

L'innovazione tecnologica

Tratto dal capitolo "Prospectives on the Future" del libro "CALL CENTER TECHNOLOGY DEMYSTIFIED" scritto da Lori Bocklund e Dave Bengtson - Edizioni Call Center Press - ICMI.

Alcune previsioni.

Le considerazioni riguardo al futuro dovrebbero essere portate nei vostri processi decisionali per influenzare i vostri bisogni e ciò che oggi pianificate. Con questo in mente, ci sposteremo un po' (ma non troppo lontano) verso il futuro con cinque previsioni:

1. Scomposizione del sistema

L'andamento chiave nella tecnologia dei call center è la scomposizione, che consiste nella divisione del sistema nel suo hardware di base e nei suoi componenti software. Le soluzioni IP-architected, Communications Servers e il Voice XML ne sono esempi attuali (e sono stati sviluppati grazie all'influenza del mondo dei dati sulla telefonia). La scomposizione dà la possibilità di scegliere piattaforme hardware, sistemi operativi, applicazioni software, database ed una infrastruttura di rete. I nuovi vendor o le nuove soluzioni creano le condizioni per fornire diversi elementi, mentre i vendor esistenti suddividono i propri sistemi in una varietà di sistemi più aperti che operano tra loro. La gamma delle scelte e la competizione abbattano i costi.

Sebbene non si stia andando verso un mondo perfetto, ci sarà una ulteriore scomposizione della tecnologia dei call center. La tecnologia dei call center si avvicinerà al mondo del "mix-and-match" o del "plug-and-play". Alcuni vendor offriranno un solo elemento, mentre altri ne offriranno diversi. Le suite o le soluzioni "best-of-breed" possono assumere importanza più rilevante con la condizione di una interoperatività maggiore di quanto visto in passato.

2. Infrastruttura della rete IP

Alcuni tipi di voce "a pacchetti", probabilmente VoIP funzionanti su reti di dati, sono destinati a consolidarsi. Mentre il VoIP affronta le sue sfide, i problemi della qualità sono attualmente in via di soluzione. Il mercato si sta muovendo oltre lo stadio precedentemente adottato ed è proiettato ad una crescita veloce e significativa. Sarà necessario del tempo, a causa della larga base installata di centralini telefonici di tipo TDM, che presenta lunghi cicli di deprezzamento. Ma il problema della conversione si sta già risolvendo (i tradizionali vendor di centralini telefonici stanno già offrendo possibilità di aggiungere l'IP alle modalità di conversione esistenti o in alternativa di spostarsi verso conversioni basate sull'IP). Quando i nuovi sistemi saranno acquistati, l'IP diventerà la piattaforma della scelta.

L'IP verrà inoltre sponsorizzata nei contact center per le sue "killer applications", in quanto abilita le chiamate vocali dal sito web su internet. La capacità di collaborare con i clienti in tempo reale con una connessione vocale di qualità trasformerà i contact center.

3. Infrastruttura delle applicazioni che risiedono sul server

Il portarsi verso l'infrastruttura delle applicazioni è una realtà e ci sono vantaggi ad avere piattaforme più aperte. I più tradizionali vendor di conversione stanno sostenendo questo andamento, sebbene con un approccio "piuttosto di proprietà, piuttosto aperto". E' di proprietà perché usa i propri collegamenti tra switch e server, ma è anche piuttosto aperto a causa delle piattaforme hardware standard, dei sistemi operativi, dei database e delle API. Il muoversi verso

l'IP aiuterà a spingere le applicazioni a spostarsi oltre come le possibilità aggiuntive per le piattaforme di conversione e IVR che sono state introdotte ma che non hanno un legame con le applicazioni di proprietà interne. Le applicazioni che risiedono sul server si adattano bene alla scomposizione, all'IP e alla multimedialità.

4. Instradamento unificato multimediale e motore di reporting

La visione di un unico motore di instradamento e reporting che riconosca e tenga sotto controllo ogni contatto, indipendentemente dal mezzo di comunicazione, è un'ottima visione. Pensiamo che l'evoluzione naturale dei call center sarà quella dei contact center e che i limiti dell'organizzazione, dei processi e della tecnologia, che dividono le chiamate telefoniche dalle email e dalle chat, verranno meno. Comunque non ci aspettiamo che le barriere cadranno velocemente finché le chiamate voce continueranno ad essere il mezzo di comunicazione predominante in molti centri. Questo andamento è collegato strettamente alla scomposizione del sistema e all'infrastruttura delle applicazioni basate sul server – questo è di buon auspicio per un'applicazione di instradamento e reporting unificata (uno degli elementi centrali in un ambiente scomposto, funzionante su un server).

Un beneficio chiave di questa vision è un ambiente che permetta una gestione e un'amministrazione comune del sistema. Un'unica interfaccia o un insieme di strumenti per controllare le capacità, definire i percorsi di instradamento (o le regole di business) e sviluppare o accedere ai report renderebbe più facile da gestire l'ambiente della tecnologia dei call center. I benefici dell'applicazione comune si diffonderebbero alle altre tecnologie così da integrarsi nelle funzioni di instradamento e reporting – monitoraggio della qualità, gestione della forza lavoro e altri strumenti di supporto che necessiterebbero di interfacciarsi con un unico sistema.

Non è chiaro quale sarà il sistema che sarà il “vincitore”, in modo da giocare il ruolo di questo potente motore multimediale. Oggi, le soluzioni ICT sono molto vicine a soddisfare questo bisogno, grazie ad alcune tra le maggiori piattaforme che forniscono una soluzione multimediale integrata (ancora piuttosto bloccato dalla limitata apertura dei collegamenti ai centralini).

Ma se il CRM (o la sua prossima generazione di applicazioni tecnologiche) è il luogo in cui vengono catturati i dati riguardanti ogni interazione con i clienti, potrebbe o dovrebbe essere esso stesso il motore? O ci sarà una sorta di soluzione in cui convergano CTI e CRM? Oppure la soluzione ibrida offerta dai vendor di centralini evolverà nel miglior tipo di motore multimediale? Le nuove piattaforme VoIP e i Communications Servers sono costruite sul concetto di motore multimediale. Restiamo sintonizzati sul risultato di questa interessante gara.

5. Architettura e tecnologia web.

La nostra previsione finale riguarda il ruolo dell'architettura basata sul web e sull'integrazione corrispondente, lo sviluppo e gli ambienti di interfaccia. L'architettura e le tecnologie web hanno dato prova del loro valore e gli strumenti continuano ad evolversi. I diversi linguaggi markup, come l'HTML, l'XML e il VoiceXML, sono strumenti chiave nell'evoluzione delle tecnologie, delle applicazioni e dell'integrazione dei call center. Chiaramente, il ruolo del TCP/IP, dei browser e degli strumenti di middleware si amplierà.

La prevalenza degli strumenti Web e delle relativamente ampie comunità di programmatori catalizzeranno ulteriormente i cambiamenti nel mercato della tecnologia dei call center. L'influenza del mondo dei dati continua a diventare più forte, soppiantando i sistemi di proprietà del passato.

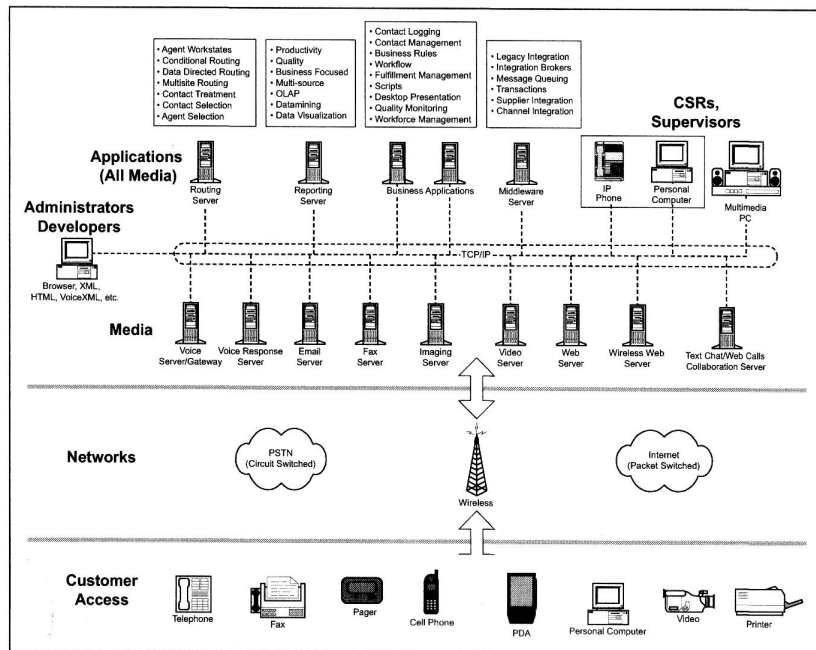
Questa architettura web è ideale per supportare i servizi self-service e quelli assistiti, così come i consumatori usano il web per applicazioni che permettono di usare la voce sul web ed poi collaborano con gli operatori nel momento in cui ne hanno bisogno. Tutti gli “utenti” accederanno alla base di conoscenza collettiva attraverso la medesima architettura centrale - i browser, internet/intranet e le applicazioni e i database associati.

La visione tecnologica dei contact center.

La figura mostra la visione del futuro per “il plug and play”, basato sull’IP e guidato dall’applicazioni server, e la tecnologia del contact center multimediale. Le differenze tra questa vision e lo stato attuale sono:

- **Lo switch della voce diventa un gateway.** La matrice della conversione della voce ha un’intelligenza limitata – questa si basa, come detto, su una logica applicativa, esterna e basa sul server. La matrice connette i terminali (basati sull’IP e sul TDM) e converte la comunicazione, basata sul circuito PSTN, in una comunicazione a pacchetti (LAN e WAN).
- **La scelta del vendor esiste per ogni elemento.** Le architetture basate sugli standard e i meccanismi di comunicazione dei dati – insieme al middleware- abilitano l’interoperatività. Perciò, i vendor da cui si comprano gli elementi della tecnologia dei call center e gli elementi stessi che si acquistano, producono effetti differenti.
- **Tutti i mezzi di comunicazione hanno la stessa priorità.** Oggi e probabilmente a lungo termine, la tradizionale chiamata vocale domina il call center e conseguentemente la tecnologia è incentrata sulla voce. In questo nuovo modello, i contatti dei diversi mezzi di comunicazione sono gestiti in modo equivalente. Ognuno di questi arriva sul proprio server e il motore di instradamento si accorge della sua presenza e dei suoi bisogni. Il motore di instradamento applica le regole di business per indirizzare ogni contatto verso l’operatore con le capacità idonee. Questo potrebbe significare che una chiamata vocale ha alta priorità perché si svolge in tempo reale - o forse no. Dipende!
- **Il contact center diventa più strettamente connesso alla strategia d’impresa.** L’indipendenza dei mezzi di comunicazione, le richieste dei clienti promosse dal contact center danno l’avvio ad attività e processi a valle come l’approvazione dei crediti, le opzioni finanziarie, l’inventario, la logistica degli approvvigionamenti, la produzione, la consegna e la fatturazione. La richiesta originale fluisce attraverso l’organizzazione con una visibilità completa. Il contact center è collegato al sistema operativo dell’impresa.
- **L’integrazione è più semplice.** Essendo basati su standard, gli elementi del sistema possono comunicare o interoperare più semplicemente. Il valore (e l’investimento) è nelle regole applicative e in quelle di business, non nel far sì che i diversi sistemi parlino l’un l’altro.
- **Lo sviluppo, la gestione e il mantenimento dei contact center si sposta verso l’IT e verso chi conosce il Web e gli strumenti standard del Web.** Idealmente, c’è uno stretto legame tra gli esperti IT che applicano questi strumenti nei call center e l’attività del call center.

Figure 11-1: Contact Center Technology Vision



Il risultato di queste differenze è che il nuovo mondo si dirige verso costi totali di proprietà inferiori - il costo di implementazione, di integrazione, di gestione e di mantenimento. È più facile reperire le risorse necessarie al lavoro degli sviluppatori, amministratori e tecnici, e c'è più flessibilità poiché si è meno legati dagli strumenti di proprietà. Però la riduzione dei cicli di vita dei prodotti introduce frequentemente maggiori cambiamenti.

Per far sì che questa visione diventi realtà, ci sono molti requisiti:

- Spostamento totale verso l'IP e/o più apertura verso i sistemi basati sul TDM.
- Robuste suite applicative sul controllo dei server forniscono le capacità adoperate dai call center nei loro PBX per la voce. Queste capacità vengono estese verso gli altri mezzi di comunicazione in maniera appropriata.
- Una vera interoperatività basata su standard come la scomposizione permette realmente una scelta
- L'integrazione con i sistemi di applicazione business
- Una sovrapposizione funzionale minima tra gli elementi
- L'affidabilità sulla quale si può contare per le applicazioni mission-critiche del call center
- Soluzioni maggiormente scalari cosicché i contact center possano crescere senza piattaforme e senza discontinuità di prezzo e la stessa applicazione possa essere messa in campo efficientemente in ambienti grandi, piccoli e perfino in quelli degli operatori finali.

Cosa significa tutto questo.

Queste previsioni come dovrebbero influenzare quello che fai oggi?

I principi chiave sono:

- Hai bisogno di contestualizzare la tecnologia dei contact center. La strategia di business, la strategia di contatto dei clienti e la strategia tecnologica devono essere allineate.

- La tecnologia è uno strumento abilitante, non un driver. Comincia con i driver di business, e focalizzati prima sugli utenti (clienti e operatori).
- Hai bisogno di prendere decisioni e gestire tradeoff. Pianificando e assegnando le giuste priorità nel contesto di una strategia ben definita focalizzerà le tue risorse prima di tutto sugli elementi di maggior valore per il tuo business.
- La tecnologia ha successo quando si pone interesse prima di tutto sulle persone e sugli elementi del processo (cambiamenti organizzativi, reingegnerizzazione, riprogettazione del processo, cambiamenti culturali, etc.). La trasformazione (non soltanto l'automazione) è spesso sequenziale.

Nel momento in cui sviluppi la tua strategia, le esigenze di business e tecnologiche, considera i cambiamenti futuri, specialmente nelle infrastrutture. Definisci cosa hai bisogno di realizzare oggi, ma anche la tua vision per il domani. Capisci le direzioni necessarie per i vendor e per i prodotti che stai considerando. Per le iniziative più importanti hai bisogno di istruzioni da non svelare. Trova il tempo per visitare i laboratori dei vendor, per parlare con gli sviluppatori e per dare commitment al product manager quando grossi acquisti e decisioni sulle infrastrutture importanti sono in gioco. Capisci come la tecnologia che acquisti oggi potrà promuovere o sminuire la tua vision di domani.

E infine, monitora gli sviluppi e i trend del mercato. Alcune di queste tecnologie sono pronte per un passo avanti. Rimanendo informato, sarai pronto ad adattarti al momento giusto. Ricorda, non tutti devono essere precursori, ma la maggior parte dei call center che giocano un ruolo strategico nell'organizzazione vorranno avvantaggiarsi dei benefici inerenti a questi trend. Collega la tua strategia, le tue operations e la tecnologia di call center – oggi e nel futuro - per raggiungere i tuoi obiettivi di business.

Punti da ricordare.

- Molti dei trend attuali influenzeranno la tecnologia dei call center di domani. IP, applicazioni basate sul server e architettura e strumenti Web avranno l'influenza principale nell'evoluzione dell'infrastruttura dei call center.
- La crescita di contact center multimediali porterà a migliori metodologie di routing, gestione e reporting delle varie tipologie di contatto. I centri multimediali faranno leva sui più nuovi strumenti tecnologici e sulle più nuove piattaforme.
- I benefici dei cambiamenti tecnologici includono minori costi di proprietà e maggiore facilità di sviluppo e gestione delle applicazioni. Ma sarà necessario del tempo e sarà necessario che molte aree si allineino per far sì che la vision venga raggiunta.

Azioni da intraprendere.

Considera le future direzioni della tecnologia, in generale, e i vendor che stai prendendo in esame, in maniera specifica.

Monitorare i trend e gli sviluppi può aiutarti a prendere decisioni migliori oggi.