



Gettare le basi per l'eccellenza operativa

Le imprese si trovano ad affrontare nuove priorità a seguito del recente periodo di caos economico globale. Per crescere e rimanere competitive, devono ripensare il modo in cui operano e ottimizzare i vantaggi derivanti dalla tecnologia per accelerare il passaggio alla digitalizzazione dei servizi, dei processi di business e degli spazi di lavoro. In passato, le aziende si sono concentrate sulla creazione del cosiddetto digital workplace, spostando applicazioni e servizi critici nel cloud.

Tuttavia, è arrivato per loro il momento di massimizzare l'impatto della tecnologia sul modello operativo, affrontando le aree che in ultima analisi miglioreranno l'execution e le porteranno nella successiva fase di trasformazione, mantenendo invariato il budget, tra cui:

- Semplificazione e automazione IT
- Sicurezza informatica
- Ottimizzazione del budget

Tutto questo garantendo attenzione all'ecosostenibilità aziendale.

1 Automazione e semplificazione IT: la nuova svolta digitale



Mentre inizialmente la tecnologia basata sul web è stata principalmente utilizzata per le applicazioni degli utenti finali, stiamo ora entrando nella fase in cui il cloud sta diventando fondamentale per i nuovi servizi volti ad automatizzare la attività IT, come la gestione e il provisioning in tre importanti contesti:

- **Operazioni IT:**
l'architettura e la tecnologia basate sul cloud vengono utilizzate per semplificare i processi, automatizzare le attività e centralizzare la gestione di applicazioni e sistemi distribuiti.
- **Esperienza dei dipendenti:**
il self-provisioning, la semplificazione e la gestione dei diritti basata sui ruoli consentono agli utenti finali di essere autonomi, più agili e responsabili. Le soluzioni di collaborazione basate sul cloud integrano perfettamente i servizi di comunicazione esistenti, senza la necessità di manutenzione e aggiornamenti.
- **Esperienza dei clienti:**
l'automazione delle applicazioni del servizio clienti, con l'uso crescente di robot intelligenti predisposti per l'intelligenza artificiale per il self-service (come i chatbot per i siti web e i voicebot per gli IVR), riduce il costo totale del servizio e migliora la soddisfazione, la fidelizzazione e l'esperienza dei clienti.



2



Sicurezza informatica: il rapido spostamento del lavoro dall'ufficio a casa ha esteso i perimetri di rete delle organizzazioni e la loro superficie di attacco, accelerando l'esigenza di nuovi requisiti.

- **Sicurezza per progettazione:** è fondamentale considerare la sicurezza in ogni fase dello sviluppo del prodotto, compresi hardware, sistemi operativi di tipo industriale e protezione Denial of Service (DoS) integrata.
- **Crittografia end-to-end:** consente a dipendenti e clienti di comunicare e collaborare in modo sicuro e riservato utilizzando voce, video e testo, ovunque si trovino, con soluzioni on premise o in cloud.
- **Certificazioni e accreditamenti:** vi figurano norme di sicurezza come ISO 27001, 27017, 27018, certificazioni verticali come HIPAA negli Stati Uniti e Health Data Hosting (HDS) in Francia, e normative governative come il GDPR.
- **Test continui:** test di penetrazione continui guidati esclusivamente da requisiti di sicurezza informatica. Questi test simulano attacchi informatici per rivelare le vulnerabilità della sicurezza.

3



Ottimizzazione del budget: il passaggio al cloud e ai modelli "as a Service" offre un modo conveniente per portare flessibilità nei bilanci delle imprese.

Il passaggio al cloud e a un modello "as a Service" deve essere pianificato attraverso una serie di fasi. Inoltre, è fondamentale scegliere quale modello di cloud adottare per le comunicazioni aziendali, ad esempio:

- **Istanza singola privata:** controllo delle chiamate basato su IP (IP PBX) di proprietà di un Service Provider con un singolo cliente su un sistema dedicato. *Venduto as a Service.*
- **Multi-istanza privata:** controllo delle chiamate basato su IP (IP PBX) di proprietà di un Service Provider, a cui ogni cliente (impresa, ente pubblico) assegna un'istanza dedicata con gestione centralizzata. *Venduto as a Service.*
- **Pubblico multi-tenant:** controllo delle chiamate basato su IP (IP PBX) di proprietà di un Service Provider con più clienti (aziende, organizzazioni pubbliche) su una piattaforma condivisa. *Venduto as a Service.*

Per sapere come impostare l'eccellenza operativa, scarica il nostro [eBook](#) o [visita la nostra pagina web](#).