

# Perché i sistemi di comunicazione on-premise sono utili



[www.commfusion.com](http://www.commfusion.com)

## Indice

Perché i sistemi di comunicazione on-premise sono utili.....	1
Perché i contact center on-premise hanno ancora ragion d'essere .....	2
Si raccoglie quel che si semina.....	3
Cloud ibrido – Una giusta via di mezzo.....	4
Opzioni fornitore on-premise .....	4
Avaya – Innovazione senza discontinuità .....	5
Chiedi al tuo fornitore.....	5
Conclusione.....	6
Informazioni su COMMfusion.....	6

## Perché i sistemi di comunicazione on-premise sono utili

Senza dubbio avrai letto numerosi articoli che invitano a migrare il proprio contact center su cloud, ma questi articoli presentano un quadro piuttosto fumoso del reale stato dei servizi on-premises e di quelli in cloud. C'è una buona ragione per cui tanti contact center scelgono di restare on-premises e non passare al cloud, e si registra persino una ripresa delle soluzioni on-premise.

Le soluzioni di contact center on-premise offrono un livello di stabilità, sicurezza e controllo di fondamentale importanza per le operazioni di molte aziende. Queste soluzioni sono superiori alle opzioni in cloud per varie tipologie di clienti, poiché forniscono funzionalità tecnicamente mature, affidabili e versatili, soddisfacendo esigenze specifiche. Sebbene alcuni fornitori insistano per spostare tutto solo sul cloud, non sempre mettono al primo posto gli interessi del cliente, perché le soluzioni che propongono potrebbero non essere in grado di fornire il livello di affidabilità, conformità e funzionalità necessario a quel particolare clienti per il suo servizio di contact center oggi. Le soluzioni di cloud pubblico o contact center as a service (CCaaS) sono adatte a determinati tipi di aziende, ma a seconda delle dimensioni, del settore e dei requisiti specifici dell'organizzazione potrebbero non rappresentare la scelta ideale per tutti.

Con molti fornitori di contact center tradizionali che si ritirano o abbandonano le proprie proposte on-premise, è importante lavorare con un fornitore che continui ad investire e migliorare questo tipo di soluzione, fornendo al contempo un percorso di migrazione graduale per il futuro. Avaya è tra i pochi fornitori in grado di soddisfare le esigenze delle organizzazioni alla ricerca di soluzioni on-premise e rispondere ad esigenze attuali e future.

**Per alcuni tipi di organizzazioni e settori verticali, i contact center on-premise rappresentano la scelta più ovvia, in quanto forniscono l'affidabilità e la sicurezza che i sistemi basati su cloud non possono eguagliare.**

## **Perché i contact center on-premise hanno ancora ragion d'essere**

Per alcuni tipi di organizzazioni e settori verticali, i contact center on-premise rappresentano la scelta più ovvia, in quanto forniscono l'affidabilità e la sicurezza che i sistemi basati su cloud non possono eguagliare. Tra i principali motivi per cui un'organizzazione o un'impresa potrebbero scegliere un contact center on-premise invece di una soluzione in cloud troviamo:

- **Maggiore controllo e personalizzazione:** con un sistema on-premise, un'organizzazione ha il controllo completo del sistema e dell'infrastruttura, nonché sul luogo in cui si trovano i dati. Al contrario, con i contact center basati su cloud, l'organizzazione dipende dal provider per l'infrastruttura, la tecnologia e così via. Una soluzione on-premise può essere personalizzata per soddisfare le esigenze specifiche dell'azienda, in quanto si possono personalizzare funzionalità e integrazioni, nonché aggiungere nuove funzionalità in base alle necessità. Sebbene i servizi cloud siano rinomati per essere più flessibili, ciò va a discapito delle capacità di controllo e personalizzazione. Ad esempio, una potenziale perdita di controllo si verifica quando gli aggiornamenti software vengono applicati in un ambiente senza preoccuparsi delle integrazioni specifiche del cliente o dei problemi del ciclo produttivo/ o stagionale. Come indicato di seguito, la sicurezza è un'altra area in cui un'organizzazione potrebbe non avere il controllo su specifiche precauzioni di sicurezza, ed è dipendente dal fornitore dei servizi cloud.
- **Sicurezza:** poiché l'organizzazione ha il controllo completo sulla propria infrastruttura e sui propri dati, i contact center on-premise possono offrire una migliore sicurezza dei dati sensibili. Il team IT dell'organizzazione può affrontare tutte le potenziali vulnerabilità e i rischi, particolarmente importante nei settori con severi requisiti di conformità.
- **Affidabilità:** generalmente, i sistemi on-premise sono considerati più affidabili perché non dipendono da una connessione Internet. Anche se la connessione Internet si interrompe, il sistema di comunicazione e il contact center dell'azienda continueranno a essere operativi e a funzionare senza interruzioni. Per i contact center mission-critical che richiedono una voce di alta qualità, i contact center on-premise soddisfano meglio queste esigenze.
- **Costi:** sebbene vi siano costi iniziali più elevati per l'infrastruttura e le apparecchiature, una soluzione on-premise può rivelarsi più conveniente a lungo termine, in particolare per le grandi aziende. A seconda delle preferenze dell'organizzazione, è possibile optare per una licenza permanente al posto di un abbonamento mensile, in modo che non vi siano costi di abbonamento in corso e l'azienda possa ammortizzare la spesa iniziale del sistema nel tempo. In generale e a seconda delle dimensioni dell'organizzazione, dopo un periodo che va tre ai cinque anni, le licenze permanenti per soluzioni on-premise basate su un modello OPEX si rivelano più convenienti rispetto alle soluzioni basate su cloud che hanno costi di sottoscrizione mensili. Nonostante l'attrattiva dei modelli in subscription, alcune organizzazioni, in particolare le organizzazioni no-profit con rigide esigenze di rispetto di budget prestabilite, preferiscono il modello CAPEX delle soluzioni on-premise al modello OPEX basato su cloud.

È probabile che i contact center on-premise si rivelino più vantaggiosi per quei settori verticali che si occupano di informazioni sensibili o hanno requisiti normativi o di conformità molto stringenti, in quanto devono dare priorità agli aspetti di maggiore sicurezza e controllo che i sistemi on-premise garantiscono. Poiché le soluzioni cloud pubbliche sono multi-titolare e condivise da più clienti e si appoggiano alla rete internet pubblica, alcune soluzioni CCaaS potrebbero non soddisfare requisiti normativi specifici (FedRAMP, PCI DSS o HIPAA). Per le aziende europee, le offerte CCaaS potrebbero non soddisfare i requisiti GDPR.

Le aziende in settori altamente regolamentati come ospedali, servizi di pubblica utilità, governi, ministeri, enti militari e difesa sono vincolati da precise disposizioni in materia di sicurezza e tutela della privacy, che possono essere soddisfatte meglio attraverso soluzioni on-premise. Le agenzie governative federali, statali e locali devono garantire la sicurezza e l'affidabilità dei propri canali di comunicazione e, in molti casi, non possono utilizzare il cloud pubblico per comunicazioni importanti e strategiche. Per esempio:

- gli istituti di servizi finanziari sono inoltre soggetti a normative rigorose, come la Sarbanes-Oxley Act (SOX), che richiedono loro di proteggere le informazioni sensibili dei clienti e garantire la conformità ai requisiti di rendicontazione finanziaria.
- I fornitori di servizi pubblici, comprese le società che si occupano di erogazione di gas, acqua ed elettricità, spesso devono garantire canali di comunicazione sicuri e affidabili ai propri clienti, che potrebbero essere contattati in caso di emergenza o interruzioni. Le organizzazioni sanitarie come ospedali e cliniche e i fornitori di servizi assicurativi sono tenute a rispettare rigide normative in fatto di privacy, come il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) e gli standard HIPAA, che impongono la gestione sicura dei dati dei pazienti. I fornitori di servizi di emergenza, i dipartimenti di polizia, i vigili del fuoco e i servizi di ambulanza richiedono canali di comunicazione affidabili ed efficienti per rispondere alle emergenze in modo rapido ed efficace e non possono correre rischi con il cloud pubblico.

I contact center on-premise possono aiutare a gestire le domande e le richieste dei clienti, consentendo a queste organizzazioni di mantenere un migliore controllo sulla sicurezza dei dati e garantire la conformità alle normative.

## Si raccoglie quel che si semina

Il clamore degli ultimi anni ha fatto sembrare che i servizi cloud fossero la soluzione a tutti i mali e che quelli on-premise fossero ormai morti (o in dismissione). Le parole immortali del vecchio nel film “Monty Python e il Sacro Graal” potrebbero essere applicate ai sistemi di comunicazione on-premise: “Non sono ancora morto”.

I sistemi di comunicazione e contact center on-premise continuano infatti a rappresentare una quota considerevole del mercato. L’Eastern Management Group rileva che le vendite di sistemi PBX on-premise hanno rappresentato il 40% del mercato UC (Unified Communications) lo scorso anno. Secondo COMMFusion, i numeri sono simili per i contact center, con le soluzioni CCaaS che rappresentano solo il 30% dell’attuale mercato dei contact center.

I servizi di cloud pubblico, infatti, hanno recentemente subito un contraccolpo poiché alcune grandi aziende stanno rivalutando il passaggio al cloud e spostando i propri carichi di lavoro business-critical dal cloud di nuovo sull’on-premise. Questo sta accadendo per vari tipi di carichi di lavoro, inclusi i sistemi di comunicazione e i contact center.

Alcuni dei primi ad adottare soluzioni CCaaS stanno rivalutando le proprie decisioni e molte aziende che avevano migrato i propri contact center stanno tornando sui propri passi. Secondo un recente studio di Forrester, “The Frustrating Journey to Cloud Contact Center Success”, il percorso verso l’implementazione di soluzioni CCaaS è stato accidentato, con problemi di funzionalità e usabilità che hanno causato agli utenti non poca frustrazione. Lo studio ha rilevato che oltre il 40% degli intervistati ha riscontrato un successo limitato nella migrazione verso soluzioni CCaaS. Notando la maggiore complessità delle nuove soluzioni di contact center in cloud, a cui si è unita la mancanza di competenze e risorse, lo studio ha evidenziato che la maggior parte delle organizzazioni ha riscontrato notevoli difficoltà nell’ottimizzazione delle soluzioni CCaaS. Un debole 23% degli intervistati ha riconosciuto la propria migrazione verso soluzioni CCaaS come un completo successo, con solo il 43% degli intervistati che dichiara di ritenersi piuttosto soddisfatto dell’attuale soluzione CCaaS.



## **Adottando una soluzione di cloud ibrida, le aziende possono aggiungere funzioni avanzate come canali digitali o funzionalità di intelligenza artificiale in modo incrementale, senza dover sostituire le apparecchiature esistenti e i flussi di chiamata del contact center.**

Forse più importante è l'impatto della soluzione in cloud su agenti e clienti. Molte delle proposte CCaaS non dispongono delle funzionalità delle soluzioni on-premise tecnicamente più mature. Il risultato? L'80% degli intervistati ha notato che le proprie soluzioni CCaaS offrono meno funzionalità e il 75% riscontrano minori funzionalità, solidità e usabilità rispetto ai software on-premise. Il 37% degli intervistati afferma di non aver riscontrato miglioramenti significativi nell'esperienza del cliente rispetto alla soluzione precedente, mentre il 21% ha rilevato una serie di miglioramenti limitati dell'efficienza operativa.

### **Cloud ibrido: una giusta via di mezzo**

Naturalmente, i contact center basati su cloud offrono molti vantaggi, flessibilità e scalabilità in primis, a cui si aggiunge un'implementazione più semplice per le organizzazioni che non dispongono delle risorse, né desiderano gestire e occuparsi della manutenzione degli impianti.

Per alcune organizzazioni, come quelle con sistemi legacy ancora attivi, il costo della migrazione a una soluzione cloud può superare i vantaggi. In questi casi, una soluzione cloud ibrida che funziona per livelli e aggiunge nuove funzionalità potrebbe essere la scelta migliore. Il cloud ibrido combina alcuni elementi dei servizi on-premise e cloud. Adottando una soluzione di cloud ibrida, le aziende possono aggiungere funzioni avanzate come canali digitali o funzionalità di intelligenza artificiale in modo incrementale, senza dover sostituire le apparecchiature esistenti e i flussi di chiamata del contact center. Molti dei flussi di chiamata dei contact center si sono sviluppati negli anni e la loro sostituzione potrebbe essere onerosa e richiedere molto tempo.

L'integrazione delle funzionalità del cloud pubblico con la piattaforma del contact center on-premise offre alle aziende i vantaggi del controllo, della sicurezza e dell'affidabilità, sfruttando al contempo le nuove innovazioni e funzionalità rese disponibili attraverso il cloud. Le soluzioni cloud ibride consentono di avere il meglio di entrambi i mondi. Adottando una configurazione cloud ibrida, le aziende possono aggiungere funzionalità digitali in modo incrementale e strategico, preservando e proteggendo l'investimento esistente pur continuando a beneficiare della stabilità e della funzionalità della Voce, proprie delle soluzioni on-premise. Questo approccio garantisce che le aziende non siano costrette a scegliere tra soluzioni in cloud o on-premise ma che sfruttino invece i vantaggi di entrambi in modo da soddisfare al meglio le loro esigenze specifiche.

### **Opzioni fornitore on-premise**

Negli ultimi anni, mentre la corsa al cloud accelerava, si è registrato un rapido aumento del numero di fornitori di soluzioni CCaaS, insieme a un esodo di fornitori che offrivano sia soluzioni on-premise sia soluzioni basate su cloud. Alcuni fornitori di contact center hanno raddoppiato le proposte di soluzioni on-premise e ibride, sebbene molti stiano concentrando tutte le risorse e gli investimenti sulle proprie soluzioni cloud.

Il rivenditore messicano Central Detallista, Supermercados Calimax, utilizza Avaya Contact Center Select on-premise, basato sulla piattaforma IP Office di Avaya, insieme alla piattaforma cloud Avaya Social Media Contact Center per servire direttamente più di 80.000 clienti. Calimax ha integrato Avaya Social Media Contact Center dal cloud con il suo contact center on-premise che consente alla catena di supermercati e negozi di integrare il proprio numero 1-800 con social network come Facebook, Instagram, WhatsApp ed e-mail per servire i clienti. L'operazione successiva sarà aggiungere l'intelligenza artificiale con Avaya Experience Portal per migliorare l'esperienza del cliente. Prendendo il meglio di entrambi i mondi, Calimax è stata in grado di aggiungere funzionalità avanzate in cloud alla sua piattaforma di contact center on-premise.

Trovando troppo difficile sostenere gli investimenti in R&S e nel personale necessari per supportare sia le nuove iniziative cloud sia le soluzioni on-premise esistenti, diversi fornitori hanno abbandonato o abbandoneranno le soluzioni on-premise per concentrarsi unicamente sulle proposte in cloud. Affermando che il cloud sia l'unica strada, diversi fornitori tradizionali di sistemi di comunicazione e contact center non dedicheranno più tempo e risorse alle soluzioni on-premise e concentreranno tutte le innovazioni sulle proposte in cloud.

## Avaya - Innovazione senza disguidi e discontinuità

Una delle poche aziende che continua a voler investire in offerte di contact center on-premise è Avaya. Avaya continua a innovare, aggiungendo nuove capacità e funzionalità alle sue proposte on-premise, come un nuovo client unificato, miglioramenti digitali per agenti e supervisor, miglioramenti o aggiunta di certificazioni, come quelli alla propria certificazione JITC, e altro ancora.

Oltre a investire nelle sue soluzioni di contact center on-premise Avaya offre quella che definisce l'“Innovazione senza discontinuità”. Notando che molte migliaia di suoi clienti desiderano aumentare la funzionalità del contact center solo vocale con nuovi canali digitali come chat, SMS e social, Avaya consente loro di mantenere le risorse esistenti introducendo canali e servizi digitali e altre innovazioni tramite il cloud. Utilizzando le API e lo scambio di API di Avaya per connettere i servizi cloud di terze parti, Avaya consente di aggiungere app basate su cloud che lavorano insieme alla soluzione on-premise. Ad esempio, i clienti possono mantenere le proprie funzionalità vocali on-premise e aggiungere funzionalità social e digitali, ottimizzare la forza lavoro, gestire l'engagement della forza lavoro e altre funzionalità dal cloud per fornire esperienze cliente connesse. Ciò aiuta le aziende a ridurre al minimo i rischi e a garantire il controllo, la sicurezza e la conformità dei dati.

Con il vantaggio della stabilità e del controllo offerti dalle soluzioni on-premise e allo stesso tempo godendo dei vantaggi delle funzionalità digitali derivanti dall'approccio al cloud ibrido di Avaya, le aziende possono proteggere il proprio investimento rimanendo al passo con l'evoluzione delle esigenze e delle aspettative dei clienti.

## Chiedi al tuo fornitore

Quando consideri un contact center on-premise, assicurati di lavorare con un fornitore che non si limiterà a supportare queste soluzioni oggi, ma continuerà a investire, innovare e migliorare le proprie proposte anche in futuro.

Ecco alcune domande da porre al tuo fornitore:

- Continuate a investire nelle vostre soluzioni on-premise o puntate a eliminarle gradualmente?
- Quali sono le migliori e le innovazioni che avete aggiunto o aggiungerete alle vostre soluzioni on-premise?

**Queste soluzioni collaudate forniscono alle organizzazioni un elevato livello di controllo e personalizzazione, garantendo alle organizzazioni e alle industrie in determinati settori verticali il rispetto dei più rigorosi requisiti di affidabilità, conformità e normativi.**

- In che modo è possibile aggiungere nuove funzionalità come l'intelligenza artificiale e i canali digitali al vostro contact center on-premise?
- Qual è la roadmap da 1 a 3 anni per le vostre soluzioni on-premise?
- Qual è il vostro percorso di migrazione al cloud?
- Fornite funzionalità di cloud ibrido: come aiutate i clienti che non si sentono pronti a migrare completamente verso soluzioni di cloud pubblico?

## Conclusione

Le soluzioni di contact center on-premise offrono un'opzione superiore rispetto alle alternative basate su cloud in diverse aree critiche, oggi e per il prossimo futuro. Queste soluzioni collaudate forniscono alle organizzazioni un elevato livello di controllo e personalizzazione, garantendo alle organizzazioni e alle industrie in determinati settori verticali il rispetto dei più rigorosi requisiti di affidabilità, conformità e normativi.

I servizi di cloud pubblico non sono per tutti e Avaya è una delle poche aziende che continua non solo a supportare, ma anche a investire e migliorare le proprie proposte di contact center on-premise. Ciò assicura alle organizzazioni un percorso che guarda al futuro, garantendo al tempo stesso la protezione degli investimenti esistenti.

## Informazioni su COMMFusion

Blair Pleasant è Presidente e Principal Analyst di COMMFusion LLC e co-fondatrice di BCStrategies. In qualità di analista del settore delle comunicazioni, fornisce servizi di consulenza strategica e analisi di mercato su applicazioni di comunicazione aziendale, tecnologie e mercati volti ad aiutare i clienti finali e i fornitori sia strategicamente che tatticamente. Le sue principali aree di interesse sono Unified Communications and Collaboration, Contact Center, Customer Experience e altre tecnologie di comunicazione aziendale.



## Informazioni su Avaya

Le aziende dipendono dalle esperienze che offrono e ogni giorno Avaya offre milioni di queste esperienze. Avaya sta dando forma al futuro delle esperienze dei clienti, con innovazioni e partnership che offrono alle aziende vantaggi rivoluzionari. Le nostre soluzioni di comunicazione alimentano esperienze cliente coinvolgenti, personalizzate e memorabili per aiutare le organizzazioni a raggiungere le proprie ambizioni strategiche e i risultati desiderati. Insieme, ci impegniamo a far crescere la tua attività offrendo "Esperienze che contano". Scopri di più su [www.avaya.com/it](http://www.avaya.com/it).