



CPaaS: komunikační modul digitálního věku

Bílá kniha

CPaaS: komunikační modul digitálního věku

Alcatel•Lucent 
Enterprise

Obsah

Co je cPaaS?	3
Jak CPaaS pomáhá organizacím uspět v digitálním světě	3
CPaaS a schopnost propojit vše	4
Propojte lidi: CPaaS a hybridní digitální pracoviště (Hybrid Digital Workplace)	4

Co je CPaaS?

Communication Platform as a Service (CPaaS) je digitální centrum nabízející otevřené rozhraní API a sady SDK, které zajišťuje spojení mezi lidmi, objekty a aplikacemi a umožňuje všem těmto složkám vzájemně komunikovat a rozumět si.

CPaaS rozšiřuje komunikaci daleko za hranice interakce mezi lidmi a využívá sílu internetu věcí (IoT), umělé inteligence (AI) a nových cloudových modelů.

CPaaS se stane základním kamenem podnikových komunikačních strategií a přinese nebývalé výhody díky snížení latence, urychlení rozhodovacího procesu a umožnění nových zajímavých obchodních modelů.

Ačkoli nejoblíbenější (a nejviditelnější) aplikací CPaaS je Unified Communications as a Service (Sjednocená komunikace jako služba, UCaaS), její možnosti jdou mnohem dál a zavádějí vás do světa botů a umělé inteligence (AI), kde jsou zákazníkům poskytovány odpovědi na základě kontextu, objekty jsou propojeny a stávají se inteligentními a je možná další úroveň analýzy, poháněná prediktivními motory řízenými obchodem.

Služba CPaaS je postavena na modelu as-a-service a využívá flexibilitu cloudu k zajištění konektivity mezi aplikacemi, lidmi a objekty. Propojuje všechny se vším a umožňuje strojům a lidem vzájemně si porozumět.

- V počátcích byly prvními uživateli CPaaS průkopnické, digitálně transformované podniky schopné neuvěřitelné agility. V současné době **poptávka po CPaaS roste**. IDC předpovídá, že do roku 2024 se tato hodnota zvýší na 17,7 miliardy dolarů¹.

Dostatečně dobrý důvod, abychom mu věnovali pozornost bez dalších odkladů.

Jak CPaaS pomáhá organizacím uspět v digitálním světě

CPaaS odemýká novou éru dostupnosti moderních technologií, zejména pro společnosti a veřejné organizace, které chtějí transformovat své služby tak, aby lépe sloužily zaměstnancům a zákazníkům v digitálním věku.

V minulosti znamenalo přidání nových služeb do systému investici do další pracovní síly, nákladnější infrastruktury a nového softwaru a hardwaru. Například mezi všemi společnostmi, které investovaly do místních sjednocených komunikačních řešení, bylo jen velmi málo lidí schopno prokázat jasnou návratnost investic. To bylo způsobeno neočekávanou složitostí nasazení, zakončenou vážnými integračními problémy trvajících v průběhu času díky údržbě velmi složitého systému z více vrstev a softwaru od různých stran. Cloudový model CPaaS eliminuje tyto nevýhody tím, že poskytuje větší flexibilitu při nasazování a placení nástrojů digitálního zapojení společností.

Přibližně 20 % globálních organizací dnes využívá rozhraní API CPaaS ke zvýšení své digitální konkurenceschopnosti. Podle zprávy společnosti Gartner o trhu CPaaS však bude do roku 2023 CPaaS využívat téměř 90 % organizací².

„Ve světě, kde lidé aktivně zkoumají podniky, než se s nimi spojují online, je služba CPaaS nezbytná pro lepší diskusi se zákazníky. Od integrace chatbotů až po oznámení o stavu doručení zaslaná na smartphone, CPaaS posílí vztah mezi zákazníky a společnostmi. Jacques Der Ohanian, vedoucí marketingu vertikálních řešení, Alcatel-Lucent Enterprise.

¹ IDC

² Gartner

CPaaS a schopnost propojit vše

Způsob komunikace se v posledních letech výrazně změnil.

Zavedení nových služeb a aplikací usnadňuje propojení. Znamená to však také, že společnosti mají více možností, které je třeba zvážit při rozhodování o tom, jak podporovat zaměstnance a zákazníky. Podle nedávné studie CPaaS společnosti ALE, která se týkala více než 300 podniků, se 86 % respondentů domnívá, že způsob, jakým se připojujeme k věcem, se v posledních letech vyvinul. Tato transformace je podporována rostoucím zájmem o cloudovou architekturu, protože organizace již neřeší, zda mají zahájit digitální transformaci. To vedlo podniky k tomu, aby přehodnotily své procesy a hledaly způsoby, jak vše propojit a vytvořit soudržné prostředí, ve kterém lidé i objekty hrají roli v globální výkonnosti podniku.

Zde se dozvíte, jak CPaaS vede k novému věku propojenosti.

Propojte lidi: CPaaS a hybridní digitální pracoviště (Hybrid Digital Workplace)

1. CPaaS a hybridní digitální pracoviště

Sjednocená komunikace jako služba (Unified Communications as a Service, UCaaS) umožňuje mimořádně snadnou aktualizaci pracoviště. Není potřeba žádné nasazení a není třeba investovat do drahých systémů Capex. Místo toho je vše, co potřebujete, poskytováno prostřednictvím předplatného modelu, takže můžete platit pouze za to, co používáte. UCaaS je k dispozici buď jako samostatná služba implementovaná nad vašimi stávajícími aplikacemi a procesy, nebo jako doplněk ke stávajícím komunikačním zařízením. Pro firmy, které se poprvé dostanou do cloudu, je to vynikající úvod do konceptu hybridní architektury. Tento přístup k flexibilní, agilní verzi cloudové technologie na míru znamená, že můžete přizpůsobit a vylepšit své pracoviště různými způsoby.

Ačkoli mnoho z nejzajímavějších přínosů CPaaS souvisí s vylepšením zákaznické zkušenosti, mohou také změnit zkušenost zaměstnanců. Například na digitálním pracovišti, kde se stále častěji vyskytují vzdálení zaměstnanci a mobilní pracovníci, je CPaaS vynikající pro udržení všech v obraze. Profesionálové v oblasti lidských zdrojů by například mohli používat technologii CPaaS k zasílání oznámení v celé společnosti prostřednictvím kanálů, které zaměstnanci používají raději. Zaměstnanci jsou tak informováni o novinkách v oboru. CPaaS je také neuvěřitelně užitečný v nouzových situacích, například v případech, kdy může nepříznivé počasí ovlivnit pracovníka v terénu, nebo když vedoucí pracovníci musí ověřit umístění zaměstnanců. Pokud je třeba vyslat agenta do terénu, aby pomohl vyřešit problém, může nahrát informace přímo do firemního systému a poskytnout tak kontext celému týmu. CPaaS může dokonce zlepšit angažovanost zaměstnanců ve vaší organizaci. Můžete stahovat informace z personálního systému a automaticky posílat přání k narozeninám nebo výročí, aby se vaši lidé cítili jako vážení členové vaší organizace. Můžete také provádět průzkumy, abyste získali zpětnou vazbu od zaměstnanců.

2. Propojení objektů: CPaaS a IoT

V současné době je na světě více zařízení vybavených internetem věcí než lidí. Číslo má do roku 2020 dosáhnout 20,4 miliard a zahrnuje vše od bezpečnostních kamer až po reproduktory, žárovky a další. Tyto propojené objekty nemění jen způsob, jakým žijeme, ale ovlivňují i to, jak pracujeme. McKinsey se domnívá, že spojení mezi digitálním a fyzickým světem přinese neuvěřitelnou ekonomickou hodnotu – v hodnotě až 11 bilionů dolarů ročně do roku 2025³.

Chytrá zařízení jsou sice zajímavá, ale sama o sobě toho moc nezmůžou. I když se stále častěji dozvídáme, že budoucnost komunikace bude zahrnovat diskuse mezi lidmi, objekty a věcmi, stojí za zmínku, že základem těchto spojení je CPaaS. Objekty ve vašem podnikatelském prostředí mají pravomoc jednat jménem vaší společnosti, shromažďovat základní data a posílat užitečné zprávy. Převážná většina těchto objektů však nemá vlastní inteligenci – pouze potenciál pro propojení, i když vidíme stále více a více objektů demonstruje určité výpočetní schopnosti. V každém případě je to CPaaS, která odemyká skutečný potenciál internetu

³ McKinsey

věcí. Díky CPaaS mohou firmy využívat objekty a zařízení ve své organizaci co nejvíce. To může znamenat nastavení spouštěčů pomocí technologie „když tohle, tak tamto“, vytvoření automatizace na pracovišti nebo prostý sběr užitečných dat ze zařízení.

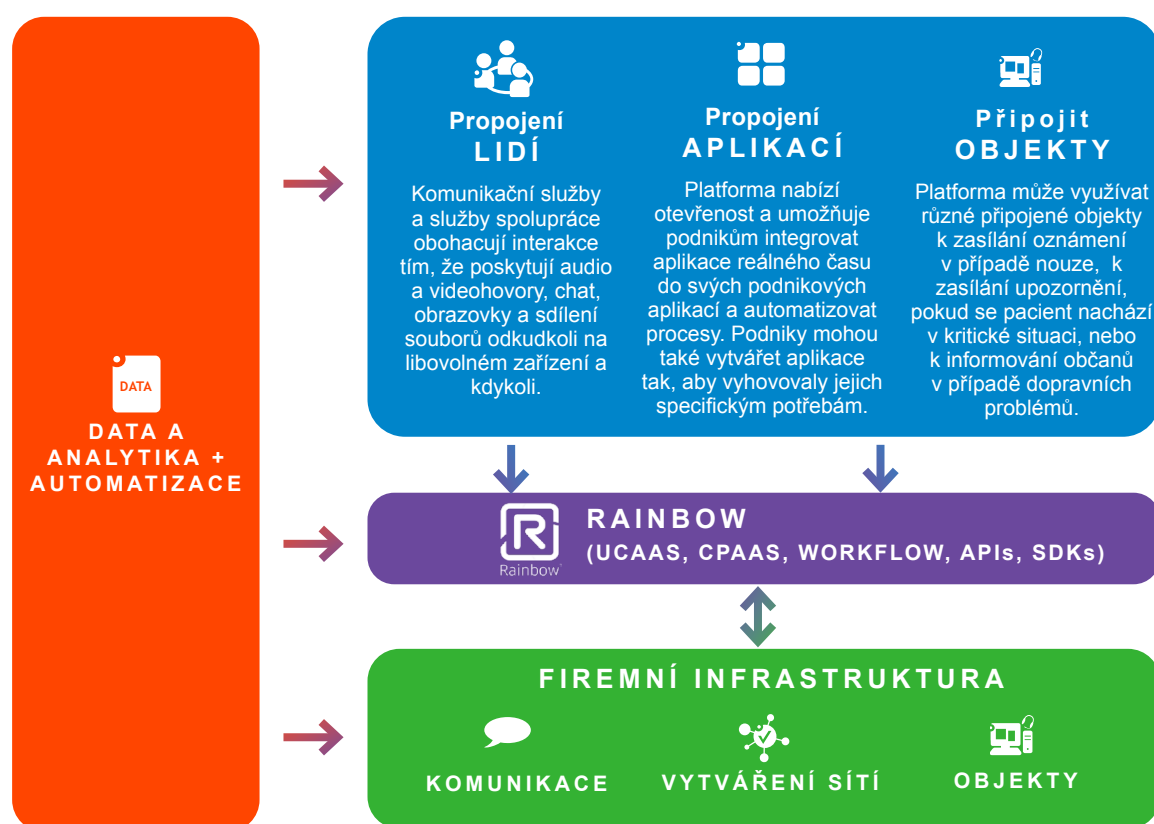
3. Propojení aplikací: CPaaS a podnikové procesy

Pro většinu společností je hnací silou CPaaS schopnost zlepšit podnikové procesy. Digitální transformace mění způsob, jakým podporujeme zaměstnance a zapojujeme zákazníky. CPaaS může posílit podnikové procesy jako nikdy předtím. Například pokud jde o obsluhu zákazníků, zaměstnanci se již neomezuji pouze na telefonní hovory a kontaktní centra. Můžeme se spojit s klienty prostřednictvím široké škály cest, od chatových robotů a samoobslužných programů až po rychlé zaslání zpráv a sociální média.

CPaaS může také optimalizovat podnikové procesy tím, že zlepší způsob delegování a provádění úkolů. Inteligentní směrování například zajišťuje, že zákazníci jsou předáni správným agentům, kteří jejich problémy vyřeší hned napoprvé. Integrace s CRM a informacemi o dodavatelském řetězci zajišťuje, že týmy mají vždy přístup ke kontextovým informacím. Dokonce i kolaborativní rozhraní API zajišťuje, že zaměstnanci mohou spolupracovat na řešení složitých problémů. Agenti mohou dokonce přistupovat k historickým datům, aby mohli odemknout nové možnosti křížového prodeje a poskytovat klientům relevantní doporučení. CPaaS může změnit celý komunikační systém, zlepšit interní technologické procesy, externí komunikaci a další. V průmyslovém prostředí lze nastavit automatickou údržbu nástrojů a strojů tak, aby se vedoucí pracovníci podniku jako první dozvěděli, že dojde k selhání systému. Poté lze zavést preventivní strategie, které minimalizují prostoje. Propojení informací z dodavatelského řetězce s umělou inteligencí by mohlo znamenat, že vaše stroje budou v případě potřeby automaticky objednávat nové díly a zařízení.

Celá činnost může probíhat plynuleji bez neustálých zásahů lidských pracovníků.

Obrázek 1. Propojte vše s Rainbow CPAAS



Znalosti: CPaaS a rozšířená inteligence

Rozšířená inteligence (AI) je pravděpodobně jedním z dalších důležitých kroků v digitální revoluci. Spojení schopností umělé inteligence s komunikací zcela změní podnikové prostředí a uvolní dosud neprobádané oblasti, v nichž budou lidé a roboti spolupracovat a komunikovat, čímž se kognitivní komunikace stane realitou. Kognitivní komunikace přivádí organizace do éry „zaměřené na člověka“, kdy se systémy spolupráce a komunikace přizpůsobují odlišnému chování, očekáváním a preferencím.

Na tomto novém pracovišti mohou zaměstnanci používat hlasové příkazy k interakci s roboty v přirozeném jazyce a získat pomoc s každodenními potřebami a problémy. Díky umělé inteligenci mohou inteligentní roboti také předvídat potřeby uživatelů na základě kontextu. Tito inteligentní roboti mohou zefektivnit pracovní postupy tím, že poskytují okamžité odpovědi a řešení otázek a problémů.

Součástí výhod CPaaS je naštěstí i to, že poskytuje přístup k informacím, které vám pomohou získat skutečný přehled o vaší organizaci. Díky umělé inteligenci a strojovému učení budou podniky moci využívat informace, které shromáždí z nekonečných klíčových interakcí, a informovat o rozhodování celé společnosti. Některé společnosti se dokonce mohou rozhodnout vytvořit vlastní řešení umělé inteligence na základě shromážděných informací o zkušenostech zákazníků s prohlížením stránek, konverzací a dalších.

Umělá inteligence s podporou CPaaS samozřejmě nabízí mnohem více aplikací v každé oblasti. Rozpoznávání obličeje a hlasu, učící se stroje, rozpoznávání vzorů a rozhodovací stromy jsou neomezené oblasti zkoumání, které organizacím umožňují zasadit svou komunikaci do kontextu a přijmout digitální revoluci. Propojení lidí, procesů, aplikací a znalostí a jejich přeměna v inteligenci má v organizaci mnohostranné využití a my jsme podrobně popsali tři z nich (služby zákazníkům, efektivní provoz a proaktivní údržba).

Cesta vývoje CPaaS

Díky potenciálu a flexibilitě CPaaS je dnes pro mnoho podniků klíčovou součástí digitální transformace. Díky CPaaS mohou firmy jakékoli velikosti svobodně zkoumat nové cloudové technologie tempem, které jim vyhovuje. Cloud a CPaaS znamenají, že společnosti mohou převést své starší metody propojení s věcmi, lidmi a procesy bez nadměrných investic. Navíc mohou při zavádění nových technologií shromažďovat informace z průběhu vývoje a zjišťovat, které strategie mají největší pozitivní dopad. Podle bílé knihy společností Wainhouse a ALE o CPaaS naznačuje 95 % dotázaných organizací, že se dnes nachází v procesu digitální transformace. Pouze 2 % uvedla, že se jich digitální transformace vůbec netýká. Nejdůležitější je mít na paměti, že většina společností si nemůže dovolit jednoduše vytrhnout a nahradit starší strategii novým způsobem práce.

To je jeden z důvodů, proč je CPaaS tak atraktivní; poskytuje organizacím flexibilní postupný přístup k implementaci hybridní komunikace, strategií digitálního zapojení a dalších.

