



Sfruttare le comunicazioni in tempo reale per generare dividendi digitali e tangibili risultati di business

Oggi le aziende sfruttano la flessibilità e l'innovazione che le applicazioni e i servizi cloud offrono, per affrontare nuove sfide, tra cui **la sicurezza informatica, il controllo del budget, la sostenibilità, la responsabilità aziendale e l'accelerazione della trasformazione digitale**. Tuttavia, le sfide possono presentare nuove opportunità.

Le soluzioni Digital Age Communication di Alcatel-Lucent Enterprise aiutano le aziende ad affrontare le sfide di oggi, a trarre vantaggio dalla trasformazione digitale con un impatto positivo, per generare dividendi digitali e tangibili risultati di business, in tre aree critiche: **eccellenza operativa, esperienza clienti ed esperienza dei dipendenti**.

1 Le sfide globali spingono le organizzazioni a concentrarsi sulle seguenti priorità per raggiungere la nuova fase di eccellenza operativa.

Automazione



Poiché è improbabile che i budget aumentino, i responsabili IT devono prendere in considerazione tattiche e soluzioni che riducano i costi attraverso l'automazione.

Sicurezza informatica



Con l'aumento degli attacchi informatici, le aziende devono investire in soluzioni che proteggano le loro risorse principali, garantiscano la resilienza e consentano loro di far fronte a leggi normative in continua evoluzione.

Controllo del budget



Il passaggio a modelli OpEx deve essere accelerato per consentire prevedibilità, flessibilità e controllo. I grandi modelli di pagamento a tantum che non offrono la necessaria scalabilità per adeguarsi alle diverse esigenze e condizioni non sono più utilizzabili.



Inoltre, la tecnologia assumerà un ruolo sempre più importante nella **sostenibilità ambientale**, a supporto di aree chiave quali il **risparmio energetico**, la gestione dei rifiuti e l'economia circolare.



2 Esperienza clienti: dalla gestione della relazione con il cliente alla gestione della soddisfazione del cliente

- **Multicanale:** lo spettro dei canali è rimasto più o meno lo stesso per alcuni anni, ma continua la sfida di creare coerenza tra tutti i canali. Questo include la capacità di elaborare le informazioni indipendentemente dal loro supporto originale, cancellando le particolarità legate alla loro origine per consentire conversazioni fluide ed efficaci.
- **Self-service:** si tratta di una nuova ed entusiasmante fase, alimentata da voicebot e riconoscimento vocale. L'ambito delle "responsabilità" si è ampliato con l'aumentare dell'intelligenza, consentendo alle organizzazioni di riconsiderare l'equilibrio tra assistenza e self-service.
- **Analisi del sentiment:** oggi sappiamo come ricavare un sentiment, al di là delle informazioni grezze, sia nelle e-mail che nelle chiamate vocali. Queste informazioni possono essere utili nella gestione delle relazioni, compresa la valutazione delle risposte positive, negative o neutre, e possono fornire spunti per aiutare le vendite o anticipare il rischio di perdere i clienti.

3 Esperienza dei dipendenti: dare forma a un digital workplace nuovo e accattivante per promuovere l'innovazione e attrarre talenti.

Il digital workplace e le strategie di trasformazione digitale sono importanti per i candidati quanto la retribuzione. Poiché la retribuzione e l'equilibrio tra lavoro e vita privata assumono la stessa importanza, gli sforzi per offrire un'esperienza **eccezionale ai dipendenti** stanno velocemente diventando un fattore di differenziazione competitiva, fondamentale per la motivazione, la produttività e il coinvolgimento.

Sfruttare il potere delle comunicazioni può contribuire a trasformare due sfide significative in importanti vantaggi competitivi, tra cui:

- Creare un digital workplace accattivante, dove tutti possano lavorare ovunque utilizzando potenti strumenti di collaborazione, che soddisfino e superino le aspettative dei dipendenti.
- Responsabilizzare i dipendenti fornendo le informazioni giuste al momento giusto, connettendo persone, applicazioni e oggetti intelligenti in tempo reale.

Questi elementi sono essenziali per **attrarre e trattenere i talenti** desiderosi di un ambiente di lavoro stimolante e creativo.

**Per saperne di più su come sfruttare le comunicazioni in tempo reale
per generare dividendi digitali e tangibili risultati di business, scarica
il nostro eBook o visita la nostra pagina web.**

