

Il vero costo della frammentazione digitale

Come colmare il divario crescente tra complessità operativa e l'esperienza che i clienti si aspettano.



Complessità operativa e CX

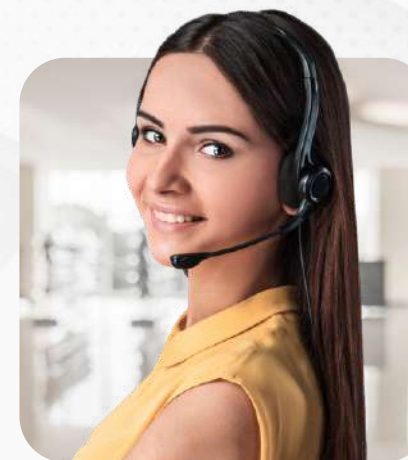
colmare il divario



Ogni nuova tecnologia introdotta in azienda dovrebbe semplificare i flussi operativi.

Eppure, l'introduzione *NON ORCHESTRATA* di **canali di comunicazione, messaggistica, CRM** ed **ERP** produce spesso l'effetto contrario.

La proliferazione di soluzioni verticali crea *silos informativi impenetrabili*, riducendo la visibilità interna dei team e allontanando l'organizzazione dall'offrire un'esperienza fluida e coerente.



Il problema
non sono gli strumenti
***ma* l'orchestrazione**

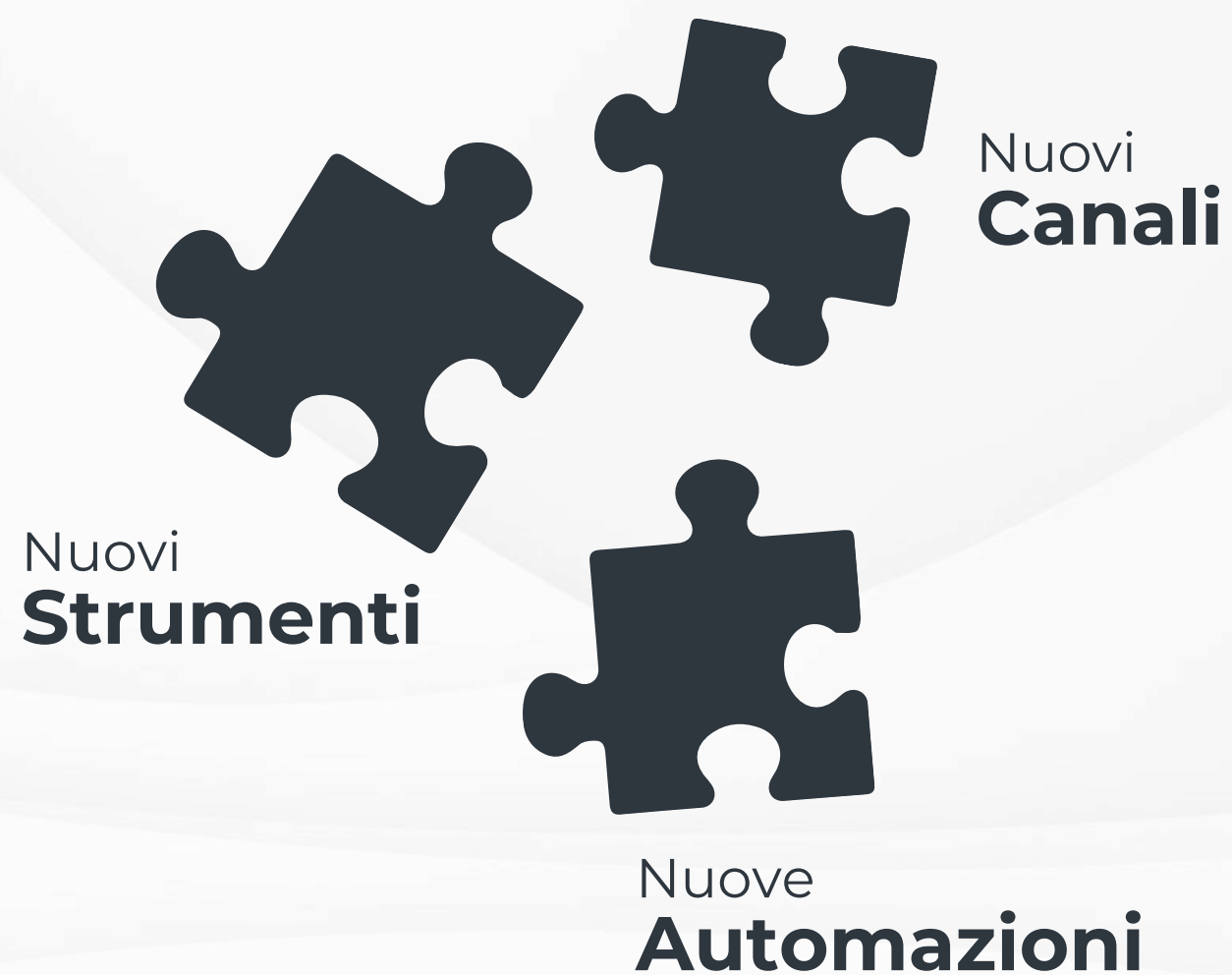
In questo ebook scoprirai:

- Quanto costa *davvero* la frammentazione digitale
- Perché i silos rallentano la crescita
- Come integrare dati, processi e persone
- Come costruire un'organizzazione più efficiente.

Più tecnologia?

Non sempre è la soluzione

Per affrontare le sfide della CX, molte aziende hanno investito in:



Anzichè ottimizzare le performance, queste continue aggiunte introducono solo **nuovi livelli di complessità** nell'integrazione, **costi più elevati** e **flussi di dati ancora più frammentati**.

Fino al
47%
dei costi di gestione dell'infrastruttura in più senza alcun ROI

La radice del problema

I sistemi operano a compartimenti stagni. Senza cooperazione, anche la tecnologia più avanzata non può offrire un'esperienza cliente fluida.

Perdita di Efficienza



fino al
33%

Efficienza Persa

Senza flussi coordinati, gli operatori dedicano la maggior parte del tempo a compensare le carenze strutturali dell'infrastruttura anzichè concentrarsi sulla risoluzione dei problemi.



Context Switching

Gli operatori navigano costantemente tra 4 o 5 applicazioni aperte, per rispondere a un singolo utente; provocando affaticamento mentale ed errori umani.



Dati Disallineati

Le schede anagrafiche non aggiornate LIVE generano discrepanze critiche tra il database delle vendite, della fatturazione e del supporto.



Silos fra i reparti

La mancanza di unificazione impedisce la condivisione dello storico dei clienti, costringendoli a ripetere la stessa richiesta ad ogni trasferimento di chiamata.



Infrastruttura e debito tecnico



Attrito nella User Experience

Le discrepanze tra canali distruggono la promessa del marchio. Il 32% dei consumatori precedentemente fedeli sceglie di abbandonare il brand dopo una sola interazione frustrante o disconnessa.



Integrazioni custom rigide

Sviluppare e mantenere connettori ad hoc richiede risorse (IT e non) continue e costose. Questa architettura rigida blocca lo sviluppo, rendendo l'azienda incapace di scalare o accogliere nuove soluzioni



Una sola piattaforma

l'approccio "BeCloud"

Per superare questi limiti, le aziende devono adottare un cambio di paradigma: orchestrare la customer experience sincronizzando sistemi, team e dati in tempo reale. BeCloud Solutions rende possibile questa trasformazione tramite **BeInContact** - un ecosistema unificato in cui convergono interazioni, flussi di lavoro e intelligenza artificiale.





Alcune nostre integrazioni

iPaaS

BE360, la nostra iPaaS (*integration Platform as a Service*). Consente alle aziende di integrare CRM, Apps Custom e nuove tecnologie.

CRM



PBX | WFM



App & Social



Intelligenza Artificiale



Alcuni Use Case

BeCloud in azione



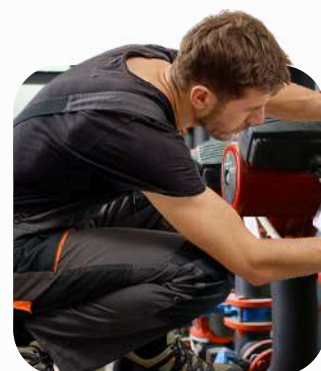
Industry

Adozione contact center omnicanale e gestione comunicazione in 50+ paesi, assieme a servizio di smartworking.



Healthcare

Creazione di un servizio di tele-assistenza specializzata per pazienti affetti da malattie croniche.



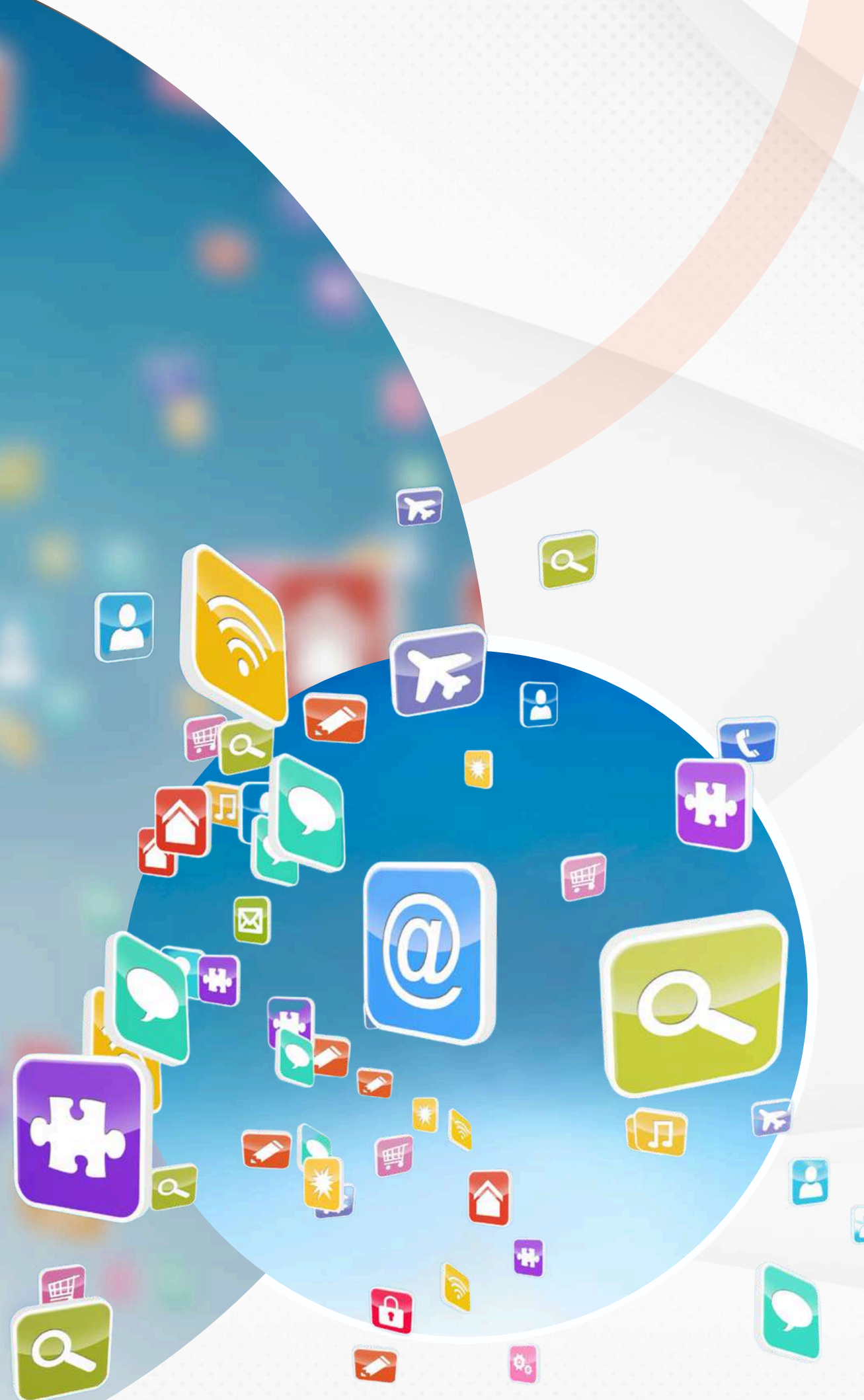
Utility

Ottimizzazione della comunicazione per gestione servizio idrico e reti di distribuzione.



BPO

Fornitura tecnologie scalabili per ottimizzazione dei processi di comunicazione e outsourcing



Solutions for innovation

marketing@beccloudsolutions.com