

GoTo

L'era del lavoro
senza vincoli
di luogo od
orario: quando
flessibilità fa rima
con necessità

Come le PMI possono sfruttare strumenti sviluppati ad hoc per aiutare la forza lavoro moderna a comunicare e risolvere i problemi.



Sommario

Introduzione

Abbracciare la nuova modalità operativa

01

Massimizzare l'unificazione delle tecnologie UC

02

Assicurare ai clienti l'esperienza che si aspettano

03

Organizzare eventi che annullano le distanze

04

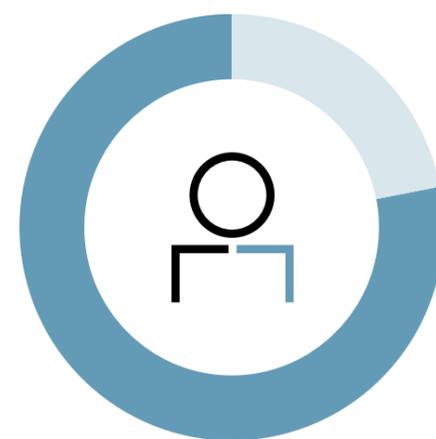
Sostenere il lavoro ovunque e comunque venga svolto

Abbracciare la nuova modalità operativa

Le PMI devono adeguarsi perché è cruciale per l'ossatura del nostro tessuto economico

Il biennio 2020-2022 è stato un periodo caratterizzato da enormi sconvolgimenti per le imprese, i dipendenti, i clienti e il mondo del lavoro nel suo complesso. Le piccole e medie imprese (PMI) rappresentano la fonte di oltre il 70% dell'occupazione a livello globale e producono più del 50% del PIL.¹ Tra le realtà imprenditoriali, purtroppo, sono state quelle più duramente colpite dal COVID-19, ritrovandosi a dover affrontare tutta una serie di problematiche, incluso un'operatività aziendale a singhiozzo e un conseguente deterioramento del flusso di cassa. Adesso che il mondo sta imparando a convivere con l'incertezza, le imprese sono chiamate a trovare un modo per adeguarsi.

Oltre che sulla specializzazione dei prodotti e sul personale più competente, hanno bisogno di poter contare su un'efficienza operativa in grado di rendere il lavoro più semplice e flessibile.



70%

Tasso di occupazione globale riconducibile alle piccole e medie imprese (PMI).¹

Ciò che è cambiato è il modo in cui ora le persone vogliono lavorare, il che è spesso in contrasto con lo status quo. Le persone desiderano essere messe nelle condizioni di sfruttare le possibilità offerte da una maggiore flessibilità, incluso trascorrere meno tempo in ufficio, avere meno riunioni dal vivo cui partecipare e fare maggiore affidamento sulla tecnologia per comunicare. In un simile contesto, risulta essenziale che le PMI abbraccino la digitalizzazione per garantire la soddisfazione del personale, assicurare ai clienti un'esperienza eccezionale e acquisire l'agilità necessaria per monetizzare ogni nuova opportunità che si presenti.

¹ 82% Traditional SMBs in Overall 48 Countries Reported Continued Rise In Cloud Usage This Year, The Financial Express, 2021



Per fortuna, esistono strumenti che possono essere d'aiuto

I tempi in cui le soluzioni tecnologiche più intuitive e all'avanguardia erano appannaggio esclusivo delle grandi imprese sono ormai finiti. Grazie al cloud, adesso è possibile implementare sistemi integrati avanzati con la comodità di una distribuzione SaaS (software come servizio) che non richiede costi anticipati e offre un modello di pagamento basato su un prezzo mensile per utente invariabile. La tecnologia cloud si è rivelata un motore fondamentale per l'operatività delle PMI durante la pandemia, quando l'82% delle piccole e medie imprese di 48 Paesi ne ha intensificato l'adozione.²

Nei trimestri a venire, i software per il lavoro agile possono consentire alle PMI di premere sull'acceleratore della trasformazione avviata nei mesi precedenti per raggiungere nuovi traguardi di crescita.

Nello specifico, alle PMI occorrono strumenti ospitati nel cloud che le aiutino a orientarsi fra le seguenti sei tendenze in atto.

² 82% Traditional SMBs in Overall 48 Countries Reported Continued Rise In Cloud Usage This Year, The Financial Express, 2021

Le principali tendenze del periodo

1 L'emancipazione della forza lavoro

Questo periodo ha visto emergere una forza lavoro emancipata, dotata di tutti i requisiti per decidere autonomamente e desiderosa di un appagamento personale. Si prevede che il 47% dei lavoratori della conoscenza opererà in modalità remota entro la fine del 2022, ovvero il 27% in più rispetto al 2019.³ Dopo aver impostato il proprio ambiente lavorativo, anche le aspettative dei dipendenti, i loro schemi operativi e le ragioni che li rendono paghi sono andati incontro a un cambiamento.

2 La democratizzazione del digitale, non più appannaggio delle grandi imprese

Il 90% delle PMI ha fatto maggior affidamento sulle soluzioni tecnologiche durante questo periodo.⁴ Dai sistemi di telefonia cloud ai software per centri di contatto fino alle piattaforme per eventi virtuali, hanno implementato uno strumento digitale per ogni esigenza. Il passo successivo per le PMI sarebbe di unificare questi strumenti di comunicazione in modo da dedicare meno tempo alla gestione informatica per reinvestirlo nelle attività che creano valore. In meri-

to all'unificazione della propria dotazione di strumenti per il lavoro remoto, il 90% delle aziende statunitensi afferma che si propone di attuarla, la sta attualmente effettuando oppure l'ha già completata.⁵

3 Le aspettative universali dei clienti e l'apertura di nuovi mercati

Durante questo periodo, le relazioni con i clienti sono mutate profondamente perché le operazioni commerciali online a basso fattore umano sono diventate la normalità su tutti i fronti. Dall'intrattenimento ai generi alimentari, dall'abbigliamento ai viaggi fino alle utenze domestiche, i dati suggeriscono che le interazioni digitali hanno fatto registrare un aumento che arriva al 31% in tutti i settori.⁶ Ne consegue che i clienti si aspettano un'esperienza online eccellente e che le PMI hanno accesso a un bacino di utenza più ampio quando adottano una modalità di interazione digitale. L'83% delle PMI ha spostato almeno in parte le proprie operazioni in rete, un passaggio che il 95% ha effettuato solo l'anno scorso.⁷

³ Forecast Analysis: Remote and Hybrid Workers Worldwide, Gartner, 2021

⁴ Digital SMB Pulse Survey, IDC, 2021

⁵ Ensuring Productivity & Security in the New Remote Work Era, IDG, 2021

⁶ The COVID-19 Recovery Will Be Digital: A Plan For The First 90 Days, McKinsey Digital, 2020

⁷ Survey: Small Biz Goes Digital, Web Seen Integral To Surviving COVID-19, Yahoo Finance, 2021

4 Fattore umano basso, molto basso – bassissimo
Per attività a basso fattore umano si intende un approccio che non richiede molte interazioni né prevede riunioni faccia a faccia. A livello interno, si è verificata una transizione a una modalità operativa remota a basso fattore umano – una tendenza presumibilmente destinata a durare. Gli studi dimostrano che il 25% delle PMI intende ridurre gli spazi destinati agli uffici per realizzare un ambiente lavorativo ibrido. Entro il 2024, questa tendenza risulterà accentuata di ben cinque anni rispetto alle stime pre-pandemiche.⁸ Imprenditori e team informatici sono stati costretti ad adattarsi e continueranno a investire in tecnologie che favoriscano un approccio a basso fattore umano e semplifichino le attività amministrative. L'obiettivo è lavorare meglio con meno complicazioni tecnologiche.

5 Collaborazione proattiva, non passiva
La collaborazione è sempre stata uno degli aspetti fondamentali della produttività. Ciò che adesso è cambiato è la natura della collaborazione. Anziché scambiarsi messaggi e-mail stringati oppure riunirsi brevemente online, le sessioni collaborative sono diventate molto più elaborate e proattive. Per riuscire a operare in un ambiente lavorativo ibrido, il personale deve poter contare su tutta una serie di strumenti che ne potenzino la produttività, incluso condivisione dello schermo, messaggistica di gruppo, chat persistente e aggiornamenti di stato/disponibilità. La possibilità di accedere a questi strumenti deve essere garantita ovunque lavorino i dipendenti, in casa, in ufficio e in qualsiasi altro posto.

6 Un nuovo helpdesk informatico per stare al passo con le esigenze digitali in continua crescita
Tutte queste tendenze hanno un tema in comune: il supporto e la gestione IT come asse portante. Con il moltiplicarsi delle necessità digitali, vi è il rischio che aumentino frammentazione, punti di errore e minacce informatiche. Risulta necessario che emerga un approccio nuovo e moderno alla gestione informatica in grado di ottimizzare il supporto e aiutare il personale a ricevere richieste, determinare la priorità dei problemi e risolverli in modo più rapido e semplice, a prescindere dal luogo di lavoro.

⁸ Forecast Analysis: Remote and Hybrid Workers Worldwide, Gartner, 2021

Passare al digitale

Da una rivoluzione inaspettata a una pratica orientata al futuro

Per la maggior parte delle PMI, il passaggio al lavoro agile, alle interazioni digitali con i clienti e a tutto ciò che comporta questo nuovo ordine mondiale è avvenuto nel giro di poche settimane. È un cambiamento che ormai si è verificato e da cui non è più possibile tornare indietro. Alcuni studi recenti dimostrano che, tra i dipendenti che svolgevano il proprio lavoro dall'ufficio, 3 su 4 vogliono continuare a lavorare in modalità remota dopo la pandemia.⁹ Di conseguenza, le PMI devono preparare la propria infrastruttura digitale a una situazione che è destinata a durare, creando un ponte tra i lavoratori impegnati in prima linea sul campo, i dipendenti addetti al back-end che lavorano da casa e i team esecutivi con base operativa lontana dalla sede centrale, in modo che tutti possano operare senza periodi di inattività o interruzioni per la produttività – ad eccezione, ovviamente, dei periodi non lavorativi programmati.

La chiave per ottenere tutto ciò consiste in un ambiente comunicativo unificato che combini comunicazione dei dipendenti, servizio alla clientela, eventi e supporto informatico in un tutt'uno unitario, garantendo altrettanto a tutti un'esperienza flessibile.



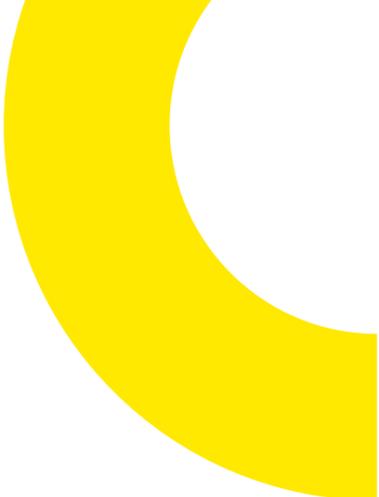
Sono oltre

3 su 4

i dipendenti che svolgevano il proprio lavoro dall'ufficio e che vogliono continuare a lavorare in remoto dopo la pandemia.⁹

⁹ Home or Office? Survey Shows Opinions About Work After COVID-19, World Economic Forum, 2021





La flessibilità è al centro del dibattito

Durante gli ultimi due anni, la tecnologia è stata impiegata in modi nuovi e inaspettati. Ad esempio, i membri di uno stesso team possono vivere agli estremi opposti del pianeta e collaborare senza mai incontrarsi di persona. I consumatori adesso ricorrono alle piattaforme online per effettuare qualsiasi tipo di acquisto, dai prodotti alimentari ai beni di lusso.

Le PMI devono quindi investire nella flessibilità in modo da essere pronte ad affrontare un futuro altrettanto dinamico (e promettente).

Sostanzialmente, la flessibilità oggi è diventata un requisito fondamentale per i dipendenti e può influenzarne la decisione di entrare a far parte di un team. La possibilità di lavorare in modo flessibile è la priorità che fa registrare la crescita più rapida dallo scoppio della pandemia, con 7 dipendenti su 10 che si dicono disposti a rifiutare un lavoro che non consenta un modalità operativa ibrida.¹⁰ A ogni modo, la flessibilità non deve costare cara. Già vittime delle pressioni di mercato, le PMI non possono e non devono affrontare ulteriori costi operativi per garantire a clienti e dipendenti l'esperienza che meritano.

Ed è proprio qui che entrano in scena le soluzioni cloud per la comunicazione unificata appositamente sviluppate per le PMI.

Si tratta di soluzioni integrate in grado di offrire alle imprese l'intero ventaglio di strumenti necessari per effettuare chiamate, tenere riunioni, organizzare eventi virtuali, mettere a disposizione un centro di contatto e fornire assistenza tecnica o supporto remoto. Il personale informatico può accedere da un'unica console senza avere una moltitudine di strumenti frammentati da gestire. Ogni imprenditore ha la possibilità di tenere sotto controllo l'investimento che ha effettuato nella tecnologia unificata, acquisendo completa autonomia e scoprendo nuove opportunità per incrementare l'efficienza. Il personale e la dirigenza hanno tutti gli strumenti necessari per portare a termine le attività e analizzare le informazioni sulla produttività, continuando a rimanere in contatto con clienti e colleghi. Le piattaforme integrate rappresentano la soluzione ideale per sostenere la crescita aziendale.

La flessibilità è al centro di questo dibattito perché, distribuendo un pacchetto software unificato, si può avere accesso a tutto un mondo di nuove possibilità.

Questo pacchetto deve rispondere a quattro requisiti fondamentali.

¹⁰ Forecast Analysis: Remote and Hybrid Workers Worldwide, Gartner, 2021

01

Massimizzare l'unificazione delle tecnologie UC

Come le PMI possono trovare il giusto equilibrio tra il consolidamento delle tecnologie UCaaS e un'esperienza ricca di funzionalità.



L'interazione prevede nuove regole in un mondo del lavoro flessibile

Partecipare dal vivo alle riunioni diventa un requisito sempre meno indispensabile, per cui la tecnologia sopperisce alle nostre esigenze in materia di comunicazione e collaborazione. Gran parte dei lavoratori ormai ricorre quotidianamente alle videoconferenze per riunirsi. Il personale adotta piattaforme di messaggistica per chattare privatamente o in gruppo. L'uso dei sistemi telefonici continua a crescere parallelamente alla crescita del numero di chiamate in entrata e in uscita. I download delle applicazioni per dispositivi mobili degli strumenti UC hanno fatto registrare un aumento superiore al 1000%, rimarcando quanto l'esperienza di utilizzo sui dispositivi mobili sia importante per chi lavora secondo il modello flessibile. Riuscire a lavorare in mobilità senza vincoli di luogo, rete o dispositivo riveste un'importanza cruciale.

Un modello operativo flessibile che si possa dire efficace richiede molto di più di una semplice politica aziendale all'insegna dello smart working. Se un'impresa non riesce a rispondere in maniera appropriata alle proprie esigenze tecnologiche, rischia di lasciarsi sfuggire i veri vantaggi di un IT flessibile. I team informatici devono distribuire gli strumenti più adeguati per consentire ai dipendenti di svolgere le proprie mansioni. Dunque, la domanda è: come possono garantire un'esperienza uniforme che prescind-

da dal luogo di lavoro? Le tecnologie per la comunicazione unificata come servizio (UCaaS) sono la risposta. L'UCaaS combina canali di comunicazione e collaborazione fondamentali – quali telefonate, riunioni, messaggi e condivisione di file – in un'unica piattaforma che può essere gestita in maniera centralizzata. Un collega, ad esempio, ha la possibilità di partecipare alla stessa videoconferenza dall'applicazione per computer o dispositivi mobili, che sia seduto alla scrivania dell'ufficio oppure in macchina mentre aspetta il figlio a scuola. Questa tecnologia non è solo in grado di accelerare la trasformazione digitale grazie a strumenti cloud che sono facili da distribuire, ma anche di integrarsi con i sistemi già presenti.

In considerazione dell'approccio frettoloso con cui gran parte delle imprese è stata costretta a mettersi al passo con il lavoro agile, i lavoratori si sono dimostrati più tolleranti e comprensivi nel breve periodo. Tuttavia, nel lungo periodo, i dipendenti si aspettano che i sistemi flessibili per comunicare in rete diventino un punto fermo sul luogo di lavoro, ovunque esso sia – in casa, in ufficio, in palestra o in qualsiasi altro posto, vogliono la stessa esperienza impeccabile senza alcuna frammentazione. Vi sono però tre impedimenti principali che ostacolano il raggiungimento di questo obiettivo.

I tre impedimenti principali per le PMI

1

La scarsa maturità digitale frena le PMI

Per tradizione, la digitalizzazione viene vista come un risultato correlato alle proporzioni dell'azienda, il che spiega come mai le PMI in genere non riescono a beneficiarne. Prima della pandemia, la maggior parte delle piccole e medie imprese usava un'infrastruttura di vecchia generazione. Gli strumenti UC che le PMI eseguivano interamente nel cloud erano meno del 30% e ciò si ripercuoteva sulla possibilità di accedervi da un'ubicazione remota. Si stima che le imprese perdano l'opportunità di generare un valore che può arrivare fino a \$ 8.519 per ogni dipendente a causa dell'inadeguatezza della propria maturità digitale.¹¹ Sebbene il livello di maturità iniziale rimanga sostanzialmente basso, nel corso degli ultimi 24 mesi si è assistito ad alcuni importanti cambiamenti che hanno impresso una forte accelerazione.

2

Kit di strumenti frammentati, integrazioni insufficienti e funzionalità duplicate incidono sui costi

L'altra faccia della medaglia è un eccesso di digitalizzazione. Nel tentativo di rafforzare la propria infrastruttura in un contesto di battage sui mercati, si finisce con l'investire in uno stack tecnologico per la comunicazione digitale che risulta frammentato, ha funzioni duplicate ed è difficile da integrare. I dati indicano che le PMI in media hanno implementato contemporaneamente 2,6 diversi strumenti UC e che quasi la metà di loro (il 46%) ne possiede almeno

tre.¹² Oltre ai costi operativi che ricadono sulle imprese, a risentirne è anche l'esperienza che ne ricavano gli utenti finali, ovvero i dipendenti. Mentre andiamo incontro a un mondo del lavoro che richiede maggiore flessibilità, situazioni simili diventano complicate da gestire e favoriscono l'IT ombra, giacché per la frustrazione i dipendenti ricorrono a strumenti non approvati dal reparto informatico. Le funzionalità duplicate presenti su soluzioni che operano in ambienti isolati potrebbero tradursi in ulteriori costi evitabili.

3

La posta in gioco è più alta che mai

La posta in gioco è alta per qualsiasi organizzazione, ma soprattutto per le piccole imprese. Oltre il 75% delle organizzazioni di piccole e medie dimensioni ha subito una riduzione del fatturato nel corso degli ultimi due anni, di cui gran parte (il 90%) ha registrato un disavanzo di cassa.¹³ Sotto una simile pressione commerciale e finanziaria, le PMI sono inoltre chiamate a decidere investimenti in grado di rispondere alla crescente domanda di flessibilità. I dipendenti sono disposti a fare del loro meglio e rimanere produttivi, ma, senza l'aiuto del software più idoneo per il lavoro flessibile, gli impedimenti continuano ad aumentare.

¹¹ Unified Communications Management Endpoints: 2021-22, Metrigy, 2021

¹² Survey Insight: UC and Team Collaboration – ITDMs, Wainhouse, 2020

¹³ The COVID-19 Pandemic and Its Impact On Small Business, International Labor Organization (ILO), 2020

In che modo l'UCaaS può essere d'aiuto?

I servizi UCaaS consentono di fruire di un'infrastruttura completa per la comunicazione nel cloud. Dalla telefonia alle riunioni collaborative, le aziende possono iniziare ad avvalersene senza dover implementare alcun componente hardware e con spese anticipate nulle o estremamente basse. Simili tecnologie offrono:

Una piattaforma completa

Gli utenti hanno a disposizione un'unica piattaforma per le telefonate, le riunioni e i messaggi, cui possono accedere da un'applicazione per computer o dispositivi mobili. Una singola piattaforma consente a tutti di conoscere in tempo reale lo stato di disponibilità dei propri colleghi, anche se lavorano da località diverse.

Un risparmio di tempo e fatica

L'UCaaS consente di ridurre la dipendenza dalle infrastrutture locali. Le PMI non sono più tenute a investire nel rinnovamento o nella manutenzione delle apparecchiature, la cui gestione, quindi, non assorbe più le energie del personale informatico. L'UCaaS consente inoltre l'aggregazione dei servizi cloud, il che riduce i costi per utente. Le imprese possono così approfittare di un'unica licenza dal prezzo trasparente nonché di un costo totale di proprietà sempre prevedibile.

Una crescita aziendale corroborata dai dati

Infine, l'UCaaS consente alle PMI di crescere nel breve come nel lungo periodo. Collaborare alle campagne promozionali, effettuare telefonate commerciali e tutte le altre attività che generano valore diventano più semplici quando si ha a disposizione uno strumento unificato. Dal momento che il fornitore dei servizi UCaaS si occupa di distribuire gli aggiornamenti tramite il cloud, le imprese possono contare in ogni momento sulle funzionalità più recenti e sui dati analitici che riguardano le operazioni aziendali e le interazioni con i clienti. Grazie alla possibilità di analizzare tutte le attività, possono accedere a informazioni strategiche che permettono di migliorare costantemente l'efficacia del proprio operato.



Un fattore determinante per la flessibilità

La possibilità di lavorare da remoto finora ha avuto risvolti positivi nel suo complesso, ma può essere stressante proprio come lavorare dall'ufficio

Il lavoro agile ha avuto ripercussioni su alcuni dipendenti, riducendone del 16% le interazioni.¹⁴ Le tecnologie UCaaS possono dare una mano a ripristinare quelle relazioni così cruciali per il successo di ogni PMI, consentendo di mettere a profitto un'efficienza operativa ottimizzata. Mentre i dipendenti sono in cerca di un modo più flessibile per lavorare come, quando e dove preferiscono, le PMI devono procurarsi strumenti di comunicazione in grado di stare al passo con il cambiamento.

Le soluzioni di classe aziendale non prevedono più un costo esagerato né un volume di affari minimo per potervi accedere. Di fatto, GoTo crea soluzioni UCaaS concepite per apportare valore alle PMI, sebbene siano abbastanza potenti da soddisfare anche le grandi imprese più esigenti. La nostra società si prefigge lo scopo di garantire un'esperienza lavorativa uniforme che ammetta flessibilità e insieme offra alle imprese quel risparmio sui costi e quelle informazioni preziose di cui hanno bisogno per perseguire gli obiettivi di crescita. Una piattaforma unificata per le telefonate, le riunioni e i messaggi è alla base della proposta di valore della tecnologia UCaaS.

La soluzione di GoTo per le telefonate, le riunioni e i messaggi è adatta alle tue esigenze?

Scopri di più

¹⁴During Covid-19, Why Are Workers So Disengaged?, The Wall Street Journal, 2021

02

Assicurare ai clienti l'esperienza che si aspettano

Come le PMI possono mettere a profitto la tecnologia CCaaS per interagire con i clienti e colmare il divario.



Le PMI devono confrontarsi con benchmark tutti nuovi

La pandemia ha introdotto un modo inedito di intrattenere rapporti commerciali, assegnando alla digitalizzazione un ruolo centrale. Anche se le ricerche dimostrano che il 76% dei clienti ancora preferisce il telefono agli altri canali, avere la possibilità di scegliere è fondamentale.¹⁵ L'accesso digitale condiziona il 61% del settore alimentare per quanto riguarda cose come gli ordini online e la consegna a domicilio. Buona parte dei comparti industriali, dai servizi bancari all'intrattenimento, sta iniziando a offrire un'esperienza di tipo digitale.¹⁶ Ciò ha l'effetto di fornire alla clientela un nuovo parametro di riferimento per le proprie aspettative.

L'economia digitale mette tutti gli operatori sullo stesso piano, a prescindere da fattori come dimensioni aziendali o categoria settoriale. Ne consegue, ad esempio, che l'esperienza digitale offerta da una libreria di città verrà inevitabilmente paragonata a quella di Amazon. Dall'altra parte, però, ciò implica anche la presenza di un mercato globale con un pubblico tutto nuovo da monetizzare. Il portale digitale di una PMI potrebbe avere una portata di gran lunga superiore rispetto al classico negozio fisico, a condizione che garantisca alla clientela il supporto necessario.

¹⁵ 10 Customer Service Statistics You Need To Know, Oberlo, 2020

¹⁶ The COVID-19 Recovery Will Be Digital: A Plan For The First 90 Days, McKinsey Digital, 2020

¹⁷ Gartner Says Only 9% of Customers Report Solving Their Issues Completely via Self-Service, Gartner Newsroom, 2019

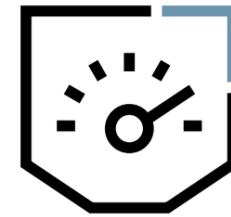
Questo è un ambito in cui le PMI si ritrovano solitamente in svantaggio. Malgrado l'attenzione del mondo imprenditoriale si stia spostando verso un tipo di soluzioni avanzate e di classe aziendale, non sempre il loro ventaglio di funzionalità viene sviluppato tenendo in considerazione le organizzazioni più piccole. In tutto questo, i clienti continuano a richiedere fortemente un tocco personale. Il tasso di problemi che i clienti riescono a risolvere autonomamente arriva appena al 9%, per cui dopo l'acquisto tendono a richiedere assistenza usando il telefono (44%), la chat (17%), le e-mail (15%) e lo stesso sito aziendale.¹⁷

Per le PMI, esiste una possibilità per stare al passo? La risposta è sì ed è tutto merito degli ultimi progressi tecnologici. Una soluzione ospitata nel cloud di tipo CCaaS, ossia centro di contatto come servizio, può giocare un ruolo fondamentale nel consentire alle PMI di colmare il divario che le separa dalla concorrenza, superando finalmente quei tre impedimenti che da troppo tempo le ostacolano. Una soluzione CCaaS offre una piattaforma cloud integrata per l'interazione con i clienti in grado di garantire produttività ai team che si occupano delle telefonate in entrata e in uscita, in modo che possano continuare a comunicare e collaborare ovunque si trovino.

Una dotazione tecnologica inadeguata comporta conseguenze economiche per le aziende?

Gli operatori del servizio clienti hanno diverse sfide da affrontare. Nonostante la tendenza a un generale orientamento verso il cloud, il 70% delle aziende continua a usare il proprio sistema telefonico di base come piattaforma principale per interagire con i clienti.¹⁸ Allo stesso tempo, insieme a un innalzamento delle aspettative dei clienti, si registra un aumento pari al 100% per le telefonate contrassegnate come “difficili” dagli operatori del supporto.¹⁹ Senza poter contare sugli strumenti più idonei, per i team di assistenza diventa complicato garantire ai clienti un’esperienza di supporto che soddisfi le loro aspettative. La chiave per riuscirci consiste nell’adottare strumenti cloud flessibili appositamente progettati per i team di assistenza delle PMI.

Le infrastrutture di tipo legacy ostacolano la produttività dei team addetti alle vendite e alle telefonate in uscita. Il passaggio al lavoro agile ha rappresentato un momento spartiacque per tutti i team del servizio al cliente, inclusi quelli che si occupano delle telefonate in uscita. I clienti si aspettano di ricevere un’esperienza uniforme ed eccellente a prescindere da dove gli operatori si trovino a lavorare. Tuttavia, i dipendenti in smart working non possono fare immediato affidamento sulla presenza fisica di colleghi e supervisor. Grazie alla tecnologia CCaaS, gli operatori hanno a disposizione tutti gli strumenti necessari per rimanere in contatto, migliorare le interazioni e aumentare le vendite. Un dato interessante è che, quando gli operatori non sono messi nelle condizioni di interagire, la probabilità di essere responsabili di un’esperienza clienti difficile aumenta di 3 volte.²⁰ Per colpa delle vecchie infrastrutture preesistenti, inoltre, non hanno l’opportunità di approfittare dei vantaggi di uno strumento cloud in grado di moltiplicare i risultati commerciali. Dagli studi emerge, ad esempio, che la funzione di



La composizione automatica migliora la produttività di un team di vendita del

200-300%

composizione automatica delle telefonate in uscita può rendere un team di vendita dal 200% al 300% più produttivo.

Le PMI perdono l’opportunità di acquisire informazioni chiave. C’è una diffusa convinzione errata secondo la quale le operazioni di analisi dei dati e di business intelligence rientrano esclusivamente nell’ambito delle grandi imprese. Dal momento che i dati prodotti e gestiti da tutte le aziende sono triplicati, la possibilità di accedere a informazioni strategiche consentirebbe alle PMI di intervenire tempestivamente, all’occorrenza.²¹ Misurando la qualità del servizio clienti di varie aziende, ad esempio, è emerso che i tempi di attesa sono aumentati del 34% durante la pandemia.²² Se le PMI non hanno modo di quantificare questo dato, però, non hanno neanche la possibilità di gestire questa tendenza, la quale continuerebbe a passare inosservata in un centro assistenza che ruota ancora attorno a un sistema telefonico tradizionale. Con una piattaforma CCaaS moderna, invece, avrebbero a disposizione gli strumenti necessari per cogliere simili opportunità di miglioramento.

¹⁸ Studio su commissione sui centri di contatto, Metrigy/GoTo, 2021

¹⁹ Supporting Customer Service Through the Coronavirus Crisis, Harvard Business Review, 2020

²⁰ Why Service Reps Disengage and What You Can Do About It, Gartner, 2021

²¹ Customer Experience Trends Report, Zendesk, 2020

²² Supporting Customer Service Through the Coronavirus Crisis, Harvard Business Review, 2020

In che modo il CCaaS può essere d'aiuto?

Grazie alle tecnologie CCaaS, i team informatici e i titolari delle PMI hanno a disposizione un ricco ventaglio di funzionalità in un comodo formato. Possono essere distribuite in appena 24 ore, consentendo agli operatori di comunicare con i clienti usando telefonate, riunioni e chat. Trattandosi di tecnologie cloud, non richiedono l'installazione di alcun componente hardware e riducono al minimo lo sforzo richiesto per configurarle.

Dietro le quinte, monitorano automaticamente alcuni aspetti essenziali che riguardano la qualità del servizio e le prestazioni degli operatori, fornendo alle PMI un quadro accurato dei propri punti di forza e di debolezza tramite report giornalieri, settimanali o in tempo reale. Consentono inoltre a diverse parti interessate di personalizzare la dashboard per visualizzare solo le metriche di cui hanno bisogno.

Secondo le ricerche, un servizio CCaaS è in grado di consentire un risparmio sui costi che può arrivare al 20% nonché un aumento di produttività pari al 10%, se integrato con la telefonia.²³ Implementando una soluzione CCaaS, si ottiene un ulteriore vantaggio: le integrazioni con i servizi di fonia e gli altri sistemi aziendali offrono un'esperienza di utilizzo impeccabile perché eliminano il bisogno di passare continuamente da uno strumento all'altro.

Queste funzionalità si rivelano essenziali in un periodo in cui i clienti diventano sempre più esigenti.

²³ Fidelity Survey Finds Small- and Mid-Size Businesses Can Charge a Premium for Excellent Customer Service, Business Wire, 2011



Quando i clienti esigenti incontrano aziende attente

A partire dal 2022, le grandi imprese non sono più le sole a potersi permettere una tecnologia sofisticata come quella CCaaS. Combina gli strumenti più innovativi e intuitivi nell'ambito dell'esperienza utenti in pacchetti sviluppati ad hoc per le PMI – come la soluzione per centri di contatto di GoTo, che costa fino al 50% in meno rispetto ai prodotti concorrenti. La tecnologia CCaaS uniforma le condizioni di concorrenza per permettere alle PMI di competere con gli altri soggetti che operano nel settore, indipendentemente dalle dimensioni aziendali, colmando qualsiasi divario nella capacità di fornire assistenza. Un divario tecnologico che l'88% dei team di supporto, di fatto, ha confermato di aver individuato nelle proprie infrastrutture durante la pandemia e che una soluzione CCaaS consentirebbe di colmare in un giorno appena.²⁴

Il CCaaS può aiutare la tua impresa ad adeguarsi a un nuovo bacino di utenza formato da clienti fortemente esigenti:

- consentendo un ammodernamento entro i limiti di bilancio;
- migliorando l'efficacia operativa tramite un costante monitoraggio dei dati;
- riducendo l'impegno richiesto al personale in modo che possa concentrarsi sulle relazioni;
- assicurando tempi di attività affidabili del 99,99%;

- adattando le configurazioni alle esigenze specifiche del tuo ambiente lavorativo.

Oltre alla clientela finale, sono anche i team informatici e gli stessi titolari delle PMI a beneficiare di una soluzione CCaaS. I suoi servizi, infatti, si integrano con i sistemi CRM e gli altri strumenti già in uso e diventano accessibili da qualsiasi luogo, consentendo al personale di passare dal lavoro d'ufficio a quello remoto come a quello ibrido. Mentre il mondo continua a evolversi proiettato verso un futuro postpandemico e i requisiti dei clienti cambiano di conseguenza, la tecnologia CCaaS getta le basi per un modo di fare impresa flessibile e incentrato sulla crescita.

La soluzione per centri di contatto di GoTo è adatta alle tue esigenze?

[Scopri di più](#)

²⁴ Salesforce: Customer Service Teams Have Accelerated Digital Plans in 2020, IT Pro, 2020

03

Organizzare eventi che annullano le distanze

Come le PMI possono ampliare il proprio pubblico
e cogliere nuove opportunità.



Quando “organizzare eventi” acquista un nuovo significato

Con un semplice webinar (ovvero una presentazione a sessione singola), un'azienda ha la possibilità di generare centinaia di nuove opportunità di vendita. Curiosamente, però, il mondo imprenditoriale non ne ha approfittato per ricavarne un guadagno fino allo scoppio della pandemia. Anche gli eventi virtuali (incontri plurigiornalieri e multisessione) hanno dimostrato la propria capacità di mettere le PMI in contatto con un pubblico di partecipanti più interessato e numeroso di quello che riuscirebbero a radunare con un evento dal vivo.

Finalmente, le aziende di tutto il mondo hanno acquisito piena consapevolezza dei vantaggi che gli eventi online possono procurare. Consentono a un vasto gruppo di persone di accedervi senza bisogno di viaggiare o spostarsi e permettono anche di creare contenuti che possono essere sfruttati in un secondo momento, come le registrazioni, i video su richiesta e i report di ripilogo. Grazie ai canali digitali, le società di piccole e medie dimensioni possono superare le restrizioni agli spostamenti e continuare a comunicare con i team e le comunità di clienti in maniera flessibile e senza vincoli di luogo.

Negli ultimi due anni, il ricorso ai webinar è triplicato in tutto il mondo. Inizialmente, vi erano alcuni dubbi circa il coinvolgimento del pubblico, l'accessibilità alle tecnologie e l'effettiva possibilità che gli utenti dedicassero così tanto tempo a seguire su uno schermo gli eventi e i webinar organizzati dalle PMI. Adesso, gli esperti di marketing che assegnano ai webinar un posto centrale nelle proprie strategie per il futuro arrivano al 99%, di cui il 72% registra un impatto positivo sul proprio fatturato, il che fuga definitivamente ogni dubbio iniziale.²⁵

La natura stessa dei webinar li rende ideali per le esigenze delle PMI. Sostanzialmente, sono facili da configurare e richiedono solo un microfono, una webcam e una buona illuminazione. La conseguenza di una rapida proliferazione digitale su scala globale è che quasi tutti possiedono un dispositivo con cui consumare i contenuti prodotti dalle aziende. Il 26% delle PMI ne prende atto e sta attualmente valutando di digitalizzare completamente la propria offerta di prodotti, servizi ed esperienze.²⁶

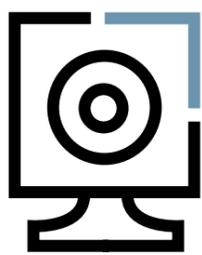
²⁵ Global Report Shows Use of Webinars Triples, Driving Digital-First Engagement Across Industries, Business Wire, 2021

²⁶ The 2021 SMB Study, Cargo, 2021

Quando “organizzare eventi” acquista un nuovo significato (continua)

A ogni buon conto, molte PMI, specialmente quelle che non dispongono di grandi risorse economiche o informatiche, hanno bisogno di essere aiutate per acquisire l'autonomia necessaria a tenere eventi online. Gli eventi virtuali plurigiornalieri e multisessione sono normalmente associati a un insieme complicato di costi infrastrutturali, requisiti di produzione ed esigenze di hosting, per cui vengono spesso visti come fuori dalla portata delle PMI. Allo stesso tempo, per quanto il 70% delle imprese voglia una piattaforma unificata per tutti i propri contenuti virtuali, gran parte di loro è costretta a produrli internamente perché non dispone di risorse umane e tecnologiche sufficienti.²⁷

A fronte di una moltitudine di acquirenti e dipendenti desiderosi di consumare sempre più contenuti digitali, le aziende devono dunque trovare una soluzione. Per trarre vantaggio da questa opportunità, le PMI possono approfittare di una piattaforma semplice per webinar ed eventi virtuali in grado di automatizzarne la gestione, offrire un'esperienza sicura, fornire informazioni corroborate dai dati e sostenere la nuova flessibilità.



99%

Tasso di professionisti del marketing che assegnano ai webinar un posto centrale nelle proprie strategie per il futuro.

²⁷ Industry Survey: The State of Virtual and Hybrid Events One Year Post-Pandemic, BizBash, 2021



Buona parte delle tecnologie per gestire gli eventi non è pensata per le PMI

Malgrado l'attrattiva della loro accessibilità, gli eventi online possono comportare costi di produzione elevati

Quando gli eventi sono organizzati e svolti in maniera appropriata, hanno il potere di catturare l'attenzione di numerosi spettatori. A livello interno, potrebbero invogliare i dipendenti a partecipare a corsi di formazione, riunioni con l'azienda ed eventi di coinvolgimento. Possono aiutare a consolidare i rapporti con la clientela in un periodo in cui è complicato interagire di persona. I webinar vanno ad aggiungersi all'intera raccolta di contenuti digitali di una PMI, aumentando il traffico di visitatori e il loro coinvolgimento col passare del tempo. Tuttavia, tenere un evento virtuale completo di relatori principali, presentazioni e sessioni tematiche aveva un costo esorbitante per le PMI che spesso ne affidavano l'organizzazione a terzi. Per assicurarsi di ottenere la qualità desiderata, infatti, erano costrette a investire in costosi servizi di assistenza alla produzione. Altre PMI (il 60%) hanno scelto la via più economica e sfruttano il proprio sistema di videoconferenza per tenere webinar, nonostante sia privo di funzionalità importanti.²⁸

Mischiare videoconferenze e webinar produce pessimi risultati

Scegliere di tenere un webinar usando una piattaforma di videoconferenza anziché uno strumento sviluppato ad hoc dà origine a un'esperienza insoddisfacente sia per chi organizza l'evento sia per chi vi partecipa. Per fare un esempio, il pubblico potrebbe aspettarsi una sessione moderata di domande e risposte durante cui esprimere i propri dubbi – una funzionalità presente negli strumenti per webinar ma che manca in quelli per videoconferenze. I dati analitici ricavati durante una videoconferenza non scavano a fondo quanto quelli di un webinar, che includono ad esempio i livelli di partecipazione e coinvolgimento del pubblico, per cui risulta difficile quantificare il ritorno sull'investimento. Le piattaforme per videoconferenze di solito non offrono il grado di personalizzazione o brandizzazione necessario né includono caratteristiche di sicurezza specifiche per gli eventi. Le PMI hanno inoltre bisogno di integrare la propria piattaforma CRM con gli eventi e i webinar per sfruttarne appieno il potenziale. Uno strumento per videoconferenze sprovvisto di integrazione con i sistemi CRM non consente alle aziende di ottenere un calcolo soddisfacente dell'utile sul capitale investito nell'evento, distogliendole così da eventuali iniziative future.

²⁸ Studio su commissione sugli eventi virtuali, Metrigy/GoTo, 2021

Buona parte delle tecnologie per gestire gli eventi non è pensata per le PMI (continua)

I dati analitici, il motore principale del ritorno sull'investimento, non danno informazioni chiare né utili

Eventi virtuali e webinar sono una miniera di informazioni preziose in attesa di essere sfruttate da imprenditori ed esperti di marketing. Una piattaforma unificata crea un'unica sorgente di dati in grado di connettersi con il CRM aziendale per consentire di individuare nuovi clienti potenziali. Queste opportunità di vendita possono essere monitorate sia prima che dopo l'evento per trasformare i dati sulla partecipazione in profitti reali. Gli strumenti interattivi aiutano a coinvolgere il pubblico durante l'evento. Usando la piattaforma giusta, è possibile monitorare anche questo livello di coinvolgimento. È proprio per questo che le PMI mirano a combinare in un'unica soluzione le funzionalità per eventi dal vivo e su richiesta di cui dispongono. Ciononostante, la maggioranza deve ricorrere a 2 o più strumenti in quanto, solitamente, le soluzioni non sono progettate in funzione delle loro esigenze.²⁹

²⁹ Studio su commissione sugli eventi virtuali, Metrigy/GoTo, 2021





Una soluzione avanzata, sicura e conveniente esiste

Per fortuna, il cloud ha abbattuto le barriere d'accesso alle tecnologie d'avanguardia per la gestione di webinar ed eventi. Un'azienda non è obbligata ad acquistare una pletora di funzionalità quando gliene servono solo alcune né deve scendere a compromessi quando si tratta di capacità oppure qualità audio e video. Secondo un sondaggio globale, l'85,3% delle imprese crede fermamente che gli eventi virtuali non finiranno dopo la pandemia.³⁰ Una piattaforma cloud per la gestione degli eventi e dei webinar pensata per le PMI può essere d'aiuto:

- automatizzando la gestione degli eventi online per ridurre la dipendenza da fornitori e partner informatici esterni;
- garantendo flessibilità con la possibilità di preregistrare le sessioni, personalizzare il branding e accedere da ogni dispositivo;
- applicando misure di sicurezza come l'accesso basato sui ruoli e la protezione con password;
- comunicando chiaramente ogni messaggio con un audio, un video e un tempo di attività senza eguali nel settore;
- fornendo un'unica area di lavoro per analizzare il pubblico e monitorare le opportunità di vendita.

Oltre a semplificare il carico di lavoro di un addetto al marketing e ridurre la dipendenza dal personale informatico, una simile piattaforma sarebbe anche in grado di aiutare le PMI a rispettare i bilanci annuali stanziati per gli eventi.

³⁰ Global Survey of 100 Brands Finds Virtual Events Will Outlast the Pandemic, PR Newswire, 2021

Come prepararsi a un futuro orientato alla virtualità

Quando si parla di eventi online, a prescindere dal settore o dalle dimensioni dell'azienda che li organizza, il pubblico che vi partecipa ne abbraccia la flessibilità, su tutti i fronti. Simili eventi vanno dai semplici webinar a sessione singola ai più complessi eventi virtuali plurigiornalieri e multisessione che consentono ai partecipanti di intensificare il coinvolgimento, collegarsi dappertutto e perfino guardare le registrazioni su richiesta. Le PMI che riescono ad adeguarsi a questo futuro orientato alla virtualità hanno un'incredibile opportunità per instaurare nuove relazioni, rafforzare quelle esistenti e investire il tempo del personale nel futuro dell'organizzazione.

GoTo ti offre una piattaforma unificata per la gestione di webinar ed eventi virtuali con cui le tue iniziative diventano economiche e praticabili, grazie a un prezzo senza imprevisti e a un kit di strumenti sviluppato con perizia. Il valore del digitale è comprovato: l'89% dei professionisti che operano nell'ambito del marketing reputa i webinar il canale digitale più importante per generare opportunità di vendita qualificate.³¹ La nostra piattaforma incentrata sulle PMI ti consente di sfruttare tutti questi vantaggi senza incidere sui costi operativi della tua azienda.

GoTo Webinar è la soluzione adatta alle tue esigenze?

Scopri di più

³¹ Global Report Shows Use of Webinars Triples, Driving Digital-First Engagement Across Industries, Business Wire, 2021



04

Sostenere il lavoro ovunque e comunque venga svolto

Come le PMI possono evitare la frammentazione, scoprendo un modo semplice ma efficace per gestire l'IT.



Il lavoro flessibile ha cambiato le richieste dei dipendenti

Nel 2022, l'approccio tipo dei dipendenti al lavoro è profondamente mutato rispetto a tre anni addietro. Anziché essere vincolati al tipico orario d'ufficio, possono collegarsi quando e dove vogliono per portare a termine le proprie mansioni in modo indipendente. Dalle sale riunioni, la collaborazione si è spostata in rete e il cambiamento ha coinvolto anche le aspettative dei clienti. Tutto ciò è reso possibile da un'avanzata infrastruttura digitale, costantemente attiva per assicurare continuità all'operatività delle imprese.

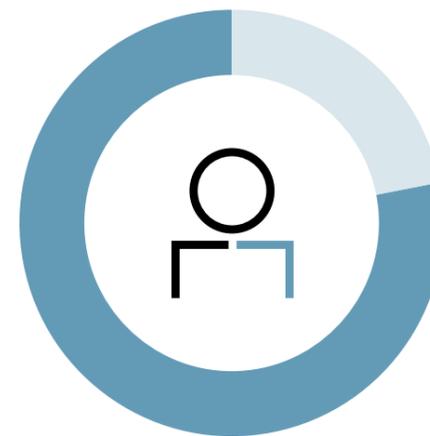
L'infrastruttura digitale e la gestione informatica sono sempre stati fattori centrali per le operazioni aziendali, ma adesso l'IT svolge un ruolo di primo piano. Il 72% delle PMI ha ampliato la propria presenza in rete dal 2020. Una maggiore digitalizzazione ha consentito di migliorare la produttività (62%), la sicurezza dei dati (54%) e l'agilità complessiva del mondo degli affari (60%).³²

Ma come hanno reagito i team informatici addetti alla gestione di questa infrastruttura?

La maggior parte si è adattata con successo, laddove il 72% riferisce che la gestione dei servizi informatici può essere efficace quando viene effettuata in remoto.³³ Dietro questo dato, tuttavia, traspare lo scotto pagato per il lavoro remoto. Il 67% dei responsabili informatici prova un senso

di sopraffazione nel tentativo di fornire supporto ai lavoratori e destreggiarsi tra le tante cose da gestire, incluso identità utenti, dispositivi e sistemi di produttività.³⁴ Le aziende sembrano stanziare risorse maggiori per l'informatica ma hanno bisogno di un ritorno sull'investimento corrispondente che ne giustifichi le spese.

Una soluzione appositamente sviluppata per aiutare le PMI a semplificare la gestione informatica nell'era del lavoro flessibile diventa una necessità sempre più urgente.



67%

Tasso di responsabili informatici che provano un senso di sopraffazione nel tentativo di fornire supporto ai lavoratori e destreggiarsi tra le tante cose da gestire, incluso identità utenti, dispositivi e sistemi di produttività.³⁴

³² 72% of SMBs Have Increased Online Presence In the Last Year: Salesforce, TechCircle, 2021

³³ The State of ITSM in the COVID-19 Pandemic Survey Report, ManageEngine, 2021

³⁴ IT Trends Report: Remote Work Drives Priorities, JumpCloud, 2021

Sebbene una gestione informatica tempestiva ora rivesta un'importanza cruciale per le imprese, risulta impegnativa

L'espansione tecnologica, già in crescita, ha ormai raggiunto un punto critico

Mentre le aziende incrementano i loro investimenti nella digitalizzazione, si registra la tendenza ad acquistare più strumenti SaaS, implementare diversi sistemi per helpdesk e affidarsi a svariati canali per il supporto informatico. Gli studi dimostrano che il 53% dei team informatici usa diversi strumenti per svolgere semplici attività di assistenza.³⁵ Questa situazione contribuisce a rendere l'espansione tecnologica ancora più incontrollata e mette a dura prova la produttività perché richiede di passare continuamente da un sistema all'altro.

Il personale tende a non ricorrere ai canali informatici ufficiali, aumentando la frammentazione

Alla frammentazione del back-end, si aggiunge la tendenza dei dipendenti che non scelgono i canali informatici quando hanno bisogno di aiuto per risolvere i problemi. Le richieste di supporto che pervengono ai reparti informatici tramite canali non ufficiali vanno ad aggiungersi a un carico di lavoro di proporzioni già notevoli.

Un ambiente lavorativo ibrido in continua evoluzione complica il panorama di sicurezza

Una delle preoccupazioni più importanti per le aziende che dovevano passare al lavoro agile è stata la sicurezza, a causa sia delle pratiche non conformi dei dipendenti (45%) sia della crescita di vulnerabilità software (31%) dovuta all'introduzione di nuovi strumenti.³⁶ Con l'evoluzione del lavoro flessibile e il graduale passaggio a un modello ibrido permanente, i team informatici hanno davanti a sé un compito difficile: da una parte garantire alle aziende continuità operativa, a prescindere dal luogo di lavoro dei dipendenti, e dall'altra applicare politiche di sicurezza che garantiscano una copertura totale.

³⁵ Modernizing IT Support for Flexible, Hybrid Work, IDG, 2021

³⁶ Survey: Remote Work Leads to Increase in Security Issues, 2020



Perché alle PMI occorre una piattaforma che consenta un'ottimizzazione completa

Una soluzione di gestione informatica concepita per rispondere alle esigenze delle PMI risolverebbe questi problemi in maniera completa e vantaggiosa. Di fatto, le soluzioni unificate e i pacchetti software sono tra le priorità principali delle PMI. Più del 33% delle aziende ha scelto questo approccio per semplificare la gestione informatica in un contesto lavorativo remoto.³⁷

Una simile soluzione dovrebbe dare unità a quattro elementi:

- accesso e supporto da remoto per risolvere tranquillamente qualsiasi problema tecnico, a prescindere dal dispositivo e dalla rete;
- ticketing conversazionale per creare e gestire le richieste di supporto direttamente dalle applicazioni di messaggistica aziendale, integrando il supporto informatico nei flussi di lavoro del personale;
- sicurezza Zero Trust per aggiungere un ulteriore livello di sicurezza grazie a un controllo degli accessi basato sull'identità che protegge dalle attività dannose;
- gestione dei dispositivi in background per amministrare gli endpoint senza dover avviare una sessione remota per recuperare informazioni diagnostiche, accedere ai prompt dei comandi e gestire i file.

Fortunatamente, queste funzionalità non sono più un'esclusiva delle soluzioni dedicate alle grandi imprese. GoTo Resolve è una soluzione completa per la gestione informatica, pensata per aiutare le PMI a risolvere le sfide poste dall'assistenza mettendo i team del supporto tecnico nelle condizioni di garantire un'esperienza uniforme, a prescindere dal luogo di lavoro.

³⁷ Survey Finds SMBs Are Accelerating SaaS Adoption, See Greatest ROI Working with a Technology Advisor, AppDirect, 2021

Non c'è flessibilità senza agilità per l'IT

Con una strategia aziendale che ruota intorno alla flessibilità, l'IT assume un'importanza cruciale: è l'IT ad assicurare che un sito Web aziendale o un negozio online funzioni ininterrottamente, senza alcun periodo di inattività non pianificato; è sempre l'IT a garantire prestazioni online ottimizzate per offrire ai clienti un'esperienza eccellente e invogliarli a tornare; ed è ancora l'IT a consentire al personale di sfruttare una flessibilità incredibilmente elevata senza interrompere il flusso di lavoro. I dipendenti possono passare dal lavoro in ufficio a quello da casa o da qualsiasi altro luogo e ricevere assistenza continuando a usare gli strumenti di messaggistica cui sono abituati. Funzionalità quali l'accesso senza utente e la gestione multisezione riducono il tempo medio di risoluzione (MTTR) dei problemi, accrescendo la redditività del capitale investito nella tecnologia.

L'altro vantaggio principale che si ricava investendo in una soluzione unificata per il supporto e la gestione IT è la sicurezza. Aumentare la flessibilità per i lavoratori non significa diminuire la sicurezza. La crittografia di livello bancario, il Single Sign-On (SSO), l'autenticazione a più fattori (MFA) e il modello Zero Trust sono tutte misure di sicurezza che garantiscono diversi livelli di protezione per contrastare qualsiasi tentativo di accesso non auto-

rizzato. Per le PMI, l'anno scorso è stata proprio questa la sfida principale, con cui si è dovuto confrontare il 50% delle imprese.³⁸ Per questa ragione, GoTo Resolve è stato sviluppato con un approccio incentrato sulla sicurezza che offre alle PMI e agli utenti finali la tranquillità che si meritano.

Le operazioni aziendali ruotano indubbiamente intorno al lavoro flessibile e l'IT deve essere agile a sufficienza per rendere questo passaggio il più agevole possibile. Una schiacciante maggioranza di lavoratori (il 94%) dichiara che la flessibilità apporterebbe vantaggi nel lungo periodo.³⁹ GoTo aiuta le PMI a soddisfare questa esigenza fondamentale del personale, continuando a prestare particolare attenzione alla produttività da remoto. Grazie alla nostra soluzione, puoi evitare di duplicare gli investimenti tecnologici e hai la possibilità di trasformare il supporto informatico in un'esperienza davvero impeccabile.

GoTo Resolve è la soluzione adatta alle tue esigenze?

Scopri di più

³⁸ 2021 IT Operations Survey Report, Kaseya, 2021

³⁹ Workplace Flexibility Survey, Deloitte, 2020

Conclusione: come le PMI possono trasformare la flessibilità in un vantaggio competitivo

Quando il gioco si fa duro, i duri cominciano a giocare

Questo titolo incarna esattamente lo spirito con cui le piccole e medie imprese si sono approcciate al tema della flessibilità, dimostrando una resilienza e una capacità di adattamento degne di nota. Buona parte degli imprenditori continua a essere ottimista riguardo al futuro, mentre solo il 9% ha un'aspettativa negativa.⁴⁰ La digitalizzazione, ottenuta con una singola piattaforma UC che unifichi una pluralità di soluzioni, risulta essenziale per operare efficacemente.

Nel corso degli ultimi due anni, abbiamo assistito a quattro cambiamenti in ambito lavorativo che continueranno ad avere effetti di vasta portata. La comunicazione e la collaborazione si sono spostate online, spingendo i dipendenti a cercare strumenti pratici che li aiutino a risparmiare tempo e aumentare la produttività. I team di assistenza ora devono sfruttare sistemi basati sul cloud per assistere al meglio una forza lavoro sempre più digitale. Organizzare un evento a distanza adesso ha l'effetto di annullare le distanze, creando nuove opportunità per i webinar e gli eventi virtuali. Infine, i team informatici devono facilitare l'intero ventaglio di operazioni aziendali ricorrendo a strumenti per la gestione informatica da remoto.

La buona notizia è che le tecnologie necessarie per questa transizione sono senz'altro alla portata delle PMI. Noi di GoTo ci impegniamo a offrirti una "semplicità" senza confini, grazie a strumenti dotati di funzionalità di classe aziendale che però non presentano le tipiche barriere d'accesso che normalmente le caratterizzano.

⁴⁰New Survey Finds Small Businesses Are Resilient and Adaptable, Despite Global Pandemic, blog di Bluehost, 2020



Una licenza, meno problemi

Grazie a una soluzione software unificata che combina più strumenti in un unico pacchetto, gli imprenditori e i loro team di approvvigionamento non devono più preoccuparsi del numero di licenze. Un altro vantaggio è che non rischiano una frammentazione tecnologica che comporti funzionalità duplicate e costi aggiuntivi.



Accesso semplice, ovunque

La soluzione è pronta all'uso con una configurazione che prevede un accesso indipendente dalla posizione. Il software per il lavoro flessibile aiuta dipendenti e clienti a comunicare e risolvere i problemi. È facile da usare e distribuire, a prescindere dal luogo di lavoro.



Un'affidabilità incontestabile

Con un tempo di disponibilità pari al 99,99%, un supporto dedicato con orario continuato e un approccio alla sicurezza di tipo Zero Trust, GoTo garantisce tranquillità alle PMI. Gli strumenti garantiscono inoltre il massimo della protezione grazie a caratteristiche come la crittografia di livello bancario e l'SSO/MFA che non fanno sconti sulla sicurezza.



Prodotti che superano ogni limite

Le integrazioni già incorporate attraverso il cloud garantiscono che vi sia una soluzione per ogni cosa, concepita per apportare valore alle PMI, ma abbastanza potente da soddisfare anche le grandi imprese più esigenti. I team informatici possono gestire tutte le operazioni digitali da un'unica console centralizzata, che offre il controllo e i dati analitici che servono. Anche quando i team di prima linea e il resto dei dipendenti lavorano da luoghi differenti, questa consente di avere un quadro chiaro e unificato.



Ritorno sull'investimento

Uno strumento appositamente progettato ha il potere di garantire che i tempi e i costi di implementazione siano adeguati alle esigenze delle PMI. Le soluzioni GoTo possono essere distribuite in appena 24 ore e costano il 50% in meno rispetto ai prodotti concorrenti.

Come afferma Gartner, adottare una “flessibilità radicale” sarà un fattore determinante per il successo delle imprese in futuro.⁴¹ Per ottenerla, ti serve l'insieme di strumenti più idoneo dal fornitore più adeguato che ti consenta di mettere l'esperienza dei dipendenti al centro dei tuoi acquisti tecnologici.

⁴¹Knowledge Workers Aren't the Only Ones Who Want Flexibility, Gartner, 2021

GoTo

Sei pronto a portare
il lavoro flessibile
a un livello superiore?

Scopri di più

