

# La tele della n

ti articoli). In questo modo si porta all'esterno la stessa funzionalità che fino ad oggi è convenzionalmente rimasta in capo al telefono fisso dell'azienda.

## I costi?

I costi di fatto non sono ulteriormente aggravati: le centrali nuove, cioè quelle con tecnologia voice over ip e, soprattutto quelle evolute, in particolare ci riferiamo qui ad Avaya, leader mondiale delle telecomunicazioni, portano sulla piattaforma queste applicazioni che poi vengono spostate sul cellulare. E' difficile dare un'idea di costo: portare una funzionalità di questo tipo sul cellulare può costare qualche centinaio di euro, quindi si tratta di cifre estremamente contenute per la funzionalità che possono offrire.

**L'onerosità dell'operazione però può essere rappresentata anche dal costo delle chiamate, visto che quelle fatte col cellulare sono più costose di quelle fatte col fisso aziendale?**

L'utilizzo di cellulari passa attraverso accordi contrattuali con gli operatori, in base ai quali si concordano specifiche tariffe sul traffico business. Se ci si avvale di uno specifico operatore con basse tariffe convenzionate per l'utilizzo aziendale, si può arrivare a spendere anche molto poco (per es.: 1 centesimo al minuto). In genere invece il costo da fisso a mobile è molto alto.

Il funzionamento del prodotto da noi proposto avviene in modo che la chiamata passi attraverso un'interfaccia cellulare che dialoga col centralino: in tal modo la chiamata avverrà tra 2 apparecchi mobili, quindi ad un costo convenzionato, che è notoriamente molto più basso di quello relativo alla tariffa fisso-cellulare. Avendo trasferito la telefonata dal fisso (l'interno dell'addetto che è fuori sede) al mobile (il cellulare dello stesso) sarà addirittura possibile spendere anche solo un centesimo al minuto.

**Come funziona, a grandi linee, il sistema che voi installate?**

Il funzionamento è il seguente: il cliente chiama l'interno dell'azienda e, in modo assoluta-

**O**vero quali soluzioni d'avanguardia sono a disposizione delle aziende. Lo abbiamo domandato a Angelo Dottore, Amministratore e Direttore Commerciale di General Teleinformatica di Modena, che ci ha fornito alcune indicazioni in merito.

**Quali sono le soluzioni più aggiornate, al servizio delle aziende, nel campo della teleinformatica?**

Se partiamo dalle problematiche che, nel quotidiano, gli addetti delle organizzazioni imprenditoriali si trovano ad affrontare in modo sistematico, non possiamo non pensare alla mobilità in azienda come ad una delle principali criticità per la comunicazione con l'esterno.

**In che senso la mobilità rappresenta una criticità nell'ambito della comunicazione?**

In un'azienda moderna solo alcune specifiche figure (amministrativi, addetti ai call center, receptionist, ecc.) sono stanziali, restano cioè fisse alla propria scrivania. Mediamente, nelle organizzazioni più articolate, ci sono diverse persone che si muovono sia all'interno che all'esterno dell'azienda. Occorre pertanto considerare la mobilità come una componente oggi intrinseca all'attività di molti addetti aziendali, a partire dal management fino ai tecnici di produzione. Affinché questo tipo di necessità non si configuri come una strozzatura rispetto ad un efficiente funzionamento nei meccanismi di comunicazione verso l'esterno, occorre riprodurre la "comunicabilità" che si ritrova all'interno dell'azienda anche fuori dalla stessa. Mi spiego: la possibilità di poter rag-

giungere anche telefonicamente una persona – il management o i dipendenti "mobili" – indipendentemente da dove si trovi in quel momento e dotandola di tutti i rapidi accessi informativi che ha a propria disposizione quando si trova in ufficio, è un'opportunità dall'alto valore aggiunto.

**Qual è la novità che avete messo a punto?**

General Teleinformatica si occupa di sistemi per telecomunicazione, cioè di telefonia, quindi di tutto ciò che riguarda le centrali telefoniche, i telefoni – fissi, in passato – e sempre più oggi – per le necessità ed i problemi del personale – mobili.

Oggi la soluzione d'avanguardia più sicura e più adeguata a queste necessità è la dotazione di un impianto che permetta di spostare la telefonia aziendale – cioè il sistema che consente di mettere in attesa la telefonata, passarla ad altri operatori dell'azienda direttamente col numero breve senza fare un'ulteriore chiamata – sul cellulare. In questo modo noi rendiamo di fatto il cellulare un numero interno dell'azienda. Da ciò consegue che da quel cellulare sarà possibile gestire tutte le attività come se il rispondente fosse seduto alla sua scrivania (chiamata in attesa, chiamata che viene passata ad altri interni, accedere a numeri in memoria aziendali, accedere alle disponibilità di cer-

# Telefonia al servizio mobilità aziendale

mente trasparente, senza che il cliente se ne accorga, la chiamata arriva sul cellulare dell'operatore in trasferta che ha attivato il sistema per il passaggio della telefonata dal suo interno al proprio cellulare. Questi, al momento della risposta, può riconoscere in modo immediato il cliente che ha effettuato la chiamata, in quanto è il software installato che esegue questa funzione e ne dà esito sul display del cellulare chiamato. Già l'impatto è di salutare come riconosciuto il chiamante – e quindi stupirlo dell'effetto -. Alla domanda se sono arrivati, per esempio, dei pezzi richiesti si può immediatamente chiamare l'interno dell'ufficio col numero breve, lasciando in attesa il cliente e riprendendo in seguito la chiamata per dargli in breve tempo la risposta richiesta, oppure passare la chiamata stessa al collega in Azienda, come si farebbe con un semplice cordless. L'alternativa coi sistemi attuali non aggiornati sarebbe di chiudere la chiamata del cliente, interpellare in azienda i tecnici, richiamare il cliente (col rischio che, magari fuori sede, non voglia rilasciare il proprio numero, e quindi se ne debba chiamare l'azienda di riferimento) o addirittura rilasciare il proprio numero di cellulare, aspetto questo non sempre gradito nelle relazioni interpersonali di lavoro.

## **Questo prodotto può essere personalizzato?**

Ogni azienda ha una propria organizzazione ed una propria gestione. Il nostro primo incontro col cliente rappresenta un primo step per conoscerla dal punto di vista organizzativo e valutare i suoi bisogni specifici e le figure, per così dire, 'mobili' che la compongono. Spesso si tratta in realtà di manager/dipendenti che si spostano in modo estremo, tipo da New York a Tokio, ecc, o anche in modo più o meno sofisticato (cioè comunicando attraverso il pc). Attraverso il nostro progetto finale noi presentiamo delle soluzioni che, attraverso strumenti specificamente studiati sulle figure aziendali coinvolte nella mobilità, ottimizzano le loro 'performance' aziendali anche fuori sede. Non trascuriamo evidentemente neppure di proporre le soluzioni ottimali dal punto di vista

dell'operatore mobile per ottimizzare la gestione dei costi. Il nostro servizio è strutturato in modo completo, in quanto se ne occupano persone espressamente dedicate e preparate per questo tipo di attività. Definito il progetto fatto su misura al cliente, saranno i tecnici ad occuparsi della sua installazione. Non si tratta quindi di una soluzione a pacchetto ma di uno strumento personalizzato, tagliato su misura per il cliente.

## **Vi sono altre novità?**

Certo, esistono soluzioni, nelle telecomunicazioni, che permettono di conferire anche a distanza tra un gruppo di persone; si tratta del Web conferencing, cioè in pratica di audio conferenze realizzate con il supporto del web.

## **Può provare a farci qualche esempio?**

Il caso più diffuso, per esempio, è la presentazione di un nuovo prodotto, o di una promozione alla forza vendita. Qualora il responsabile voglia fare una riunione sul nuovo prodotto senza incontrare direttamente gli invitati può procedere in questo modo: tramite il pc definisce la data dell'incontro e l'ora; inoltre decide se farla in audio e se mostrare anche delle immagini tipo slide, foto, ecc. Quindi stabilisce

le persone che si richiede siano 'presenti', ed invia loro questa serie di informazioni tramite mail automatica che il sistema provvede a completare da solo. La mail prevede il classico login e password ed invita alla conferenza previa chiamata telefonica ad un numero verde indicato o una chiamata telefonica automatica sarà effettuata alla scadenza, dal sistema. Da quel momento tutti i partecipanti possono parlare tra loro come se fossero riuniti in una sala conferenze. In alternativa è possibile impostare il sistema – sia in tempo reale che in forma preventiva -in modo che le persone ascoltino senza parlare. Inoltre, sulla stessa informazione possono essere trasmesse delle immagini reperibili su un sito specifico indicato all'indirizzo. Per i consigli di amministrazione viene anche data la possibilità del voto su un certo ordine del giorno in modo informatico. In tal caso il voto può essere sia segreto che riconoscibile. Alla fine della votazione si possono avere anche direttamente le statistiche. Tutto questo avviene mentre ogni partecipante all'incontro rimane alla propria postazione prescelta, senza muoversi.

