

Siemens Enterprise Communications ha annunciato la soluzione **OpenScape Fusion Social Media Integrations**

, che consente di integrare il mondo dei Social Media con le soluzioni di Unified Communication and Collaboration (UCC) e di Contact Center utilizzate all'interno delle aziende. Reso anche disponibile

uno studio di Yankee Group.

Tale studio "Social Media Means Serious Business" analizza come le aziende si posizionano rispetto all'utilizzo dei social media e i vantaggi che potrebbero derivare dalla loro adozione e integrazione con le comunicazioni aziendali.

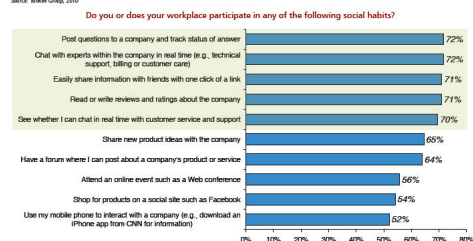
Tra le interessanti conclusioni dello studio, si evidenzia che:

- Il 70% degli utenti vuole interagire con gli esperti e il supporto tecnico di un'impresa tramite i canali dei social media, e ha fiducia nelle informazioni aziendali fornite loro tramite i social networks.
- Quasi il 60% dei clienti ritiene che la possibilità di raggiungere un'azienda tramite i social network aumenterebbe la loro fidelizzazione verso questa azienda.
- Molti utenti pensano che le aziende dovrebbero monitorare i social media per avere feedback concreti dai loro clienti
- Il 50% di coloro che hanno partecipato alla ricerca utilizza almeno una volta al giorno i social media
- Quasi il 70% dei dipendenti ritiene di aver bisogno di strumenti migliori per seguire e gestire i social media in relazione al business della propria azienda e vorrebbe avere la possibilità di iniziare una web conference automaticamente durante una sessione di chat professionale, invitando persone sia della rete aziendale che di quella sociale.

La tavola 5 sotto riportata mostra le principali esigenze relative all'impiego dei social media. In alto della lista si trovano le esigenze del servizio al cliente, come ad esempio porre (e monitorare) domande a esperti da raggiungere in tempo reale. Anche i consumatori dicono che è importante essere in grado di comprendere lo stato e la disponibilità del servizio clienti all'interno del canale SM.

Exhibit 5: Customer Service Access Is Critical to Social Media Success

Source: Yankee Group, 2010

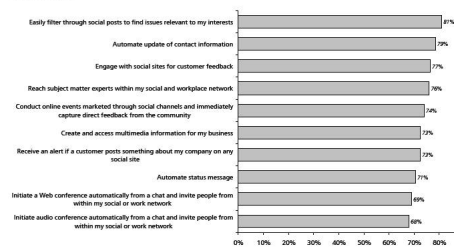


La tavola 6 mette in evidenza gli interessi dei dipendenti nel migliorare il loro utilizzo dei sistemi di comunicazione.

I problemi che sono alle prime posizioni riguardano la selezione in base ai propri interessi, l'automazione delle operazioni ed il miglioramento della collaborazione con colleghi e clienti.

Exhibit 6: Employees Are Very Interested in Automating Contextual Information

Source: iVista Group, 2010



Da queste conclusioni sembra proprio che le imprese stiano oggi perdendo alcune opportunità generate dai social media.

[Leggere comunicato](#)

[Scaricare l'intero rapporto "Social Media Means Serious Business"](#)