

Il Futuro delle Comunicazioni

Un approfondimento del modo in cui Internet, le
comunicazioni unificate e il lavoro da remoto influenzano il
mondo del lavoro di oggi

Austen Read-McFarland
Stuart Brown

Introduzione

Il motore dell'industria, oltre alle idee, all'organizzazione o al talento, è la comunicazione.

Tramite una comunicazione efficace, le aziende possono collaborare tra loro su vasta scala, incorporando nei progetti informazioni e contenuti provenienti da più parti. Una comunicazione efficace è fondamentale per mantenere alta la produttività attraverso feedback e istruzioni. È essenziale per gestire le relazioni con i partner commerciali attraverso meeting e aggiornamenti regolari. Se si verifica un cambiamento nel modello di business, nel posizionamento sul mercato o nell'organizzazione aziendale ad alto livello, una comunicazione efficace è ciò che consente a un'azienda di cambiare rotta con rapidità ed efficacia.



Alla base di una comunicazione aziendale efficace c'è la tecnologia della comunicazione, che nel XXI secolo è costituita principalmente dalla telefonia e da Internet. Ad ogni modo, è importante evidenziare che, nell'ultimo decennio, Internet ha superato la telefonia analogica e persino quella digitale come mezzo principale di comunicazione aziendale.

Questo solleva diverse domande per le aziende: vale ancora la pena investire nella telefonia analogica? Oppure è meglio passare completamente alla telefonia via Internet? E in questo caso, le comunicazioni Internet rimarranno lo standard del settore o saranno anch'esse superate da nuove tecnologie?

Questo White Paper ha come obiettivo quello di esaminare lo stato delle comunicazioni aziendali di oggi e le condizioni che le hanno create, per poi estrapolare le tendenze tecnologiche passate e attuali per determinare con precisione il futuro delle comunicazioni.

Sulla base dei dati esistenti e considerando gli attuali sviluppi tecnologici, possiamo concludere con certezza che la telefonia tradizionale analogica sarà presto interamente sostituita dalle comunicazioni via Internet. Inoltre, il dominio di Internet nelle comunicazioni farà sì che numerose tendenze correlate, come il lavoro da remoto, le videoconferenze e il cloud, siano ancora più legate alle procedure aziendali e agli investimenti tecnologici.

La Diffusione di Internet

Dalla fine degli anni '90 in poi, le comunicazioni moderne sono state guidate dai progressi di Internet.

Tradizionalmente, la comunicazione a distanza dipendeva interamente dalla linea telefonica. Sebbene le comunicazioni via radio siano esistite per alcune centrali wireless, la maggior parte delle aziende si è affidata alla telefonia via cavo e ad altri mezzi che prevedevano l'uso dell'infrastruttura telefonica esistente.

La telefonia tradizionale ha ben presto dovuto affrontare la concorrenza di Internet, ma la portata delle comunicazioni sul web era comunque limitata dalla velocità di trasferimento dei dati, che a sua volta dipende dall'accesso a connessioni ad alta velocità. Il Voice over Internet Protocol (VoIP), oggi il mezzo principale per effettuare chiamate vocali su Internet, è stato [sviluppato e reso disponibile per la prima volta nel 1995](#), ma solo nel 2003 ha raggiunto un utilizzo più ampio, rappresentando il 25% di tutte le chiamate vocali effettuate.

Non è un caso che nel 1995 il mezzo più comune di accesso a Internet fosse la connessione dial-up via PSTN, che permetteva una velocità di download di soli 40-50 kilobit al secondo. All'inizio degli anni 2000, un [numero molto maggiore di utenti ha avuto accesso alle connessioni a banda larga](#), permettendo download a velocità comprese tra 2 e 4 megabit al secondo. Attualmente, l'accesso a Internet ha superato anche le connessioni a banda larga per arrivare alla fibra, decisamente più potente. Nel 2003, [questa tecnologia era in grado di raggiungere una velocità di 923 megabit al secondo](#). Oggi, velocità equivalenti sono sempre più disponibili al pubblico, basti pensare che [alcuni servizi in fibra offrono velocità fino a 5 gigabit al secondo](#).

Di seguito è riportata la diffusione attuale della fibra ottica per paese:

	Percentuale di famiglie collegate alla fibra ottica	Percentuale di utenti che utilizzano il servizio fibra in abbonamento	Abbonamenti alla fibra in percentuale sul totale delle famiglie
Belgio	21	21	4.4
Germania	24	29	7.0
Regno Unito	42	27	11.3
Stati Uniti	43	34	14.6
Italia	56	22	12.3
Canada	60	46	27.6
Irlanda	68	31	21.1
Paesi Bassi	68	43	29.2
Francia	77	72	55.4
Norvegia	80	84	67.2
Svezia	80	85	68.0
Spagna	87	84	73.1
Portogallo	91	78	71.0

Fonte:

<https://fiberbroadband.org/2022/01/05/fiber-broadband-enters-largest-investment-cycle-ever/>

Di seguito è riportata la copertura della fibra in Europa occidentale:

	2022	2028
Copertura (UE27+UK)	55.30%	
Numero di famiglie	109 milioni	210 milioni
Copertura(EU39)	62.30%	
Numero di famiglie	219 milioni	313 milioni

Fonte: Previsioni FTTHCE per l'Europa 2023-2028

Con la diffusione dell'accesso a Internet ad altissima velocità, scomparirà l'utilizzo del rame per le connessioni telefoniche, dato che tutte le funzionalità della telefonia tradizionale saranno sostituite da Internet ad alta velocità e dal VoIP. Questo porterà la fibra a sostituire completamente i cavi in rame, e la manutenzione delle connessioni in fibra avrà la priorità.

Come diretta conseguenza di questo cambiamento nell'infrastruttura, il VoIP diventerà uno standard nelle comunicazioni aziendali, in quanto miglior forma di telefonia disponibile, oltre che la più conveniente. In futuro, le aziende useranno il VoIP e le comunicazioni unificate, abbandonando i sistemi telefonici fissi.

Lavoro da Remoto

La continua diffusione di Internet ad alta velocità consente mezzi di comunicazione a distanza più attivi, affidabili e coinvolgenti. Questa espansione avrà effetti permanenti su uno degli aspetti più significativi delle comunicazioni unificate: le politiche di lavoro da remoto.

In seguito alla pandemia di Covid-19 del 2020 e ai relativi lockdown, il lavoro da remoto è diventato una componente stabile delle politiche del lavoro. La stragrande maggioranza dei dipendenti sceglie di continuare a lavorare da casa almeno per una parte della settimana, adducendo motivazioni quali la comodità di rimanere in casa, la possibilità di trascorrere più tempo con la propria famiglia, il benessere mentale e la diminuzione degli spostamenti e dei pasti fuori casa, che implicano una riduzione dei costi.

Uno dei più grandi svantaggi del lavoro da remoto, tuttavia, è la mancanza di interazione diretta con i colleghi, cosa che provoca spesso un senso di isolamento. Per ovviare a questo problema, i dipendenti chiedono sempre di più una modalità di lavoro "ibrida", in cui il lavoratore opera in parte da remoto (da casa o da un altro luogo) e in parte in presenza, in ufficio. Questa modalità ibrida è più apprezzata rispetto al lavorare completamente da remoto, probabilmente perché unisce i vantaggi del lavoro da remoto e i benefici sociali del lavoro in sede.

Paese	Lavoro da remoto (%)	Lavoro in forma ibrida(%)	Solo in ufficio (%)	Richiesta modalità ibrida (%)
Francia	11	23	66	69
Germania	28	34	39	69
Italia	30	26	44	74
Spagna	20	22	57	80
Regno Unito	24	24	50	62
Stati Uniti	35	23	42	87

Fonte:

<https://www.jean-jaures.org/publication/pratiques-et-representations-associees-au-teletravail-en-europe/>
<https://www.mckinsey.com/industries/real-estate/our-insights/americans-are-embracing-flexible-work-and-they-want-more-of-it>

Il desiderio di lavorare da remoto influisce direttamente sulla fidelizzazione dei dipendenti. Secondo lo [studio post Covid-19 dell'ADP Research Institute sulle attitudini lavorative degli americani](#), il 64% dei lavoratori statunitensi prenderebbe in considerazione l'idea di lasciare il proprio posto di lavoro se questo non offrisse più la possibilità di lavorare da casa, mentre il 52% accetterebbe una riduzione dello stipendio pur di non recarsi in ufficio a tempo pieno.

Questo interesse sostanziale per il lavoro da remoto fa in modo che le posizioni lavorative che non offrono lo smartworking siano molto meno allettanti sia per i nuovi assunti che per il personale già presente. Un datore di lavoro può sentirsi tranquillo dal fatto che lo smartworking non venga offerto dalle aziende locali, ma questa è una falsa tranquillità, perché ci sono aziende di altre città, regioni o addirittura Paesi che sono perfettamente in grado di assumere talenti da remoto. Questa è [una tendenza che abbiamo visto in tutta la Spagna](#), dove aziende estere assumono talenti spagnoli, mentre le aziende locali non considerano proprio questa opzione.

Le aziende che esitano a fornire opzioni di lavoro da remoto devono anche considerare gli aspetti positivi che questo modello offre. I dipendenti con disabilità o con situazioni personali che li costringono a casa (come l'essere un genitore single, l'assistenza a parenti anziani, ecc.) dipendono da modelli di lavoro flessibili per poter far parte del mondo del lavoro. Senza questa opzione, le aziende non saranno in grado di includere questi gruppi, lasciando fuori un'ampia fetta di talenti e rischiando persino ripercussioni legali.

Per attrarre e trattenere i talenti, quindi, e anche per seguire le normative vigenti, i datori di lavoro devono offrire la possibilità di lavorare da remoto almeno per una parte della settimana, in particolare per quanto riguarda i lavoratori della conoscenza e per i settori in cui questa pratica è ancora prevista.

Le 5 professioni più richieste per il lavoro da remoto (USA)

Occupazione	Lavoro da remoto (%)	Giorni medi di lavoro da remoto
Informatica, matematica	89	3
Commerciale, amministrazione	86	3.2
Architettura, ingegneria	82	2.4
Arte, design, intrattenimento, mediatori sportivi	80	3.8
Legale	76	2.7

Fonte:

<https://www.mckinsey.com/industries/real-estate/our-insights/americans-are-embracing-flexible-work-and-they-want-more-of-it>

I modelli di lavoro remoto e ibrido diventeranno sempre più desiderabili man mano che un numero maggiore di famiglie avrà accesso a Internet ad alta velocità e alle tecnologie di comunicazione che lo accompagnano. Non c'è motivo di aspettarsi che questi numeri diminuiscano, perché, dal punto di vista dei dipendenti, l'aspetto negativo più significativo del lavoro a distanza è l'isolamento personale, un problema che viene rapidamente risolto dal lavoro ibrido.

Poiché il lavoro da remoto consente alle aziende di assumere personale a distanza, i datori di lavoro devono affrontare una concorrenza globale nel mercato del lavoro; anche se le imprese locali non offrono opzioni di lavoro da remoto, i dipendenti hanno facile accesso a posizioni più lontane e accettano di lavorare fuori sede.

Il messaggio è chiaro: i datori di lavoro che sposano lo smartworking e le soluzioni di lavoro da remoto saranno in grado di accedere ai talenti migliori, mentre quelli che non lo fanno faticheranno ad attrarli e a trattenerli.

UC&C e Strumenti per la Comunicazione Digitale

Date le aspettative sul ruolo predominante di Internet nelle comunicazioni, vale la pena chiedersi quali componenti utilizzeranno gli utenti per la corrispondenza. Ciò è particolarmente rilevante nel lavoro da remoto, riguardo a come i dipendenti rimarranno in contatto con i colleghi.

Prevediamo che le Unified Communications and Collaboration (UC&C) rimarranno al centro dell'attenzione per soddisfare entrambi gli obiettivi. Le piattaforme UC&C forniscono un mezzo semplice e unificato per utilizzare gli strumenti di comunicazione in tempo reale, riunendo in un'unica interfaccia chiamate vocali, videoconferenze, messaggistica istantanea, webinar e statistiche relative alle chiamate.

È la semplicità delle UC&C a renderle interessanti per le aziende: raggruppare tutti questi strumenti alimentati da Internet in un unico spazio riduce la formazione necessaria dei dipendenti per l'utilizzo della piattaforma e aumenta la produttività limitando il numero di passaggi necessari da una finestra all'altra e da un'applicazione all'altra. Entrambi questi fattori rendono le tecnologie UC&C ideali per il lavoro da remoto: la semplicità d'utilizzo rende superflua l'assistenza tecnica sulla piattaforma, promuovendo al contempo una maggiore produttività fuori dall'ufficio.

Le modalità attraverso le quali gli strumenti UC&C si svilupperanno devono essere considerate alla luce delle maggiori velocità di trasmissione disponibili per le postazioni di lavoro a casa e in ufficio, grazie alla diffusione della fibra. Con la fibra, saremo in grado di effettuare più chiamate Internet contemporaneamente anche nelle abitazioni private, lasciando comunque aperti ulteriori canali di comunicazione. Questi continui scambi via web forniranno alle aziende una grande quantità di dati, relativi alla durata delle chiamate, al contenuto, all'origine e ai risultati. Trasferendo gli scambi commerciali abituali su una piattaforma UC&C, le aziende avranno a disposizione un mezzo comodo per generare dati sugli scambi con i clienti, che potranno essere analizzati per ottimizzare le procedure di comunicazione.

Per questo motivo, ci aspettiamo che le UC&C diventino sempre più parte integrante della generazione e dell'analisi dei dati interni delle aziende e che il settore UC&C ponga maggiore enfasi sugli strumenti di analisi delle chiamate e della messaggistica. L'IA e l'apprendimento automatico saranno fondamentali per questo sviluppo, poiché la quantità di dati raccolti da questi processi sarà indubbiamente superiore alla capacità umana. Tuttavia, anche con gli attuali modelli predittivi, le piattaforme UC&C sono pienamente in grado di catalogare automaticamente solo i dati significativi provenienti da queste fonti, utilizzando poi i risultati (positivi o negativi) per restituire i fattori che determinano un'interazione positiva con il cliente.

L'aumento dei bitrate disponibili porterà maggiore enfasi sull'uso della componente video nelle comunicazioni. Abbiamo già assistito a un incremento delle videoconferenze in relazione ad una maggiore diffusione del lavoro in forma ibrida; questo trend è destinato ad aumentare perché permette ai dipendenti di sentirsi partecipi e coinvolti quando comunicano a distanza con i colleghi. Lo stesso vale per le comunicazioni con l'esterno: la comodità delle videoconferenze riduce la necessità di spostarsi per incontrarsi di persona.

Di conseguenza, la tecnologia UC&C si orienterà in una certa misura verso offerte hardware in grado di accogliere le comunicazioni video, migliorando le presentazioni rispetto a quanto possono offrire le webcam integrate. È probabile che i fornitori di software si concentrino maggiormente su videocamere di alta qualità e intuitive per i computer, mentre i fornitori di software mirano a creare sistemi di videoconferenza in grado di supportare feed video di qualità superiore e inquadrature più dinamiche dei partecipanti alla videochiamata.

La maggiore velocità dei dati, unita a flussi video di qualità superiore, cambierà probabilmente anche il modo in cui i dipendenti si avvicinano allo strumento della videoconferenza. Con l'aumento del lavoro da remoto, la componente video assumerà un ruolo più importante nel mantenere connesso il personale all'interno di un'azienda; le videochiamate saranno utilizzate per le riunioni programmate, ma anche come uno spazio virtuale aperto agli utenti per entrare e uscire a piacimento, per chiacchierare e relazionarsi con i colleghi anche fuori dall'ufficio. Il miglioramento delle connessioni Internet coincide con il continuo interesse per modalità di lavoro che vanno oltre i luoghi di lavoro tradizionali, e, di conseguenza, le comunicazioni video passeranno da contesti puramente professionali a contesti più informali.

Comunicazioni e Mobilità

Ad aggiungere altra confusione al tema delle comunicazioni è la questione della scelta tra strumenti UC&C specifici e strumenti più generici per il lavoro. Sebbene molte aziende scelgano tool "gratuiti" che svolgono una parte del lavoro, spesso non si tiene in considerazione il fatto che una soluzione veramente unificata può offrire molti vantaggi.



Tra le combinazioni più popolari ci sono WhatsApp e Microsoft Teams. WhatsApp offre comunicazioni mobile-first, mentre Teams colma alcune lacune per le comunicazioni interne. Sebbene Teams sia una valida opzione per le attività quotidiane, non presenta molte delle funzionalità della concorrenza, come Wildix.

Gartner osserva quanto segue: "Il sistema telefonico Microsoft Teams spesso non è considerato sufficiente per soddisfare i requisiti avanzati di telefonia e le grandi aziende con più sedi non considerano generalmente affidabile la telefonia di Microsoft. Inoltre, attualmente Microsoft non offre un'opzione di contact center sviluppata autonomamente per aziende che utilizzano fornitori di CRM non Microsoft".

Anche WhatsApp presenta seri problemi per le aziende. Sebbene dichiari di essere dotato di crittografia end-to-end, la verità è più complessa: WhatsApp ha subito gravi violazioni di sicurezza e ha difficoltà con le applicazioni più esigenti. Gli utenti non possono separare gli account WhatsApp personali da quelli aziendali nello stesso telefono. La protezione dei dati è notoriamente poco rigorosa e, secondo quanto riferito, l'applicazione condivide dati essenziali con la propria società madre, Meta (ex Facebook).

Sebbene questi strumenti generici possano essere sufficienti per la comunicazione privata o per le start-up con budget ridotto, raramente sono l'opzione migliore per le aziende consolidate. Una comunicazione unificata efficace deve consentire agli utenti di condividere i dati tra laptop, tablet e dispositivi mobili con la stessa facilità, perché questo permette alle aziende di armonizzare la raccolta dei dati tra tutti i dispositivi del personale. La possibilità di sincronizzare automaticamente i dati con il CRM, ad esempio, invece di doverli copiare e incollare dal proprio dispositivo mobile, può far risparmiare dei minuti o persino delle ore ogni mese, garantendo al contempo una migliore analisi dei dati a lungo termine.

Opzioni gratuite come Teams, Zoom e persino 3CX continueranno senza dubbio a essere popolari per alcuni, ma la realtà è che le piattaforme a costo zero raramente sono efficaci dal punto di vista dei costi. Una soluzione veramente unificata come Wildix, invece, può migliorare in modo significativo la produttività e l'accuratezza, garantendo un ROI positivo.

Comunicazioni in Cloud e Sistemi On-Premise

Uno dei fattori più significativi nel passaggio alle comunicazioni online è l'ubicazione e la proprietà dei sistemi VoIP. In passato, i centralini alimentati da Internet erano distribuiti come i sistemi telefonici tradizionali: la componente hardware si trovava in sede e l'azienda si preoccupava della cura e manutenzione. Con l'avvento del cloud, i sistemi VoIP possono essere gestiti attraverso server off-site, anziché presso l'azienda stessa.

Le implementazioni di sistemi VoIP basate sul cloud presentano numerosi vantaggi rispetto alle opzioni on-premise. Alcuni dei più significativi sono:

- **Manutenzione non a carico dell'azienda:** la manutenzione del sistema e le riparazioni generiche sono di competenza del fornitore del PBX nella loro sede, e non in quella dell'azienda che acquista il pacchetto.
- **Costi ridotti:** le implementazioni in cloud, di solito, non comportano costi di installazione e sono disponibili a un costo mensile inferiore grazie alla riduzione della manodopera e all'assenza di costi relativi all'hardware.
- **Maggiore flessibilità:** qualsiasi componente di un PBX in cloud può essere modificato all'istante, in particolare il numero di utenti, le tipologie di licenza, le applicazioni, le funzionalità incluse, il luogo di installazione e molto altro.
- **Continuità aziendale:** i PBX in cloud non sono custoditi fisicamente nella sede dell'azienda che acquista il servizio; di conseguenza, l'accesso alla sede non ha alcuna influenza sulla possibilità di utilizzare o meno il PBX. Nel caso in cui il luogo di lavoro principale sia reso inaccessibile a causa di determinati eventi o calamità (interruzioni di corrente, lavori edili, inondazioni, terremoti, ecc.), il PBX in cloud rimane pienamente operativo.
- **Maggiore sicurezza:** poiché i PBX in cloud rilasciano automaticamente aggiornamenti, le vulnerabilità e i protocolli obsoleti vengono eliminati in tempi molto più brevi, riducendo così la possibilità di attacchi informatici.

Le installazioni on-premise hanno il vantaggio di rimanere sotto la piena proprietà dell'azienda. Per molti, questo fattore è un motivo sufficiente per non impegnarsi nella trasformazione digitale/cloud.

Tuttavia, i ritardatari rappresentano un'eccezione rispetto al trend generale. Molto spesso, le aziende scelgono di installare sistemi VoIP in cloud, e i dati attuali suggeriscono che almeno il 75% degli utenti Wildix passerà al cloud entro il 2028.

Utenti	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
PBX in cloud %	43.2	53.4	67.4	72.9	74.9	76.7	77.9	78.6	80.1	83.4
On-premise %	56.8	46.6	32.6	27.1	25.1	23.3	22.1	21.4	19.9	16.6

Utenti	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Cloud %	33.5	37.2	48.3	53.6	56.2	59.7	62.4	68.4	72.3	75.7
On-Premise %	66.5	62.8	51.7	46.4	43.8	40.3	37.6	31.6	27.7	24.3

Principali Paesi con la più alta percentuale di PBX Wildix in cloud	
Spagna	99.2
Regno Unito	98.9
Canada	95.2
Stati Uniti	95.0
Austria	92.8
Belgio	86.6

Fonte: Wildix

Seguendo queste proiezioni, lo sviluppo e l'assistenza per i sistemi VoIP e UC&C si sposteranno interamente nel cloud entro il 2030. Chi rimarrà fedele ai sistemi on-premise potrebbe incontrare difficoltà nella manutenzione e nel mantenimento del sistema stesso.



Trunking SIP

Data la rilevanza delle comunicazioni via Internet, è probabile che il trunking SIP (Session Initiation Protocol) venga maggiormente utilizzato.

Il trunking SIP, il processo di connessione di un PBX basato su IP ad altri canali telefonici, è un aspetto cruciale della telefonia via Internet. Malgrado il nome, raramente prevede l'uso di "trunk" fisici in loco per gestire questa connessione: più spesso, infatti, viene utilizzato un protocollo software per stabilire un collegamento con altri canali VoIP, oltre che con la rete telefonica generale.

Questo mezzo di connettività è particolarmente importante per le aziende che utilizzano un PBX on-premise, dato che l'integrazione di un trunk SIP consente al sistema telefonico di utilizzare funzioni basate su software (ad esempio, statistiche e analisi delle chiamate) e di connettersi ad altri telefoni. I trunk SIP servono anche per spostare un centralino tradizionale o un centralino VoIP on-premise nel cloud, dato che possono essere impostati in modo da mantenere il numero di telefono esistente durante il passaggio.

I trunk SIP presentano inoltre ulteriori vantaggi rispetto a un PBX basato su IP, rendendoli appetibili anche per le aziende che sono già passate al cloud. In particolare, i trunk SIP possono stabilire connessioni telefoniche internazionali, sia in uscita che in entrata, e creare un numero per una sede che non sia quella fisica. Se, ad esempio, un'azienda con sede nel Regno Unito dovesse aprire un'altra filiale negli Stati Uniti, un trunk SIP potrebbe creare un numero con prefisso inglese per la nuova sede americana.

Le tendenze attuali suggeriscono un continuo aumento del trunking SIP, come mostrano i dati sull'utilizzo di Wildix CLASSOUND, un servizio di trunking SIP per la telefonia internazionale.

Incremento Annuale degli Utenti Classound

2021	236.4
2022	148.7
2023	42.1

Il trunking SIP è destinato a rimanere una componente fondamentale delle comunicazioni digitali, specie se gli utenti continuano ad abbandonare i sistemi analogici per passare al VoIP.

L'Ascesa dell'Intelligenza Artificiale

A partire dal 2023, la questione dell'automazione e dell'IA ha spopolato nel settore tech, e la tecnologia delle comunicazioni non ha fatto eccezione. L'interfaccia diretta con i clienti ha già visto alcune applicazioni dell'IA, in particolare attraverso i chatbot, ma i recenti sviluppi dell'IA hanno portato a ulteriori progressi. Una catena di pizzerie statunitense ha testato l'IA per rispondere al telefono, mentre una catena di fast food sta implementando l'IA nei dispositivi audio dei drive-through.

È difficile prevedere con esattezza quale ruolo avrà l'IA nelle comunicazioni future. Attualmente, [i chatbot sono in grado di gestire il 70% di una conversazione media con i clienti via messaggio](#). Anche se il restante 30% continuerà a essere gestito da operatori umani, questa differenza dovrebbe far risparmiare alle aziende circa 8 miliardi di dollari a livello mondiale. Per concludere, nonostante l'IA richieda attualmente una componente umana per completare le conversazioni con i clienti, l'enorme potenziale di risparmio economico offerto da questa tecnologia incoraggia ulteriori investimenti.

Sta già accadendo: il 45% dei dirigenti è interessato a ulteriori investimenti nell'IA come risposta diretta al lancio di ChatGPT, [secondo Gartner](#). Le motivazioni alla base di questi investimenti sono riportate di seguito. A livello dirigenziale, si registra il desiderio di migliorare l'esperienza del cliente, quindi è naturale pensare che ci saranno ulteriori investimenti nell'IA per le tecnologie della comunicazione.

Gli investimenti saranno quasi certamente utilizzati per implementare in modo più ordinato l'IA nell'ambito delle comunicazioni, dato che attualmente i sistemi di comunicazione incorporano l'IA tramite un'integrazione con ChatGPT o altre piattaforme separate. È probabile che si continui a migliorare la naturalezza del linguaggio dell'IA e si cerchi di limitare la diffusione di informazioni errate, che il 65% dei consumatori considera un problema della tecnologia, secondo [un sondaggio di Forbes](#).

Allo stesso tempo, l'IA gode già di una notevole fiducia da parte dei consumatori. Il sondaggio di Forbes citato in precedenza mostra che il 67% dei consumatori è disposto a utilizzare ChatGPT al posto di un motore di ricerca e il 43% si fida dell'IA per la consulenza finanziaria. [Secondo i dati del MIT](#), il 90% dei consumatori riferisce "miglioramenti misurabili" nella risoluzione dei reclami con le aziende quando le comunicazioni sono gestite, almeno in parte, dall'IA; l'80% è consapevole del fatto che l'IA consente alle aziende di gestire più comunicazioni con i clienti contemporaneamente. L'80% descrive inoltre "miglioramenti misurabili nella soddisfazione dei clienti, nella fornitura di servizi e nelle prestazioni dei contact center" con l'utilizzo di comunicazioni assistite da IA.

Questa soddisfazione generale suggerisce che l'IA si rivelerà particolarmente vantaggiosa se applicata ai contact center e ai contesti di assistenza ai clienti, oltre che al settore della vendita al dettaglio in senso lato per quanto riguarda l'interfaccia con i clienti. Utilizzando l'IA generativa per le conversazioni testuali o anche vocali, le aziende possono comunicare immediatamente con i clienti per risolvere semplici richieste o raccogliere informazioni iniziali prima di collegare il cliente a un operatore umano. Resta da vedere se l'IA sarà in grado di risolvere da sola richieste complesse, ma il lancio di modelli linguistici avanzati come il GPT-4 suggerisce che questo sviluppo potrebbe arrivare prima del previsto.

L'intelligenza artificiale può anche migliorare l'implementazione dei video, ad esempio tracciando e mettendo a fuoco automaticamente gli altoparlanti con PAN/TILT/ZOOM automatici. Lo stesso principio può essere utilizzato nel settore del retail, se applicato alle telecamere di sicurezza, come fatto da Veesion, il cui sistema rileva automaticamente i movimenti sospetti che potrebbero indicare un furto, emettendo avvisi acustici per informare il personale.

Anche allo stato attuale, l'IA ha un enorme potenziale di risparmio sui costi e di miglioramento delle interazioni con i clienti, soprattutto in contesti in cui le richieste dei clienti sono relativamente semplici, come nel settore del retail. Ad ogni modo, è più difficile prevedere se l'IA sarà sempre affidabile nelle sue comunicazioni ed è molto probabile che gli sviluppatori perfezionino i modelli per migliorare l'accuratezza e la messaggistica, nel tentativo di eliminare gli elementi umani attualmente necessari.

In ogni caso, l'IA verrà utilizzata soprattutto come strumento per rispondere alle richieste e indirizzare le chiamate, oltre che per assistere le chiamate e le videoconferenze personali tramite messaggi e avvisi, come nel caso di Gong e delle sue integrazioni.

Il Futuro Immaginato da Wildix

Wildix si trova in una posizione unica per immaginare e sviluppare il futuro delle telecomunicazioni. In qualità di sviluppatore della prima piattaforma UC&C del mercato a utilizzare WebRTC, oggi elemento chiave per strumenti di comunicazione digitale comodi e semplici da usare, Wildix ha sempre dimostrato una progettazione tecnologica lungimirante, ispirata alle esigenze degli utenti, più che alle tendenze del settore.

In generale, Wildix ritiene che il futuro delle comunicazioni sarà alimentato dalla tecnologia, definendolo:

Intuitivo: lo strumento deve essere facile da usare e da mantenere, richiedendo una formazione iniziale minima, se non addirittura pari a zero, per facilitarne la rapida adozione e diffusione.

Accessibile: lo strumento deve essere utilizzabile con un'ampia gamma di hardware, abbracciando una mentalità "Bring Your Own Device" (BYOD) che consente agli utenti finali di raggiungere il numero di telefono associato indipendentemente dal dispositivo usato.

Flessibile: The tool must not operate on a "one-size-fits-all" approach, instead allowing for customization from the provider or even end-user to better fit individual situations and accommodate organizational changes as they occur. lo strumento non deve funzionare con un approccio "unico", ma deve consentire la personalizzazione da parte del fornitore o dell'utente finale per adattarsi meglio alle singole situazioni e ai cambiamenti organizzativi che si verificano.

Sicuro: lo strumento deve disporre di protezioni efficaci contro i malintenzionati come parte del design di base e non deve richiedere misure di sicurezza aggiuntive, che aumentano il costo e la manodopera associati al sistema e creano ulteriori complicazioni al suo interno.

Olistico: The tool must incorporate all components of communication (voice, video, text, file sharing, etc.) within one system, creating a unified interface that simplifies correspondence. lo strumento deve incorporare tutti i componenti della comunicazione (voce, video, testo, condivisione di file, ecc.) in un unico sistema, creando un'interfaccia unificata che semplifichi la corrispondenza.

Abbracciando questi principi, la tecnologia delle comunicazioni sarà in grado di migliorare ulteriormente l'efficienza delle aziende. Gli strumenti che aderiscono al concetto di comunicazione unificata consentiranno uno scambio di idee e informazioni più semplice: gli utenti non avranno difficoltà nell'uso della tecnologia, potendo così esprimere i loro pensieri all'istante, senza blocchi. Più le comunicazioni digitali diventeranno comuni, e più questi sistemi che aumentano l'efficienza saranno apprezzati sul mercato.

Per Wildix, questo sistema deve riunire gli strumenti più utilizzati da un'azienda in un unico pannello di controllo, per la massima efficienza. Per distinguersi, le UC&C del futuro devono consentire un'ampia gamma di integrazioni, compresi gli strumenti che rientrano nell'ambito della produttività quotidiana (schede di gestione delle attività, strumenti di progettazione, word processor, ecc.). Questo consentirebbe al sistema UC&C di diventare l'interfaccia principale per il personale, semplificando le attività quotidiane e riunendo gli strumenti più importanti in un'unica piattaforma digitale, piuttosto che essere sparsi in più schede.

Anche se i flussi di dati aumentano e diventano più complessi, le comunicazioni punteranno alla semplicità attraverso l'unificazione. L'attrattiva maggiore della telefonia via Internet è la sua capacità di unificare i componenti del business: non ci saranno canali diversi per le comunicazioni vocali e digitali. Tutti gli aspetti relativi alle comunicazioni saranno combinati in un unico canale. Questo semplifica l'accesso alle comunicazioni e la manutenzione dei canali stessi. Una volta che la telefonia sarà stata completamente integrata nelle comunicazioni digitali, come suggerisce l'attuale diffusione della fibra Internet, lo step successivo sarà l'ulteriore unificazione degli strumenti utilizzati all'interno di un'interfaccia digitale.

Va sottolineato che le UC&C raggiungeranno questo obiettivo attraverso integrazioni ufficiali e personalizzate, non attraverso nuovi strumenti di proprietà. Ad esempio, le aziende possono ottimizzare l'uso di CRM o ERP rendendo accessibili le piattaforme esistenti attraverso l'interfaccia principale delle UC&C, poiché questo approccio non richiede la formazione per una nuova piattaforma o una configurazione aggiuntiva per il nuovo sistema. Quanto più un sistema UC&C rappresenta il punto di partenza per strumenti separati e già consolidati, tanto più potrà inserirsi in modo ordinato in un'azienda come "homepage" per le operazioni quotidiane.

Per questo motivo, Wildix crede che la tecnologia UC&C debba sostenere una maggiore unità nella presentazione degli strumenti, affiancando i componenti per le attività quotidiane a quelli specifici per le comunicazioni. Ciò richiederà i principi già descritti, oltre che API aperte e un sistema che includa la possibilità di personalizzazione su misura.



**PER MAGGIORI INFORMAZIONI SU COME WILDIX
STA COSTRUIENDO IL FUTURO DELLE
COMUNICAZIONI, DATE UN'OCCHIATA AL NOSTRO
PROGRAMMA DI PARTNERSHIP.**