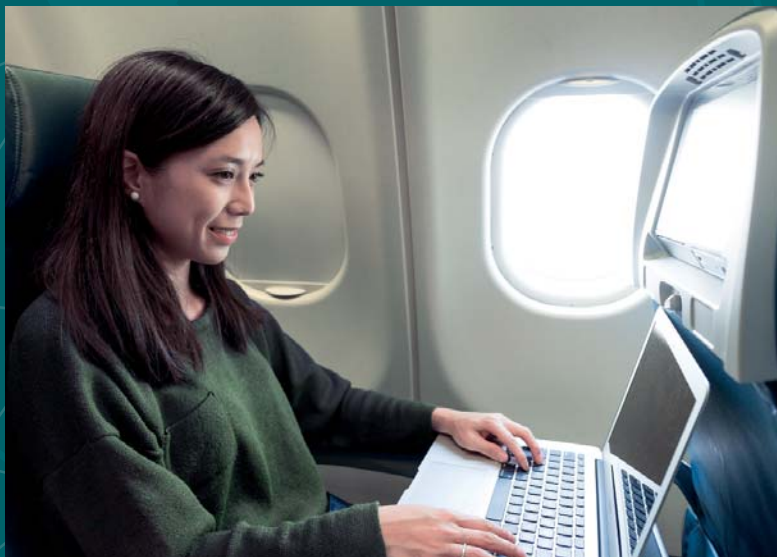


WHITEPAPER

Anywhere Workplace

■ Italiano

innovaphone
PURE IP COMMUNICATIONS



GET IN TOUCH

innovaphone AG
Böblinger Str. 76
71065 Sindelfingen

Tel. +49 7031 73009-0
Fax +49 7031 73009-9

info@innovaphone.com
www.innovaphone.com

UN PO' DI STORIA:

Gli inizi della comunicazione aziendale

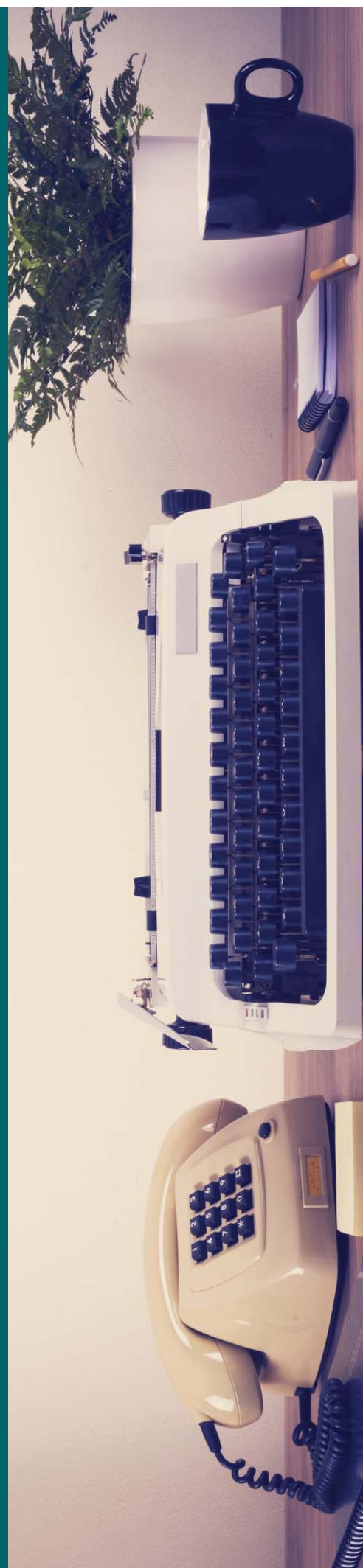
La postazione di lavoro nel 1950:

Una scrivania di legno con una macchina da scrivere, un apparecchio telefonico di bachelite ed eventualmente ancora un dittafono ed una calcolatrice. Così appariva la dotazione di un tipico posto di lavoro in ufficio negli anni 50 del secolo scorso. Il tema "sicurezza" si riduceva al chiudere gli sportelli di armadietti e schedari, e delle porte degli uffici.

Negli ultimi cinquant'anni i cambiamenti nella comunicazione aziendale sono stati sostanziali e decisivi: dall'apparecchio telefonico si è arrivati a centri multifunzionali e dal posto di lavoro vicino a casa con tempi regolati alla reperibilità 24 ore su 24 in qualsiasi luogo del mondo. Diversamente da allora, lo sviluppo viene portato avanti soprattutto nel settore privato o consumer, mentre nel settore aziendale spesso si fatica a tenere il passo di questo sviluppo.

Ed ora?

- Come appare lo stato dell'arte nella comunicazione aziendale?
- Che ruolo verrà dato in futuro al telefono da scrivania?
- Quali componenti acquisteranno maggiore importanza?
- Quali sviluppi si intravedono al momento?
- Ed infine, che aspetto ha la postazione di lavoro 4.0?



Comunicazione aziendale nel 2017: Flessibilità. Mobilità. Efficienza.

In particolare nel corso degli ultimi 20 anni la trasformazione tecnologica sta proseguendo sempre più velocemente, i cicli di sviluppo diventano sempre più brevi, la disponibilità di prodotti sempre meno controllabile. Per chi nell'azienda deve prendere delle decisioni diventa così sempre più importante riuscire a stabilire direttive chiare per la comunicazione interna aziendale, che offrano un orientamento nella giungla delle svariate possibilità tecniche. A ciò si aggiunge il fatto che i confini tra posto di lavoro e vita privata si fanno sempre più sfumati. Stimolati dagli sviluppi nell'ambiente privato, i lavoratori si aspettano di essere sempre raggiungibili e di poter comunicare costantemente anche sul posto di lavoro; via mail, whatsapp, sullo smartphone, sul tablet o su altri apparati mobili. Peraltro, anche il dogma dell'obbligo di presenza sul posto di lavoro sta per essere gradualmente

superato, a vantaggio di una visione che prende più in considerazione il risultato del lavoro ed il fatto che vengano raggiunti gli obiettivi preposti, per la quale diventa quindi assolutamente indifferente dove il lavoratore svolga il suo lavoro. I primi precursori di questa tendenza già nel 2014 hanno abolito completamente l'obbligo di presenza sul posto di lavoro. Non si può ormai più impedire lo sviluppo in direzione dell'anywhere workplace (smart working) e questo sta rivoluzionando ulteriormente la comunicazione aziendale professionale.

Come sarà quindi in futuro il sistema di comunicazione ideale per la comunicazione aziendale? Quali componenti ed applicazioni dovrà contenere? A quali requisiti dovrà rispondere? Quali rischi vi saranno connessi?



Unified Communication. Smart Working. WebRTC.

“Cloud”, “apps”, “mobile”, “BYOD” o “UC” sono soltanto alcuni dei termini che indicano in quale direzione la comunicazione aziendale si è mossa in questi ultimi anni. Stimolati dagli sviluppi nella sfera privata, i lavoratori si aspettano al giorno d’oggi di poter comunicare costantemente coi loro cellulari aziendali e di scrivere e ricevere mail anche sul posto di lavoro e, nello stesso tempo, di essere sempre raggiungibili anche al di fuori dell’ambiente lavorativo. Questo è ciò che viene chiamato oggi “Anywhere Workplace” o anche spesso “lavoro agile” o “smart working”. Al posto di telefono e fax sono sopraggiunti strumenti di comunicazione di piccolo formato manuale, con i quali ciascuno può essere raggiungibile sui più svariati canali comunicativi.

Parecchie delle nuove tendenze sono oggi già parte della vita aziendale quotidiana. Molti lavoratori, soprattutto impiegati d’ufficio, hanno già la possibilità di utilizzare il cellulare aziendale anche per le proprie chiamate private, di inviare e ricevere mail o di comunicare attraverso i diversi social network. Sono raggiungibili in ogni momento anche al di fuori dell’ufficio. Alcuni datori di lavoro, come noi di innovaphone, si spingono ancora più avanti ed offrono ai loro dipendenti dei posti di lavoro “home office”, Unified Communication con video su ogni postazione di lavoro e molte altre applicazioni in direzione “Anywhere Workplace”. Il nuovo standard a tempo reale WebRTC porta al top il tema mobilità: bastano una comune connessione internet ed un pc con un browser per avere subito il proprio posto di lavoro allacciato alla centrale telefonica aziendale (PBX).

L’aspetto della flessibilità è di fondamentale importanza per la decisione riguardo una moderna soluzione di comunicazione che sia improntata al futuro. Tutto può essere, nulla dev’essere. Nelle aziende moderne normalmente non esiste un’unica soluzione per tutte le postazioni di lavoro, bensì diversi profili, i quali dovrebbero essere debitamente serviti da un sistema di comunicazione

che sia a ciascuno di loro esattamente adeguato. A partire dal rappresentante esterno, per il quale la mobilità si trova assolutamente al primo posto e per il quale la priorità massima è quella di essere raggiungibile ovunque ed in ogni momento attraverso la selezione del proprio interno aziendale; per arrivare alla semplice postazione in ufficio, presso la quale continua ad essere sufficiente un telefono da scrivania, un pc ed alcune componenti UC come l’informazione di presenza e il posto operatore; proseguendo con i lavoratori nel reparto produzione, che dovrebbero essere raggiungibili attraverso un apparecchio telefonico ultra robusto e resistente a calore e alle diverse sollecitazioni e dotato di un segnale chiamata forte; per finire al reparto risorse umane o al livello dirigenziale, dove dovrebbero essere disponibili tutte le applicazioni UC possibili ed immaginabili, incluso il perfetto coordinamento con la segretaria del capo. In poche parole: una moderna soluzione Unified Communication dovrebbe poter essere configurata individualmente e secondo le rispettive necessità operative.

Il PBX di innovaphone riunisce in sé tutti i vantaggi di un classico impianto telefonico VoIP con quelli di una soluzione di Unified Communication (UC). Attraverso il client UC myPBX di innovaphone possono essere gestiti tutti gli apparecchi telefonici immaginabili attraverso un semplice clic del mouse, che siano telefoni da tavolo, cellulari software phone. Il myPBX riunisce nella sua chiara interfaccia grafica tutti gli elementi componenti il sistema UC: telefonia IP, audioconferenze, directory aziendali, protocolli di collegamento, Presence, Chat, Application Sharing, videotelefonia e videoconferenze: con il web client myPBX tutto ciò è possibile, sia dall’ufficio che da casa o in viaggio. La innovaphone AG è stata uno dei primi produttori ad ottimizzare ulteriormente il proprio concetto di mobilità attraverso l’integrazione degli standard WebRTC nelle proprie soluzioni di Unified Communication (UC).

Quali dovrebbero essere i componenti di una moderna soluzione comunicativa?



Video:

Viaggiare per lavoro è caro, faticoso ed impegna tempo. In tempi come questi, in cui la problematica ambientale si fa sempre più intensa, sono soprattutto i viaggi aerei a diventare sempre più gravosi per il clima, a causa dell'enorme mole di emissioni di ossido di carbonio dovute al volo. D'altra parte però in un numero sempre maggiore di aziende si lavora in team internazionali sparsi in diversi continenti. A differenza di un tempo, al giorno d'oggi si dispone di applicazioni video con le quali è possibile tenere videoconferenze ad un livello tecnico molto alto senza che vada perso nulla in fatto di suono ed ottica. La semplice e snella soluzione innovaphone per la videotelefonia è proprio la scelta giusta per chi volesse evitare di dover acquistare un costoso equipaggiamento di videotelefonia o arrabbiarsi dietro soluzioni dall'uso complicato. Questa soluzione permette una videotelefonia "ad hoc" e per niente complicata, così come pure videoconferenze, e questo con bassi costi di implementazione ed un minimo consumo di linea dati. La videotelefonia permette di rendere più personale ed interattivo il collegamento tra colleghi all'interno di team virtuali per il fatto che permette di cogliere anche segnali non verbali e sottili sfumature della comunicazione.

Application Sharing:

Per il lavoro in team la cui collocazione trascende la sede aziendale, oltre alla videotelefonia, è importante anche condivisione del materiale di lavoro. Attraverso l'Application Sharing, diverse persone possono lavorare su di un documento o scambiare contenuti. Nel lavoro interdisciplinare in campo medico, ad esempio, la possibilità della videoconferenza e dell'interscambio di documentazione senza perdita di tempo ha aperto la strada ad un nuovo grado di qualità nei trattamenti, a tutto beneficio dei pazienti. Per mezzo delle Unified Communication di innovaphone, con un semplice clic sull'interfaccia myPBX si

attiva l'Application Sharing di innovaphone. Possono essere rese disponibili sia singole applicazioni che più applicazioni, oppure anche l'intera schermata. Nello stesso semplice modo possono avviare persino dei webinar.

Chat:

Ciò che dell'interazione sociale nel settore privato è divenuto ormai indispensabile ha trovato ormai anche nella vita lavorativa la sua collocazione: spesso si ha a che fare con problematiche per le quali è molto più pratica una breve chat che una telefonata. Soprattutto nel caso di lavoro fuori azienda, questa è spesso la via più semplice per chiarire rapidamente una situazione. In questo modo il partner della chat può rispondere quando ne ha il tempo e si trova al suo posto di lavoro, senza essere obbligato ad agire immediatamente come nel caso della telefonata. Con client myPBX innovaphone si possono invitare i partecipanti con un semplice clic sul simbolo Chat su una lista dei preferiti o per mezzo di una ricerca su un data base (LDAP search). Alla chat può venir invitato qualsiasi numero di partecipanti.

Office Integration e Presence:

La reperibilità di colleghi e partner lavorativi sempre sott'occhio. Un'applicazione Presence permette il controllo in tema reperibilità. In questo modo vengono semplificati i processi lavorativi e resa più efficiente la comunicazione aziendale. Se si tratta di una soluzione con integrazione Office, tutti gli appuntamenti e note del calendario Outlook vengono sincronizzati automaticamente in tempo reale. Nella soluzione UC di innovaphone da un lato può essere sincronizzata per mezzo del myPBX o del telefono IP l'informazione di presenza, dall'altro vengono forniti automaticamente tutti i dati dal calendario Outlook. In questo modo si può vedere a colpo d'occhio se un collega è in ferie, l'altro invece raggiungibile ed un altro ancora in pausa pranzo.

Unified Communications by innovaphone



Mobility:

La Mobility comprende l'integrazione mobile nella comunicazione aziendale di smartphone, tablet, telefoni cordless VoWLAN (Voice over WLAN), oppure DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications). In questo caso è importante che l'applicazione permetta il cosiddetto One Number Concept, il che significa che ogni dipendente risulta sempre reperibile sotto il suo numero interno aziendale, a prescindere da quale tipo di telefono disponga. Con la soluzione Mobility di innovaphone non fa alcuna differenza da quale tipo di apparecchio venga effettuata la telefonata, il partner vede sempre e soltanto il numero telefonico diretto della persona. Dall'altra parte l'utilizzatore Mobility è sempre ed ovunque raggiungibile sotto lo stesso numero telefonico, sia all'interno che all'esterno dell'azienda, anche quando si trova all'estero. Le voicemail in entrata arrivano in un voicebox e da lì possono essere ascoltate, anche raggruppate.

Fax:

Ancora oggi nella realtà lavorativa esistono situazioni dove è necessario il fax. Questo è spesso il caso per quanto riguarda questioni legali, ma anche per l'invio o ricezione di ordini. Con la soluzione innovaphone i fax possono essere spediti e ricevuti semplicemente attraverso il proprio pc, anche in viaggio, e questo assolutamente senza fax server o altro software. Il normale client di posta (ad es. Outlook) funge in questo caso da apparecchio fax e rende possibile il "fax to mail" ed il "mail to fax".

Voicemail:

La Voicemail è una forma moderna di segreteria telefonica. Messaggi lasciati in segreteria vengono memorizzati elettronicamente e possono essere richiamati e ascoltati dal pc, dal telefono o dalla mail. Il ricevente la chiamata può così ascoltare i suoi messaggi indipendentemente dal luogo e dal momento. Di fatto la voicemail non è più escludibile dalla moderna vita lavorativa. Semplifica i processi di lavoro e assicura un flusso di informazioni affidabile. Il servizio Voicemail di innovaphone è azionabile in modo semplice ed intuitivo e può essere richiamata ovunque (protetta da password), anche come "voice to mail".

Call Me Button:

Il Call Me Button permette che la vostra pagina web non sia una via soltanto a senso unico. Un pulsante "chiamami" rende possibile il contatto diretto col cliente attraverso un semplice clic del mouse, ad esempio nell'ambito di una "support hotline" o di un "webshop". Il Call Me Button innovaphone viene molto semplicemente inserito nella propria pagina web per mezzo di JavaScript gratuiti resi disponibili dal myPBX toolbox innovaphone. Per la trasmissione dei dati viene utilizzato lo standard in tempo reale WebRTC, che viene supportato da molti browser.

L'altra faccia della mobilità e della flessibilità senza limiti: Severi requisiti di sicurezza

Parallelamente alla diffusione nelle aziende di smartphone e di software UC, cresce lo sforzo per il centro informatico interno per quanto riguarda i requisiti tecnici di sicurezza. Il Reverse Proxy di innovaphone è ideale proprio per questo tipo di smart working. Si tratta di una parte costitutiva indipendente della telefonia IP di innovaphone e della sua soluzione UC myPBX e funge da centrale per tutte le connessioni in entrata dalla rete. Eventuali attacchi vengono riconosciuti immediatamente dal Reverse Proxy innovaphone e subito respinti.

Un'ulteriore e rilevante sfida per quanto riguarda la sicurezza è rappresentata dal passaggio da ISDN a All IP. Con la tecnologia All IP ogni PBX aziendale deve essere aperto anche alla rete internet.

Il Session Border Control (SBC) innovaphone protegge fedelmente il PBX innovaphone da attacchi provenienti dalla rete, sostenendo tutti i meccanismi di sicurezza di rilievo. Essendo l'SBC innovaphone integrato nel PBX innovaphone, non si rende necessario alcun SBC esterno.



Il telefono da scrivania diventerà di troppo nel bel mondo del lavoro del futuro?

Anche se sicuramente l'utilizzo di smartphone ed altri apparecchi mobili andrà incrementando, esisteranno sempre dei posti di lavoro presso i quali il tradizionale telefono da tavolo continuerà a rimanere insostituibile, soprattutto dove è necessaria la rapida comunicazione voice to voice. Quando si tratta di reperibilità, il telefono da tavolo rimane comunque insuperabile: è sempre al suo posto, visibile, pronto all'uso e dedicato esclusivamente alla comunicazione a voce. Così come è insuperabile per quanto concerne la funzionalità: alzare il ricevitore, comporre il numero oppure selezionarlo dalla rubrica, parlare. È però importante che il telefono sia perfettamente integrato nel com-

plesso della soluzione di comunicazioni aziendale e fin dall'inizio ne sia previsto come componente. Questo significa che anche i servizi supplementari come Chat, liste di chiamate, videotelefonia, Presence, o Application Sharing avviati dal telefono comunichino in modo esatto con il software su pc, come al contrario: anche il telefono dovrebbe "sapere" se ad esempio sul pc sia stata iniziata una videoconferenza e quindi segnalare "occupato". Di sicuro, in un moderno ambiente aziendale, telefono da scrivania non è più l'apparecchio centrale di comunicazione, tuttavia continuerà anche in futuro a rimanere un componente fisso in molti ambienti di lavoro.



LA POSTAZIONE DI LAVORO NEL 2030:

Lavorare con una sensazione di benessere

Secondo uno studio della CBRE, società leader mondiale di consulenza per immobili commerciali, nel lavoro del futuro nessun lavoratore avrà più un suo posto fisso nell'ufficio, ma si cercherà ogni giorno un nuovo posto a seconda dell'umore e delle richieste. Potrà accedere a qualsiasi pc e si porterà con sé sempre il proprio numero di telefono. Molto più che ora, sarà dato molto valore ad un accattivante e motivante sistemazione degli uffici, in modo da stimolare i lavoratori verso alte prestazioni attraverso l'offerta di un ambiente di lavoro sano e piacevole.

La parola chiave è "atmosfera di benessere": un'ulteriore componente della postazione di lavoro del futuro saranno sicuramente i cosiddetti social tools, i quali finora sono più che altro conosciuti nell'ambito privato. Facebook, Twitter, Pinterest, Instagram & Co; l'integrazione dei social software giocherà un ruolo di sempre maggiore importanza anche nella comunicazione aziendale. I fornitori di soluzioni Unified Communication lavoreranno senza pause nei media per integrare queste piattaforme social nei loro attuali sistemi e definire in modo nuovo le comunicazioni nell'ambito aziendale.



INNOVAPHONE

Da sempre soluzioni „Pure IP Communications made in Germany“

Fin dalla sua fondazione nell'anno 1997, innovaphone AG si è specializzata nello sviluppo e nella produzione di sistemi di comunicazione IP puri. La pluriennale esperienza e l'intenso lavoro di ingegneria fanno dell'innovaphone PBX una soluzione unica e ragionata di telefonia IP e Unified Communications – disponibile anche in Cloud.

Tuttora „un'impresa di medie dimensioni gestita direttamente dai soci proprietari“

La società tecnologica innovaphone è finanziata al 100% dai soci, i quali costituiscono contemporaneamente il team del management. Questa struttura societaria caratterizza fortemente oggi come ieri innovaphone, rendendola un'impresa indipendente ed orientata al mercato internazionale e le ha permesso di affermarsi come partner affidabile nel mercato europeo.



Copyright © 2017 innovaphone® AG. (E 06/2017)
Tutte le informazioni, i dati tecnici ed i tempi di fornitura possono essere soggetti a variazioni senza preavviso. Salvo errori e/o omissioni.



GET IN TOUCH

innovaphone AG
Böblinger Str. 76
71065 Sindelfingen

Tel. +49 7031 73009-0
Fax +49 7031 73009-9

info@innovaphone.com
www.innovaphone.com