



# POR QUE SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO ON-PREMISE FAZEM SENTIDO



## Por que sistemas de comunicação on-premise fazem sentido

Com certeza, você já leu vários artigos sobre mover seu Contact Center para a nuvem, mas esses artigos apresentam um quadro nebuloso sobre o verdadeiro estado dos serviços on-premise e em nuvem. Existe um bom motivo para tantos Contact Centers permanecerem locais em vez de migrarem para a nuvem e até para um ressurgimento de soluções baseadas no local.

As soluções de Contact Center baseadas no local oferecem um nível de estabilidade, segurança e controle crucial para as operações de muitas empresas. Essas soluções são superiores às opções baseadas em nuvem para vários segmentos de clientes, já que fornecem funcionalidade madura, confiável e versátil que atende às suas necessidades específicas. Embora alguns fornecedores pressionem por um mundo na nuvem, isso nem sempre é o melhor para o cliente, uma vez que essas soluções podem não fornecer o nível certo de confiabilidade, conformidade e funcionalidade necessários para os Contact Centers atuais. As ofertas de nuvem pública ou de Contact Center como Serviço (Contact Center as a Service, ou CCaaS) são boas para determinados tipos de empresas, mas, a depender do tamanho, do setor e dos requisitos específicos de uma organização, elas podem não ser adequadas.

### Sumário

Por que sistemas de comunicação on-premise fazem sentido.....	1
Por que Contact Centers on-premise fazem sentido .....	2
Tudo que Vai, Volta.....	3
Nuvem Híbrida - Um Bom Meio Termo .....	4
Opções de fornecedor on-premise. ....	5
Avaya – Inovação sem interrupção .....	5
Pergunte ao Seu Provedor.....	6
Conclusão. ....	7
Sobre a COMMfusion.....	7



**Para determinados tipos de organizações e indústrias verticais, os Contact Centers locais são a escolha óbvia, uma vez que oferecem a confiabilidade e segurança que os sistemas baseados na nuvem não conseguem equiparar.**

Com muitos fornecedores tradicionais de Contact Center recuando ou encerrando suas ofertas baseadas no local, é importante trabalhar com um fornecedor que continue investindo e aprimorando suas ofertas baseadas no local enquanto oferece um caminho para o futuro. A Avaya está entre os poucos fornecedores que atendem às necessidades de organizações em busca de soluções baseadas no local que atendam às suas necessidades hoje e no futuro.

## **Por que Contact Centers on-premise fazem sentido**

Para determinados tipos de organizações e indústrias verticais, os Contact Centers locais são a escolha óbvia, uma vez que fornecem confiabilidade e segurança que os sistemas baseados na nuvem não conseguem equiparar. O principal motivo pelo qual uma organização ou empresa podem escolher um Contact Center baseado no local em vez de uma solução baseada na nuvem incluem:

- **Maior controle e personalização:** com um sistema baseado no local, uma organização tem controle total sobre o sistema e a infraestrutura, bem como sobre o local onde os dados residem. Por outro lado, com os Contact Centers baseados em nuvem, a organização depende do provedor para obter infraestrutura, tecnologia e assim por diante. Uma solução baseada no local pode ser personalizada para atender às necessidades específicas do negócio, já que é possível personalizar os recursos e as integrações, bem como adicionar novos recursos conforme necessário. Embora os serviços em nuvem sejam considerados mais flexíveis, isso ocorre às custas de recursos de controle e personalização. Por exemplo: um possível problema de perda de controle ocorre quando as atualizações de software são aplicadas em um ambiente sem levar em conta as integrações específicas do cliente ou as preocupações com o ciclo sazonal/ de negócios. Conforme observado abaixo, segurança é outra área na qual uma organização pode não ter controle sobre precauções de segurança específicas e depender do provedor de nuvem.
- **Segurança:** como a organização tem controle total sobre sua própria infraestrutura e dados, Contact Centers baseados no local oferecem melhor segurança para dados confidenciais. A equipe de TI da organização pode endereçar todas as possíveis vulnerabilidades e riscos, o que pode ser fundamental em setores com rigorosas exigências de conformidade.
- **Confiabilidade:** os sistemas baseados no local geralmente são considerados mais confiáveis porque não dependem de uma conexão com a Internet. Se a Internet cair, o sistema de comunicação e o Contact Center da empresa continuarão operacionais e funcionando sem interrupções. Para Contact Centers de missão crítica que exigem voz de alta qualidade, Contact Centers baseados no local atendem melhor essas necessidades.

- **Custos:** embora custos iniciais para infraestrutura e equipamentos sejam mais altos, uma solução baseada no local pode ser mais econômica a longo prazo, especialmente para grandes empresas. Dependendo da preferência da organização, ela pode optar por uma licença perpétua em vez de uma assinatura mensal, evitar custos permanentes de inscrição e depreciar o sistema ao longo do tempo. Em geral, a depender do tamanho da organização, depois de três e cinco anos, as licenças perpétuas para soluções baseadas no local com base em um modelo OPEX são mais econômicas do que aquelas baseadas em nuvem com taxas de inscrição contínuas. Apesar da atratividade dos modelos por inscrição, algumas organizações - principalmente as sem fins lucrativos, com requisitos orçamentários definidos - preferem o modelo CAPEX de soluções baseadas no local ao modelo OPEX da nuvem.

É provável que os Contact Centers baseados no local sejam mais vantajosos para determinadas indústrias verticais que lidem com informações confidenciais, ou possuam rigorosas exigências de conformidade e regulamentares, já que podem preferir a segurança e controle adicionais que sistemas baseados no local oferecem. Como as soluções de nuvem pública são multi-locatárias, compartilhadas por vários clientes e dependem de internet pública, algumas soluções de CCaaS podem não atender a exigências regulamentares específicas, como conformidade com Federal Risk and Authorization Management Program (FedRAMP), Norma de Segurança de Dados da Indústria de Cartões de Pagamento (Payment Card Industry Data Security Standard, ou PCI DSS) e Lei de Portabilidade de Seguros de Saúde e Responsabilidade (Health Insurance Portability and Accountability Act, ou HIPAA). Para empresas internacionais, as ofertas de CCaaS podem não atender aos requisitos de GDPR.

Empresas de setores altamente regulamentados, como hospitais, serviços públicos, governo federal, forças armadas e defesa, enfrentam exigências de privacidade e segurança de dados melhor atendidas por soluções baseadas no local. Órgãos governamentais federais, estaduais e locais que precisam manter canais de comunicação seguros e confiáveis estão proibidos de usar a nuvem pública para comunicações importantes em muitos casos. Por exemplo:

- As instituições de serviço financeiro também estão sujeitas a regulamentações rigorosas, como a Lei Sarbanes-Oxley (SOX), que exige proteção de informações confidenciais dos clientes e conformidade com os requisitos de relatórios financeiros.
- Fornecedores de serviços utilitários como empresas de gás, água e eletricidade geralmente precisam manter canais de comunicação confiáveis e seguros com clientes que possam eventualmente entrar em contato durante emergências ou paralisações. Organizações do setor de saúde como hospitais, clínicas e seguradoras precisam cumprir normas rígidas de privacidade, como o Regulamento Geral de Proteção de Dados (General Data Protection Regulations, ou GDPR) e a Lei de Portabilidade de Seguros de Saúde e Responsabilidade (Health Insurance Portability and Accountability Act, ou HIPAA), que demandam o manuseio seguro dos dados dos pacientes. Provedores de serviços de emergência, departamentos de polícia, bombeiros e serviços de ambulância precisam de canais de comunicação confiáveis e eficientes para responderem a emergências de forma rápida e eficaz sem correrem riscos com a nuvem pública.

Os Contact Centers baseados no local podem ajudar a gerenciar as consultas e solicitações dos clientes permitindo que essas organizações mantenham um melhor controle sobre a segurança dos dados, de forma a garantir a conformidade regulatória ao mesmo tempo.

## Tudo que vai, volta

Toda a propaganda exagerada dos últimos anos deu a impressão de que serviços em nuvem são a cura para todos os males e que soluções baseadas no local estão mortas ou morrendo. As palavras imortais do velho em “Monty Python e o Santo Graal” se aplicam aos sistemas de comunicação baseados no local: “ainda não estou morto.”

Na verdade, os sistemas de comunicação e de Contact Center no local continuam representando uma parcela considerável do mercado. O Eastern Management Group observou que as vendas de sistemas PBX baseados no local foram



# Com a adoção de uma solução de nuvem híbrida, empresas podem adicionar gradualmente funções aprimoradas como canais digitais ou recursos de inteligência artificial sem precisarem remover e substituir equipamentos existentes e fluxos de chamadas do Contact Center.

responsáveis por 40% das vendas do mercado de UC no ano passado. Segundo a COMMFusion, os números são semelhantes para os Contact Centers, com CCaaS representando apenas 30% do mercado atual.

Na realidade, recentemente, houve uma reação contra os serviços de nuvem pública, uma vez que algumas grandes empresas passaram a reavaliar sua mudança para a nuvem e começaram a transferir suas cargas de trabalho essenciais da nuvem de volta para local. Isso está acontecendo com vários tipos de cargas de trabalho, inclusive sistemas de comunicação e de Contact Center.

Alguns pioneiros na adoção de CCaaS estão reavaliando suas decisões, e muitas empresas que mudaram seus Contact Centers estão repensando a ideia. De acordo com o estudo recente da Forrester “The Frustrating Journey to Cloud Contact Center Success”, o caminho para o CCaaS tem sido acidentado, com problemas de recursos e usabilidade que frustram os usuários. O estudo constatou que mais de 40% dos participantes da pesquisa obtiveram sucesso limitado com seus esforços de migração para CCaaS. Ao observarmos o aumento na complexidade das novas soluções de Contact Center na nuvem, aliado à falta de conhecimento e recursos, o estudo revelou que a maioria das organizações acha difícil otimizar as soluções CCaaS. Apenas 23% dos entrevistados confirmaram que sua migração para CCaaS foi totalmente bem-sucedida, e apenas 43% das organizações entrevistadas relataram estarem pouco ou nada satisfeitas com sua solução atual de CCaaS.

Talvez o mais importante seja o impacto da solução em nuvem sobre os agentes e clientes. Muitas das ofertas de CCaaS não têm funcionalidade de recursos de soluções mais maduras baseadas no local, o que resulta em 80% dos entrevistados observando que suas soluções de CCaaS oferecem menos recursos e 75% observando menos funcionalidades, robustez e usabilidade, em comparação com software baseado no local. O resultado disso é que 37% dos entrevistados afirmam não ter obtido melhorias significativas na experiência do cliente em relação à solução anterior e 21% deles obtiveram ganhos limitados de eficiência operacional.

## Nuvem híbrida - um bom meio termo

É claro que há muitos benefícios em Contact Centers baseados na nuvem, uma vez que oferecem flexibilidade e escalabilidade além de uma implementação mais simples para organizações sem os recursos ou vontade de gerenciar e manter o equipamento.

Para algumas organizações, como aquelas com sistemas herdados, o custo da migração para uma solução em nuvem pode superar os benefícios. Nesses casos, uma solução de nuvem híbrida sobreposta que acrescente recursos modernos pode ser o melhor caminho. A nuvem híbrida combina elementos de serviços no local e na nuvem. Com a adoção de uma solução de nuvem híbrida, empresas podem adicionar gradualmente funções aprimoradas como

O varejista mexicano Central Detallista, Supermercados Calimax utiliza o Avaya Contact Center Select no local baseado na plataforma IP Office da Avaya junto à plataforma de nuvem Avaya Social Media Contact Center, para atender diretamente a mais de 80.000 clientes. O Calimax integrou o Avaya Social Media Contact Center da nuvem com seu Contact Center no local permitindo que a rede de supermercados e lojas integrasse seu número 1-800 às suas redes sociais, como Facebook, Instagram, WhatsApp e e-mail, para atender aos clientes. O próximo passo é adicionar inteligência artificial com o Avaya Experience Portal para melhorar a experiência do cliente. Ao obter o melhor dos dois mundos, o Calimax conseguiu adicionar recursos avançados baseados na nuvem à sua plataforma de Contact Center baseada no local.

canais digitais ou recursos de inteligência artificial sem precisarem remover e substituir equipamentos existentes e fluxos de chamadas do Contact Center. Muitos desses fluxos de chamadas de Contact Centers foram desenvolvidos ao longo do tempo, o que pode torná-los caros e demorados de substituir.

A integração de recursos de nuvem pública com plataforma de Contact Center baseada no local oferece às empresas controle, segurança e confiabilidade, além de aproveitar as inovações e os recursos disponibilizados pela nuvem. As soluções de nuvem híbrida possibilitam o melhor de dois mundos. Ao adotar uma configuração de nuvem híbrida, empresas podem adicionar recursos digitais de forma gradual e estratégica preservando e protegendo seu investimento existente, ao mesmo tempo que se beneficiam da estabilidade e da funcionalidade de voz de soluções baseadas no local. Essa abordagem garante que empresas não sejam forçadas a escolher entre a nuvem ou o local, o que permite que aproveitem os benefícios de ambos permanecendo alinhadas às suas necessidades exclusivas.

## Opções de fornecedor on-premise

Como a corrida para a nuvem acelerou nos últimos anos, houve um rápido aumento no número de provedores de CCaaS, além de um êxodo de fornecedores de soluções baseadas no local e na nuvem. Alguns fornecedores de Contact Center estão dobrando suas ofertas híbridas e baseadas no local, mas muitos estão concentrando todos os seus recursos e investimentos em suas soluções na nuvem.

Por considerarem muito difícil suportar os investimentos em P&D e em pessoal necessários para dar suporte às novas iniciativas de nuvem e soluções locais existentes, vários fornecedores abandonaram ou ainda abandonarão suas iniciativas locais para se concentrarem em suas ofertas de nuvem. Ao alegar que a nuvem é o caminho a seguir, vários fornecedores tradicionais de comunicação e Contact Center não dedicarão mais tempo e recursos às suas soluções locais, e toda a inovação será concentrada em suas ofertas de nuvem.

## Avaya – Inovação sem interrupção

Uma das poucas empresas que continua comprometida em investir em ofertas de Contact Center baseadas no local é a Avaya. A Avaya continua inovando ao acrescentar novos recursos e funcionalidades às suas ofertas locais, como novo cliente unificado, melhorias digitais para agentes, supervisores, e aprimoramento ou adição de certificações, como melhorias em sua certificação JITC e muito mais.



**Estas soluções testadas e comprovadas proporcionam às organizações um alto nível de controle e customização, enquanto organizações e os setores em determinadas indústrias verticais podem certificar-se de que seus requisitos de confiabilidade, e requisitos regulatórios sejam atendidos.**

Além de investir em suas ofertas de Contact Center baseadas no local, a Avaya oferece o que chama de inovação sem interrupção. Ao observar que milhares de seus clientes querem aumentar a funcionalidade de voz do Contact Center por meio de novos canais digitais, como bate papo, texto e redes sociais, a Avaya permite que clientes mantenham seus ativos existentes enquanto traz canais e serviços digitais, bem como outras inovações, através da nuvem. Ao utilizar interfaces de programas de aplicações (Application Programming Interfaces, ou APIs) e o Avaya API Exchange para conectar serviços de nuvem de terceiros, a Avaya torna possível adicionar aplicativos baseados em nuvem que funcionem lado a lado com a sua solução local. Como exemplo, clientes podem manter seus recursos de voz no local enquanto adicionam recursos sociais e digitais, otimização da força de trabalho, engajamento e gestão corporativa, além de outros recursos da nuvem, para oferecerem experiências conectadas aos clientes. Isso ajuda empresas a minimizarem riscos e garantirem soberania, segurança e conformidade de dados.

Com o benefício da estabilidade e controle oferecidos pelas soluções baseadas no local, ao mesmo tempo que desfrutam das vantagens dos recursos digitais por meio da abordagem de nuvem híbrida ou over-the-top (OTT) da Avaya, empresas protegem seu investimento enquanto acompanham a evolução das necessidades e das expectativas de seus clientes.

### **Pergunte ao seu provedor**

Ao considerar um Contact Center baseado no local, certifique-se de trabalhar com um fornecedor que não apenas ofereça suporte a essas soluções hoje, mas que continue investindo, inovando e aprimorando suas ofertas no futuro.

Aqui estão algumas perguntas que você deve fazer ao seu provedor:

- Você continua investindo em soluções locais ou está eliminando essas soluções gradualmente?
- Quais são alguns dos novos aprimoramentos e inovações que adicionou ou adicionará às suas soluções baseadas no local?
- Como novos recursos como IA e canais digitais são adicionados ao seu Contact Center local?
- Qual é o plano para suas soluções locais de 1-3 anos?
- Qual é o seu caminho de migração para a nuvem?
- Você oferece recursos de nuvem híbrida? Como ajuda a migrar clientes que não estejam prontos para a nuvem pública completa?



## As soluções de Contact Center baseadas no local oferecem uma opção superior às alternativas baseadas na nuvem em várias áreas críticas, hoje e no futuro próximo.

### Conclusão

As soluções de Contact Center baseadas no local oferecem uma opção superior às alternativas baseadas na nuvem em várias áreas críticas, hoje e no futuro próximo. Estas soluções testadas e comprovadas proporcionam às organizações um alto nível de controle e customização, enquanto organizações e os setores em determinadas indústrias verticais podem certificar-se de que seus requisitos de confiabilidade, e requisitos regulatórios sejam atendidos.

Serviços de nuvem pública não são para todos, e a Avaya é uma das poucas empresas que continua não apenas apoiando, como também investindo e aprimorando suas ofertas de Contact Center baseado no local. Isso oferece às organizações um caminho para o futuro e garante a proteção do investimento.

### Sobre a COMMfusion

Blair Pleasant é Presidente e Analista Principal da COMMfusion LLC, além de Cofundadora da BCStrategies. Como analista da indústria de comunicações, ela fornece consultoria estratégica e análise de mercado sobre aplicativos, tecnologias e mercados de comunicação empresarial com o objetivo de ajudar clientes, usuários finais e fornecedores de forma estratégica e tática. Suas principais áreas de concentração são Comunicações Unificadas e Colaboração, Contact Center, Experiência do Cliente e outras tecnologias de comunicação empresarial.

### Sobre a Avaya

Empresas são criadas a partir das experiências que fornecem. Todos os dias, a Avaya Holdings Corp. (NYSE: AVYA) entrega milhões de experiências. A Avaya está moldando o futuro das experiências do cliente com inovação e parcerias que proporcionam vantagens comerciais transformadoras. Nossas soluções de comunicação proporcionam experiências imersivas, customizadas e memoráveis aos clientes para ajudar organizações a alcançarem suas ambições estratégicas e os resultados desejados. Juntos, temos o compromisso de ajudar a expandir seu negócio, ao entregar experiências que fazem a diferença. Saiba mais em [www.avaya.com/br](http://www.avaya.com/br)

