



CPaaS: il motore di Digital Age Communication

White Paper

CPaaS: il motore di Digital Age Communication

Alcatel•Lucent 
Enterprise

Indice

Cos'è CPaaS?	3
Come CPaaS aiuta le organizzazioni ad avere successo nel mondo digitale	3
CPaaS e la capacità di connettere tutto	5
Connettere le persone: CPaaS e il posto di lavoro digitale ibrido	5

Cos'è CPaaS?

La tecnologia Communication Platform as a Service (CPaaS) è un hub digitale che fornisce API e SDK aperti e crea connessioni tra persone, oggetti e applicazioni consentendo a tutti questi componenti di interagire e comprendersi a vicenda.

CPaaS estende le comunicazioni oltre le interazioni tra sole persone, sfruttando il potere dell'Internet of Thing (IoT), dell'Intelligenza Artificiale (IA) e dei nuovi modelli basati sul cloud.

Si suppone che la tecnologia CPaaS sia destinata a diventare il fulcro delle strategie delle comunicazioni aziendali poiché offre notevoli vantaggi: riduce la latenza, accelera il processo decisionale e rende accattivanti nuovi modelli di business.

L'applicazione più popolare (e visibile) di CPaaS è Unified Communication as a Service (UCaaS), tuttavia le aree di applicazione vanno ben oltre, in quanto trasportano l'utente nel mondo dei bot e dell'intelligenza artificiale (IA) dove vengono fornite risposte contestuali ai clienti, gli oggetti sono interconnessi e diventano intelligenti, ed è possibile un'analisi dei dati di livello superiore grazie a motori predittivi orientati al business.

CPaaS si basa su un modello as-a-service e utilizza la flessibilità del cloud per creare connettività tra applicazioni, persone e oggetti. Connette tutti a tutto, consentendo alle macchine e alle persone di capirsi.

Inizialmente CPaaS è stata adottata da imprese pioniere, trasformate digitalmente e incredibilmente agili. Oggi, la domanda di **CPaaS sta crescendo**. IDC prevede che il valore di questo modello aumenterà a 17,7 miliardi di dollari¹ entro il 2024.

Una ragione sufficiente per prestarvi attenzione senza ulteriori indugi.

Come CPaaS aiuta le organizzazioni ad avere successo nel mondo digitale

CPaaS apre una nuova era di accessibilità alla tecnologia moderna, soprattutto per aziende e organizzazioni del settore pubblico che vogliono trasformare i loro servizi per migliorare l'esperienza di dipendenti e clienti nell'era digitale.

In passato, aggiungere nuovi servizi a un sistema significava investire in manodopera aggiuntiva, introdurre un'infrastruttura più costosa e adottare nuovi software e hardware. Ad esempio, di tutte le aziende che hanno investito in soluzioni di comunicazione unificate on-premise, solo un numero esiguo di esse è stato in grado di dimostrare un chiaro ritorno dell'investimento (ROI). La situazione può essere imputata a un'inaspettata complessità di attuazione, aggravata da grossi problemi d'integrazione che persistevano nel tempo a causa della manutenzione di un sistema molto complesso composto da più livelli e software di varie parti. Il modello CPaaS basato sul cloud elimina questi svantaggi fornendo una maggiore flessibilità nel modo in cui le aziende distribuiscono e pagano gli strumenti di coinvolgimento digitale.

Oggi circa il 20% delle organizzazioni globali si affida a CPaaS API per migliorare la competitività digitale, tuttavia, secondo quanto emerge da un rapporto di Gartner sul mercato CPaaS, entro il 2023 quasi il 90% delle organizzazioni utilizzerà questa tecnologia².

"In un mondo in cui le persone effettuano ricerche online sulle aziende prima di connettersi con loro, CPaaS diventa essenziale per comunicare con i clienti. Dalle integrazioni di chatbot alle notifiche sullo stato delle consegne inviate a uno smartphone, la tecnologia CPaaS rafforza la relazione tra cliente e azienda. Jacques Der Ohanian, Head of Vertical Solution Marketing, ALE

¹ IDC

² Gartner

CPaaS e la capacità di connettere tutto

Il modo in cui comunichiamo è cambiato radicalmente negli ultimi anni.

L'introduzione di nuovi servizi e applicazioni facilita la connettività. Questo significa anche che le aziende hanno più soluzioni percorribili da prendere in considerazione quando decidono come sostenere dipendenti e clienti. Secondo un recente studio sulla tecnologia CPaaS svolto da ALE al quale hanno partecipato oltre 300 aziende, l'86% degli intervistati ritiene che il modo in cui ci connettiamo alle cose si sia evoluto negli ultimi anni. Questa trasformazione è alimentata dalla crescente domanda di architetture cloud. Un simile approccio ha portato le imprese a ripensare i rispettivi processi e a esplorare modi per connettere persone, oggetti e processi e creare un ambiente coerente in cui persone e oggetti hanno un ruolo fondamentale per le performance aziendali globali.

Scopri come CPaaS sta aprendo la strada verso una nuova era di connettività.

Connettere le persone: CPaaS e il posto di lavoro digitale ibrido

1. CPaaS e il posto di lavoro digitale ibrido

Con la tecnologia Unified Communication as a Service (UCaaS) è possibile modernizzare il posto di lavoro con semplicità. Non è richiesto alcun provisioning e non è necessario investire in costosi sistemi Capex. Tutto ciò di cui si ha bisogno viene fornito tramite un modello di abbonamento, che consente di pagare solo ciò che si utilizza effettivamente. UCaaS è disponibile come servizio autonomo implementato on top alle applicazioni e ai processi esistenti, o come completamento delle attrezzature di comunicazione esistenti. Per le aziende che approcciano il cloud per la prima volta, è un'eccellente introduzione al concetto di architettura ibrida. Questo accesso a una versione flessibile, agile e su misura della tecnologia cloud consente di adattare e migliorare il posto di lavoro in vari modi.

Molti dei vantaggi più accattivanti di CPaaS riguardano il miglioramento della user experience, ma possono fare una grande differenza nell'esperienza dei dipendenti. Ad esempio, nel luogo di lavoro digitale, dove i dipendenti lavorano da remoto e in movimento, CPaaS è la scelta ideale per tenerli informati e aggiornati. Ad esempio, i professionisti delle risorse umane potrebbero usare la tecnologia CPaaS per inviare notifiche a livello aziendale attraverso i canali preferiti dai dipendenti. In questo modo i dipendenti sono sempre al corrente delle ultime novità del settore. CPaaS è anche straordinariamente utile nelle emergenze, come nel caso di un lavoratore sul campo bloccato dal maltempo, o quando ai responsabili aziendali occorre verificare la posizione del personale. Se un agente sul campo deve intervenire per aiutare a risolvere un problema, può caricare le informazioni direttamente nel sistema dell'azienda, fornendo una panoramica del contesto all'intero team. CPaaS può anche migliorare il coinvolgimento dei dipendenti della tua organizzazione. È possibile estrapolare le informazioni da un sistema delle risorse umane per inviare automaticamente biglietti d'auguri o messaggi di anniversario per far sentire le persone come membri apprezzati della tua organizzazione. Si possono anche condurre sondaggi per ottenere dei feedback dai collaboratori.

2. Connettere gli oggetti: CPaaS e IoT

Attualmente nel mondo ci sono più dispositivi abilitati all'IoT che persone. Il numero è destinato a raggiungere i 20,4 miliardi entro il 2020, e comprende tutto, dalle telecamere di sicurezza, agli altoparlanti, alle lampadine e altro ancora. Questi oggetti connessi non cambiano solo il nostro modo di vivere, ma anche il nostro modo di lavorare. McKinsey ritiene che il collegamento tra il mondo digitale e quello fisico genererà un incredibile valore economico, pari fino a 11 trilioni di dollari all'anno entro il 2025³.

³ [McKinsey](#)

Sebbene i dispositivi intelligenti siano molto interessanti, non sono in grado di fare molto da soli. Mentre stiamo apprendendo sempre più che il futuro delle comunicazioni includerà discussioni tra persone, oggetti e cose, vale la pena notare che CPaaS è al centro di queste connessioni. Gli oggetti nell'ambiente aziendale hanno il potere di agire per conto della azienda stessa, raccogliendo dati essenziali e inviando messaggi utili. Tuttavia, la stragrande maggioranza di questi oggetti non vanta una propria intelligenza, ma solo il potenziale di connettività, benché un numero crescente di oggetti dimostri una certa capacità di calcolo. In ogni caso è CPaaS che sblocca il vero potenziale dell'IoT. Con CPaaS, le aziende possono sfruttare al massimo gli oggetti e i dispositivi della loro organizzazione. Questo potrebbe significare impostare i trigger con la tecnologia "se questo, allora quello", creare l'automazione sul posto di lavoro o semplicemente raccogliere dati utili dai dispositivi.

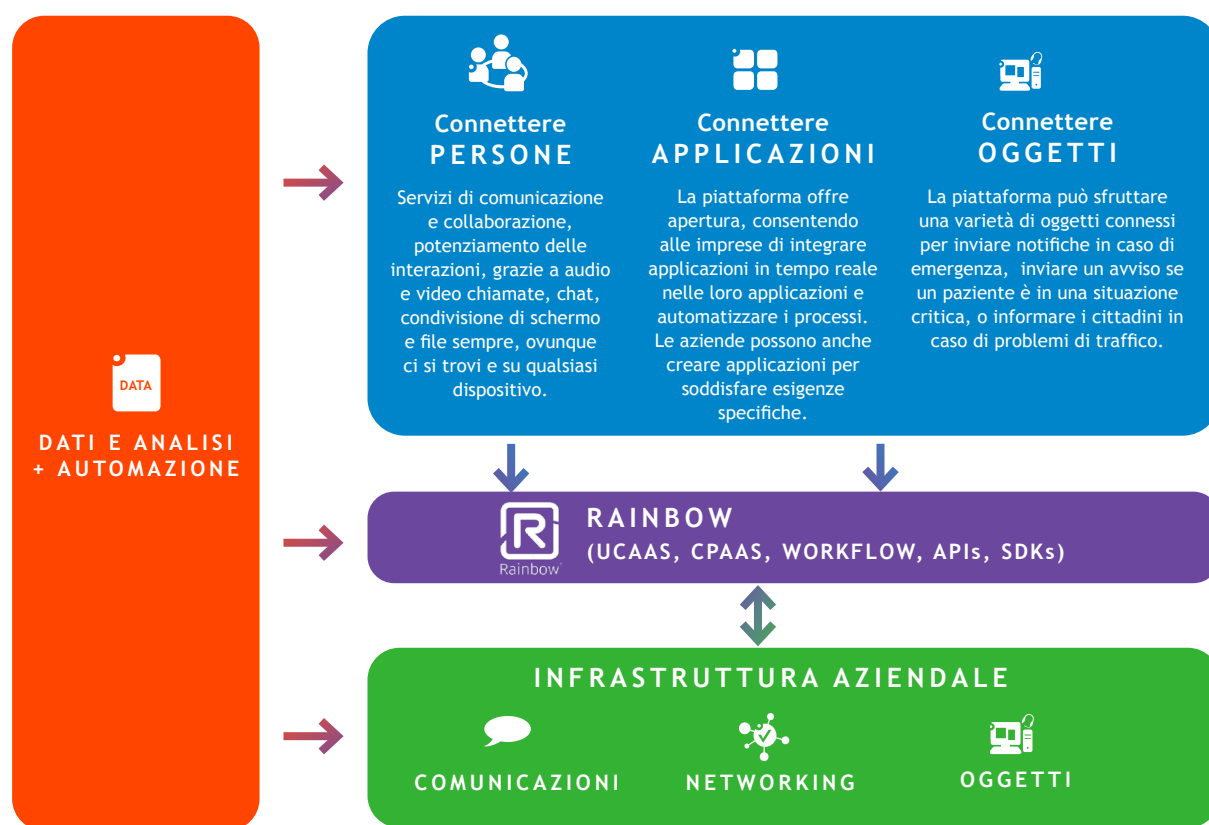
3. Connettere le applicazioni: CPaaS ei processi di business

Per la maggior parte delle aziende, il valore trainante della tecnologia CPaaS deriva dalla capacità di migliorare i processi di business. La trasformazione digitale sta cambiando il modo in cui supportiamo i dipendenti e coinvolgiamo i clienti. La soluzione CPaaS ha il potere di rafforzare i processi di business come mai prima d'ora. Ad esempio, quando si tratta di fornire assistenza ai clienti, il margine di manovra dei dipendenti non si limita più alle telefonate e ai centri di contatto. È possibile connettersi con i clienti attraverso un'ampia gamma di canali, dai chatbot e programmi self-service alla messaggistica istantanea, ai social media.

CPaaS può anche ottimizzare i processi di business migliorando il modo in cui le attività vengono delegate ed eseguite. Ad esempio, il routing intelligente assicura che le chiamate dei clienti vengano passate agli agenti giusti per risolvere i problemi sin dalla prima chiamata. Le integrazioni con le informazioni del CRM e della catena di approvvigionamento garantiscono al personale che i team abbiano sempre accesso alle informazioni contestuali. Anche le API collaborative garantiscono la possibilità di interagire per trovare soluzioni a problemi complessi. Gli agenti possono anche accedere ai dati storici in modo da poter sbloccare nuove opportunità di cross-selling e formulare raccomandazioni pertinenti ai clienti. La tecnologia CPaaS può trasformare l'intera comunicazione, migliorando i processi tecnologici interni, la comunicazione esterna e altro ancora. La manutenzione automatica degli strumenti e delle macchine può essere impostata in un ambiente industriale per garantire che i responsabili aziendali siano i primi a sapere quando un sistema sta per collassare. È quindi possibile adottare strategie preventive per ridurre al minimo i tempi di inattività. Le connessioni tra le informazioni della supply chain e l'intelligenza artificiale potrebbero significare che le macchine ordinano automaticamente nuove parti e nuove attrezzature quando necessario.

L'intera attività può scorrere con maggiore snellezza senza l'apporto costante dell'intervento umano.

Figura 1. Connettere tutto con Rainbow CPAAS



Conoscenze: CPAAS e l'intelligenza aumentata

L'intelligenza aumentata (IA) è probabilmente uno dei prossimi importanti sviluppi della rivoluzione digitale. La combinazione delle capacità di IA con le comunicazioni trasformerà completamente il panorama aziendale, liberando aree inesplorate in cui gli esseri umani e i robot lavoreranno a stretto contatto e interagiranno insieme trasformando in realtà le comunicazioni cognitive. Le comunicazioni cognitive stanno portando le organizzazioni nell'era "umano-centrica", dove i sistemi di collaborazione e comunicazione si adattano ai diversi comportamenti nonché alle varie aspettative e preferenze.

In questo nuovo posto di lavoro, i dipendenti possono utilizzare i comandi vocali per interagire con i bot in linguaggio naturale per ottenere aiuto riguardo a esigenze e problemi quotidiani. Guidati dall'intelligenza artificiale, i robot intelligenti possono anche anticipare i bisogni degli utenti in base al contesto. Questi robot intelligenti possono ottimizzare i flussi di lavoro, fornendo risposte immediate e soluzioni a domande e problemi.

Fortunatamente, grazie alla tecnologia CPaaS è possibile accedere all'intelligenza che ti aiuterà a ottenere autentiche informazioni approfondite sulla tua organizzazione. Con l'IA e l'apprendimento automatico, le aziende saranno in grado di utilizzare le informazioni che raccolgono da infinite interazioni, che saranno cruciali per prendere decisioni informate. Alcune imprese potrebbero anche decidere di strutturare le proprie soluzioni di IA sulla base delle informazioni che raccolgono sulle esperienze di navigazione dei clienti, le conversazioni e altro.

Naturalmente, l'IA gestita dalla tecnologia CPaaS può essere applicata in ogni settore. Il riconoscimento facciale e vocale, il machine learning, il pattern recognition e il decision tree sono aree di esplorazione illimitate che permettono alle organizzazioni di contestualizzare le loro comunicazioni e di abbracciare la rivoluzione digitale. Connettere persone, processi, applicazioni e conoscenze per trasformarle in intelligenza ha molteplici applicazioni all'interno dell'organizzazione, e noi ci siamo focalizzati su tre di esse: servizio clienti, operazioni efficienti e manutenzione proattiva.

Il percorso di sviluppo del CPaaS

Il potenziale e la flessibilità della tecnologia CPaaS ne fanno un elemento cruciale della trasformazione digitale per molte aziende oggi. Con la soluzione CPaaS le aziende di qualsiasi dimensione hanno la possibilità di esplorare liberamente nuove tecnologie basate sul cloud, secondo la tabella di marcia che più si addice alle loro esigenze. Grazie al cloud e al CPaaS le aziende possono convertire i loro metodi legacy di connessione con cose, persone e processi senza investimenti eccessivi. Inoltre, quando implementano una nuova tecnologia, possono raccogliere informazioni dal percorso di sviluppo per determinare quali strategie hanno l'impatto più positivo. Secondo il white paper di Wainhouse e ALE sulla tecnologia CPaaS, il 95% delle organizzazioni oggetto del sondaggio afferma di essere attualmente in fase di trasformazione digitale. Solo il 2% ha sostenuto di non essere affatto interessato dalla trasformazione digitale. La cosa più importante da tenere presente è che la maggior parte delle aziende non può permettersi di eliminare e sostituire semplicemente la propria strategia legacy con un nuovo modo di lavorare.

CPaaS è una tecnologia attrente, in quanto offre alle organizzazioni un approccio flessibile, che consente di implementare comunicazioni ibride, strategie di coinvolgimento digitale e altro ancora, passo dopo passo.

