



Avaya Equinox®

Casi di utilizzo della collaborazione video per il miglioramento della produttività e dei risultati

Sommario

Il ruolo della collaborazione video all'interno delle aziende sta diventando sempre più importante. La ricerca di Nemertes mostra che quasi tre quarti delle organizzazioni con cui lavora stanno adottando o pianificano di adottare le funzioni di videoconferenza.¹ La collaborazione video non solo consente di comunicare a quattro occhi senza sprecare tempo e denaro per gli spostamenti, ma permette anche alle organizzazioni di migliorare la collaborazione, incrementare la produttività, rafforzare i rapporti professionali e velocizzare i tempi di lancio sul mercato. Le soluzioni di collaborazione video aggiungono una dimensione non verbale molto importante alle comunicazioni su un'ampia gamma di applicazioni e in tutti i reparti di un'organizzazione.

Questo white paper descrive una serie di casi di utilizzo popolari relativi alla collaborazione video (Esperto remoto, formazione, gestione del progetto, controllo remoto e riunioni con i clienti) nonché i vantaggi di queste applicazioni.

Vedere per credere? Vedere per credere e ... comprendere

Circa il 60/65 per cento del significato di qualsiasi incontro sociale viene comunicato in forma non verbale.² La comunicazione non verbale va di pari passo con la comunicazione verbale e ha la funzione di chiarire e amplificarne il significato, esprimere emozioni e, detto francamente, indicare quello che si sta realmente pensando.³ Una soluzione di collaborazione video di alta qualità offre alle organizzazioni tutti i

1. Fonte: Nemertes, *Pervasive Video Collaboration Benchmark Report*, 2013

2. Fonte: Burgoon, JK, *Nonverbal Signals*. In Knapp, ML, Miller, GR, editors, *Handbook of Interpersonal Communication*. Beverly Hills, CA: Sage Publications; 1985. pp. 344-390.

3. Fonte: Nardone DA, Johnson GK, Faryna A, Coulehan JL, Parrino TA. *A model for the diagnostic medical interview. Nonverbal, verbal and cognitive assessments*. *J Gen Intern Med*. 1992;7:437-42.[PubMed]



Il valore di Avaya Equinox™

Avaya Equinox™ offre una piattaforma singola che supporta tutte le diverse modalità di conferenza. Audioconferenza di alto livello, collaborazione Web completa, conferenze tramite video HD multi-fornitore e persino lo streaming di eventi fino a 100.000 utenti in un'unica soluzione software all-in-one. Gli utenti possono partecipare alle riunioni dai loro cellulari, dai PC desktop e dai browser Web, nonché tramite i sistemi sale di videoconferenza H.323 o SIP.

vantaggi della comunicazione a quattro occhi (dal miglioramento della collaborazione all'incremento della produttività, dallo sviluppo delle relazioni all'accelerazione dei tempi di lancio sul mercato) come se gli interlocutori si trovassero nella stessa stanza, senza i tempi e i costi necessari per spostarsi.

Quali vantaggi puoi ricavare dalla collaborazione video?

Anche se abbattere i tempi e i costi necessari per gli spostamenti è un vantaggio in tutte le situazioni, vi sono altri benefici nascosti in tutti i casi di utilizzo. Questo white paper è stato pensato per offrirti alcuni esempi di come i reparti di un'organizzazione (inclusi ricerca e sviluppo, vendite, legale, ingegneria, risorse umane, formazione, produzione e comunicazioni aziendali) possono approfittare della collaborazione video avanzata. Le applicazioni più importanti menzionate in questo documento includono:

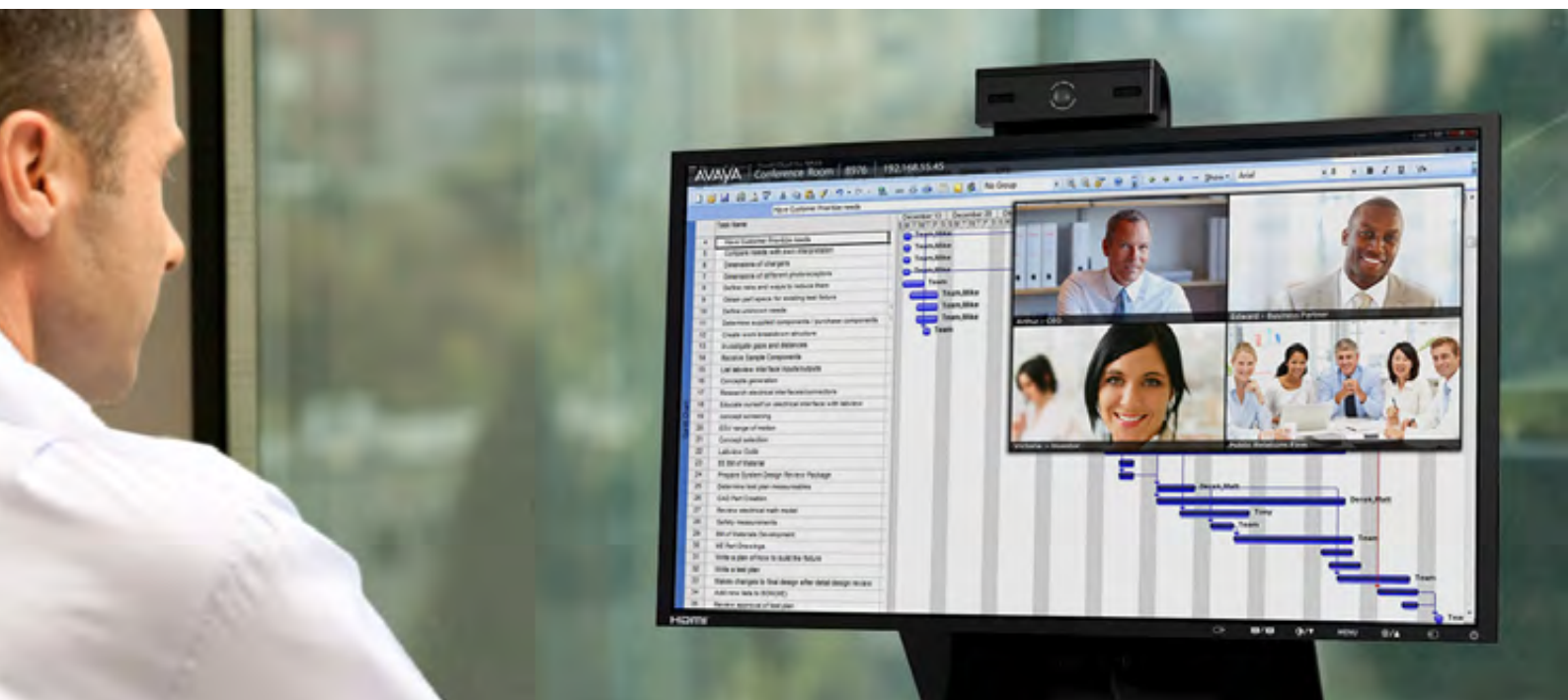
- **Esperto remoto:** collabora con specialisti ed esperti della materia, indipendentemente da dove si trovano.
- **Formazione:** offri agli studenti la possibilità di imparare anche se si trovano in località remote.
- **Gestione del progetto:** coordina grandi team e porta a termine le iniziative più importanti.
- **Controllo remoto:** consenti ai membri del team che si trovano in località remote di 'tenere monitorata' la situazione per valutare le azioni intraprese e ottimizzare la risoluzione dei problemi.
- **Riunioni collaborative:** organizza riunioni virtuali "a quattro occhi" e aumenta interattività e produttività.

ESPERTO REMOTO

Trovare conoscenze specialistiche è difficile. Con l'aumentare della specializzazione in molti settori (ad es. diritto tributario nei paesi emergenti, specialisti del prodotto, esperti dell'analisi dei Big Data, traduttori ecc.), si è sviluppata una richiesta crescente di esperti in materia interni e consulenti esterni che devono poter lavorare indipendentemente da dove si trovano.

Grazie alle soluzioni di collaborazione avanzate come Avaya Equinox™, le organizzazioni possono sfruttare al meglio il pool spesso limitato di esperti in tutta l'azienda. I video HD consentono di organizzare riunioni collaborative più realistiche e produttive. Inoltre, dato che le consulenze durano molto meno di un viaggio, gli esperti più ambiti possono facilmente inserire una riunione nelle loro pianificazioni ed è più semplice applicare le conoscenze di un esperto in materia in diverse aziende. I video offrono una maggiore accessibilità ai consigli degli esperti; per questo le organizzazioni possono risolvere i problemi più velocemente e ottenere un vantaggio competitivo.

Tra i casi di utilizzo, possiamo citare un reparto di ricerca di una grande impresa e un dipartimento legale che vogliono trarre vantaggio da consulenze esterne specializzate.



I vantaggi di un Esperto remoto

- Approfitta di un pool limitato di esperti indipendentemente dalla loro posizione
- Consultati con gli esperti esterni per ogni progetto
- Migliora la produttività degli esperti interni
- Risolvi i problemi più velocemente
- Aumenta il vantaggio competitivo

Ricerca aziendale

I reparti di ricerca aziendale subiscono sempre la pressione che deriva dalla necessità di velocizzare i progetti e allo stesso tempo abbattere i costi. Se da un lato è necessario usufruire della collaborazione per raggiungere migliori risultati, dall'altro lato i laboratori e i partecipanti si trovano spesso nelle località più disparate. Spesso questi soggetti devono fare i conti con i ritardi e i costi elevati derivati dagli spostamenti. I reparti di ricerca possono utilizzare Avaya Equinox durante tutto il processo di ricerca (dalla pianificazione alla raccolta dei dati, dalla definizione dei problemi alla creazione di rapporti relativi ai risultati) per ottenere tutti i vantaggi di una collaborazione a quattro occhi di alta qualità. Inoltre, possono abbattere i tempi e i costi derivati dagli spostamenti spesso non necessari, velocizzare e migliorare i processi di lavoro e analisi e ottimizzare i tempi di presentazione.

Pianificazione

Mentre i ricercatori sviluppano i loro piani di ricerca, i collaboratori a distanza possono condividere le presentazioni e i diagrammi di Gantt grazie ad Avaya Equinox per ottimizzare i risultati di entrambe le parti. I partecipanti alle riunioni possono utilizzare la funzione di registrazione di Avaya Equinox per esaminare il contenuto presentato in precedenza, se necessario. La possibilità di vedere i volti e i materiali nello stesso momento può aiutare i gruppi a prendere decisioni più informate.

Vantaggi della formazione remota

- Offri un'esperienza di formazione "in loco" ai dipendenti
- Le istruzioni a quattro occhi aumentano la fidelizzazione
- Gli insegnanti possono personalizzare la lezione grazie ai feedback e possono collaborare con gli studenti
- Migliora il raggio di azione e la frequenza dei programmi di formazione dei dipendenti
- Forma più studenti in meno tempo pur mantenendo la qualità dell'istruzione
- Abbatti i costi della formazione riducendo le spese di viaggio e utilizzando le risorse correlate

Raccolta dei dati

Avaya Equinox semplifica le attività di collaborazione con i ricercatori provenienti da qualsiasi angolo del pianeta. Mentre sono sul campo, i ricercatori possono avviare e moderare le riunioni dai loro dispositivi mobili inviando semplicemente un link ai soggetti e ai collaboratori. Gli utenti possono connettersi a una riunione di Avaya Equinox tramite il browser Web con un solo clic. I partecipanti possono accedere a una videoconferenza da PC, portatile o dispositivo mobile. I soggetti possono vedere contemporaneamente i materiali di ricerca e i ricercatori. I colleghi remoti possono interagire con i soggetti della ricerca e osservare le loro espressioni facciali, utilizzando allo stesso tempo una chat privata per conversare durante gli esperimenti. Tutta la sessione può essere registrata ai fini di un controllo successivo o per garantire la conformità con i regolamenti per il consenso informato. Grazie alla funzione di pianificazione o alla possibilità di organizzare riunioni ad hoc, le ricerche procedono più velocemente e in modo più efficace.

Come affrontare i problemi

Quando le sfide diventano più ardue, i ricercatori possono avviare subito una conferenza con gli esperti esterni per discutere del problema, risolverlo più velocemente e rispettare i tempi.

Condivisione dei risultati

Durante tutto il progetto, i ricercatori potrebbero dover fornire aggiornamenti alle parti interessate esterne, come i consigli di revisione FDA o gli sponsor aziendali farmaceutici. Basta che i ricercatori inviino un link per invitare questi soggetti a una riunione Avaya

Equinox e la blocchino con un codice PIN. Durante le presentazioni, i ricercatori possono condividere parte della loro schermata o l'intero schermo e includere non solo aggiornamenti verbali, ma anche fogli di calcolo, slide, immagini e altri contenuti.

Consulenze degli esperti finanziari

Le aziende di servizi finanziari sono sempre alla ricerca di modi per migliorare l'esperienza dei loro clienti e sviluppare la fidelizzazione in un settore altamente competitivo. Un modo per raggiungere questo obiettivo è offrire servizi di valore nelle succursali. Le funzionalità di Esperto remoto consentono alle aziende di servizi finanziari di creare un valore aggiunto per i clienti e incrementare i loro vantaggi competitivi.

Le organizzazioni finanziarie possono utilizzare Avaya Equinox nelle succursali per consentire ai clienti di partecipare a riunioni con esperti (ad es. responsabili prestiti) che potrebbero trovarsi in altri luoghi. Ad esempio, grazie alla videoconferenza i responsabili più fidati possono servire i clienti in diverse sedi, anche quelle più distanti. Questo permette alla banca di sviluppare nuovi flussi di guadagni senza dover effettuare investimenti a livello di personale.

Ma, ancora più importante, la banca può aiutare i clienti quando, dove e come vogliono loro nel modo più conveniente possibile. Pensa a come la tua azienda può trarre vantaggio dalla condivisione degli esperti in tutta l'organizzazione tramite la collaborazione video.



FORMAZIONE

Il ritmo sempre più rapido degli affari rappresenta per i lavoratori la necessità di una formazione continua per tenersi al passo con gli aggiornamenti frequenti ai prodotti, ai contenuti e alle policy. Tuttavia, la crescente globalizzazione rende sempre più difficile e costoso radunare i dipendenti dai luoghi più disparati per seguire un corso di formazione.

Avaya Equinox semplifica la formazione dei dipendenti in tutta l'organizzazione grazie alle videoconferenze HD. I dipendenti possono accedere ai corsi di formazione dai loro home office tramite i PC desktop o portatili, per strada sui dispositivi mobili o semplicemente in azienda da una sala conferenze o dai computer in ufficio. Grazie ad Avaya Equinox, gli studenti remoti possono approfittare di una formazione "in loco" di qualità durante la quale possono vedere l'insegnante e altri esperti in materia tramite un video HD, esaminando allo stesso tempo documenti, grafici e applicazioni e interagendo con altri studenti e insegnanti. Gli insegnati possono addirittura personalizzare il processo di apprendimento in base al feedback visivo degli studenti e collaborare con loro durante la sessione. Eliminando gli spostamenti, le organizzazioni possono formare più studenti in meno tempo abbattendo i costi.

Le applicazioni di formazione e apprendimento a distanza includono la formazione di nuovi dipendenti, la creazione di nuovi piani di vantaggi, la preparazione di lezioni di sviluppo professionale con le università remote e workshop sul servizio clienti.

A volte, la formazione deve essere prolungata a più di una sessione. Le organizzazioni possono utilizzare Avaya Equinox per formare gli addetti alle vendite per tutto il periodo necessario senza rubare tempo ai clienti.

Formazione degli addetti alle vendite

Gli addetti alle vendite in tutto il mondo devono rimanere aggiornati su tutte le ultime informazioni relative ai prodotti che vendono. Tuttavia, subiscono la pressione derivata dalla necessità di ottimizzare i tempi con i clienti. Avaya Equinox consente agli addetti alle vendite di partecipare a sessioni di formazione tramite i dispositivi mobili o i tablet e approfittare di un'esperienza personale senza perdere tempo sul campo.

Riunioni globali per il lancio di un nuovo prodotto

Per presentare le informazioni su un nuovo prodotto, i team di gestione delle vendite e del marketing di un'organizzazione potrebbero dover organizzare una riunione globale per il lancio. Grazie ad Avaya Equinox, tutti gli addetti alle vendite possono partecipare alla sessione di formazione dalla loro posizione corrente facendo clic sul link di una riunione dal dispositivo mobile o dal PC desktop. Possono esaminare le slide nella finestra dei contenuti, vedere il presentatore nella finestra video HD e modificare il layout della schermata come desiderato per massimizzare la comprensione.

L'insegnante e i responsabili in tutto il mondo possono mostrare una demo live del prodotto tramite videoconferenza e descriverne le funzioni e i vantaggi con una dimostrazione pratica. A seconda del suo stile personale e dei contenuti, un insegnante può utilizzare la "modalità seminario" per vedere tutti gli studenti contemporaneamente e trasmettere il video e l'audio a tutti i partecipanti. Per un insegnamento più interattivo, l'insegnante può utilizzare la modalità "parlatore attivo" per visualizzare automaticamente la persona che parla nel fotogramma video più grande.

Durante la presentazione, l'insegnante o il responsabile del prodotto può mostrare slide e appuntare informazioni. La sessione può essere trasmessa in tempo reale a un pubblico ampio o registrata in modo che gli addetti possano rivederla in un secondo momento.

Simulazioni pratiche

Le persone imparano facendo. Ascoltare semplicemente la descrizione di come fare qualcosa non è mai efficace come farlo realmente. I team delle vendite dislocati in tutto il mondo possono utilizzare la videoconferenza per simulare le situazioni con addetti più esperti o con i loro responsabili. I responsabili possono registrare e poi riprodurre le sessioni di simulazione per aiutare i nuovi addetti a constatare non solo la loro padronanza della materia, ma anche le competenze individuali come il tono di voce e il livello di sicurezza.

Miglioramento dell'apprendimento

Gli insegnanti possono notare segnali visivi, come ad esempio espressioni dubbiose e movimenti assertivi, per determinare se gli studenti comprendono le informazioni. Gli studenti possono fare domande agli insegnanti o ai loro colleghi postando i loro dubbi nella chat pubblica o privata.



Durante il lancio di un prodotto, i reparti di marketing devono tenere sotto controllo team complessi inter-funzionali che spesso si trovano in più uffici e in diverse aree geografiche.

Partecipazione dei dirigenti

Per le organizzazioni è fondamentale poter trasmettere la propria visione dell'azienda e dei prodotti agli addetti alle vendite, nonché l'impegno personale al programma di formazione. Avaya Equinox facilita la trasmissione di questi valori da parte dei dirigenti dislocati in varie posizioni geografiche che non sarebbero altrimenti in grado di incontrare il team delle vendite.

Affiancamento ai rappresentanti con più esperienza

Avaya Equinox consente agli addetti con meno esperienza di seguire passo passo i veterani sul campo, perfezionando così la loro conoscenza in materia vendite. L'addetto meno esperto può affiancare un addetto più esperto e un cliente e seguire la riunione in corso servendosi anche della chat per porre domande sulle varie tecniche in tempo reale.

Formazione continua

A volte, la formazione deve essere prolungata a più di una sessione. Le organizzazioni possono utilizzare Avaya Equinox per formare gli addetti alle vendite per tutto il periodo necessario senza rubare tempo ai clienti. Man mano che i prodotti e le funzioni di messaggistica vengono rivisti, il reparto marketing può formare gli addetti alle vendite in merito alle nuove funzionalità e ai messaggi. Anche i clienti possono trarre vantaggio dalle sessioni di formazione personalizzate. Utilizzando un dispositivo, i clienti possono unirsi alla riunione con l'addetto alle vendite locale e guardare una presentazione remota, scoprire i prodotti e ricevere risposte ai loro dubbi.

GESTIONE DEL PROGETTO

I project manager affrontano ogni giorno la pressione derivante dalla necessità di accelerare i tempi dei progetti, anche se dispongono di un numero minimo di risorse e i membri del team sono dislocati in tutto il mondo. Avaya Equinox può semplificare e migliorare la gestione dei progetti offrendo la possibilità di organizzare riunioni a quattro occhi tra i team dislocati. I team del progetto, inoltre, possono utilizzare Avaya Equinox per contattare facilmente gli specialisti necessari a completare il progetto, indipendentemente dalla loro posizione. Queste riunioni virtuali possono migliorare le relazioni professionali, aumentare l'efficacia del team e incrementare la collaborazione tramite riunioni globali che velocizzano il completamento del progetto.

Se i dipendenti diventano parte di un team collaborativo e altamente efficace, anche la soddisfazione sul posto di lavoro potrebbe aumentare. Gli esempi seguenti mostrano come la gestione remota dei progetti tramite Avaya Equinox possa facilitare il lancio di nuovi prodotti e la gestione dei progetti ingegneristici.



Vantaggi della gestione del progetto tramite video

- Migliora le relazioni professionali e aumenta l'efficacia dei team dislocati
- Migliora il feedback e la collaborazione tra team
- Semplifica l'accesso a consulenti, sviluppatori e altri esperti indipendentemente dalla loro posizione
- Migliora la produttività con riunioni di esperti
- Velocizza il completamento dei progetti
- Elimina gli spostamenti non necessari
- Aumenta la soddisfazione dei dipendenti integrandoli in un team efficiente

Presentazione di un nuovo prodotto da parte del reparto di marketing

Durante il lancio di un prodotto, i reparti di marketing devono tenere sotto controllo team complessi inter-funzionali che spesso si trovano in più uffici e in diverse aree geografiche. Questi team devono coordinarsi attentamente durante lo sviluppo dei messaggi del prodotto e la creazione di un'ampia gamma di prodotti e servizi, dagli eventi alle presentazioni e agli annunci. Avaya Equinox consente ai team di marketing di creare presentazioni integrate dei prodotti in modo rapido ed efficace.

Semplificazione del brainstorming

I team responsabili del lancio hanno bisogno di numerose sessioni di brainstorming per definire il gruppo di destinatari di un nuovo prodotto, i discorsi di presentazione, le risposte alla concorrenza e molto altro. Avaya Equinox consente a più membri dei team di vedersi faccia a faccia mediante il video HD del loro smartphone, tablet, sistema di sala conferenze o PC desktop preferito. Durante queste sessioni di brainstorming altamente interattive, i partecipanti possono vedere le espressioni dei membri del team quando vengono presentate nuove idee. Man mano che sviluppano i messaggi da lanciare, le organizzazioni globali possono riunire rappresentanti da diversi paesi per localizzare i materiali inviando loro un semplice link alla riunione.

Sviluppo di contenuti di marketing

Avaya Equinox può aiutare le organizzazioni a sviluppare rapidamente nuovi contenuti di marketing. Ad esempio, i membri del team possono raccogliere ed esaminare i progetti di annunci o brochure. Poiché Avaya Equinox offre una connettività semplice tramite browser Web,

Vantaggi delle riunioni collaborative

- Raggiungi i livelli di produttività delle riunioni a quattro occhi senza lasciare l'ufficio
- Aggiungi un tocco personale ai tuoi affari
- Accesso conveniente a un ampio gruppo di destinatari dislocati
- Contatto personale tra persone che normalmente non interagirebbero
- Diffusione più rapida delle informazioni
- L'interazione faccia a faccia crea un ambiente migliore per il team
- Lavoro di squadra e collaborazione più efficace
- Decisioni più smart e informate
- Possibilità di controllo dei costi, incluse le spese di viaggio
- Incontri più frequenti con clienti, partner e associati
- Portata geografica più estesa per la tua organizzazione

è semplice per i membri del team provenienti dalle agenzie esterne partecipare alla riunione. Mentre il team di marketing controlla i materiali, i membri possono utilizzare la funzione di annotazione per modificare un progetto sullo schermo. Quando si creano presentazioni di vendita, tutti possono visualizzare le proposte contemporaneamente e i partecipanti possono personalizzare il layout della riunione come desiderano. Il gruppo può registrare la riunione in modo che i nuovi membri del team o gli eventuali assenti possano rivederla in un momento successivo.

Richiesta di feedback per i messaggi e le campagne di marketing

Prima del lancio, i team di marketing possono richiedere un feedback in tempo reale sia ai membri dei team remoti sia a clienti, partner e analisti del settore in merito a messaggi, contenuti e persino intere campagne. I team possono utilizzare Avaya Equinox per mettersi in contatto con diversi gruppi e mostrare loro le presentazioni online e i video HD delle campagne di marketing, chiedere eventuali commenti, discutere di eventuali problemi a quattro occhi e osservare le espressioni facciali e il linguaggio del corpo dei partecipanti. La funzione chat consente al team responsabile del lancio di scambiarsi commenti privati in merito alle reazioni e porre subito nuove domande.

Gestione di un progetto ingegneristico con membri del team remoti

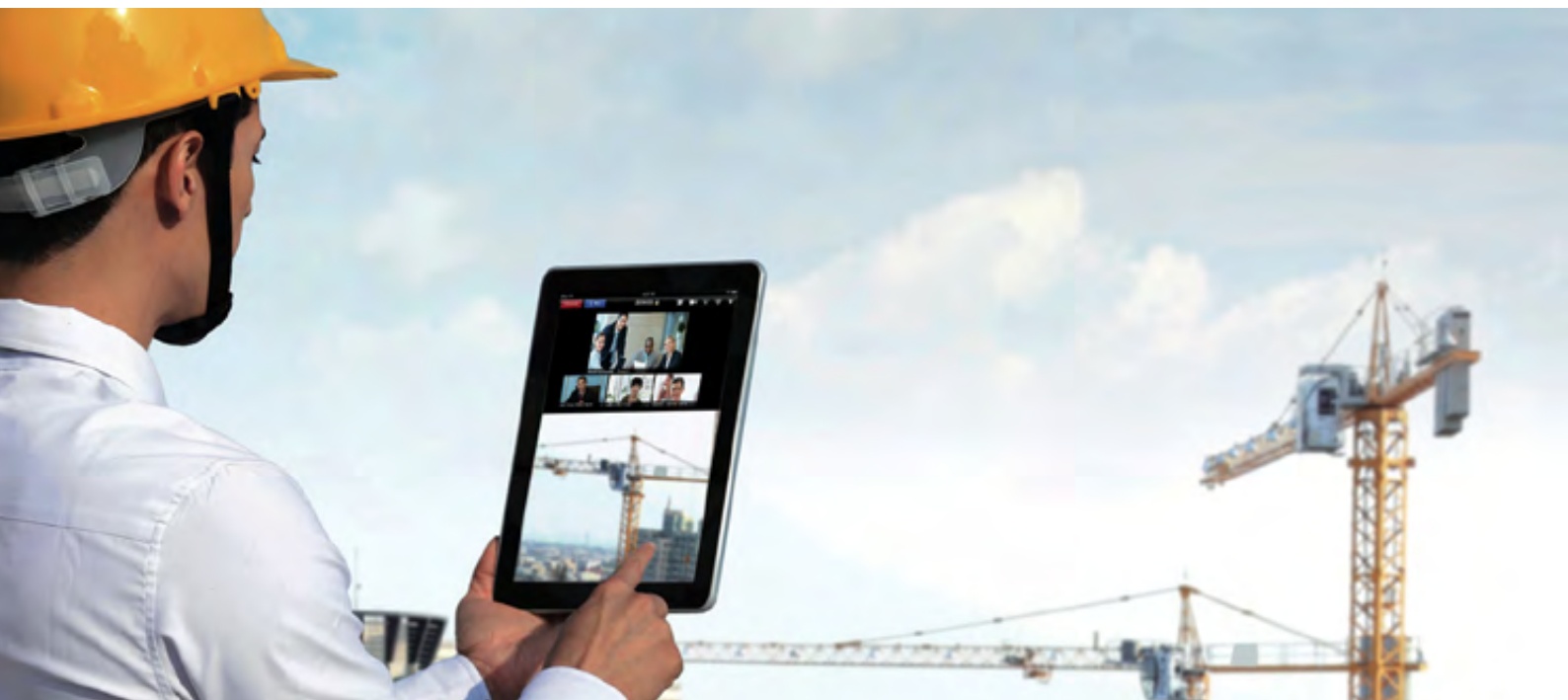
I responsabili dei progetti ingegneristici devono monitorare i progetti dall'ideazione all'implementazione entro i tempi concordati. Queste attività risultano più complesse quando i team sono dislocati in diverse aree geografiche e le aziende devono lavorare con catene di fornitura globali. Avaya Equinox può semplificare notevolmente i processi di coordinamento e comunicazione tra i team responsabili del progetto.

Definizione del progetto

In fase di definizione dei progetti, i project manager devono stabilire i budget, le pianificazioni, le attività tecniche e le metriche delle prestazioni. La collaborazione visiva (la quale implica la visione reciproca dei partecipanti tramite video HD e la condivisione di documenti online) consente ai project manager di coinvolgere i partecipanti globali nella creazione di progetti e migliora la collaborazione tra team.

Coordinamento dei progetti

I project manager possono utilizzare Avaya Equinox per incontrarsi regolarmente con gli ingegneri e gli altri membri del team così da revisionare i risultati e gli obiettivi stabiliti dei progetti correnti e gestire eventuali modifiche. La capacità di incontrarsi con membri del team dislocati, condividere fogli di calcolo, prendere appunti e mostrare i prototipi può rendere il processo più efficiente.



Assunzione e gestione dei fornitori

L'utilizzo di Avaya Equinox per organizzare colloqui faccia a faccia con i fornitori specializzati può aiutare i project manager a rimanere aggiornati sull'avanzamento del progetto. È sufficiente che i project manager inviino ai fornitori un link a cui possono collegarsi da qualsiasi dispositivo. Inoltre, i project manager possono gestire al meglio i fornitori remoti incontrandoli regolarmente tramite video.

Miglioramento delle revisioni degli ingegneri

La revisione e l'approvazione dei processi relativi ai progetti d'ingegneria può procedere in modo rapido e semplice grazie ad Avaya Equinox. I team dislocati possono vedersi tramite video in riunioni virtuali, durante le quali possono rivedere i disegni CAD sullo schermo, prendere appunti e dare il via libera ai progetti.

Assegnazione della priorità ai problemi

Se riscontra problemi durante il progetto, il project manager può utilizzare Avaya Equinox per assegnare una priorità al problema e affrontarlo in modo rapido. Basta che invii ai responsabili della gestione un link alla riunione per far visualizzare loro i progetti e richiedere un feedback. L'assegnazione tempestiva della priorità a un problema e la relativa risoluzione aiutano a consegnare i progetti in tempo e senza andare fuori budget.

Quando si parla dell'applicazione classica del Controllo remoto, si parla di una vera e propria telemedicina, in cui un dottore o uno specialista può fare una diagnosi su un paziente dislocato in una posizione remota, come un ospedale rurale.

CONTROLLO REMOTO

Nei casi in cui l'accesso al sito di un progetto o a una situazione sia limitato, oppure i problemi risultino più complessi del previsto e debbano essere risolti rapidamente, il "Controllo remoto" tramite Avaya Equinox può essere d'aiuto. Una persona in loco può utilizzare il suo dispositivo mobile per riprendere un video live e condividerlo tramite Avaya Equinox (o registrare un filmato per la condivisione in un momento successivo) per fare in modo che gli esperti remoti possano valutare la situazione. Con queste funzionalità, gli esperti remoti possono prepararsi al meglio per le riunioni in loco, accelerare il processo decisionale, migliorare la produttività e abbattere i costi. Quando si parla dell'applicazione classica del Controllo remoto, si parla di una vera e propria telemedicina, in cui un dottore o uno specialista può fare una diagnosi su un paziente dislocato in una posizione remota, come un ospedale rurale. La risoluzione dei problemi della produzione, le revisioni dei progetti di marketing e la richiesta d'indennizzo assicurativo sono solo alcuni altri esempi di come il "Controllo remoto" può essere vantaggioso per un'organizzazione.

Risoluzione dei problemi della produzione

I produttori devono ottimizzare il flusso di produzione per poter offrire i prodotti in tempo ed entro i limiti del budget. I team dislocati e i siti di produzione offshore rappresentano un'ulteriore sfida. La tecnologia del "Controllo remoto" può aiutarti a tenere monitorata la produzione e tu puoi avvalerti di esperti in grado di risolvere qualsiasi problema.

Controllo della situazione

Gli impianti di un'organizzazione di produzione multinazionale possono essere dislocati in diversi paesi.

Se si rompe una macchina nella linea di produzione della fabbrica di Taiwan e i tecnici dell'assistenza in prima linea non sono in grado di risolvere il problema, Avaya Equinox consente loro di assegnare immediatamente una priorità al problema. Basta che il tecnico in prima linea inviti un esperto remoto a una riunione in sede centrale e utilizzi la videocamera di qualsiasi smartphone o tablet per mostrare un video HD del problema. L'esperto remoto può esaminare e ascoltare la macchina mentre il tecnico la riprende da diverse angolature. Se viene identificata un'area potenziale del problema, il tecnico in loco può ingrandirla per avere una visione più ravvicinata.

Risoluzione del problema

Il tecnico senior può discutere delle sue conclusioni con il tecnico in loco e insieme possono sviluppare un piano d'azione. Il tecnico in loco può riparare la macchina in tempo reale con la supervisione del tecnico senior. Se si rende necessaria un'ulteriore valutazione del problema, possono contattare immediatamente un ingegnere esterno e invitarlo alla riunione inviando semplicemente un link.

Risoluzione immediata di problemi futuri

I tecnici possono registrare la sessione e inserirla in una knowledge base per risolvere eventuali problemi simili in futuro.

Altre funzionalità di collaborazione di Avaya Equinox™

- Audioconferenze di alto livello
- Audio e video in HD
- Telefonia di classe aziendale
- Connettività desktop, browser e mobile
- Esperienza utente che favorisce l'utilizzo del cellulare
- Interoperabilità dei sistemi di videoconferenza di sala
- Layout video personalizzati
- Ampie funzionalità di moderazione della riunione
- Condivisione di schermo e applicazioni con annotazioni
- Controllo remoto della tastiera desktop e del mouse
- Lavagna virtuale
- Registrazione
- Trasmissione delle conferenze in streaming
- Messaggistica sempre attiva
- Chat pubblica e privata
- Integrazione dell'applicazione cloud

Controllo della gestione dei fornitori

La gestione della filiera fa affidamento sulla comunicazione e il coordinamento tra un produttore e i suoi fornitori. I produttori devono rimanere in stretto contatto con i fornitori su questioni quali la produzione, la pianificazione e i problemi di progettazione. La comunicazione può rappresentare una sfida quando i produttori si avvalgono di fornitori offshore dislocati in aree distanti. Avaya Equinox migliora notevolmente la collaborazione consentendo ai produttori e ai fornitori di incontrarsi a quattro occhi e condividere fogli di calcolo, presentazioni e disegni CAD. Possono anche utilizzare un video HD per rivedere più facilmente i prototipi, l'assemblaggio e i problemi di montaggio. I produttori possono utilizzare Avaya Equinox anche per mettere in contatto più fornitori che producono parti diverse di un unico componente e favorirne la collaborazione. Possono vedersi, parlare tra di loro e condividere facilmente i documenti del progetto.

Servizi di liquidazione delle richieste d'indennizzo assicurativo

In caso di incidente, i periti assicurativi devono recarsi in loco per valutare i danni alla proprietà e permettere una liquidazione immediata. Grazie al "Controllo remoto", un unico perito assicurativo può recarsi nel luogo del disastro (un ufficio danneggiato da un incendio o un terremoto, o un incidente su strada) per valutare la situazione e, se necessario, aggiungere altri esperti remoti.

Le riunioni possono essere organizzate tramite video live dal luogo dell'incidente o in un momento successivo, così da dar modo ai partecipanti di guardare un filmato registrato mentre il perito discute dell'incidente.

Questo tipo di valutazione in tempo reale può aiutare l'azienda nel processo decisionale relativo alla liquidazione e aumentare la soddisfazione del cliente.

RIUNIONE COLLABORATIVA

All'interno di un'organizzazione, i dipendenti hanno bisogno di tenere riunioni di tutti i tipi: dalle riunioni a quattro occhi alle riunioni di reparto più piccole, fino alle riunioni più grandi che coinvolgono l'intera azienda. Grazie ad Avaya Equinox, i partecipanti alla riunione possono avere un ruolo attivo in queste riunioni pur rimanendo in una posizione remota (ad esempio, il loro ufficio o per strada). Le organizzazioni possono accedere a un gruppo di destinatari dislocati con bassi costi, creando possibilità di contatto personale tra persone che normalmente non interagirebbero; ad esempio, il CEO può incontrare il personale di tutti i reparti dell'azienda. Una tale interazione faccia a faccia può creare un ambiente di lavoro più sereno, migliorare la collaborazione e consentire una diffusione più rapida delle informazioni.

Alcuni esempi dei tipi di riunione che le aziende possono organizzare grazie ad Avaya Equinox includono le riunioni delle vendite faccia a faccia con i clienti, le riunioni di produzione con i fornitori, le riunioni aziendali formali con i dipendenti e i colloqui tra i candidati e le risorse umane.

Grazie ad Avaya Equinox, tutti i clienti possono esaminare contemporaneamente una presentazione, indipendentemente dalla loro posizione, e mettersi in contatto personalmente con l'addetto alle vendite.

Riunioni del reparto vendite con i clienti

Gli addetti alle vendite preferiscono incontrarsi di persona con i clienti, ma non sempre possono spostarsi dappertutto. Anche se si recano da un cliente, spesso gli acquisti vengono effettuati da un team responsabile delle decisioni che raramente si trova nello stesso posto alla stessa ora. Grazie ad Avaya Equinox, gli addetti alle vendite possono incontrarsi faccia a faccia con i clienti in qualsiasi luogo.

Un invito a tutti i clienti, anche ai dirigenti esecutivi

Gli addetti alle vendite possono inviare un link alla riunione a tutti i loro clienti. Questi ultimi possono partecipare alla riunione da un PC desktop, un portatile o un dispositivo mobile senza preoccuparsi dei problemi di connessione. I dirigenti aziendali, che altrimenti non si incontrerebbero con questi clienti, possono ora partecipare facilmente tramite Avaya Equinox per mostrare il loro valore. L'addetto può moderare la riunione, controllare le videocamere e i microfoni, condividere i contenuti, registrare la riunione o inviare un messaggio in chat al gruppo o a partecipanti specifici.

Creazione di presentazioni e sviluppo delle relazioni

Grazie ad Avaya Equinox, tutti i clienti possono esaminare contemporaneamente una presentazione, indipendentemente dalla loro posizione, e mettersi in contatto personalmente con l'addetto alle vendite. Chiedendo al responsabile delle vendite di partecipare alla riunione, gli addetti alle vendite possono creare relazioni più personali tra le aziende. Quando esaminano la presentazione delle vendite online, i clienti possono ingrandire le slide o il presentatore sullo schermo.

Gli addetti alle vendite possono prendere appunti sulle slide per enfatizzare un punto o personalizzarle per il cliente così da migliorare la comunicazione. Durante tutta la presentazione, il responsabile delle vendite può valutare le reazioni dei clienti e stabilire il loro livello di coinvolgimento.

Risposte immediate alle domande più difficili

Se il cliente pone una domanda a cui né l'addetto alle vendite né il responsabile sanno rispondere, l'addetto può contattare immediatamente un esperto in materia e chiedergli di unirsi alla chiamata. In questo modo, la risposta sarà migliore e il cliente sarà più soddisfatto.

Incontri più frequenti con i clienti

Poiché la configurazione di riunioni video è semplice ed economica, gli addetti alle vendite possono incontrarsi più di frequente con i clienti durante i lunghi processi di vendita per accelerare il ciclo.

Riunioni interne delle vendite

Le stesse funzionalità possono favorire le riunioni interne tra gli addetti alle vendite e i loro responsabili. Ad esempio, i responsabili delle vendite possono tenere riunioni con gli addetti in cui utilizzare il formato video faccia a faccia per creare previsioni di vendita più accurate.

I reparti delle risorse umane possono invitare i candidati a un primo colloquio tramite Avaya Equinox.

Analisi del candidato da parte delle risorse umane

Le aziende e le organizzazioni mondiali stanno soffrendo la mancanza di talenti competenti. Di conseguenza, il reparto delle risorse umane deve estendere il campo di ricerca ad aree geografiche non propriamente tradizionali per valutare i potenziali candidati. Grazie ad Avaya Equinox, il reparto delle risorse umane può configurare un ufficio virtuale per valutare e assumere candidati qualificati e telelavoratori potenziali da qualsiasi luogo.

Invito dei candidati a un primo colloquio

I reparti delle risorse umane possono invitare i candidati a un primo colloquio tramite Avaya Equinox. Grazie alla connettività semplice del browser di Avaya Equinox, basta inviare tramite e-mail un invito alla riunione al candidato, il quale può accedervi tramite un qualsiasi dispositivo con accesso a Internet. Mediante il video, il candidato si interfaccia con le risorse umane e tutti gli altri candidati in colloqui a quattro occhi o di gruppo. Il reclutatore, a scelta, può utilizzare la funzione "lobby" per consentire a un candidato di chiamare la sala virtuale. Verrà riprodotta una musica di attesa o un messaggio pre-registrato fino a che il reclutatore non attiva il collegamento. Grazie alla possibilità per altri dipendenti di partecipare al colloquio, i reclutatori ricevono suggerimenti da un team esteso e dai responsabili, migliorando così il processo di assunzione. Durante il colloquio, i colleghi possono utilizzare la funzione chat privata per condividere commenti e feedback in tempo reale.

Condivisione dei materiali

Il reclutatore può presentare e condividere diversi materiali tramite videochiamata, incluse presentazioni, curriculum e prodotti aziendali.

Comprensione più approfondita

Grazie alla possibilità di vedersi invece che semplicemente parlarsi al telefono, il candidato e il reclutatore possono sviluppare una comprensione più approfondita l'uno dell'altro tramite segnali visivi, linguaggio del corpo e una conversazione più naturale. Grazie agli ultimi strumenti di collaborazione, l'azienda può sviluppare una reputazione come organizzazione all'avanguardia e, quindi, essere più allettante per i nuovi assunti.

Condivisione del colloquio

Previa autorizzazione del candidato, il reclutatore può anche registrare il colloquio e renderlo disponibile per un riferimento futuro. Altre persone, come ad esempio i responsabili o i dirigenti esecutivi, possono guardare il colloquio e fornire un feedback come parte del processo di assunzione.

Avaya Equinox può essere utilizzato per qualsiasi scopo immaginabile in modo da migliorare la produttività e la collaborazione tra le persone che devono lavorare insieme da aree geografiche remote.

UTILIZZO DELLA VIDEOCONFERENZA

Oltre alle applicazioni evidenziate in questo white paper, è possibile utilizzare la videoconferenza in tanti altri casi:

- Revisione bandi di gara
- Servizi di interpretariato
- Riunioni con tutti i dipendenti
- Apprendimento a distanza
- Gestione del progetto
- Deposizioni dei testimoni
- Briefing di analisti e stampa
- Risposta di emergenza
- Continuità delle attività aziendali
- Gestione dei fornitori
- Briefing dei clienti
- Aggiornamento sulle offerte
- Revisioni dei prodotti
- Orario di ufficio
- Eventi video
- Telelavoro
- Nuovi lanci di prodotti
- Servizi bancari in filiale
- Dimostrazioni nei punti vendita al dettaglio
- Telemedicina
- Tour dei beni immobili
- Focus Group
- Risoluzione dei problemi tecnici
- Briefing degli analisti finanziari
- Gestione delle fusioni e delle acquisizioni
- Riunioni del consiglio e dei membri del consiglio di amministrazione
- Servizio clienti
- Riunioni del consiglio esecutivo
- Trattative contrattuali

Conclusione

Avaya Equinox può essere utilizzato per qualsiasi scopo immaginabile in modo da migliorare la produttività e la collaborazione tra le persone che devono lavorare insieme da aree geografiche remote. I casi di utilizzo descritti qui (Esperto remoto, formazione, gestione del progetto, controllo remoto e riunioni collaborative) sono solo un piccolo esempio di ciò che Avaya Equinox può fare. Utilizzando Avaya Equinox per questi scopi, le organizzazioni possono trarre vantaggio da una maggiore produttività, tempi di lancio sul mercato minori e migliori rapporti di collaborazione e relazioni con colleghi, partner, clienti e fornitori. Scopri tu stesso come la tua organizzazione può utilizzare la collaborazione video per migliorare la produttività e offrire un vantaggio competitivo. Immagina le possibilità.

Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni, contatta l'account manager Avaya di zona o il partner autorizzato Avaya oppure visita il sito Web all'indirizzo www.avaya.com/it

