



Linee guida per una transizione graduale e sicura verso il Cloud



Per affrontare la transizione al Cloud in piena sicurezza ed arginare i rischi tipici di un cambiamento di questo genere, è essenziale comprendere ed individuare innanzitutto le esigenze legate alla tua azienda, le aspettative dei tuoi clienti e la gamma di servizi che prevedi di offrire, considerando non solo la situazione attuale, ma anche quella futura. Questa guida ti aiuterà a pianificare un passaggio graduale ad un Cloud Contact Center, partendo dai seguenti punti chiave:

1. Valuta il tuo settore

Il tuo primo passo consisterà nel comprendere le dinamiche del tuo business, le sue specifiche tecniche e le esigenze della tua azienda, in modo da poter avere una conversazione efficace con i potenziali fornitori. Sii consapevole del tuo punto di partenza, quali processi saranno necessari, se la tua rete è in grado di gestire lo scambio di dati e se è necessario un accesso da un ambiente remoto.

2. Scegliere il fornitore

Assicurati che la soluzione cloud da te selezionata possa supportare i tuoi attuali processi e i possibili sviluppi futuri. L'architettura dovrà essere in grado di gestire tutto ciò che attualmente già fai, così come evolversi a seconda delle tue esigenze. Individua un fornitore congruo alle tue necessità, che non sia solamente in grado di fornire una soluzione affidabile per il tuo Contact Center, ma anche adatto a lavorare con te. Non limitarti a valutare le soluzioni Cloud, valuta anche la tua esperienza con il fornitore durante tutto il processo di vendita.

3. Utilizza un approccio per gradi

Parti con quello che ti serve in questo momento. Non è necessario definire subito tutta l'architettura e il relativo dimensionamento, come invece avviene con le soluzioni tradizionali (On-Premise). È invece consigliabile un approccio step by step, con il quale costruire la tua soluzione cloud che potrà adattarsi in funzione dell'andamento del tuo business. Puoi provare a testare la soluzione con un piccolo team di operatori.

In questo modo potrai individuare eventuali “bug” prima di implementarla su larga scala. Ricordati di analizzare e misurare tutti i dati raccolti, in modo da poter provare il vero valore della scelta.

Checklist di valutazione del Fornitore

La tua esperienza con il fornitore gioca un ruolo importante nel processo di selezione. Poniti queste domande per valutare le sue conoscenze:

Qualità della comunicazione

- Durante il tuo primo incontro hai parlato con una persona qualificata?
- Hai avuto la possibilità di rapportarti con vari team (tecnico, commerciale, ecc.) o hai parlato sempre e solo con un tramite?
- Il fornitore è disponibile a presentarti i suoi clienti?

Conoscenza e Reputazione

- Il fornitore conosce il Cloud Contact Center e il suo mercato?
- Da quanto tempo il fornitore è in questo settore?
- Affidabilità. Quanto il fornitore è esperto, flessibile, e disponibile a rispondere alle esigenze del tuo business?

Integrazioni

- La soluzione si integra con le principali soluzioni CRM?
- Architettura. In che modo il fornitore amministra la soluzione e ne gestisce scalabilità, affidabilità, dimensionamento, backup e successive release?
- Con che frequenza vengono rilasciati gli aggiornamenti?

Relazioni ed integrazioni con Telco

- Il fornitore ha una partnership con i providers telefonici (telco)?
- Il fornitore ti permette di mantenere numerazioni, linee telefoniche e/o centrali telefoniche in essere?
- È in grado fornire nuove numerazioni nere/verdi nazionali ed internazionali e traffico telefonico?
- Supporto. Attraverso quali canali di contatto è disponibile il servizio di supporto?
- Quanto tempo intercorre tra la richiesta e la risposta?

Checklist di valutazione della Soluzione

Anche la soluzione Cloud deve rispondere alle tue esigenze in modo puntuale:

Sicurezza

- Che tipo di certificazioni di sicurezza possiede?

Affidabilità / Disponibilità

- Quanto è affidabile la soluzione?
- Sono previsti dei downtime durante gli interventi di manutenzione?
- È presente un piano di Disaster Recovery?

Controllo

- È possibile personalizzare la soluzione e adattarla ai miei processi aziendali?
- È facile da gestire?

Scalabilità

- È una soluzione di fascia enterprise?
- Quali funzionalità omnicanale vengono fornite?

Integrazioni

- Quanto è semplice integrarsi con uno o più sistemi CRM?

Produttività

- L'interfaccia utente (UI) dell'agente supporta i miei processi in modo efficace ed efficiente?
- Tutti i canali sono accessibili da una singola UI?
- Quali canali sono supportati?
- È possibile gestire contemporaneamente più interazioni (anche di diversi canali di contatto) sulla medesima interfaccia utente?
- Gli operatori possono lavorare in team e visualizzare lo storico completo di un'interazione?
- Posso tenere traccia di come gli agenti impiegano il loro tempo, in modo da ottimizzare le attività?

Architettura

- È utilizzabile in più sedi, in più Paesi?
- Quanto l'architettura è flessibile e adattabile ai miei processi?
- È possibile avere un backup su un mio ambiente Cloud privato?
- Nel caso di sedi dislocate all'estero, è possibile distribuire l'architettura al fine di mantenere alta la qualità della voce senza degradi e/o latenze?
- Il servizio è in grado di adeguarsi alle normative locali dei paesi esteri?
- Ogni quanto vengono rilasciati gli aggiornamenti?

Costi

- Otterrò la riduzione dei costi che mi aspetto?
- Ci sono vincoli legati all'adozione della soluzione?
- La soluzione ha raggiunto un grado di sviluppo consolidato da permettere l'ottimizzazione dei processi e la riduzione dei costi di gestione?
- Dovrò scendere a compromessi sulle funzionalità? Sarà possibile acquistare degli add-on in seguito?

BeInContact – software 100% Cloud di Contact Center Omnicanale



La percorso per migliorare la CX inizia con la transizione del tuo Contact Center al Cloud. Ora che sei a conoscenza di come il cloud rappresenti un fattore chiave per il successo, il passo successivo è selezionare un fornitore qualificato e la soluzione giusta per te.

Collaborare con Becloud Solutions significa poter sperimentare una soluzione 100% Cloud progettata per incrementare il servizio offerto dai tuoi operatori e aumentare la soddisfazione dei tuoi clienti.

Offriamo:

Strumenti per un'esperienza omnicanale completamente semplificata

- Interfaccia admin per configurare team, gruppi di lavoro, campagne e personalizzare la reportistica.
- UI intuitiva per la gestione delle interazioni omnicanale.
- Strumenti di monitoraggio, reporting e gestione della qualità su tutti i canali.
- Strumenti di AI (chatbot).



Un Cloud Contact Center sicuro

- Compliances HIIPA e PCI-DSS.
- Crittografia del dato sensibile
- Protezione dati secondo normative GDPR
- Sicurezza dell'autenticazione in Single Sign On mediante utilizzo di protocollo SAML2

Un'architettura Cloud imbattibile

- Business Continuity garantita da un'architettura di disaster recovery in modalità active-active su nodi ridondati ad alta disponibilità ed affidabilità
- Continuità di servizio anche durante gli interventi di manutenzione.

Soluzione Cloud di livello Enterprise

- Utilizzabile ovunque nel mondo.
- Affidabile (99,99% di uptime).
- Scalabilità senza limiti.

Passione per il Customer Success

- Supporto al Go Live e supporto continuo di personale qualificato.
- Risposte rapide dal nostro team di supporto.

Hai ancora qualche esitazione nel fare il grande passo?

Tranquillo, sappiamo che un progetto di questo tipo può essere impegnativo e può far sorgere dei dubbi.

Contattaci e risponderemo a ogni tua domanda, e se ancora non sarai soddisfatto ti mostreremo un Live Demo della nostra soluzione di Cloud Contact Center Omnicanale.