

IBM potenzia la sua offerta di social business con nuovi clienti e servizi

Lufthansa Group, TruTrade e Flex Contact Center si trasformano in social business con IBM Verse e Connections

Milano - 04 feb 2016: IBM (NYSE: IBM) ha annunciato un'ulteriore espansione della piattaforma per il social business progettata per offrire ai clienti di tutto il mondo strumenti di collaborazione di nuova generazione grazie a IBM Verse e IBM Connections. IBM ha inoltre annunciato nuove soluzioni che renderanno più semplice raccogliere e condividere le informazioni tra i team di lavoro. I social network promuovono l'innovazione, aumentando la collaborazione all'interno delle aziende. Un sondaggio di IBM dimostra che il 64 per cento dei CIO intervistati intende investire nella collaborazione interna, nel social networking e nel cloud entro il 2019. Un numero sempre maggiore di organizzazioni sta implementando strumenti di collaborazione quali IBM Verse e IBM Connections per poter ottenere una maggiore visibilità su opinioni, attività e comportamenti. Integrando la tecnologia cognitiva in questi sistemi, IBM aiuta i clienti ad apprendere dai dati con nuove modalità.

Ad esempio, Lufthansa Group, la più grande compagnia aerea europea, è recentemente passata da Jive a IBM Connections per offrire ai dipendenti un modo più semplice e intelligente per lavorare insieme. IBM ha aiutato Lufthansa Group a trasferire oltre 120.000 utenti su Connections in meno di un anno, e dalla migrazione Lufthansa è stata in grado di offrire nuovi servizi ai clienti, migliorando al contempo la collaborazione, la fiducia e la produttività all'interno dell'organizzazione.

“In precedenza, le nostre capacità di collaborazione ci hanno spesso costretto a pensare e a lavorare in maniera poco creativa - con flussi di comunicazione e conoscenza monodirezionali, che restavano solo nelle menti, sugli hard disk e nelle e-mail”, ha dichiarato Heike Griess-Nega, Responsabile delle piattaforme di collaborazione, Corporate IT, Deutsche Lufthansa AG. *“Adesso IBM Connections ci sta aiutando a liberarci dagli schemi e a scambiare idee abbattendo confini e fusi orari”.*

Gli strumenti di collaborazione di IBM stanno aiutando anche le comunità di piccole aziende agricole dell'Africa orientale, accrescendo la trasparenza dei prezzi e dell'inventario. La collaborazione tra il Business Partner di IBM WebGate e TruTrade - una joint venture tra imprese commerciali africane, Rural African Ventures Investments e Self Help Africa - ha portato allo sviluppo della piattaforma myLLL su IBM Domino, ospitata sul Cloud IBM.

La nuova soluzione di IBM aiuta gli imprenditori agricoli a comunicare tra di loro in aree geograficamente isolate, stipulare accordi commerciali, monitorare i pagamenti da mobile e accrescere il fatturato dei piccoli proprietari terrieri. Come risultato, i piccoli agricoltori possono acquisire nuove informazioni sui prezzi e sull'inventario in modi che non erano possibili prima, agevolando la collaborazione, aumentando le vendite e trasformando la vita dei piccoli agricoltori in tutta la regione.

Flex Contact Center, una società di servizi professionali e televendite, ha recentemente implementato IBM Connections Cloud nella propria community interna, conosciuta come Conectados, per ridurre la dipendenza

dalle e-mail, eliminare la necessità di investimenti in infrastrutture costose e offrire ai dipendenti un accesso più rapido ai dati dei clienti. Dopo aver incrementato del 25 per cento la produttività dei dipendenti grazie alla collaborazione basata sul cloud, l'azienda ha optato per un approccio simile al social business per la posta elettronica e sta ora estendendo IBM Verse a 11.000 dipendenti in tutto il mondo.

“Uno dei peggiori ostacoli alla redditività di un'azienda è avere l'energia del suo personale frenata da una serie di strumenti di collaborazione obsoleti”, ha dichiarato Jeff Schick, General Manager Enterprise Social Solutions, IBM Corporation. “Lufthansa, TruTrade e Flex Contact Center hanno evitato questa trappola riconoscendo i vantaggi di essere un'azienda social. Con gli strumenti di social business IBM, i nostri clienti sono in grado di sfruttare il valore della conoscenza collettiva dei loro dipendenti e di utilizzarla per innovare dall'interno la loro impresa”.

IBM espande IBM Connections per agevolare la collaborazione globale

Nell'attuale contesto aziendale, che vede il 70 per cento dei dipendenti impegnati in attività “social” sia internamente sia esternamente¹, le organizzazioni lavorano in maniera differente. Le imprese social tendono sempre di più ad acquisire e analizzare le conoscenze dai social network interni e a condividerle in tutta l'azienda per aumentare il loro vantaggio competitivo.

Oggi IBM aggiunge nuove funzionalità a IBM Connections per aiutare sempre più aziende a trasformare i dati social in insights e a prendere decisioni più rapide e consapevoli. I nuovi miglioramenti consentiranno agli utenti di:

Personalizzare le community per ruolo o funzione: community specializzate per utenti LOB in reparti quali marketing, risorse umane, vendite e altri – abbinati a nuovi layout di pagina, widget mobile e l'aggiunta di contenuti multimediali – aiutano le organizzazioni a semplificare la collaborazione.

Gestire i file in maniera più semplice: le sottocartelle personali ora disponibili su Connections consentono agli utenti di visualizzare in anteprima i file prima di scaricarli e trasferire più facilmente le informazioni da Connections al proprio desktop.

Rimanere produttivi in movimento: i nuovi miglioramenti estendono i sondaggi e le indagini ai dispositivi mobile e permettono agli utenti di modificare in modo sicuro i documenti, le presentazioni e i fogli elettronici dal loro dispositivo Android o iOS preferito. Inoltre, gli amministratori disporranno di funzionalità avanzate che permetteranno loro di rendere sicura l'app mediante una password per livello di applicazione piuttosto che utilizzare altre credenziali.

Per informazioni sulle iniziative di social business di IBM, visitate il sito <http://www.ibm.com/press/socialbusiness> o seguite #IBMSocialBiz e #IBMConnect su Twitter.

1 IBM “Raising the game: The IBM Business Tech Trends Report”. Agosto 2014

<https://it.newsroom.ibm.com/2016-02-04-IBM-potenzia-la-sua-offerta-di-social-business-con-nuovi-clienti-e-servizi>