



CPaaS: el motor de Digital Age Communications

Información técnica

CPaaS: el motor de Digital Age Communications

Alcatel·Lucent 
Enterprise

Índice

¿Qué es CPaaS? 3

De qué manera ayuda CPaaS a las organizaciones a triunfar en el mundo digital..... 3

CPaaS y el poder de conectarlo todo 5

 Conectar personas: CPaaS y el puesto de trabajo digital híbrido 5

¿Qué es CPaaS?

La plataforma de comunicación como servicio (CPaaS, Communication Platform as a Service) es un hub digital que, mediante API y SDK abiertos, proporciona conexiones entre personas, objetos y aplicaciones, permitiendo que todos estos componentes interactúen y se entiendan entre ellos.

CPaaS expande las comunicaciones más allá de las interacciones entre personas, gracias a la adopción del Internet de las cosas (IoT), de la inteligencia artificial (IA) y de nuevos modelos basados en la nube.

CPaaS va camino de convertirse en la piedra angular de las estrategias de comunicaciones de las empresas gracias a sus ventajas sin precedentes que permiten reducir la latencia, acelerar el proceso de toma de decisiones y crear nuevos modelos de negocios apasionantes.

Si bien la aplicación más popular (y visible) de CPaaS es la de las comunicaciones unificadas como servicio (UCaaS), sus capacidades van mucho más allá, ya que le llevan al mundo de los bots y la inteligencia artificial (IA), donde se ofrecen respuestas contextualizadas a los clientes, los objetos se conectan y se vuelven inteligentes, y se llega al siguiente nivel de análisis, impulsado por motores predictivos basados en el negocio.

Basada en el modelo "como servicio", CPaaS utiliza la flexibilidad de la nube para ofrecer conectividad entre aplicaciones, personas y objetos. Lo conecta todo con todo, permitiendo un entendimiento mutuo entre máquinas y personas.

Al principio, los primeros en adoptar CPaaS fueron las empresas pioneras transformadas digitalmente y capaces de adoptar una agilidad increíble. En la actualidad **la demanda de CPaaS va en aumento**. De cara a 2024, IDC predice que este valor aumentará hasta los 17 700 millones de dólares¹.

Una razón lo suficientemente buena para prestarle atención sin más dilación.

De qué manera ayuda CPaaS a las organizaciones a triunfar en el mundo digital

CPaaS está abriendo una nueva era de accesibilidad para la tecnología moderna, especialmente para las empresas y organizaciones públicas que desean transformar sus servicios para atender mejor a empleados y clientes en la era digital.

En el pasado, añadir nuevos servicios a un sistema significaba invertir en más mano de obra, en una infraestructura más cara y en nuevo software y hardware. Por ejemplo, entre todas las empresas que han invertido en soluciones de comunicaciones unificadas locales, muy pocas han podido demostrar un claro retorno sobre la inversión. Esto se ha debido a una complejidad de despliegue inesperada, rematada por graves problemas de integración que se han prolongado en el tiempo debido al mantenimiento de un sistema muy complejo compuesto por múltiples capas y software de varias partes. El modelo CPaaS basado en la nube elimina estas desventajas al proporcionar más flexibilidad en la forma en que las empresas despliegan y pagan las herramientas de participación digital.

Alrededor del 20 % de las organizaciones mundiales utilizan hoy en día las API de CPaaS para mejorar su competitividad digital. Pero, para 2023, casi el 90 % de las organizaciones utilizarán CPaaS, según un informe de Gartner sobre el mercado de CPaaS².

"En un mundo en el que las personas indagan activamente en las empresas antes de conectar con ellas en línea, CPaaS es fundamental para propiciar mejores conversaciones con los clientes. Desde las integraciones de bots de chat hasta las notificaciones del estado de la entrega enviadas a un smartphone, CPaaS fortalece más la relación entre el cliente y la empresa. Jacques Der Ohanian, director de Marketing de Soluciones Verticales de Alcatel-Lucent Enterprise

¹ IDC

² Gartner

CPaaS y el poder de conectarlo todo

La forma de comunicarnos ha cambiado drásticamente en los últimos años.

La introducción de nuevos servicios y aplicaciones está facilitando la conectividad. Sin embargo, también significa que las empresas pueden contemplar un mayor número de fórmulas a la hora de decidir cómo prestar apoyo a empleados y clientes. Según el reciente estudio de Alcatel-Lucent Enterprise sobre CPaaS en más de 300 empresas, el 86 % de los encuestados creen que la forma en que nos conectamos a las cosas ha evolucionado en los últimos años. Esta transformación se debe a un creciente apetito por la arquitectura en la nube, ya que las organizaciones ya no se cuestionan si deben iniciar su transformación digital. Esto ha llevado a las empresas a replantearse sus procesos y a buscar formas de conectarlo todo y crear un entorno coherente en el que tanto las personas como los objetos desempeñen un papel en el rendimiento global de la empresa.

Así es como CPaaS está abriendo el camino hacia una nueva era de la conectividad.

Conectar personas: CPaaS y el puesto de trabajo digital híbrido

1. CPaaS y el puesto de trabajo digital híbrido

Las comunicaciones unificadas como servicio (UCaaS) hacen que la actualización de su puesto de trabajo sea excepcionalmente fácil. No se necesita despliegue ni invertir en costosos sistemas de gastos de capital. En cambio, todo lo que se necesita se proporciona a través de un modelo de suscripción, de modo que puede pagar solo por lo que utiliza. UCaaS está disponible como un servicio independiente implementado sobre sus aplicaciones y procesos existentes, o como un complemento a los equipos de comunicación existentes. Para las empresas que se adentran en la nube por primera vez, es una excelente introducción al concepto de arquitectura híbrida. Este acceso a una versión flexible, ágil y a medida de la tecnología en la nube significa que puede adaptar y mejorar su lugar de trabajo de diversas formas.

Aunque muchas de las ventajas más interesantes de CPaaS están relacionadas con la mejora de la experiencia del cliente, también tienen el poder de transformar la experiencia del empleado. Por ejemplo, en el lugar de trabajo digital, donde los empleados remotos y los trabajadores móviles son cada vez más frecuentes, CPaaS resulta excelente para mantener a todos informados y actualizados. Por ejemplo, los profesionales de RR. HH. podrían utilizar la tecnología CPaaS para enviar notificaciones a toda la empresa a través de los canales que los empleados prefieren utilizar. Esto mantiene a los empleados informados de las últimas novedades del sector. CPaaS también es increíblemente útil en casos de emergencia, como cuando el mal tiempo puede afectar a un trabajador sobre el terreno, o cuando los directivos de las empresas necesitan verificar la ubicación del personal. Si necesitan enviar a un agente de campo para ayudar a resolver un problema, pueden cargar la información directamente en el sistema de la empresa, poniendo en contexto a todo el equipo. CPaaS puede incluso mejorar el compromiso de los empleados en su organización. Usted puede extraer información de un sistema de RR. HH. para enviar automáticamente tarjetas de cumpleaños o mensajes de aniversario para que sus empleados se sientan miembros apreciados de su organización. También puede realizar encuestas para conocer la opinión de los empleados.

2. Conectar objetos: CPaaS e IoT

Actualmente, en todo el mundo hay más dispositivos habilitados para IoT que personas. La cifra aumentará previsiblemente hasta los 20 400 millones en 2020, y abarca desde cámaras de seguridad hasta altavoces o bombillas, entre muchos otros. Estos objetos conectados no solo cambian nuestra forma de vivir, sino que también afectan a nuestra forma de trabajar. McKinsey cree que el vínculo entre los mundos digital y físico generará un valor económico increíble, que ascenderá hasta 11 billones de dólares al año para 2025³.

Aunque los dispositivos inteligentes son apasionantes, no son capaces de hacer mucho por sí solos. Mientras aprendemos cada vez más que el futuro de las comunicaciones incluirá conversaciones entre personas, objetos y cosas, vale la pena señalar que CPaaS es el eje de estas conexiones. Los

³ [Mckinsey](#)

objetos de su entorno empresarial tienen el poder de actuar en nombre de su empresa, recogiendo datos esenciales y enviando mensajes útiles. Sin embargo, estos objetos en su gran mayoría no tienen inteligencia por sí mismos, solo el potencial de la conectividad, aunque cada vez vemos más objetos que demuestran cierta capacidad informática. En cualquier caso, es CPaaS la que libera el verdadero potencial del IoT. Con CPaaS, las empresas pueden aprovechar al máximo los objetos y dispositivos de su organización. Esto permitiría la creación de activadores con tecnología "si esto, entonces aquello", la creación de automatización en el lugar de trabajo o simplemente la recopilación de datos útiles a partir de los dispositivos.

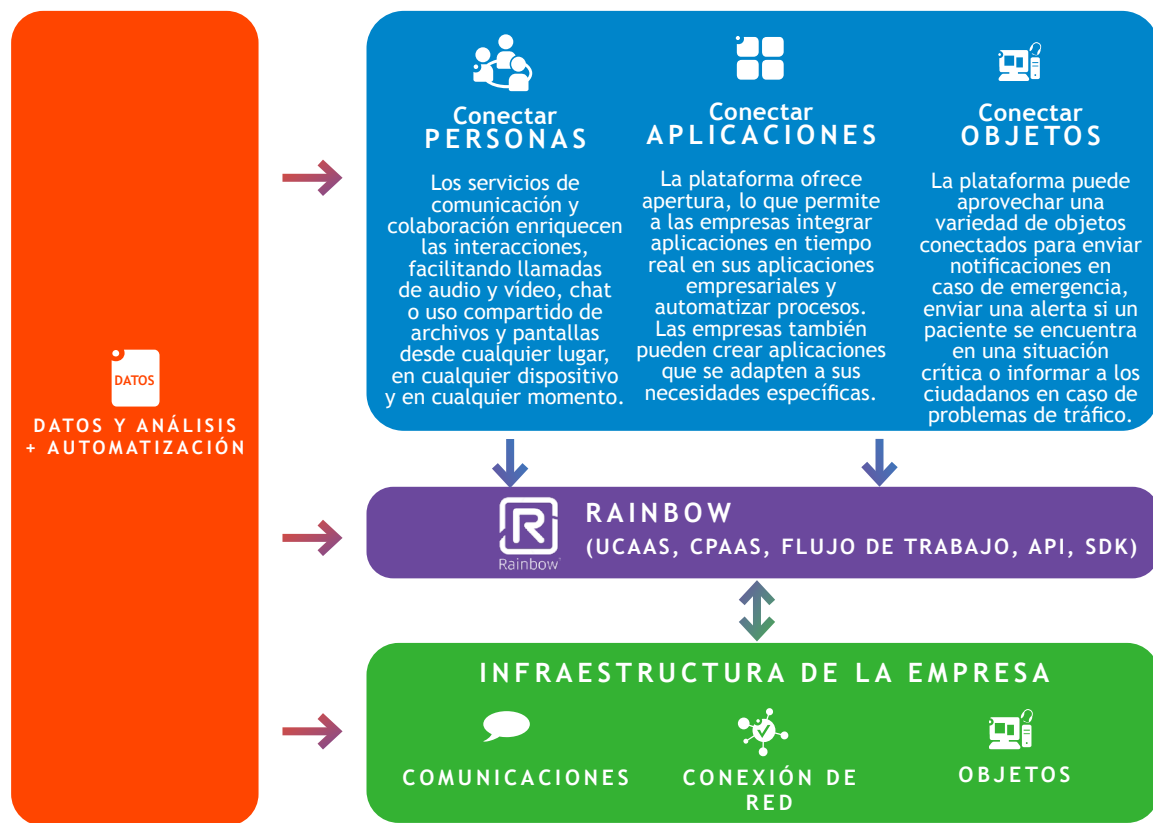
3. Conectar aplicaciones: CPaaS y procesos de negocio

Para la mayoría de las empresas, el valor impulsor de CPaaS proviene de la capacidad de mejorar los procesos de negocio. La transformación digital está cambiando la forma en que prestamos apoyo a los empleados y nos relacionamos con los clientes. CPaaS tiene el poder de fortalecer los procesos de negocio como nunca antes. Por ejemplo, cuando se trata de atender a los clientes, los empleados ya no se limitan a las llamadas telefónicas y a los centros de contacto. Podemos contactar con los clientes a través de una amplia variedad de canales, desde los bots de chat y los programas de autoservicio, hasta la mensajería instantánea y las redes sociales.

CPaaS también puede optimizar los procesos de negocio mejorando la forma en que se delegan y realizan las tareas. Por ejemplo, el enrutamiento inteligente garantiza la remisión de clientes a los agentes adecuados para resolver sus problemas la primera vez. Las integraciones con CRM y la información de la cadena de suministro garantizan que los equipos siempre tengan acceso a la información contextual. Hasta las API colaborativas garantizan que los empleados puedan trabajar juntos para solucionar problemas complejos. Los agentes pueden incluso acceder a los datos históricos para poder generar nuevas oportunidades de venta cruzada y hacer las recomendaciones pertinentes a los clientes. CPaaS puede transformar toda la pila de comunicación, mejorando los procesos tecnológicos internos, la comunicación externa y mucho más. En un entorno industrial se puede crear el mantenimiento automático de herramientas y máquinas para garantizar que los responsables de la empresa sean los primeros en saber cuándo un sistema está a punto de fallar. Así se pueden poner en marcha estrategias preventivas para minimizar el tiempo de inactividad. Las conexiones entre la información de la cadena de suministro y la inteligencia artificial podrían conseguir que sus máquinas pidieran automáticamente nuevas piezas y equipos cuando fuera necesario.

Toda la empresa puede fluir más fácilmente sin la aportación constante de los trabajadores humanos.

Figura 1. Conéctelo todo con Rainbow CPaaS



Conocimientos: CPaaS e inteligencia aumentada

La inteligencia aumentada (IA) es probablemente uno de los próximos pasos importantes para avanzar en la revolución digital. La combinación de las capacidades de la IA con las comunicaciones transformará por completo el panorama empresarial, dando rienda suelta a áreas inexploradas en las que los humanos y los robots trabajarán e interactuarán juntos haciendo que las comunicaciones cognitivas sean una realidad. Las comunicaciones cognitivas están llevando a las organizaciones a la era "humanocentrista", en la que los sistemas de colaboración y comunicación se adaptan a los diferentes comportamientos, expectativas y preferencias.

En este nuevo lugar de trabajo, los empleados pueden utilizar comandos de voz para interactuar con bots de lenguaje natural para obtener ayuda con las necesidades y problemas diarios. Guiados por la inteligencia artificial, los bots inteligentes también pueden anticipar las necesidades del usuario en función del contexto. Estos bots inteligentes pueden agilizar los flujos de trabajo proporcionando respuestas y soluciones inmediatas a preguntas y problemas.

Afortunadamente, parte de las ventajas de CPaaS es el acceso que proporciona a la inteligencia, lo que le ayudará a obtener una percepción real de su organización. Con la IA y el aprendizaje automático, las empresas podrán utilizar la información que recojan de un sinfín de interacciones importantes para fundamentar las decisiones corporativas. Algunas empresas pueden incluso decidir crear sus propias soluciones de IA, basadas en la información que recogen sobre las experiencias de navegación de los clientes, sus conversaciones y demás.

Por supuesto, la IA con CPaaS ofrece muchas más aplicaciones en todos los ámbitos. El reconocimiento facial y de voz, las máquinas de aprendizaje, el reconocimiento de patrones y los árboles de decisión son áreas de exploración ilimitadas que están permitiendo a las organizaciones contextualizar sus comunicaciones y acoger la revolución digital. Conectar personas, procesos, aplicaciones y conocimientos para convertirlos en inteligencia tiene múltiples aplicaciones dentro de la organización, y hemos detallado tres de ellas (servicio de atención al cliente, operaciones eficientes y mantenimiento proactivo).

El proceso de desarrollo de CPaaS

El potencial y la flexibilidad de CPaaS la convierten en un componente fundamental de la transformación digital para muchas empresas en la actualidad. Con CPaaS, las empresas de cualquier tamaño tienen la libertad de explorar nuevas tecnologías basadas en la nube al ritmo que les convenga. La nube y CPaaS permiten a las empresas convertir sus métodos heredados de conexión con las cosas, las personas y los procesos sin una inversión excesiva. Además, cuando implementan una nueva tecnología, pueden recopilar información a partir del proceso de desarrollo para determinar qué estrategias están teniendo el impacto más positivo. De acuerdo con la información técnica de Wainhouse y ALE sobre CPaaS, el 95 % de las organizaciones encuestadas sugieren que se encuentran en proceso de transformación digital en la actualidad. Solo el 2 % señaló que no les afectaba en absoluto la transformación digital. Lo más importante que hay que tener en cuenta es que la mayoría de las empresas no pueden permitirse simplemente arrancar y sustituir su estrategia heredada por una nueva forma de trabajar.

Esta es una de las razones por las que CPaaS es tan atractiva; ofrece a las organizaciones un enfoque flexible y detallado para implementar comunicaciones híbridas y estrategias de participación digital, entre otras opciones.