sostenere il processo decisionale basato sulla correlazione tra analisi dei dati e informazioni.

Connettere persone, oggetti e processi mette le comunicazioni al centro dell'ecosistema IT. Consente alle persone di sentirsi più responsabili, fornisce loro le informazioni giuste al momento giusto e aumenta la soddisfazione dei clienti. È possibile utilizzare connettori preconfigurati per le applicazioni più popolari, e sfruttare SDK e API, sia on premise che in cloud attraverso le funzionalità CPaaS, per integrare le comunicazioni e la collaborazione all'interno di qualsiasi applicazione aziendale.

eBook

Migliorare l'esperienza dei dipendenti nell'era delle comunicazioni digitali



Caso d'uso

Le funzionalità di collaborazione integrate in un'app per chi lavora in prima linea forniscono un'efficace assistenza visiva remota

Un operatore sul campo ha bisogno di assistenza da parte di un esperto su come procedere con un problema tecnico. L'operatore può avviare facilmente una videochiamata Rainbow col Centro di Controllo Operativo (OCC) utilizzando uno smartphone, semplicemente premendo il pulsante sul braccialetto collegato. In questo modo si attiva la modalità vivavoce attraverso una cuffia che consente al tecnico di eseguire il lavoro sul posto mentre viene guidato da remoto dall'esperto. L'esperto può vedere ciò che vede il tecnico. Le funzionalità della piattaforma Communication Platform as a Service (CPaaS) sfruttano le conoscenze degli esperti, semplificano gli interventi in loco e migliorano la guida per operazioni più efficienti e più sicure.



Una strategia globale per il customer service

Sempre più organizzazioni estendono il customer service al di là delle quattro mura di un contact center. Per rendere il customer service veramente globale, ogni dipendente deve avere un ruolo. Ad esempio:

- Agente del customer service, dotato di strumenti e applicazioni adeguate per rispondere rapidamente alle richieste dei clienti, indipendentemente dal mezzo di comunicazione (chiamata, chat, e-mail o altro)
- Esperto che supporta gli agenti con le proprie conoscenze quando necessario, per accorciare i tempi di risposta e ridurre al minimo il numero di interazioni per risolvere un problema

È essenziale una solida soluzione multicanale accessibile dai membri del team del customer service da qualsiasi luogo (poiché possano lavorare da diverse sedi). Inoltre, un modello basato sul cloud può fornire la flessibilità necessaria per affrontare i picchi di attività, come San Valentino per i fioristi o il Natale per il settore retail o le piattaforme di e-commerce.

Anche gli esperti del back-office devono essere connessi agli agenti che lavorano in prima linea attraverso servizi di collaborazione in tempo reale, per essere coinvolti e poter dare supporto nella risoluzione dei problemi dei clienti.

La combinazione di soluzioni per il customer service e quelle di collaborazione consente all'organizzazione di eseguire a livello globale la propria strategia incentrata sul cliente, aumentando al contempo la soddisfazione dei clienti e la responsabilizzazione dei dipendenti.

Soluzioni ALE

- [Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple \(OXE Purple\)](#)
- [Alcatel-Lucent OXO Connect](#)
- [IP Desktop Softphone](#)
- [Softphone ALE](#)
- [Rainbow di Alcatel-Lucent Enterprise](#)
- [Telefoni professionali SIP](#)
- [Telefoni professionali ALE](#)
- [ALE Connect](#)
- [Rainbow CPaaS](#)
- [Connettori Rainbow preconfigurati](#)
- [Alcatel-Lucent OmniPCX® Open Gateway \(O2G\)](#)
- [IQ Messenger Notification Server](#)
- [Alcatel-Lucent Remote Visual Assistance](#)
- [Cuffie ALE](#)
- Terminali [DECT](#) e [WLAN](#)

eBook

Migliorare l'esperienza dei dipendenti nell'era delle comunicazioni digitali



Conclusioni

Fornire un 'digital workplace' moderno dovrebbe essere tra le priorità dei manager aziendali, per trattenere e attrarre talenti sempre più alla ricerca di ambienti di lavoro flessibili, remoti o ibridi. Oltre al luogo di lavoro, i dipendenti mirano a un'esperienza digitale efficiente. Il digital workplace è un elemento critico che può esercitare un impatto positivo sulla motivazione, la produttività e il coinvolgimento del personale di un'azienda, nonché sulla qualità dell'equilibrio tra lavoro e vita privata e sulla fidelizzazione. La soddisfazione del personale è fondamentale per il business..

Alcatel-Lucent Enterprise è qui per aiutare le aziende a creare o perfezionare il digital workplace per offrire ai dipendenti un'esperienza ottimale. Forniamo servizi di collaborazione e comunicazione e soluzioni di customer service professionali, sicuri e basati sul cloud, disponibili in qualsiasi momento, da qualsiasi dispositivo e in qualsiasi contesto per aziende di qualsiasi dimensione e settore. Grazie alla capacità delle soluzioni ALE di fornire informazioni contestuali all'interno delle applicazioni e dei processi di business, le aziende possono mantenere la propria forza lavoro connessa, motivarla e coinvolgerla per offrire l'esperienza superiore richiesta oggi dai clienti.

Scopri come Alcatel-Lucent Enterprise Digital Age Communications può migliorare l'esperienza di lavoro del personale della tua azienda.

