

Managed services? Un'ottima idea per le piccole e medie imprese

Di Agostino Bertoldi, VP Southern Europe Genesys Communications Laboratories

Alla luce dello scarso successo riscosso dal modello ASP (Application Service Provider) negli anni 90, non deve sorprendere il fatto che alcune aziende esitino ancora nel considerare seriamente i benefici e le potenzialità offerte dalle attuali soluzioni di servizi gestiti. Infatti, il modello ASP non è stato in grado di offrire alle aziende sufficienti vantaggi per controbilanciare le carenze in termini di funzionalità e la perdita di controllo che il modello stesso richiedeva. Le aziende hanno infatti capito che, se vogliono essere in grado di fornire servizi complessi e di livello elevato, non devono assolutamente perdere il controllo che le soluzioni premise-based assicurano.

Le aziende che hanno già investito in tecnologie per i contact center potrebbero pensare che i servizi gestiti non abbiano nulla da offrire. Ma a conti fatti, molte delle funzionalità dei servizi gestiti lavorano in tandem con le infrastrutture già presenti per migliorare attività già disponibili. I miglioramenti tecnologici e i nuovi standard di mercato hanno esteso la gamma di applicazioni disponibili, assicurando i vantaggi dei servizi gestiti a un maggior numero di organizzazioni, dalle piccole realtà con necessità di applicazioni self-service in rete a grandi contact center con sedi multiple.

L'attuale modello di servizi gestiti sposta gran parte di hardware, software e infrastruttura dall'azienda all'interno del dominio di network provider. L'impresa mantiene la struttura hardware per le chiamate al contact center, ma l'instradamento e le funzionalità IVR/ASR vengono fornite da soluzioni ospitate sulla rete. Queste soluzioni possono alternativamente essere basate unicamente su IP oppure i dati possono essere forniti tramite una rete IP e le chiamate essere gestite separatamente tramite PSTN sulla rete telefonica esistente.

Con gli investimenti nei servizi gestiti, le aziende sono in grado di cedere in outsourcing al service provider l'infrastruttura di elaborazione delle chiamate, mantenendo al proprio interno il controllo diretto e la business logic. Per esempio, molte applicazioni di servizi gestiti sono provviste di tool che permettono agli utenti l'accesso immediato e il controllo su automatismi chiave come gli script di routing e i suggerimenti IVR. Inoltre, collegando tra loro questi contact center attraverso un unico service provider, le aziende sono in grado di migliorare la comunicazione tra le diverse sedi e fornire un approccio più coerente al customer service.

Driver di mercato

Una delle differenze principali nei modelli attuali è la fornitura di servizi e la capacità di ricevere e controllare gli stessi tramite la tecnologia thin client, che permette l'ingresso al sistema locale attraverso un browser, consentendo nel contempo l'accesso dell'agente e il controllo. Ciò sistema fornisce differenti livelli di accesso per l'utente: a livello di configurazione, di reportistica e di interfaccia.

Secondo un recente studio di Datamonitor, l'accesso a nuove applicazioni è uno dei fattori principali che spingono i manager di contact center ad acquistare soluzioni di contact center hosted. Con l'introduzione di nuovi standard, come il VoiceXML, le aziende possono sviluppare ulteriormente le opzioni legate all'elaborazione della voce. Questa piattaforma aperta offre sofisticate funzionalità aggiuntive, migliora la progettazione e la fornitura delle applicazioni ed è in grado di rendere significativamente più rapido lo sviluppo delle applicazioni voce, elevandone il valore e assicurandone l'aggiornamento. La condivisione dei processi attraverso i canali Web e voce significa essere in grado di fornire ai clienti applicazioni voce di ottima qualità. Per esempio, le aziende possono condividere regole, applicazioni, accessi ai database e integrazione di back-office tramite applicazioni web-based, sia basate su browser che voce.

Analisi dei benefici

Accesso a nuove tecnologie - Secondo Datamonitor, la capacità tecnica aggiuntiva offerta dalle soluzioni di managed services è tra i primi tre criteri presi in considerazione dai decision maker delle aziende quando analizzano un hosted provider. Fortunatamente il modello di servizi gestiti attuale offre l'accesso a nuove applicazioni, in particolare per le piccole aziende che in precedenza non potevano permettersi una tecnologia avanzata per il contact center. Anche le aziende con funzionalità di routing già installate possono estendere le loro potenzialità. Per esempio, il riconoscimento IVR e vocale può essere adottato velocemente su una base pay-per-use. Inoltre, il routing intelligente e la funzionalità CTI sono ora disponibili sotto forma di servizi gestiti, permettendo alle aziende di ottimizzare l'uso degli operatori, migliorare la soddisfazione del cliente ed aumentare i volumi di chiamate gestite.

Minori costi di possesso - Le aziende effettuano controlli sempre più serrati sui budget e sono quindi alla ricerca di nuovi servizi che possano trarre vantaggi da Internet perché queste applicazioni possono contribuire a sostenere la produttività, generare interessanti profitti e migliorare la qualità del servizio, consentendo una riduzione dei costi. Questo scenario rappresenta un interessante traino per i servizi gestiti. Invece di investire in attrezzature, ampiezza di banda e ampliamento dello staff, le imprese possono trarre vantaggio da avanzate applicazioni IVR e Web tramite i servizi gestiti e continuare a focalizzarsi sulle attività core.

Poiché la tecnologia viene acquistata come servizio, è di proprietà del service provider e da esso viene gestita e costantemente aggiornata e mantenuta, risparmiando alle aziende i costi e i rischi associati agli aggiornamenti, alle patch e al mantenimento dello staff tecnico per la gestione del software. Se confrontati con le soluzioni installate presso l'azienda, i servizi gestiti contribuiscono alla riduzione del TCO abbattendo i costi legati all'hardware e al software, riducendo l'ingombro fisico ed sfruttando le economie di scala associate all'installazione, alla manutenzione e agli aggiornamenti.

Miglioramento del servizio clienti – Sfruttando al massimo le potenzialità dei servizi gestiti, le aziende possono utilizzare applicazioni self-service combinate con un routing intelligente per offrire ai clienti maggiori opportunità di servirsi da soli e per instradare più efficientemente le chiamate che necessitano dell'intervento di un agente. Ne risulta una riduzione dei tempi di risposta alle chiamate che vengono inoltre gestite dall'agente più qualificato, contribuendo a migliorare la soddisfazione del cliente.

Inoltre tramite l'hosting, i dati e le applicazioni possono risiedere in azienda, solo l'infrastruttura viene gestita dal service provider, consente quindi alle aziende di mantenere il controllo sulle applicazioni e di ottenere informazioni di gestione in tempo reale.

Riduzione degli investimenti - Un altro fattore, che viene considerato dai decision maker un incentivo per l'acquisto di contact center ospitati, è la capacità di migrare da Capex a Opex. Con un contact center CPE (Customer Premises Equipment) tradizionale, le aziende devono equipaggiarsi per affrontare i picchi di attività invece delle reali necessità di utilizzo. Con l'impiego dei servizi gestiti, le aziende estendono il contratto all'occorrenza. Questo modello pay-per-use permette alle società di spostare i costi da spese di capitale a spese operative, riducendo significativamente gli investimenti anticipati. Questo approccio consente inoltre alle aziende di effettuare una precisa stima dei costi evitando allarmanti sorprese, e di poter scegliere tra diversi livelli di sofisticazione delle applicazioni con una spesa minima e ottenendo un modo per affrontare, in maniera efficace, i picchi di attività e di flusso basati sulla stagionalità.

Valutazione di un provider

Nella scelta di un service provider è importante che un'organizzazione non ponga limiti ai propri orizzonti. Nello specifico ciò significa che le aziende devono necessariamente accertare i punti di

forza e di debolezza della piattaforma tecnologica sulla quale si baserà il proprio contact center. Non effettuare questa verifica può significare porre da subito un limite alla crescita futura in termini di dimensione, tecnologia o tipo di applicazione.

Di seguito alcune considerazioni da tenere ben presenti:

Controllo – Le aziende devono mantenere al loro interno il controllo delle applicazioni e delle logiche di business, per poter rispondere ai mutamenti dinamici dell'azienda con semplici modifiche drag-and-drop. Il controllo effettivo di ogni funzione esternalizzata è una problematica chiave del business ed è necessario cercare una soluzione di servizi gestiti che possa garantirlo. La business intelligence e la reportistica in tempo reale permettono di effettuare previsioni corrette e di accedere a informazioni di gestione chiave.

Sfruttare l'infrastruttura esistente – Uno dei principali ostacoli al passaggio ai servizi gestiti è rappresentato dalla riluttanza delle aziende a dover sacrificare gli investimenti in apparecchiature legacy. Molti service provider infatti, spingono le aziende alla sostituzione completa dell'infrastruttura esistente, le aziende devono invece guardare al modello di servizi gestiti come a un miglioramento piuttosto che a una semplice sostituzione.

Per usufruire al massimo dei benefici offerti, la piattaforma del contact center deve essere scalabile e permettere all'azienda di sviluppare il proprio business e di supportare sempre più applicazioni. Anche se in alcuni casi la sostituzione delle tecnologie in loco con i servizi gestiti può portare benefici significativi (come per esempio quando la tecnologia è ormai obsoleta), di solito i servizi gestiti vengono utilizzati al meglio insieme alle soluzioni già esistenti in azienda.

Ottenere i giusti livelli di servizio - Le aziende devono assicurarsi di concordare uno SLA (Service Level Agreement) che risponda alle proprie necessità. È utile quindi domandarsi se il service provider è realmente focalizzato su ciò che è importante per l'azienda o su ciò che ritiene sia più vantaggioso per se stesso; se l'accordo contiene un piano per gli imprevisti in caso di emergenza o di disastro, se offre un piano di costi che si adatta alla propria realtà.

Un accordo che preveda pagamenti di penalità in caso di disservizio è spesso il modo più efficace per assicurarsi che un provider garantisca i livelli di servizio desiderati.

Infine, è importante cercare un fornitore di servizi gestiti che possa offrire una gamma di servizi end-to-end che permettano di scegliere precisamente le funzionalità del contact center di cui realmente si necessita.

Facilità di installazione – È fondamentale cercare un provider di servizi gestiti che possa offrire applicazioni facili da installare. Può essere utile selezionare un service provider che utilizzi applicazioni di un vendor con una lunga e consolidata esperienza nel contact center e nell'area dei servizi al cliente.

Il business e le applicazioni non rimarranno sempre le stesse quindi è importante collaborare con un service provider che sia in grado di far evolvere la propria offerta in funzione dei cambiamenti. È importante quindi cercare un fornitore che offra la possibilità di incominciare con funzionalità semplici, per scalare poi verso attività più complesse come il self-service o i servizi assistiti.

Focalizzazione sulle tecnologie aperte – Molte aziende dispongono di una propria infrastruttura, dai sistemi operativi ai centralini telefonici e quindi l'ampiezza di interoperabilità e di integrazione sono fattori decisivi per la selezione dei servizi gestiti. Per beneficiare al massimo dei vantaggi offerti, la piattaforma dei servizi gestiti deve supportare standard aperti e integrarsi strettamente con una vasta gamma di reti e applicazioni esistenti. Per semplificare il processo di integrazione, è necessario scegliere una piattaforma tecnologica che supporti la più vasta gamma di standard aperti e applicazioni per il contact center.

Le nuove tecnologie, i nuovi standard e i nuovi elementi trainanti dell'economia stanno offrendo alle aziende l'opportunità per elevare i benefici derivanti dai servizi gestiti. Con la possibilità di mantenere il controllo, minimizzare gli investimenti, aumentare le funzionalità e ridurre il TCO, i servizi gestiti offrono alle aziende un reale vantaggio competitivo.