



INDAGINE HUBTIC SUI CONTACT CENTER

Indagine 

Realizzata grazie al sostegno di 



Didier LAMBERT
Fondatore di HubTic



Premessa

Non è un segreto che il settore delle comunicazioni aziendali, della collaborazione e dell'esperienza del cliente (UX) stia cambiando radicalmente. Le aziende adottano sempre più soluzioni cloud e SaaS per rispondere ai bisogni di clienti e collaboratori. Questa evoluzione implica una maggiore necessità di apertura e interoperabilità tra i diversi sistemi e strumenti utilizzati.

Sono quindi lieto di presentarvi i risultati della nuova indagine condotta da HubTic tra metà gennaio e fine febbraio 2024 presso 96 consulenti francesi del settore. Questa indagine si concentra specificamente sulle capacità di apertura e interoperabilità dei contact center (che siano implementati on-premise, su cloud o in modalità ibrida), nonché sulle conseguenze e le sfide inerenti a questa apertura per i consulenti che lavorano sul campo.

Attraverso le risposte fornite a 6 domande da parte di un centinaio di consulenti, che ringrazio per la partecipazione, l'indagine passa in rassegna i bisogni soddisfatti da questa apertura, le aspettative delle aziende nei confronti dei consulenti, i casi d'uso più frequenti o le principali sfide incontrate dai consulenti nel supportare i propri clienti.

Infine, vorrei ringraziare anche i team di Avaya France che mi hanno permesso di svolgere questo lavoro sponsorizzando il sondaggio.



Emmanuel SCHUPP

Direttore generale
Avaya France



Parola allo sponsor

Le relazioni con i clienti sono parte del DNA del gruppo Avaya. Dalla nostra nascita, abbiamo continuato a rimanere in contatto con i nostri clienti e con il mercato per offrire soluzioni che rispondano alle problematiche delle loro attività.

Una delle sfide attuali è riuscire a offrire l'accesso a queste applicazioni aziendali attraverso un'unica piattaforma. In questo modo, garantiamo fluidità per il lavoro degli agenti e per la condivisione delle informazioni nei diversi sistemi. Al tempo stesso, possiamo garantire la miglior esperienza di lavoro possibile agli agenti dei centri di relazione con il cliente come utenti nel back office.

Il cloud apre il campo delle possibilità per quanto riguarda l'interoperabilità tramite l'uso delle API. Avaya è riconosciuta in tutto il mondo per le sue innovazioni tecnologiche. Abbiamo depositato più di 4.000 brevetti in tutto il mondo e continuiamo a sviluppare un numero enorme di API pubbliche, in particolare attraverso i nostri partner tecnologici membri di Avaya DevConnect.

Abbiamo voluto sponsorizzare questo studio HubTic perché ci permette di condividere la visione dei consulenti e delle società di consulenza che supportano i clienti nelle loro riflessioni sulle esperienze dei clienti e degli utenti. Alcuni risultati erano previsti, altri meno. Vi invitiamo a scoprirli e a condividere i vostri risultati con noi e con HubTic.

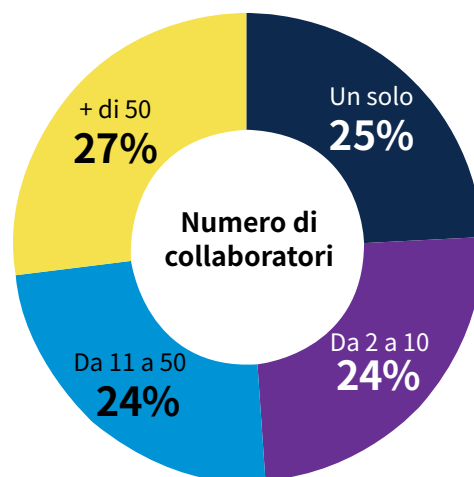
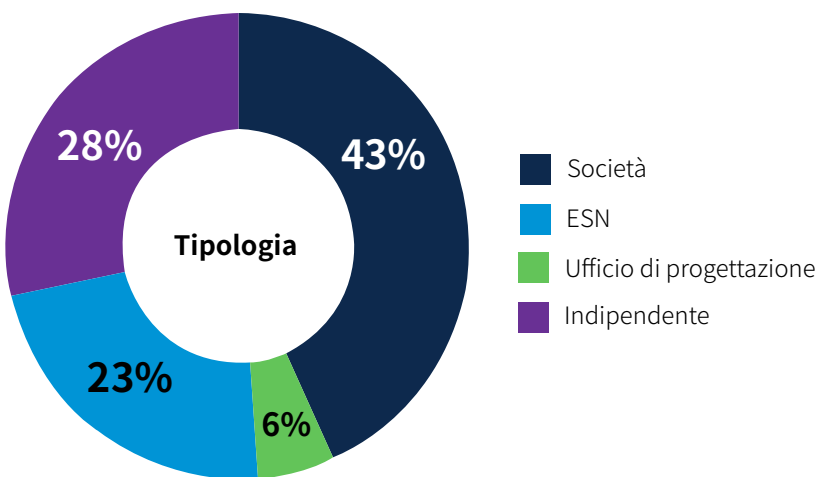
Buona lettura!

Premessa

Per realizzare questa indagine, HubTic si è rivolto a un pubblico di esperti e di consulenti che lavorano in società di consulenza, uffici di progettazione, società di servizi digitali o in modo indipendente. Il numero di dipendenti di queste aziende varia da uno a più di cinquanta.

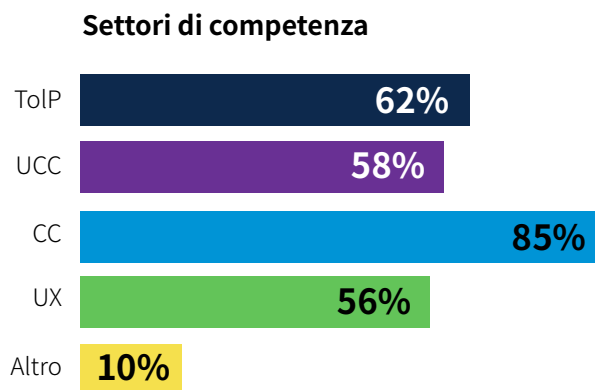
Per offrire punti di vista equilibrati, HubTic si è impegnata a intervistare profili le cui competenze coprissero sia la parte della comunicazione unificata e collaborativa che quella del contact center e della customer experience. L'ultimo diagramma a fianco descrive in dettaglio la distribuzione delle competenze degli intervistati in questi 4 segmenti.

Il questionario è stato somministrato attraverso un formulario messo in linea sul sito hubtic.fr

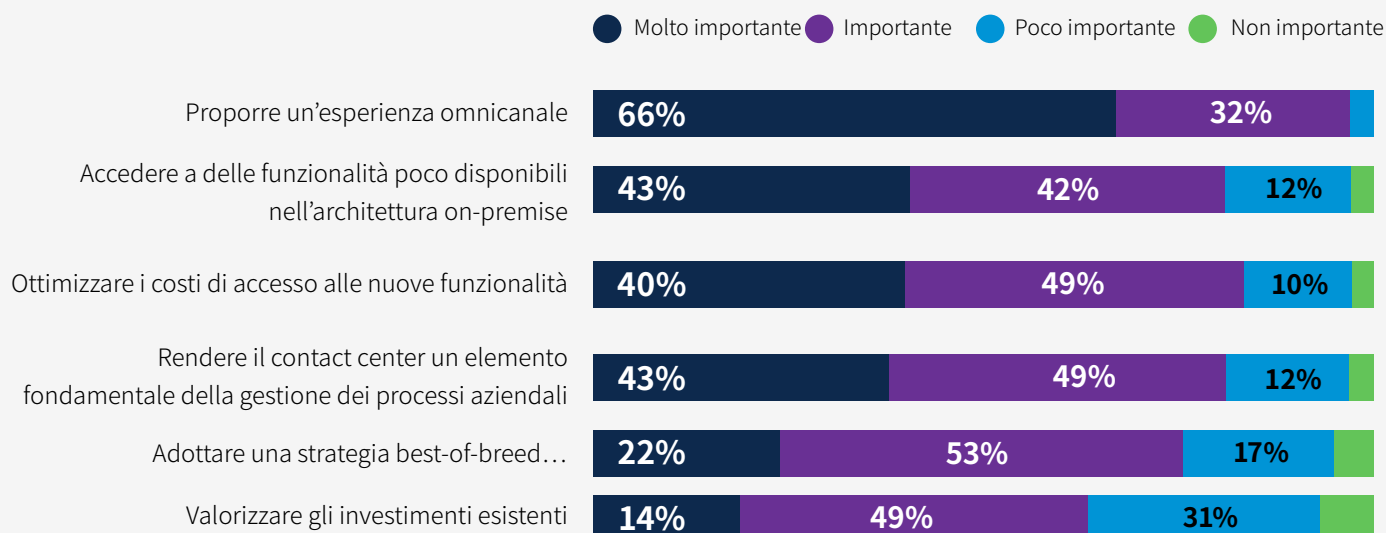


Mini glossario

- API** : Application Protocol Interface
- CC** : Contact center
- CPaaS** : Communication Platform as a Service
- UX** : user experience (esperienza cliente)
- GRC** : Gestione della relazione con il cliente
- IoT** : Internet of Things
- M2M** : Machine to Machine
- GDPR** : Regolamento generale sulla protezione dei dati
- SaaS** : Solution as a Service
- ToIP** : telefonia su IP
- UCC** : Comunicazione e collaborazione unificate



1. A quale bisogno risponde l'apertura dei contact center a dei servizi terzi (on-premise o in modalità SaaS)?



© Indagine HubTic 2024 - Base di 96 consulenti ed esperti

Funzionalizzare il contact center per soddisfare le aspettative dei clienti

I clienti passano da voce a chat e social network e l'esperienza omnicanale è diventata una priorità assoluta per le aziende. La capacità di un contact center di espandere i canali di interazione con i clienti è l'esigenza principale: il 66% degli intervistati la considera "molto importante". Al contrario, si può notare che solo il 2% degli intervistati definisce questa proposta come "non importante o poco importante".

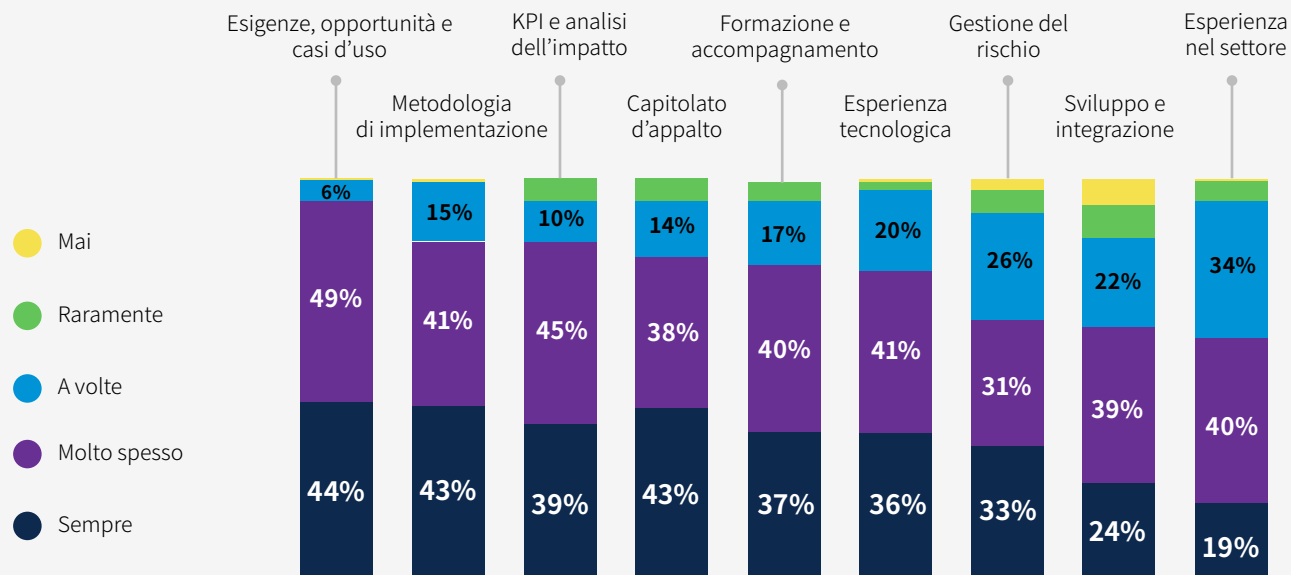
Con rispettivamente il 43% e il 40% di classificazioni come "importante", le possibilità di accedere tramite servizi di terze parti a funzionalità "avanzate" generalmente non disponibili sul sito (o di accedervi a un costo inferiore rispetto allo sviluppo interno) emerge in seconda posizione tra i bisogni individuati. Con qualche punto di scarto, tuttavia, l'ottimizzazione del costo di accesso alle funzionalità non è una priorità rispetto all'accesso stesso.

Rendere il contact center un elemento chiave della gestione dei processi aziendali è un'altra proposta che ottiene buoni risultati, con il 43% degli intervistati che lo considera "molto importante" (e una percentuale equivalente che lo considera "importante"). Ciò dimostra che la capacità di un contact center di interfacciarsi con l'ecosistema applicativo e di dati dell'azienda lo pone ormai al centro dei flussi e dei processi.

Adottare una strategia best-of-breed piuttosto che best-of-class: sebbene sia considerata importante dal 53% degli intervistati, questa proposta è meno prioritaria rispetto ad altri temi.

Infine, sebbene l'esigenza di valorizzare investimenti storici sia giudicata "importante" dal 49% degli intervistati, la percentuale significativa (32%) che la classifica come poco importante colloca questa proposta all'ultimo posto nella classifica per importanza percepita.

2. Di fronte a queste esigenze, quale valore aggiunto si aspettano da te i clienti quando utilizzano i tuoi servizi?



Capire il potenziale delle tecnologie e tradurlo in casi d'uso

La maggior parte degli intervistati ritiene che la valutazione dei bisogni e delle opportunità di miglioramento sia sempre (44%) o molto spesso (49%) necessaria, sottolineando così il ruolo “rivelatore” dei consulenti rispetto alla comprensione delle potenzialità della tecnologia da parte degli utenti.

Nonostante il punteggio sia inferiore, la traduzione dei bisogni in caratteristiche rappresenta una quota significativa (43%) che evidenzia l'importanza della conoscenza dei consulenti delle offerte, innovazioni e dei loro limiti.

Successivamente nella classifica, con punteggi simili, ci sono le questioni relative alla metodologia di implementazione continua (43%) e alla misurazione dell'impatto (39%). Essere in grado di implementare nuove funzionalità senza mettere in pericolo l'operatività dell'azienda è un'aspettativa chiara,

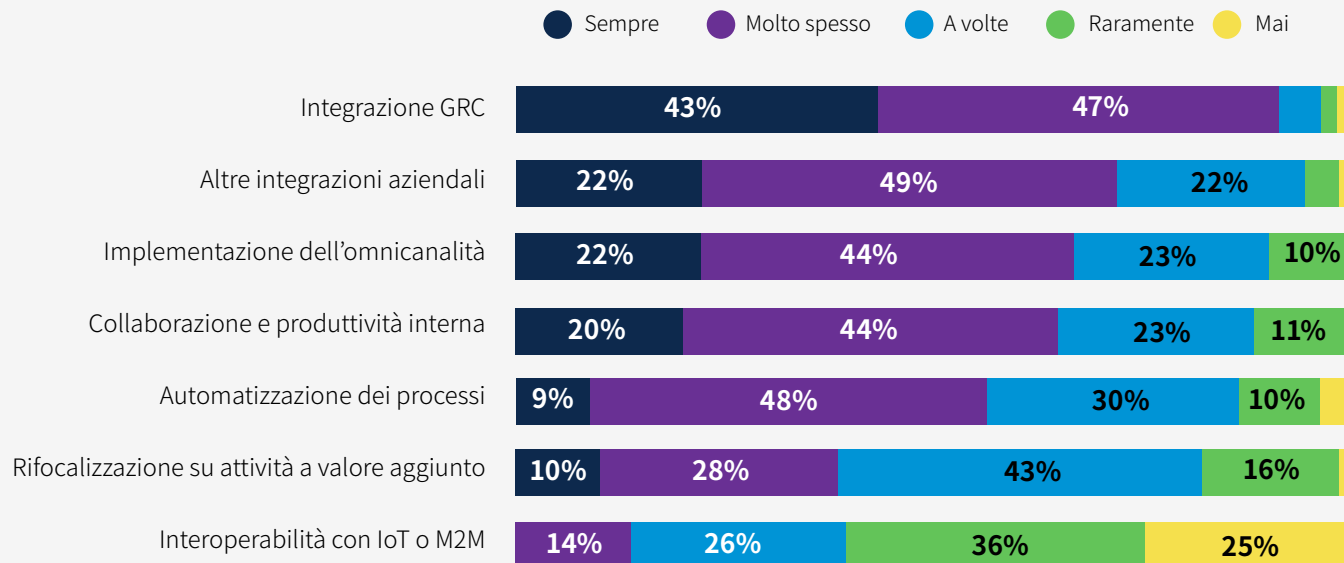
così come lo è essere in grado di misurare l'impatto di queste soluzioni o funzionalità in termini di prestazioni e ritorno sull'investimento.

Inoltre, è presente una forte domanda di competenza tecnologica e settoriale, con il 77% dei clienti che la ritiene sempre o molto spesso necessaria. I clienti vogliono anche beneficiare della formazione e del supporto al cambiamento a essa associati.

La gestione del rischio e della sicurezza, così come il monitoraggio degli sviluppi e dell'integrazione, sono percepiti rispettivamente come “sempre” o “molto spesso” necessari dal 64% e dal 78% degli intervistati.

Questa analisi sottolinea l'importanza delle aspettative elevate del cliente in termini di consulenza strategica ed esecuzione controllata del progetto.

3. Tra i casi d'uso seguenti in materia di apertura e interoperabilità di un contact center, quali ti vengono richiesti più spesso?



© Indagine HubTic 2024 - Base di 96 consulenti ed esperti

Migliorare l'esperienza cliente e ottimizzare i processi operativi.

L'integrazione con le applicazioni di gestione delle relazioni con il cliente è in cima alla lista delle richieste, come indicato dal 90% degli intervistati che afferma di essere sempre o molto spesso consultato sull'argomento. Nel processo, con il 71% delle citazioni, emerge come prioritaria l'integrazione con altre applicazioni aziendali. Dal punto di vista degli utenti, una parte del valore di un contact center risiede quindi nella sua capacità di interfacciarsi con le applicazioni presenti dal punto di vista tecnologico e informativo.

L'omnicanalità, in terza posizione secondo gli intervistati, è fondamentale per offrire un'esperienza cliente coerente su tutti i canali di comunicazione. L'ampliamento delle funzionalità storiche del contact center tramite servizi di tipo CPaaS è uno dei settori dove i consulenti possono offrire le loro competenze.

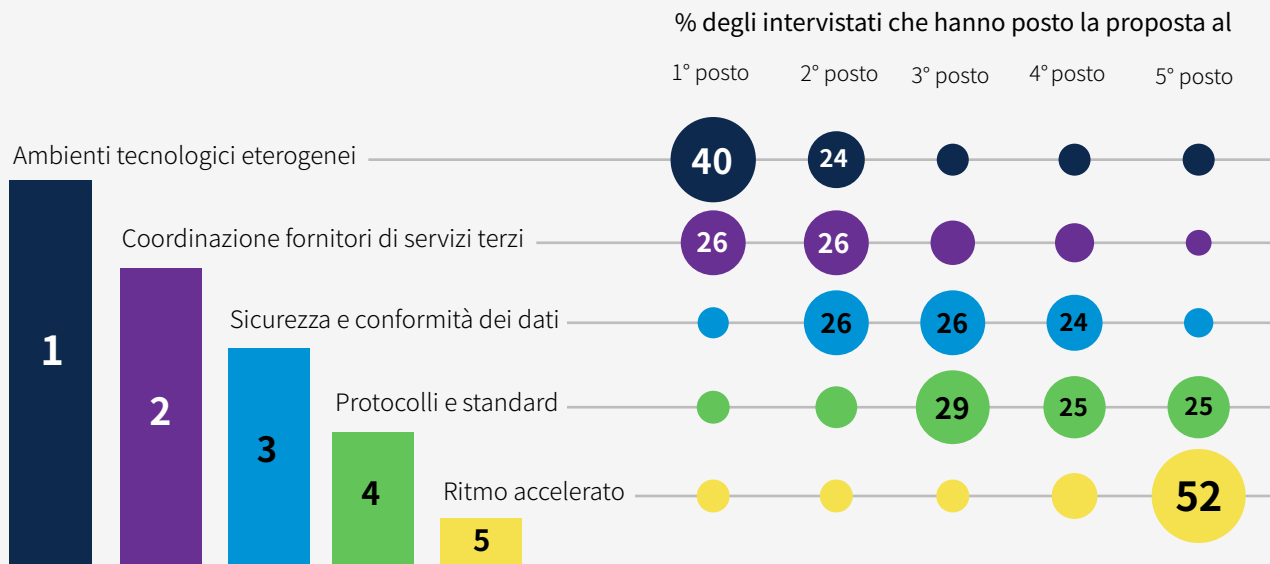
Sempre nell'ottica di ottimizzare la relazione con il cliente, la frequente implementazione di soluzioni di comunicazione e collaborazione unificate viene menzionata dal 64% degli intervistati. Questo rivela l'importanza attribuita all'efficacia della collaborazione tra back-office e front-office.

Anche l'automatizzazione dei processi rafforza questa ricerca di efficienza: per il 48% degli intervistati è molto spesso richiesta.

Sorprendentemente, l'implementazione di soluzioni basate sull'intelligenza artificiale per riorientare gli agenti verso interazioni ad alto valore aggiunto non è tra le richieste più frequenti: il 43% delle menzioni la indica come "a volte".

Infine, l'interoperabilità con l'Internet delle Cose (IoT) o gli scambi Machine-to-Machine (M2M) non fanno parte che raramente delle risposte alle domande. Un dato che potrebbe cambiare velocemente viste le molteplici prospettive che questa interoperabilità apre.

4. Secondo te, quali sono le sfide principali da affrontare per un consulente in un progetto che riguarda l'apertura di un contact center a servizi terzi?



© Indagine HubTic 2024 - Base di 96 consulenti ed esperti

Affrontare le sfide della proliferazione di attori e tecnologie

Abbiamo chiesto ai consulenti di classificare per ordine di importanza 5 sfide che si trovano ad affrontare.

Tra questi spicca nettamente la padronanza di ambienti tecnologici eterogenei, collocata al primo posto dell'elenco dal 64% dei consulenti (prima o seconda posizione dell'elenco). Questa predominanza sottolinea l'importanza di acquisire competenze diversificate per navigare in modo efficace attraverso una vasta gamma di sistemi e piattaforme.

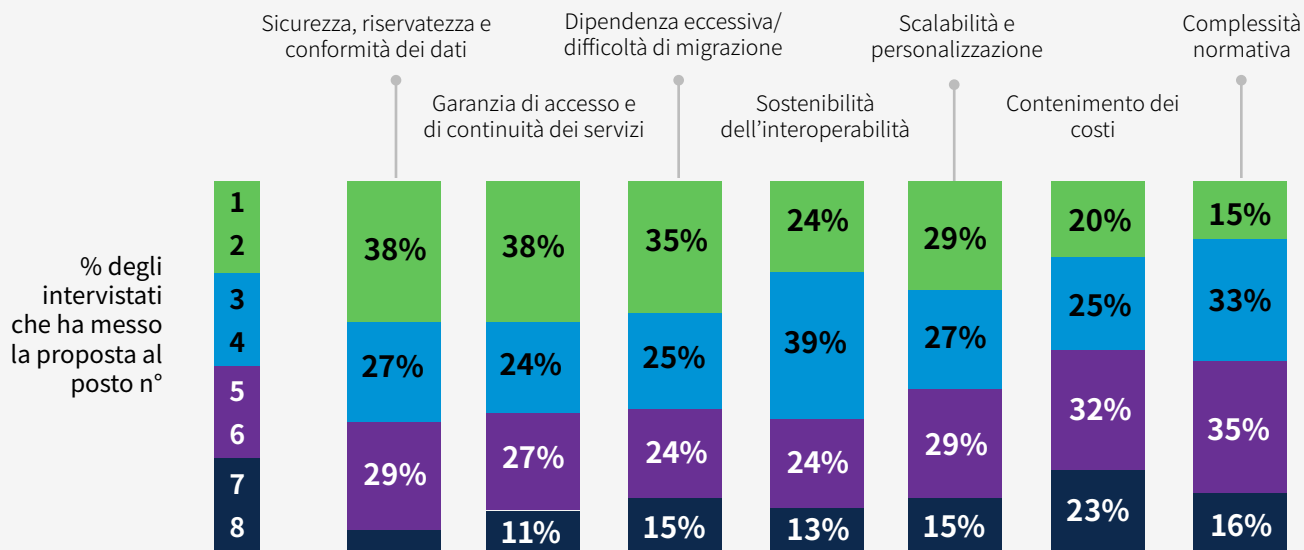
Allo stesso tempo, il coordinamento con i fornitori di servizi terzi emerge come una sfida importante, tanto che il 52% dei consulenti lo colloca sui primi due gradini del podio. Questa necessità di collaborazione esterna mette in evidenza la complessità crescente delle operazioni e una maggiore dipendenza da partner esterni per garantire il regolare funzionamento dei servizi.

La comprensione dei problemi di sicurezza e conformità dei dati è tra le prime tre posizioni, posizionata dal 52% dei consulenti al secondo o terzo posto. Questa attenzione riflette l'attuale crescente sensibilità riguardo alla protezione dei dati nel panorama digitale.

D'altro canto, la compatibilità dei protocolli e degli standard sembra essere vista meno come una sfida. Solo il 29% dei consulenti ha collocato questa sfida al terzo posto.

Infine, la gestione del ritmo accelerato delle versioni e degli aggiornamenti appare come una sfida meno importante poiché la maggior parte dei consulenti la mette in ultima posizione. Poiché i sistemi di aggiornamento restano essenziali per la sicurezza e il buon funzionamento delle piattaforme, ciò potrebbe indicare una certa fiducia degli intervistati nei processi di gestione degli aggiornamenti degli elementi tecnologici da loro utilizzati.

5. Quali sono secondo te gli inconvenienti o i limiti per una piattaforma di contact center che deve ricorrere a servizi terzi?



© Indagine HubTic 2024 - Base di 96 consulenti ed esperti

Trovare un equilibrio tra efficacia e rischio operativo

Non sorprende che la sicurezza, la riservatezza e la conformità dei dati salgono in testa alla classifica, con il 38% delle citazioni al 1° o 2° posto. Questo sottolinea l'accento messo dagli intervistati sulla necessità di proteggere le informazioni sensibili dei clienti e di rispettare il GDPR.

Con un punteggio simile, la garanzia di accesso continuo e la continuità dei servizi si collocano al 2° posto. Si tratta infatti di elementi vitali per il corretto funzionamento dei contact center e la garanzia di un'esperienza cliente ottimizzata.

L'attenzione si rivolge quindi ai rischi associati all'eccessiva dipendenza da un fornitore di servizi terzo, nonché alle potenziali sfide legate alla migrazione ad altre soluzioni: al 3° posto, questa preoccupazione rimane saldamente nella mente dei professionisti.

In leggero calo al 24%, la sostenibilità e l'interoperabilità dei servizi rimangono un importante punto di attenzione, mentre al 29%, la scalabilità funzionale e la personalizzazione limitata dei servizi di terze parti rappresentano una preoccupazione meno urgente per gli intervistati. Forse una certa fiducia nella capacità dei servizi di terzi di adattarsi all'evoluzione delle esigenze del mercato.

Per quanto riguarda il controllo dei costi, piuttosto in basso rispetto agli altri rischi individuati, classificato dal 20% in prima o seconda posizione, sembra che si tratti di un argomento secondario rispetto alle questioni di sicurezza e continuità dei servizi.

Infine, la potenziale complessità normativa, sebbene significativa, è percepita come meno pressante rispetto ad altre sfide, il che potrebbe riflettere una certa fiducia tra gli intervistati nella propria capacità di navigare nelle torbide acque normative.

6. In merito alla sicurezza dei dati e alla conformità al GDPR, quali sono i rischi più importanti legati all'apertura dei contact center?



© Indagine HubTic 2024 - Base di 96 consulenti ed esperti

Padroneggiare la residenza e la sicurezza, più dell'uso dei dati.

Quando si tratta di aprire i contact center a servizi, funzionalità e piattaforme di terze parti, la sicurezza dei dati e la conformità al GDPR sono le principali preoccupazioni per le aziende. Abbiamo chiesto agli intervistati di classificare quattro proposte per ordine di importanza.

I risultati indicano che la residenza e l'archiviazione dei dati sono percepite come i principali rischi, con il 68% delle menzioni.

Con il 58% delle menzioni, invece, la padronanza parziale della sicurezza si posiziona come secondo rischio identificato dai consulenti. Ciò evidenzia le sfide della gestione dei rischi associati a terze parti, fornitori di servizi o partner esterni, le cui pratiche di sicurezza potrebbero non essere sufficientemente solide per proteggere i dati dei clienti.

Al terzo posto, le violazioni dei dati sono citate dal 55% degli intervistati. Queste violazioni possono risultare da accessi non autorizzati o da una divulgazione di informazioni sensibili: il possibile impatto è quindi significativo per la reputazione dell'azienda e la sicurezza dei clienti.

Infine, il 19% dei rispondenti ha citato la minimizzazione dei dati e limitazione delle finalità. Questo mette in luce le sfide associate alla raccolta e all'utilizzo appropriato dei dati dei clienti, per garantire che solo le informazioni necessarie vengano raccolte e utilizzate per gli scopi specifici per i quali sono state ottenute.

Questi risultati evidenziano la complessità delle sfide che le aziende devono affrontare quando i contact center si appoggiano a servizi di terze parti.



In breve

L'inchiesta condotta da HubTic non ha come obiettivo essere esaustiva né pretende di rivedere tutti gli interrogativi relativi all'apertura dei contact center. Ha semplicemente lo scopo di evidenziare alcuni temi che ci sembrano interessanti da esplorare.

Tra gli insegnamenti da apprendere ricordiamo:

Che l'apertura dei contact center consente l'accesso a un'ampia gamma di funzionalità e servizi di terze parti che soddisfano le richieste sempre più esigenti in termini di personalizzazione.

Che oggi l'esperienza cliente, l'ottimizzazione e l'automatizzazione dei processi aziendali sono i domini principali dove vengono interpellati i consulenti, soprattutto per integrare le applicazioni aziendali, sviluppare l'omnicanales e ottimizzare la collaborazione tra team.

Che i consulenti giocano un ruolo fondamentale nell'accompagnamento delle aziende in questa trasformazione. La loro esperienza è essenziale per valutare le esigenze, tradurre il potenziale tecnologico in casi d'uso concreti e garantire un'integrazione fluida e sicura di soluzioni di terze parti.

Che le principali sfide per loro risiedono nel padroneggiare ambienti tecnologici sempre più eterogenei, nel coordinarsi con un numero crescente di fornitori terzi, nella continuità di accesso ai loro servizi e nel garantire la sicurezza dei dati utilizzati.

In conclusione, mentre l'apertura dei contact center rappresenta una grande opportunità per le aziende di migliorare l'esperienza del cliente e ottimizzare i propri processi, dall'altra parte richiede una gestione esperta da parte di consulenti del settore per navigare con successo in un quadro normativo e tecnologico complesso in costante evoluzione.