



CPaaS: silnik komunikacji w erze cyfrowej

Opracowanie techniczne

CPaaS: silnik komunikacji w erze cyfrowej

Alcatel•Lucent 
Enterprise

Spis treści

Czym jest CPaaS?	3
Jak CPaaS pomaga organizacjom odnieść sukces w cyfrowym świecie	3
CPaaS i moc łączenia wszystkiego	5
Połącz ludzi: CPaaS i hybrydowe cyfrowe miejsce pracy	5

Czym jest CPaaS?

Platforma komunikacyjna jako usługa (CPaaS) to cyfrowe centrum oferujące otwarte interfejsy API i zestawy programistyczne (SDK), które zapewnia łączność między ludźmi, obiektami i aplikacjami, umożliwiając wszystkim tym komponentom wzajemną interakcję i zrozumienie.

CPaaS rozszerza komunikację daleko poza interakcje międzyludzkie, obejmując moc Internetu rzeczy (IoT), sztucznej inteligencji (AI) i nowych modeli opartych na chmurze.

CPaaS ma stać się kamieniem węgielnym strategii komunikacyjnych przedsiębiorstw, przynosząc bezprecedensowe korzyści poprzez redukcję opóźnień, przyspieszenie procesu decyzyjnego i umożliwienie nowych, ekscytujących modeli biznesowych.

Chociaż najbardziej popularnym (i widocznym) zastosowaniem CPaaS jest ujednolicona komunikacja jako usługa (UCaaS), jej możliwości wykraczają daleko poza nią, przenosząc użytkownika do świata botów i sztucznej inteligencji (AI), gdzie klienci otrzymują odpowiedzi dostosowane do kontekstu, przedmioty są połączone i stają się inteligentne, a następny poziom analityki jest możliwy, wspomagany przez predykcyjne silniki biznesowe.

Zbudowana w modelu jako usługa, platforma CPaaS wykorzystuje elastyczność chmury, aby zapewnić łączność między aplikacjami, ludźmi i obiektami. Łączy wszystkich ze wszystkim, umożliwiając maszynom i ludziom wzajemne zrozumienie.

- W początkowym okresie, pierwszymi użytkownikami CPaaS były pionierskie, cyfrowo przekształcone przedsiębiorstwa, charakteryzujące się niezwykłą sprawnością. Dziś **zapotrzebowanie na CPaaS rośnie**. IDC przewiduje, że w 2024 roku wartość ta wzrośnie do 17,7 miliarda dolarów¹.

To wystarczający powód, aby bez dalszej zwłoki zwrócić na nią uwagę.

Jak CPaaS pomaga organizacjom odnieść sukces w cyfrowym świecie

CPaaS otwiera nową erę dostępności dla nowoczesnych technologii, szczególnie dla firm i organizacji publicznych, które chcą przekształcić swoje usługi, aby lepiej służyć pracownikom i klientom w erze cyfrowej.

W przeszłości dodawanie nowych usług do systemu oznaczało konieczność inwestowania w dodatkową siłę roboczą, droższą infrastrukturę oraz nowe oprogramowanie i sprzęt. Przykładowo spośród wszystkich firm, które zainwestowały w lokalne rozwiązania ujednoliconej komunikacji, bardzo niewiele było w stanie wykazać wyraźny zwrot z inwestycji. Wynikało to z nieoczekiwanej złożoności wdrożenia, do której doszły poważne problemy z integracją, utrzymujące się przez długi czas z powodu utrzymywania bardzo złożonego systemu składającego się z wielu warstw i oprogramowania pochodzącego od różnych podmiotów. Oparty na chmurze model CPaaS eliminuje te wady, zapewniając większą elastyczność w sposobie wdrażania i opłacania przez firmy narzędzi cyfrowego zaangażowania.

Okolo 20% globalnych organizacji korzysta dziś z interfejsów API CPaaS w celu zwiększenia swojej cyfrowej konkurencyjności. Do 2023 roku prawie 90% organizacji będzie jednak korzystać z CPaaS, zgodnie z raportem Gartnera na temat rynku CPaaS².

„W świecie, w którym ludzie aktywnie badają firmy przed nawiązaniem z nimi kontaktu online, platforma CPaaS jest niezbędna do prowadzenia lepszych dyskusji z klientami. Od integracji z chatbotami po powiadomienia o stanie dostawy wysyłane na smartfona, CPaaS wzmacnia relacje między klientem a firmą. Jacques Der Ohanian, szef działu marketingu rozwiązań wertykalnych, Alcatel-Lucent Enterprise.

¹ IDC

² Gartner

CPaaS i moc łączenia wszystkiego

Sposób, w jaki się komunikujemy, zmienił się drastycznie w ostatnich latach.

Wprowadzenie nowych usług i aplikacji sprawia, że łączność staje się łatwiejsza. Oznacza to jednak również, że firmy mają więcej możliwości do rozważenia przy podejmowaniu decyzji o tym, jak wspierać pracowników i klientów. Według ostatniego badania CPaaS przeprowadzonego przez Alcatel-Lucent Enterprise na ponad 300 przedsiębiorstwach, 86% respondentów uważa, że sposób, w jaki łączymy się z rzeczami, w ostatnich latach ewoluował. Ta transformacja jest napędzana przez rosnący apetyt na architekturę chmury, ponieważ organizacje nie zastanawiają się już, czy powinny rozpocząć swoją cyfrową transformację. Skłoniło to przedsiębiorstwa do ponownego przemyślenia swoich procesów i poszukiwania sposobów na połączenie wszystkiego i stworzenie spójnego środowiska, w którym zarówno ludzie, jak i przedmioty odgrywają rolę w globalnej wydajności korporacyjnej.

Oto jak CPaaS wytycza drogę do nowej ery łączności.

Połącz ludzi: CPaaS i hybrydowe cyfrowe miejsce pracy

1. CPaaS i hybrydowe cyfrowe miejsce pracy

Ujednolicona komunikacja jako usługa (UCaaS) sprawia, że aktualizacja miejsca pracy jest wyjątkowo łatwa. Nie ma potrzeby wdrażania systemu, ani inwestowania w drogie systemy Capex. Zamiast tego wszystko, czego potrzebujesz, jest dostarczane w modelu subskrypcji, dzięki czemu możesz płacić tylko za to, czego używasz. Platforma UCaaS jest dostępna jako samodzielna usługa, wdrożona na istniejących aplikacjach i procesach, lub jako dodatek do istniejącego sprzętu komunikacyjnego. Dla firm, które po raz pierwszy wchodzi do chmury, jest to doskonałe wprowadzenie do koncepcji architektury hybrydowej. Ten dostęp do elastycznej, sprawnej i dostosowanej do potrzeb wersji technologii chmury oznacza, że możesz dostosować i ulepszyć swoje miejsce pracy na wiele sposobów.

Podczas gdy wiele z najbardziej ekscytujących korzyści płynących z CPaaS odnosi się do poprawy doświadczeń klientów, mają one również moc przekształcania doświadczeń pracowników. Na przykład w cyfrowym miejscu pracy, gdzie pracownicy zdalni i mobilni to coraz częstszy widok, CPaaS jest doskonałym narzędziem do utrzymywania wszystkich w kontakcie. Przykładowo specjaliści HR mogą wykorzystać technologię CPaaS do wysyłania powiadomień w całej firmie za pośrednictwem kanałów, z których pracownicy najchętniej korzystają. Dzięki temu pracownicy są na bieżąco z najnowszymi informacjami z branży. CPaaS jest również niezwykle przydatna w nagłych przypadkach, np. kiedy ciężka pogoda może mieć wpływ na pracownika terenowego lub kiedy liderzy biznesowi muszą zweryfikować lokalizację personelu. Jeśli pracownik terenowy musi zostać oddelegowany, aby pomóc w rozwiązaniu problemu, może przesłać informacje bezpośrednio do systemu firmowego, zapewniając kontekst dla całego zespołu. CPaaS może nawet poprawić zaangażowanie pracowników w Twojej organizacji. Możesz pobierać informacje z systemu HR, aby automatycznie wysyłać kartki urodzinowe lub wiadomości z okazji rocznicy, dzięki czemu pracownicy poczuć się cenionymi członkami organizacji. Możesz również przeprowadzać ankiety, aby uzyskać informacje zwrotne od pracowników.

2. Połącz obiekty: CPaaS i IoT

Obecnie na całym świecie jest więcej urządzeń obsługujących IoT niż ludzi. Liczba ta ma osiągnąć 20,4 miliarda do 2020 roku i obejmuje wszystko, od kamer bezpieczeństwa, po głośniki, żarówki i wiele innych. Te połączone obiekty nie tylko zmieniają sposób, w jaki żyjemy, ale także wpływają na to, jak pracujemy. McKinsey uważa, że połączenie świata cyfrowego i fizycznego wygeneruje niesamowitą wartość ekonomiczną – do 2025 r. osiągnie ona wartość 11 bilionów dolarów rocznie³.

Choć inteligentne urządzenia są ekscytujące, same nie są w stanie wiele zdziałać. Wprowadzcie coraz częściej dowiadujemy się, że przyszłość komunikacji będzie obejmować rozmowy między ludźmi, przedmiotami i rzeczami, warto jednak zauważyć, że CPaaS jest sercem tych połączeń. Obiekty w Twoim środowisku biznesowym mają moc działania w imieniu Twojej firmy, gromadząc niezbędne dane i wysyłając przydatne

³ [McKinsey](#)

wiadomości. Jednak zdecydowana większość z tych obiektów nie posiada własnej inteligencji – jedynie potencjał łączności, mimo że coraz więcej obiektów wykazuje pewne zdolności obliczeniowe. W każdym razie to właśnie CPaaS uwalnia prawdziwy potencjał IoT. Dzięki CPaaS firmy mogą w pełni wykorzystać obiekty i urządzenia w swojej organizacji. Może to oznaczać skonfigurowanie wyzwalaczy z technologią „jeśli to, to tamto”, tworzenie automatyzacji w miejscu pracy lub po prostu zbieranie użytecznych danych z urządzeń.

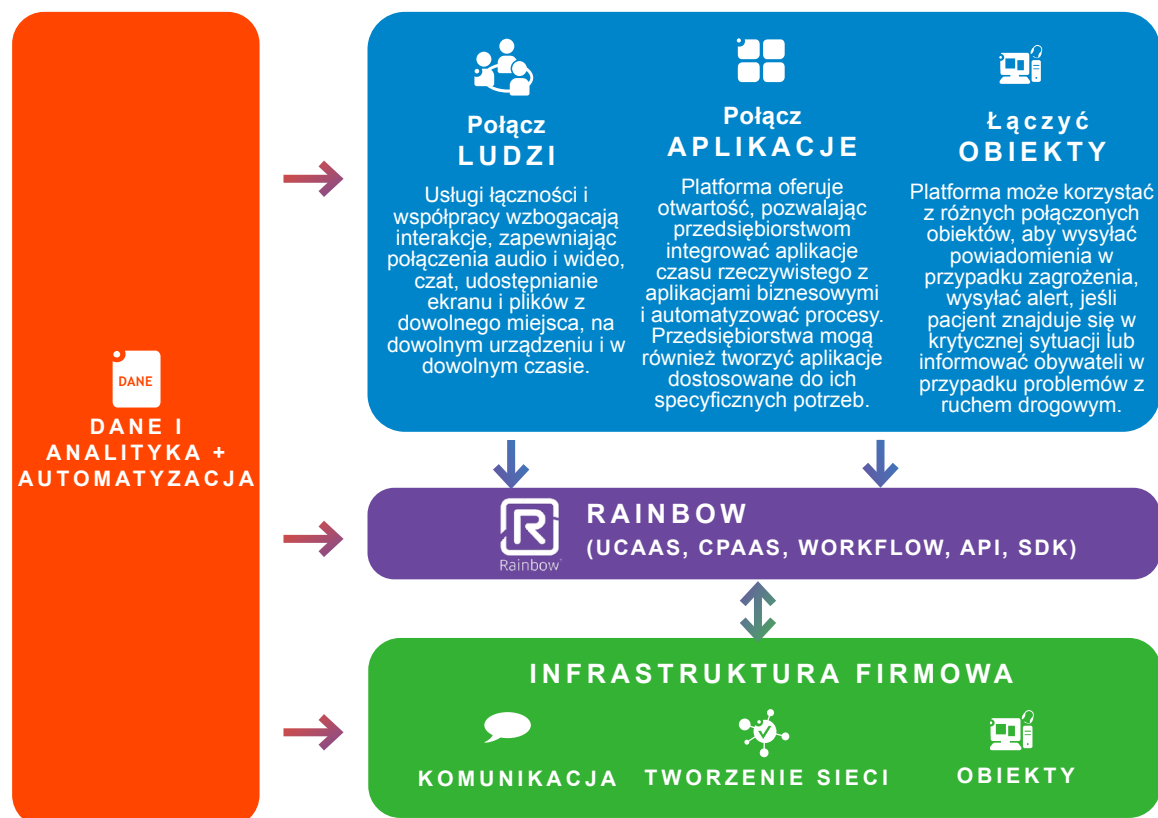
3. Połącz aplikacje: CPaaS i procesy biznesowe

Dla większości firm, wartość napędowa stojąca za CPaaS pochodzi z możliwości usprawnienia procesów biznesowych. Transformacja cyfrowa zmienia sposób, w jaki wspieramy pracowników i angażujemy klientów. CPaaS może wzmocnić procesy biznesowe jak nigdy wcześniej. Na przykład, jeśli chodzi o obsługę klientów, pracownicy nie są już ograniczeni do rozmów telefonicznych i centrów kontaktowych. Możemy kontaktować się z klientami za pośrednictwem wielu różnych kanałów, poczynając od chatbotów i programów samoobsługowych, po komunikatory internetowe i media społecznościowe.

CPaaS może również zoptymalizować procesy biznesowe poprzez poprawę sposobu delegowania i wykonywania zadań. Na przykład, inteligentny routing zapewnia, że klienci są przekazywani do właściwych agentów, aby rozwiązać ich problemy za pierwszym razem. Integracja z CRM i informacjami dotyczącymi łańcucha dostaw sprawia, że zespoły zawsze mają dostęp do informacji kontekstowych. Nawet interfejsy API do współpracy zapewniają, że pracownicy mogą wspólnie pracować nad rozwiązaniami złożonych problemów. Agenci mogą nawet uzyskać dostęp do danych historycznych, dzięki czemu mogą odblokować nowe możliwości sprzedaży krzyżowej i przedstawić klientom odpowiednie rekomendacje. CPaaS może przekształcić cały stos komunikacyjny, usprawniając wewnętrzne procesy technologiczne, komunikację zewnętrzną i nie tylko. Automatyczna konserwacja narzędzi i maszyn może zostać skonfigurowana w środowisku przemysłowym, aby zapewnić, że liderzy biznesowi jako pierwsi dowiedzą się, kiedy system ulegnie awarii. Można wtedy wprowadzić strategię zapobiegawczą, aby zminimalizować czas przestoju. Połączenie informacji z łańcucha dostaw ze sztuczną inteligencją może oznaczać, że maszyny będą automatycznie zamawiać nowe części i sprzęt, gdy zajdzie taka potrzeba.

Cała firma może działać bardziej płynnie bez ciągłego udziału pracowników.

Rysunek 1. Połącz wszystko z Rainbow CPAAS



Wiedza: CPAAS i rozszerzona inteligencja

Rozszerzona inteligencja (Augmented Intelligence, AI) jest prawdopodobnie jednym z kolejnych ważnych kroków w cyfrowej rewolucji. Połączenie możliwości AI z komunikacją całkowicie przekształci krajobraz przedsiębiorstwa, uwalniając niezbadane obszary, w których ludzie i roboty będą pracować i współdziałać, czyniąc komunikację kognitywną rzeczywistością. Komunikacja kognitywna przenosi organizacje w erę „skoncentrowaną na człowieku”, w której systemy współpracy i komunikacji dostosowują się do różnych zachowań, oczekiwań i preferencji.

W tym nowym miejscu pracy pracownicy mogą używać komend głosowych do interakcji z botami posługującymi się językiem naturalnym, aby uzyskać pomoc w codziennych potrzebach i problemach. Kierując się sztuczną inteligencją, inteligentne boty mogą również przewidywać potrzeby użytkownika w oparciu o kontekst. Te inteligentne boty mogą usprawnić przepływ pracy, dostarczając natychmiastowych odpowiedzi i rozwiązań na pytania i problemy.

Na szczęście częścią korzyści płynących z CPaaS jest to, że zapewnia również dostęp do inteligencji, która pomoże Ci uzyskać prawdziwy wgląd w Twoją organizację. Dzięki AI i uczeniu maszynowemu, firmy będą mogły wykorzystać informacje zebrane z niekończących się kluczowych interakcji do informowania o decyzjach podejmowanych w całej firmie. Niektóre firmy mogą nawet zdecydować się na zbudowanie własnych rozwiązań AI, w oparciu o informacje, które gromadzą na temat doświadczeń klientów związanych z przeglądaniem stron, rozmowami i nie tylko.

Oczywiście, AI z obsługą CPaaS oferuje o wiele więcej zastosowań w każdej dziedzinie. Rozpoznawanie twarzy i głosu, uczenie maszynowe, rozpoznawanie wzorców i drzewa decyzyjne to nieograniczone obszary eksploracji, które umożliwiają organizacjom nadanie komunikacji kontekstu i przyjęcie cyfrowej rewolucji. Łączenie ludzi, procesów, aplikacji i wiedzy w celu przekształcenia jej w inteligencję ma wiele zastosowań w organizacji, a my wyszczególniliśmy trzy z nich (obsługa klienta, wydajne operacje i aktywna konserwacja).

Podróż w kierunku rozwoju CPaaS

Potencjał i elastyczność CPaaS sprawiają, że jest to obecnie kluczowy element cyfrowej transformacji dla wielu firm. Dzięki CPaaS firmy dowolnej wielkości mają swobodę w eksplorowaniu nowych technologii opartych na chmurze w tempie, które im odpowiada. Chmura i CPaaS oznaczają, że firmy mogą przekształcać swoje dotychczasowe metody łączenia się z rzeczami, ludźmi i procesami bez nadmiernych inwestycji. Co więcej, kiedy wdrażają nową technologię, mogą zbierać informacje z podróży rozwojowej, aby określić, które strategie mają najbardziej pozytywny wpływ. Zgodnie z opracowaniem technicznym Wainhouse i ALE na temat CPaaS, 95% badanych organizacji wskazuje, że są w trakcie cyfrowej transformacji. Tylko 2% przyznało, że transformacja cyfrowa w ogóle ich nie dotyczy. Najważniejszą rzeczą, o której należy pamiętać, jest to, że większość firm nie może sobie pozwolić na całkowite porzucenie dotychczasowej strategii i zastąpienie jej nowym sposobem działania.

To jeden z powodów, dla których usługa CPaaS jest tak atrakcyjna; daje organizacjom elastyczne podejście krok po kroku do wdrażania komunikacji hybrydowej, strategii cyfrowego zaangażowania i innych.

