



CPaaS — двигатель цифровых коммуникационных технологий

Брошюра

CPaaS — двигатель цифровых коммуникационных технологий

Alcatel•Lucent 
Enterprise

Содержание

Что такое CPaaS?	3
Как CPaaS помогает организациям добиться успеха в цифровом мире?	3
CPaaS и способность подключить все, что угодно	5
Подключение людей: CPaaS и гибридное цифровое рабочее место	5

Что такое CPaaS?

CPaaS (Communication Platform as a Service, коммуникационная платформа как услуга) — это цифровой хаб с открытыми API и SDK, обеспечивающий связь между людьми, объектами и приложениями и позволяющий всем этим компонентам взаимодействовать и понимать друг друга.

CPaaS расширяет возможности коммуникации далеко за пределы взаимодействия между людьми, используя возможности Интернета вещей (IoT), искусственного интеллекта (ИИ) и новых облачных моделей.

CPaaS призвана стать краеугольным камнем корпоративных коммуникационных стратегий за счет беспрецедентных преимуществ в виде сокращения задержек, ускорения процесса принятия решений и создания возможностей для новых захватывающих бизнес-моделей.

Хотя наиболее популярным (и видимым) вариантом применения CPaaS является модель Unified Communications as a Service (UCaaS), ее возможности выходят далеко за рамки: вы попадаете в мир ботов и искусственного интеллекта (ИИ), где клиентам предоставляются ответы на основе контекста, подключенные объекты становятся интеллектуальными, и возникает возможность использования следующего уровня аналитики, который поддерживается предиктивными бизнес-ориентированными механизмами.

CPaaS на базе модели «как услуга» использует гибкость облака для обеспечения связи между приложениями, людьми и объектами. Обеспечивает связь между людьми и объектами, позволяя машинам и людям понимать друг друга.

- Новаторские предприятия, прошедшие цифровую трансформацию и обладающие невероятной гибкостью, первыми внедрили CPaaS. Сегодня **спрос на CPaaS растет**. По прогнозам IDC, к 2024 году это значение увеличится до 17,7 млрд долл¹.

Достаточно веская причина, чтобы немедленно обратить на это внимание.

Как CPaaS помогает организациям добиться успеха в цифровом мире?

CPaaS открывает новую эру доступности современных технологий, в частности, для компаний и общественных организаций, которые хотят трансформировать свои услуги, чтобы лучше обслуживать сотрудников и клиентов в эпоху цифровых технологий.

В прошлом добавление новых услуг в систему означало инвестирование в дополнительную рабочую силу, более дорогую инфраструктуру и новое программное и аппаратное обеспечение. Например, среди всех компаний, которые инвестировали в локальные решения унифицированных коммуникаций, очень немногие смогли продемонстрировать явную окупаемость инвестиций. Это произошло из-за неожиданной сложности развертывания, усугубляемой серьезными проблемами интеграции, возникающими со временем из-за обслуживания очень сложной системы, состоящей из нескольких уровней и программного обеспечения разных поставщиков. Облачная модель CPaaS исключает такие недостатки, обеспечивая больший уровень гибкости в том, что касается развертывания и оплаты инструментов цифрового взаимодействия компаниями.

Около 20% глобальных организаций сегодня используют API CPaaS для повышения цифровой конкурентоспособности. Но к 2023 году почти 90% организаций будут использовать CPaaS, согласно отчету Gartner о рынке CPaaS².

«В мире, где люди активно изучают компании, прежде чем начинать взаимодействовать с ними в Интернете, CPaaS имеет важное значение для улучшения коммуникации с клиентами. От интеграции чат-бота до уведомлений о статусе доставки, отправляемых на смартфон, — CPaaS укрепляет отношения между клиентом и компанией». Жак Дер Оганян, руководитель отдела маркетинга вертикальных решений, ALE

¹ IDC

² Gartner

CPaaS и способность подключить все, что угодно

За последние годы кардинально изменились способы коммуникации.

Внедрение новых сервисов и приложений упрощает подключение. Однако это также означает, что у компаний стало больше факторов, которые следует учитывать при принятии решения о поддержке сотрудников и клиентов. Согласно недавнему исследованию ALE CPaaS, проведенному на более чем 300 предприятиях, 86% респондентов считают, что способы подключения вещей эволюционировали за последние годы. Эта трансформация вызвана растущим интересом к облачной архитектуре, поскольку организации больше не сомневаются, следует ли им инициировать цифровую трансформацию. Это заставило предприятия переосмыслить свои процессы, начать поиски способов для подключения всего и создания единообразной среды, в которой люди и объекты играют роль в глобальной корпоративной эффективности.

Вот как CPaaS прокладывает путь к новой эпохе подключенности.

Подключение людей: CPaaS и гибридное цифровое рабочее место

1. CPaaS и гибридное цифровое рабочее место

Модель Unified Communications as a Service (UCaaS) делает обновление вашего рабочего места исключительно простым. Развертывание не требуется развертывание, а также нет необходимости вкладывать средства в дорогие системы капитальных затрат. Вместо этого все, что вам нужно, предоставляется через модель подписки, поэтому вы платите только за то, что используете. UCaaS доступна либо как отдельная услуга, реализованная поверх ваших существующих приложений и процессов, либо как надстройка к имеющемуся коммуникационному оборудованию. Для компаний, впервые использующих облако, это отличное знакомство с концепцией гибридной архитектуры. Доступ к гибкой, быстрой и персонализированной версии облачной технологии означает, что вы можете адаптировать и улучшать рабочее пространство различными способами.

Хотя многие из наиболее интересных преимуществ CPaaS связаны с повышением качества обслуживания клиентов, они также могут влиять и на цифровой опыт сотрудников. Например, в цифровой рабочей среде, когда удаленных и мобильных сотрудников становится все больше, CPaaS отлично подходит для того, чтобы удерживать всех в контуре управления. Например, специалисты по персоналу могут использовать технологию CPaaS для рассылки уведомлений в масштабах компании по каналам, которые сотрудники предпочитают использовать. Это позволяет сотрудникам быть в курсе последних новостей отрасли. CPaaS также невероятно полезна в чрезвычайных ситуациях, например, когда суровая погода может повлиять на выездного работника, или когда руководителям бизнеса необходимо проверить местонахождение персонала. Если для решения проблемы необходимо задействовать удаленного агента, можно загружать информацию непосредственно в систему компании, предоставляя контекст для всей команды. Кроме того, CPaaS повышает уровень вовлеченности сотрудников в вашей организации. Вы можете извлекать информацию из системы управления персоналом для автоматической рассылки поздравительных открыток или сообщений о годовщинах, чтобы ваши сотрудники чувствовали себя ценными членами вашей организации. Вы также можете проводить опросы, чтобы получать обратную связь от сотрудников.

2. Подключение объектов: CPaaS и IoT

В настоящее время устройств с поддержкой Интернета вещей больше, чем людей во всем мире. К 2020 году число устройств достигнет 20,4 миллиарда. Сюда входит все — от камер видеонаблюдения и динамиков до лампочек и многого другого. Эти подключенные объекты не просто меняют наш образ жизни, они влияют и на то, как мы работаем. McKinsey считает, что связь между цифровым и физическим миром создаст невероятную экономическую ценность — до 11 трлн долл. в год к 2025 году³.

Хотя умные устройства — это захватывающе, сами по себе они не на многое способны. Несмотря на то, что мы все больше понимаем, что будущее коммуникаций будет включать в себя коммуникации между людьми, объектами и вещами, стоит отметить, что в основе такой связи лежит CPaaS. Объекты в вашей бизнес-среде могут действовать от имени вашей компании, собирая важные данные и отправляя полезные сообщения. Однако подавляющее большинство этих объектов

³ McKinsey

не обладают интеллектом сами по себе, а имеют только потенциал для подключенности. Но мы видим, что все больше и больше объектов демонстрируют некоторые вычислительные возможности. В любом случае, именно CPaaS раскрывает истинный потенциал IoT. С помощью CPaaS бизнес может максимизировать использование объектов и устройств в рамках своей организации. К этому можно прийти через настройку триггеров с использованием технологии if this, then that, создание автоматизации на рабочем месте или просто сбор полезных данных с устройств.

3. Подключение приложений: CPaaS и бизнес-процессы

Для большинства компаний движущей силой CPaaS является способность улучшать бизнес-процессы. Цифровая трансформация меняет способ поддержки сотрудников и привлечения клиентов. CPaaS может укрепить бизнес-процессы, как никогда раньше. Например, когда дело доходит до обслуживания клиентов, сотрудники больше не ограничиваются телефонными звонками и контакт-центрами. Мы можем связываться с клиентами самыми разными способами — от чат-ботов и программ самообслуживания до обмена мгновенными сообщениями и социальных сетей.

Кроме того, CPaaS оптимизирует бизнес-процессы, улучшая способы делегирования и выполнения задач. Например, интеллектуальная маршрутизация — гарантия того, что клиенты будут переданы правильным агентам для решения их проблем с первого раза. Интеграция с CRM и информацией о цепочке поставок — гарантия того, что сотрудники всегда будут иметь доступ к контекстной информации. Даже API-интерфейсы для совместной работы — гарантия того, что сотрудники могут совместно работать над решениями сложных проблем. Кроме того, агенты получают доступ к историческим данным, чтобы открывать новые возможности перекрестных продаж и давать клиентам соответствующие рекомендации. CPaaS может трансформировать весь коммуникационный стек, улучшая внутренние технологические процессы, внешние коммуникационные каналы и многое другое. В промышленной среде можно настроить автоматическое обслуживание инструментов и станков, чтобы руководители предприятий первыми получали информацию о возможном выходе системы из строя. Затем можно применять превентивные стратегии, чтобы минимизировать время простоя. Ваши машины будут автоматически заказывать новые детали и оборудование при необходимости. Это возможно за счет взаимодействия системы цепочек поставок и искусственного интеллекта.

Все бизнес-процессы могут выполняться более плавно без постоянного участия людей.

Рисунок 1. Подключение всего с помощью Rainbow CPAAS



Информация: CPaaS и расширенный интеллект

Расширенный интеллект (AI), вероятно, станет одним из следующих важных шагов в цифровой революции. Комбинирование инструментов AI с коммуникационными технологиями полностью трансформирует корпоративный ландшафт и открывает неизведанные области, в которых люди и роботы будут работать и взаимодействовать совместно, делая когнитивные коммуникации реальностью. Когнитивные коммуникации переносят организации в эпоху «ориентированности на человека», когда системы для совместной работы и коммуникаций адаптируются к разному поведению, ожиданиям и предпочтениям.

В этом новом рабочем пространстве сотрудники могут использовать голосовые команды для взаимодействия с ботами на естественном языке, чтобы получать помощь в решении ежедневных задач и проблем. Кроме того, умные боты, управляемые искусственным интеллектом, могут предугадывать потребности пользователей в зависимости от контекста. Такие боты позволяют оптимизировать рабочие процессы через предоставление немедленных ответов на вопросы и решений проблем.

К счастью, часть преимуществ CPaaS заключается в предоставлении доступа к аналитическим данным, которые помогут получить реальное представление о вашей организации. Для принятия решений в масштабах всей компании смогут использовать информацию, которую они собирают в ходе бесконечных критически важных взаимодействий, с помощью AI и машинного обучения. Кроме того, некоторые компании могут создавать свои собственные решения AI на основе информации, которую они собирают о просмотре страниц, разговорах и многом другом.

Конечно, AI с поддержкой CPaaS предлагает гораздо больше возможностей применения во всех областях. Распознавание лиц и голоса, обучающие машины, распознавание паттернов и деревья решений — это неограниченные области исследований, которые позволяют организациям поместить свои коммуникации в контекст и осуществить цифровую революцию. Объединение людей, процессов, приложений и знаний для превращения их в интеллектуальную систему имеет множество областей применения внутри организации, и мы подробно описали три из них (обслуживание клиентов, эффективные операции и проактивное обслуживание).

Путь развития CPaaS

Сегодня за счет потенциала и гибкости CPaaS является важным компонентом цифровой трансформации для многих предприятий. Благодаря CPaaS компании любого размера могут свободно внедрять новые облачные технологии в удобном для них темпе. Через облако и CPaaS компании могут преобразовать свои устаревшие методы связи с вещами, людьми и процессами без чрезмерных вложений. Более того, в рамках внедрения новой технологии компании смогут собирать информацию о процессе развития, чтобы понимать, какие стратегии оказывают наиболее положительное влияние. Согласно официальному документу Wainhouse и ALE по CPaaS, 95% опрошенных организаций предполагают, что сегодня они находятся в процессе цифровой трансформации. Только 2% сказали, что цифровая трансформация их совершенно не коснулась. Самая важная вещь, о которой следует помнить, — это то, что большинство компаний не могут позволить себе просто отказаться от своей старой стратегии и заменить ее новым способом работы.

Это одна из причин, почему CPaaS так привлекательна: предоставляет организациям гибкий пошаговый подход к внедрению гибридных коммуникационных инструментов, стратегий цифрового взаимодействия и многого другого.

