

CLOUD COMPUTING, UN MODO NUOVO DI FARE EXTERNAL SOURCING

INTERACTIVE MEDIA, SPECIALISTA DELLE TECNOLOGIE VOCALI, GIÀ DA DIVERSI ANNI OFFRE SERVIZI HOSTING PER LO SVILUPPO E L'ESERCIZIO DI SOLUZIONI IVR E DI RECENTE HA CREATO DUE NUOVE OFFERTE IN MODALITÀ WEB SERVICE, PER LO SVILUPPO DI APPLICAZIONI E PER LA CREAZIONE DI UN PORTALE VOCALE



L'External Sourcing (o outsourcing), che una volta era una eccezione, diventerà una regola. Per capire come questo cambiamento influenzerà le imprese, consideriamo l'evoluzione dell'outsourcing nel tempo. Una volta i servizi di magazzino, telefonia, spedizioni erano gestiti dalle imprese in modo diretto. Oggi sarebbe inusuale per una impresa non utilizzare fornitori di servizi per queste attività. E non ci viene in mente di chiamarli servizi "outsourced", sono semplicemente erogati da fornitori esterni. Lo stesso si può dire per i servizi Cloud. Molte, se non tutte, le funzionalità IT nei prossimi 10 anni saranno usate dalle imprese sotto forma di servizi esterni e ci sembrerà così normale che non li definiremo servizi in "hosting" o "outsourced": se pensiamo a salesforce.com, non lo immaginiamo certo come un outsourcer.

Il Cloud Computing implica nuove modalità per le operazioni IT che le aziende possono usare per conseguire un miglioramento complessivo della propria RTI (Real Time Infrastructure) sia in termini di costi che di qualità e disponibilità. Con l'aumentare del numero di servizi basati su tecnologie Cloud, i service provider saranno chiamati a mettere in atto strategie che tengano conto dei cambiamenti del mercato in termini di volumi, tipologia di azienda e di utilizzatori. Le soluzioni external sourced aiutano in diversi modi a soddisfare le necessità delle aziende. La possibilità di pagare in base all'uso, la flessibilità dei contratti e degli impegni, il nuovo e semplice modo di impiego di prodotti e soluzioni IT sono certamente tutti fattori positivi.

Anche nell'area del Customer Interaction Manage-

ment le soluzioni external sourced possono fornire un contributo rispetto a diverse esigenze.

- **Esigenze temporanee:** quando l'azienda ha bisogno di alcuni servizi per un tempo limitato o in modo occasionale è conveniente fare ricorso ad un fornitore esterno.
- **Esigenze tecnologiche:** il ricorso all'esterno per l'impiego di determinate tecnologie, mitiga costi e rischi. Non occorre fare acquisti, pensare al dimensionamento, addestrare o assumere risorse specialistiche.
- **Esigenze commerciali:** informazioni e servizi che l'azienda mette a disposizione dei propri clienti sono erogati in modalità self-service (ad esempio sul sito web oppure tramite un portale vocale) e necessitano di una specifica flessibilità operativa (capacità, modifica, aggiornamento). Oggi questo approccio vale soprattutto per le aziende medio piccole, ma in futuro sarà comunemente adottato da tutte le organizzazioni, utilizzando a questo scopo dei fornitori esterni.

Ma l'external sourcing comporta una serie di sfide da considerare e gestire, quali disponibilità e personalizzazione dei servizi, sicurezza e privacy. In architettura Cloud nascono ulteriori temi cui prestare attenzione come la localizzazione fisica, integrazione e protezione di dati e applicazioni. Il Cloud Computing non è la panacea di tutti i problemi dell'outsourcing, però permette di conseguire una serie di benefici: non è più necessario acquistare prima e poi passare in hosting un prodotto IT (sarà semplicemente un servizio da comprare), l'im-

PER ULTERIORI INFORMAZIONI...

INTERACTIVE MEDIA
WWW.IMNET.COM

Esigenze temporanee

Campagne di marketing
Sondaggi e Televoto
Variazioni di dimensionamento
delle piattaforme IT

Esigenze tecnologiche

Applicazioni CRM
Servizi di Call Center
Utilizzo di tecnologie specifiche
(riconoscimento vocale,
text-to-speech)
Voice Portal, Web site, Help Desk

Esigenze commerciali

Applicazioni di self-service
Punti vendita e orari di servizio
Garanzia del prodotto e informazioni
sulla sicurezza
Promemoria per gli appuntamenti
Informazioni ai dipendenti
Pagamenti e informazioni operative
Acquisizione dati di ordine e stato
delle consegne

pegno per mettere in linea un nuovo prodotto/servizio è minore, la decisione di aumentare o diminuire le risorse utilizzate (elasticità) può essere presa dall'azienda in modo unilaterale senza dover rinegoziare il servizio con il fornitore.

SOLUZIONI VOCALI EXTERNAL SOURCED

Nell'ambito del Customer Interaction Management le soluzioni di self service tipo Voice Portal sono concettualmente equivalenti ai Web Portal (entrambe sono "self service"). Le motivazioni per l'outsourcing di servizi web o voce sono simili: nessun investimento di capitale iniziale per l'infrastruttura, semplificazione nello sviluppo e utilizzo degli strumenti, indipendenza dallo staff tecnico interno. Inoltre, l'obsolescenza delle tecnologie correlate viene ad essere un problema non dell'azienda ma del fornitore di servizio che deve mantenere aggiornate le proprie tecnologie per garantire servizi efficaci, efficienti, in linea con le aspettative del mercato.

Perché pensare ad un Voice Portal/IVR external sourced? A parte i vantaggi ereditati da una tale tipologia di soluzione (vedi box "Benefici"), ve ne sono altri che nascono dalle peculiarità dei servizi vocali.

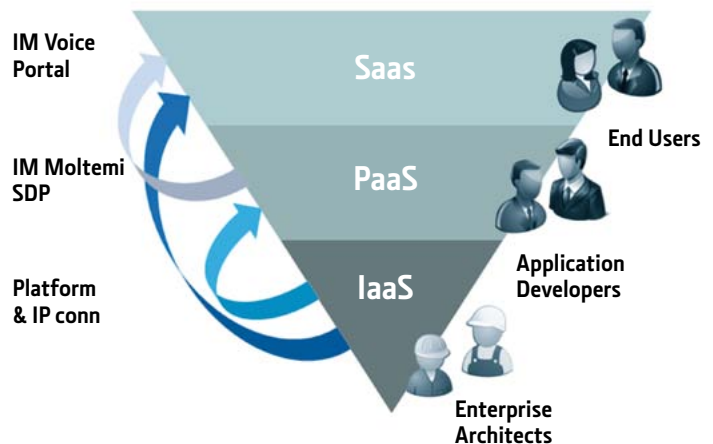
- **Tecnologia:** non si è limitati a un IVR "vanilla"; si possono anche sfruttare applicazioni avanzate, come le funzioni di riconoscimento vocale, senza la complessità intrinseca dei sistemi in-house.
- **Integrazione nel web:** le tecnologie vocali si possono integrare con gli esistenti sistemi Web (Avatar, web voice).
- **Competitività:** si risparmia sui costi di Customer Care; l'accesso alla tecnologia IVR consente anche alle piccole/medie imprese di competere e di offrire elevati livelli di servizio senza un grande investimento.

PRODOTTI E SOLUZIONI IM EXTERNAL SOURCED

Secondo Gartner c'è un crescente interesse per le piattaforme come servizio (PaaS) perché le imprese dovranno riprogettare le soluzioni permettendo ai loro utenti interni di creare applicazioni e servizi ottimizzati per il cloud. Interactive Media, che già da diversi anni offre servizi hosting per lo sviluppo e l'esercizio di soluzioni IVR, ha creato due offerte external sourced in modalità web service.

- **Piattaforma IM.Meltemi SDP per lo sviluppo e l'esercizio di applicazioni vocali:** un web service che in Cloud si può collocare a livello PaaS, in linea con quanto rilevato da Gartner.
- **IM Voice Portal, un template personalizzabile:** una soluzione per realizzare un portale vocale aziendale la cui personalizzazione può essere fatta dall'azienda stessa (mediante il web service IM.Meltemi) oppure commissionata a sviluppatori esterni. In architettura Cloud, il portale vocale si presenta come livello SaaS (Software as a Service).

IM HOSTED/CLOUD SERVICES



I benefici dell'External Sourcing

Dimensionamento: sintonizzare facilmente le risorse necessarie in base ai volumi di traffico e alla loro variabilità (elasticità).

Disponibilità: i servizi possono essere attivati in funzione delle necessità, si può attivare un servizio o disattivarlo, se necessario, anche a breve o lungo termine.

Business Focus: concentrazione sul proprio business e sui clienti; nessun impegno per gestire la tecnologia della soluzione.

Obsolescenza: il servizio è sempre basato sulla soluzione con tecnologia up-to-date.

