



CPaaS: o motor das Comunicações da Era Digital

White Paper

CPaaS: o motor das Comunicações da Era Digital

Alcatel•Lucent 
Enterprise

Índice

O que é CPaaS?	3
Como o CPaaS ajuda as organizações a ter sucesso no mundo digital	3
CPaaS e o poder de conectar tudo	4
Conectar pessoas: CPaaS e o Local de Trabalho Digital Híbrido	4

O que é CPaaS?

A Plataforma de Comunicação como Serviço (CPaaS) é um hub digital, oferecendo APIs e SDKs abertos, que fornece conexões entre pessoas, objetos e aplicativos, permitindo que todos esses componentes interajam e se entendam.

O CPaaS expande as comunicações muito além das interações entre pessoas, abrangendo o poder da Internet das Coisas (IoT), Inteligência Artificial (IA) e novos modelos baseados em nuvem.

O CPaaS está definido para se tornar a base das estratégias de comunicação empresarial, trazendo benefícios sem precedentes ao reduzir a latência, acelerar o processo de tomada de decisão e possibilitar novos modelos de negócios interessantes.

Embora a aplicação mais popular (e visível) do CPaaS seja Comunicações Unificadas como Serviço (UCaaS), seus recursos vão muito além, levando você para o mundo dos bots e da Inteligência Artificial (IA) onde respostas habilitadas por contexto são fornecidas aos clientes, os objetos são conectados e se tornam inteligentes, e o próximo nível de análise é possível, alimentado por mecanismos preditivos orientados aos negócios.

Construído no modelo como serviço, o CPaaS usa a flexibilidade da nuvem para fornecer conectividade entre aplicativos, pessoas e objetos. Ele conecta todos a tudo, permitindo que máquinas e pessoas se entendam.

- No início, os primeiros a adotar o CPaaS foram as empresas pioneiras transformadas digitalmente, capazes de uma agilidade incrível. Hoje, a **demanda do CPaaS está crescendo**. Ao avançarmos para 2024, o IDC prevê que este valor aumentará para US\$ 17,7 bilhões¹.

Uma razão boa o suficiente para prestar atenção a isso, sem demora.

Como o CPaaS ajuda as organizações a ter sucesso no mundo digital

O CPaaS está abrindo uma nova era de acessibilidade para tecnologia moderna, especialmente para empresas e organizações públicas que desejam transformar seus serviços para melhor servir funcionários e clientes na era digital.

No passado, adicionar novos serviços a um sistema significava investir em mão de obra adicional, uma infraestrutura mais cara, software e hardware novos. Por exemplo, entre todas as empresas que investiram em soluções de comunicações unificadas locais, muito poucas foram capazes de demonstrar um ROI claro. Isso ocorreu devido a uma complexidade de implantação inesperada, culminada por sérios problemas de integração que duraram ao longo do tempo devido à manutenção de um sistema muito complexo feito de várias camadas e software de várias partes. O modelo CPaaS baseado em nuvem elimina essas desvantagens, fornecendo mais flexibilidade em como as empresas implementam e pagam por ferramentas de engajamento digital.

Cerca de 20% das organizações globais utilizam hoje APIs CPaaS para aumentar sua competitividade digital. Porém, em 2023, quase 90% das organizações usarão CPaaS, de acordo com um relatório do Gartner sobre o mercado de CPaaS².

“Em um mundo onde as pessoas pesquisam ativamente sobre as empresas antes de se conectar com elas online, o CPaaS é essencial para conduzir melhores discussões com os clientes. De integrações de chatbot a notificações de status de entrega enviadas para um smartphone, o CPaaS fortalece o relacionamento cliente-empresa. Jacques Der Ohanian, Diretor de Marketing de Soluções Verticais, ALE

¹ IDC

² Gartner

CPaaS e o poder de conectar tudo

A maneira como nos comunicamos mudou consideravelmente nos últimos anos.

A introdução de novos serviços e aplicativos está facilitando a conectividade. Entretanto, também significa que as empresas têm mais caminhos a considerar ao decidir como oferecer suporte a funcionários e clientes. De acordo com o recente estudo da ALE sobre CPaaS em mais de 300 empresas, 86% dos entrevistados acreditam que a maneira como nos conectamos às coisas evoluiu nos últimos anos. Essa transformação é alimentada por um apetite crescente pela arquitetura em nuvem, à medida que as organizações não questionam mais se devem iniciar sua transformação digital. Isso levou as empresas a repensar seus processos e procurar maneiras de conectar tudo, criando um ambiente coerente onde pessoas e objetos têm seu papel no desempenho corporativo global.

Veja como o CPaaS está abrindo caminho para uma nova era de conectividade.

Conectar pessoas: CPaaS e o Local de Trabalho Digital Híbrido

1. CPaaS e o Local de Trabalho Digital Híbrido

As Comunicações Unificadas como Serviço (UCaaS) tornam a atualização do seu local de trabalho excepcionalmente fácil. Não há necessidade de implantação e nem necessidade de investir em sistemas Capex dispendiosos. Em vez disso, tudo que você precisa é fornecido por meio de um modelo de assinatura e assim você pode pagar apenas pelo que usar. O UCaaS está disponível como um serviço autônomo implementado sobre os aplicativos e processos existentes ou como um complemento para o equipamento de comunicação existente. Para empresas que estão entrando na nuvem pela primeira vez, é uma excelente introdução ao conceito de arquitetura híbrida. Esse acesso a uma versão flexível, ágil e personalizada da tecnologia em nuvem, significa que você pode adaptar e aprimorar seu local de trabalho de várias maneiras.

Embora muitos dos benefícios mais empolgantes do CPaaS estejam relacionados a elevar o nível da experiência do cliente, eles também têm o poder de transformar a experiência do funcionário. Por exemplo, no local de trabalho digital, onde funcionários remotos e móveis estão se tornando mais comuns, o CPaaS é excelente para manter todos informados. Por exemplo, os profissionais de RH podem usar a tecnologia CPaaS para enviar notificações para toda a empresa através dos canais que os funcionários preferem usar. Isso mantém os funcionários atualizados sobre as últimas notícias do setor. O CPaaS também é extremamente útil em emergências, como quando o clima severo pode afetar um trabalhador de campo ou quando os líderes de negócios precisam verificar a localização da equipe. Se um agente de campo precisar ser acionado para ajudar a resolver um problema, ele pode carregar informações diretamente no sistema da empresa, fornecendo contexto para toda a equipe. O CPaaS pode até melhorar o engajamento dos funcionários em sua organização. Você pode obter informações de um sistema de RH para enviar automaticamente cartões de aniversário ou mensagens de comemoração, para fazer seu pessoal se sentir como membros valiosos de sua organização. Você também pode realizar pesquisas para acessar o feedback dos funcionários.

2. Conectar Objetos: CPaaS e IoT

Atualmente, existem mais dispositivos habilitados para IoT em todo o mundo do que pessoas. O número deve chegar a 20,4 bilhões em 2020 e inclui de tudo, desde câmeras de segurança a alto-falantes, lâmpadas e muito mais. Esses objetos conectados não mudam apenas a maneira como vivemos; eles afetam também a forma como trabalhamos. A McKinsey acredita que a ligação entre os mundos digital e físico gerará um valor econômico incrível - no valor de até US\$ 11 trilhões por ano em 2025³.

Embora os dispositivos inteligentes sejam empolgantes, eles não são capazes de muita coisa sozinhos. Mesmo que estejamos aprendendo cada vez mais que o futuro das comunicações incluirá discussões entre pessoas, objetos e coisas, é importante notar que o CPaaS está no centro dessas conexões. Os objetos em seu ambiente de negócios têm o poder de agir em nome de sua empresa, reunindo dados essenciais e enviando mensagens úteis. No entanto, a grande maioria desses

³ [McKinsey](#)

objetos não tem inteligência própria - apenas o potencial de conectividade, embora estejamos vendo mais e mais objetos demonstrando alguns recursos de computação. Em qualquer caso, é o CPaaS que libera o verdadeiro potencial da IoT. Com o CPaaS, as empresas podem aproveitar ao máximo os objetos e dispositivos de sua organização. Isso pode significar configurar gatilhos com a tecnologia 'If This Then That', criando automação no local de trabalho ou simplesmente coletando dados úteis dos dispositivos.

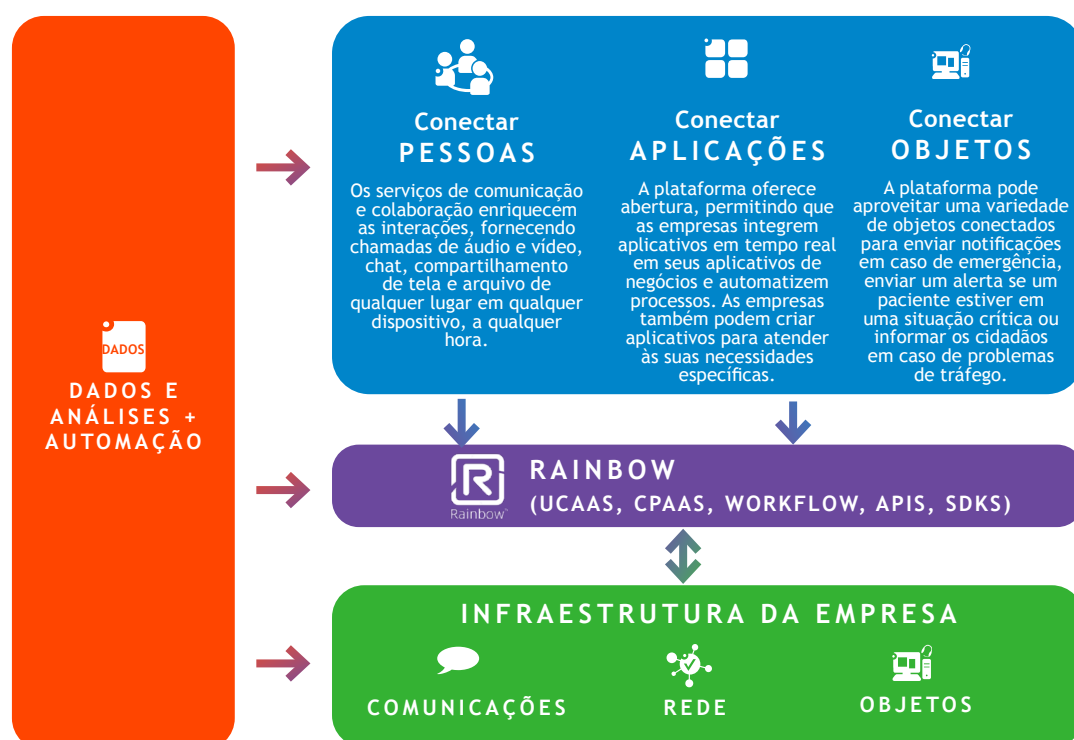
3. Conectar Aplicações: CPaaS e processos de negócios

Para a maioria das empresas, o valor que impulsiona o CPaaS vem da capacidade de aprimorar os processos de negócios. A transformação digital está mudando a forma como apoiamos os funcionários e envolvemos os clientes. O CPaaS tem o poder de fortalecer os processos de negócios como nunca antes. Por exemplo, quando se trata de atender aos clientes, os funcionários não estão mais limitados a chamadas telefônicas e call centers. Podemos nos conectar com os clientes por meio de uma ampla variedade de vias, desde chatbots e programas de autoatendimento a mensagens instantâneas e mídias sociais.

O CPaaS também pode otimizar os processos de negócios, melhorando a maneira como as tarefas são delegadas e executadas. Por exemplo, o roteamento inteligente garante que os clientes sejam encaminhados aos agentes certos para resolver seus problemas na primeira vez. As integrações com CRM e informações da cadeia de suprimentos garantem que as equipes sempre tenham acesso a informações contextuais. Até mesmo APIs colaborativas garantem que a equipe possa trabalhar em conjunto em soluções para problemas complexos. Os agentes podem até acessar dados históricos para que possam desbloquear novas oportunidades de vendas cruzadas e fazer recomendações relevantes aos clientes. O CPaaS pode transformar toda a pilha de comunicação, melhorando os processos de tecnologia interna, comunicação externa e muito mais. A manutenção automática de ferramentas e máquinas pode ser configurada em um ambiente industrial para garantir que os líderes de negócios sejam os primeiros a saber quando um sistema está prestes a falhar. Estratégias preventivas podem então ser implementadas para minimizar o tempo de inatividade. As conexões entre as informações da cadeia de suprimentos e a inteligência artificial podem significar que suas máquinas solicitam automaticamente novas peças e equipamentos quando necessário.

Todo o negócio pode fluir com mais perfeição, sem a contribuição constante de trabalhadores humanos.

Figura 1. Conectar tudo, com o Rainbow CPAAS



Conhecimento: CPAAS e Inteligência Aumentada

A Inteligência Aumentada (IA) é provavelmente um dos próximos passos importantes para avançar na revolução digital. A combinação de recursos de IA com comunicações transformará completamente o cenário corporativo, liberando áreas inexploradas nas quais humanos e robôs trabalharão e agirão juntos, tornando as comunicações cognitivas uma realidade. As comunicações cognitivas estão levando as organizações para a era 'centrada no ser humano', onde os sistemas de colaboração e comunicação se adaptam a diferentes comportamentos, expectativas e preferências.

Nesse novo local de trabalho, os funcionários podem usar comandos de voz para interagir com bots de linguagem natural para obter ajuda com suas necessidades e problemas diários. Guiados por inteligência artificial, os bots inteligentes também podem antecipar as necessidades do usuário com base no contexto. Esses bots inteligentes podem agilizar os fluxos de trabalho, fornecendo respostas e soluções imediatas para perguntas e problemas.

Felizmente, parte dos benefícios do CPaaS é que ele fornece acesso à inteligência que o ajudará a obter percepções reais sobre sua organização. Com IA e aprendizado de máquina, as empresas serão capazes de usar as informações que coletam de interações cruciais infinitas para formar as decisões de toda a empresa. Algumas empresas podem até decidir construir suas próprias soluções de IA, com base nas informações que coletam sobre as experiências de navegação do cliente, conversas e muito mais.

Obviamente, a IA habilitada para CPaaS oferece muito mais aplicativos em todos os domínios. Reconhecimento de rosto e voz, máquinas de aprendizagem, reconhecimento de padrões e árvores de decisão são áreas de exploração ilimitadas que permitem às organizações colocar suas comunicações em contexto e abraçar a revolução digital. Conectar pessoas, processos, aplicativos e conhecimento para transformá-lo em inteligência tem várias aplicações dentro da organização, e detalhamos três deles (atendimento ao cliente, operações eficientes e manutenção proativa).

A jornada de desenvolvimento do CPaaS

O potencial e a flexibilidade do CPaaS o tornam um componente crucial da transformação digital para muitas empresas hoje. Com o CPaaS, empresas de qualquer tamanho têm a liberdade de explorar novas tecnologias baseadas em nuvem em um ritmo que lhes seja adequado. A nuvem e o CPaaS significam que as empresas podem converter seus métodos legados de conexão com coisas, pessoas e processos sem investimento excessivo. Além disso, quando implementam uma nova tecnologia, eles podem reunir informações da jornada de desenvolvimento para determinar quais estratégias estão tendo o impacto mais positivo. De acordo com o whitepaper da Wainhouse e da ALE sobre CPaaS, 95% das organizações pesquisadas sugerem que estão atualmente em processo de transformação digital. Apenas 2% disseram que não foram afetadas de forma alguma pela transformação digital. O mais importante a se ter em mente é que a maioria das empresas não pode se dar ao luxo de simplesmente eliminar e substituir sua estratégia existente por uma nova forma de trabalhar.

Essa é uma das razões pelas quais o CPaaS é tão atraente: dá às organizações uma abordagem passo a passo flexível para implementar comunicações híbridas, estratégias de engajamento digital e muito mais.

