

CALABRIO™

MoInet är här! Vad händer nu?

LÄGESRAPPORT KONTAKTCENTER 2021



INLEDNING

En brytpunkt i övergången till molnet

Covid 19-pandemin har haft en dramatisk effekt på den digitala transformationen över hela affärsvärlden. En uppskattning ger vid handen att den kollektiva digitala omvandlingen skyndades på med 5,3 år under det första halvåret 2020. Kontaktcentren blev en allt viktigare faktor för affärsframgång; företagen lade sin tillit till dessa för att vårda kundrelationer på vitt skiftande servicenivåer och i en arbetsvärld stadd i förändring. Kontaktcenter inom alla branscher såg sig tvungna att bli mer agila i sin verksamhet, med högre flexibilitet i den tekniska infrastrukturen. Detta har drivit kontaktcentervärlden mot en brytpunkt.

I Calabrios lägesrapport för kontaktcenter för år 2021 står att läsa att mer än 75 % av alla kontaktcenter nu helt eller delvis har flyttat till molnet. Hela 68 % av dessa migrationer till molnet har realiserats under det senaste pandemiåret, vilket illustrerar hur snabbt man behöver skaffa kunskap om molnet. Resultatet av denna intensiva aktivitet under 2021 är att vart fjärde kontaktcenter nu är helt molnbaserat – ett jättesprång på mindre än ett år. Calabrios undersökning för 2020 visade nämligen att bara 1 av 10 helt hade flyttat till molnet.

En brytpunkt för molnet



3 av 4
kontaktcenter har
flyttat till molnet



68% av
molnmigrationerna
har realiserats under
det senaste året

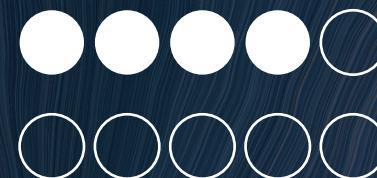
2020

Vart Tionde
Kontaktcenter
Var Fullständigt
Molnbaserat

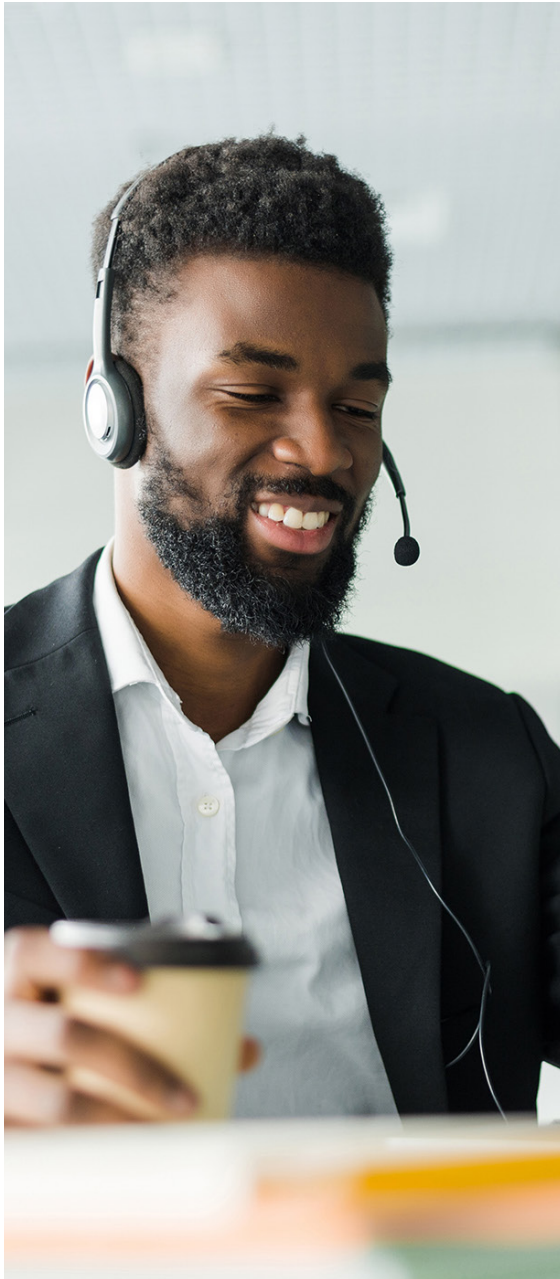


2021

Vart Fjärde
Kontaktcenter Är
Nu Fullständigt
Molnbaserat



Lägesrapport kontaktcenter 2021: Molnet är här! Vad händer nu?



“Att man kan låta personalen distansarbeta och ändå ge dem tillgång till allt de behöver för att utföra ett så omsorgsfullt och kompetent jobb som möjligt.”

- TEAMLEDARE, USA

DEN MOLNSMARTA ERAN ÄR HÄR

Transformationen till molnet är ett faktum och det moderna flerkanaliga kontaktcentret har tagit steget in i den molnsmarta eran. Detta nästa steg i molntransformationen går från ett reaktivt förhållningssätt – alltså att man löser akuta problem med molnbaserade lösningar – till mer proaktiva strategier för att nå sina affärs mål. Det har skett ett paradigmskifte i synen på vilken nyttoeffekt molnet kan skapa: Fokus ligger inte längre enbart på effektivitets- eller kostnadsminskningsstrategier; kontaktcentren tenderar att i allt högre grad vilja dra fördel av molnets agilitet, flexibilitet och datorkraft för att kunna stega upp verksamheten – och förbereda sig för kommande scenarier.

Nästa steg för det molnbaserade kontaktcentret fokuserar mer på vad och hur än var, eftersom platsen blir allt mer given: i molnet.

Calabrios lägesrapport för kontaktcenter 2021 gör en djupdykning i denna brytpunkt hos kontaktcentrets molntransformation och avslöjar sju nyckelinsikter:

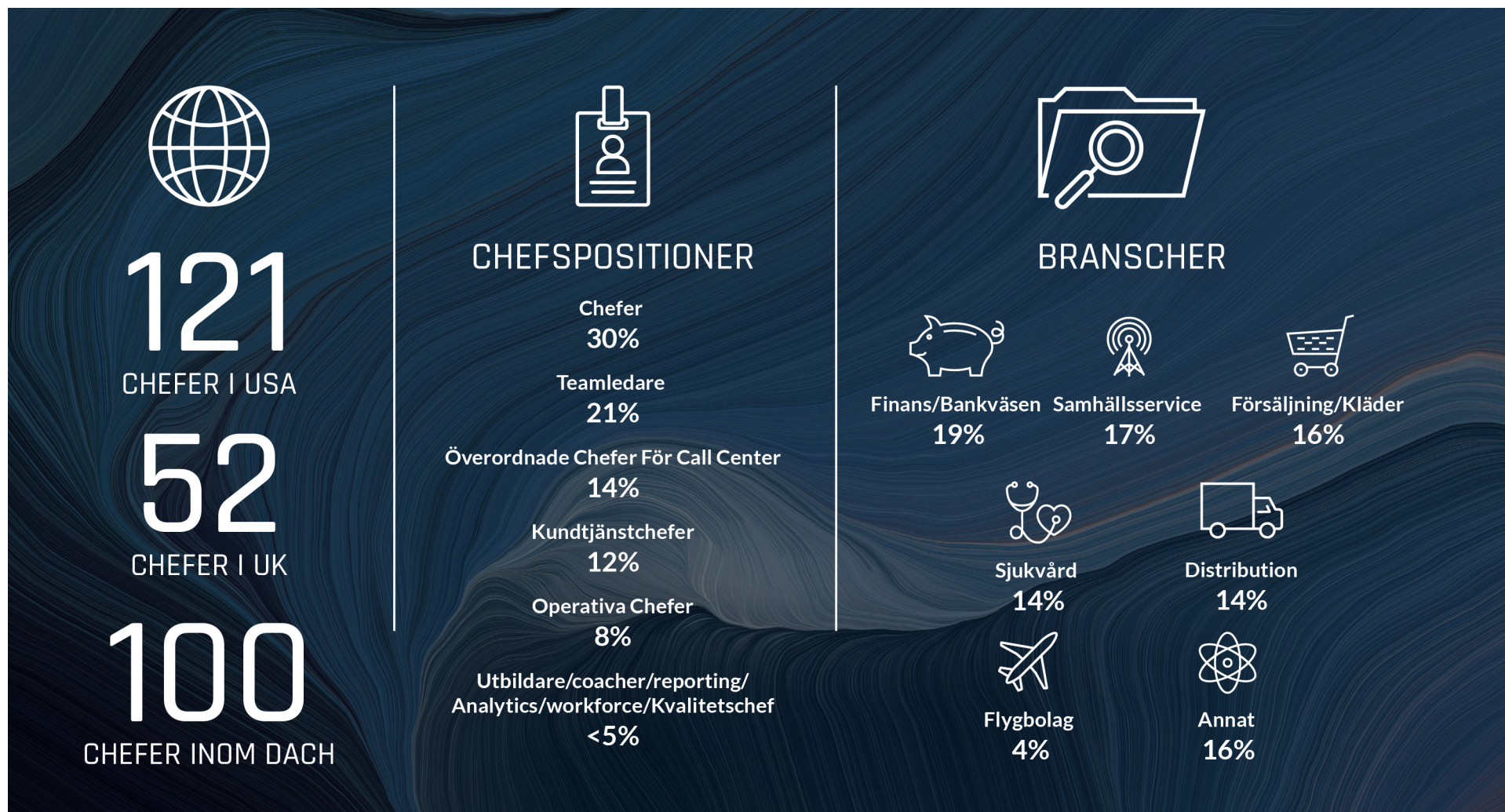
- **NYCKELINSIKT #1:** Molnet driver strategiska affärsvärden – inte bara kostnadsoptimering.
- **NYCKELINSIKT #2:** Molnet ger utrymme för ett analysdrivet arbetssätt.
- **NYCKELINSIKT #3:** Molnbaserade lösningar gör AI och ML mer användbara.
- **NYCKELINSIKT #4:** Molnbaserad flexibilitet hjälper kontaktcentren att möta stigande förväntningar från kunderna.
- **NYCKELINSIKT #5:** Medarbetarna trivs bättre i molnet.
- **NYCKELINSIKT #6:** Rädslan för att molnet inte är säkert minskar – men oron för att förlora data vid en migrering förlänger processen.
- **NYCKELINSIKT #7:** Molnets nyttoeffekt visar sig i praktiken.

Lägesrapport kontaktcenter 2021: Molnet är här! Vad händer nu?

CALABRIOS LÄGESRAPPORT FÖR KONTAKTCENTER 2021 - OM UNDERSÖKNINGEN

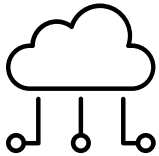
METOD OCH MÅLGRUPP

En fem minuter lång undersökning genomfördes online med 273 anställda i ledande befattning på kontaktcenter inom olika branscher i USA, Storbritannien och DACH (Tyskland, Österrike och Schweiz). 21 av kontaktcentrens anställda kontaktades via Calabrios kunddatabas.



Lägesrapport kontaktcenter 2021: Molnet är här! Vad händer nu?

ÖVERGÅNG TILL MOLNET – DEFINITION



Helt molnbaserad

Samtliga system placerade i ett offentligt/
privat moln eller ett hybridmoln.



Delvis molnbaserad

Vissa system placerade i ett offentligt/
privat moln eller ett hybridmoln – andra
system fortfarande lokalt baserade.



Lokal server

Samtliga system fortfarande i
konventionella, lokalt baserade modeller.



NYCKELINSIKT #1

Molnet driver strategiska affärsvärden – inte bara kostnadsoptimering.

Kontaktcentrens senaste migrationsvåg till molnet var till största delen reaktiv. Drivkraften bakom företagens migrationen till molnlösningar var att lösa akuta problem – t.ex. att uppnå större flexibilitet och skalbarhet, minska eller frigöra CapEx, eller (i och med pandemin) snabbt möjliggöra en decentraliserad distansarbetskraft. Ett stort antal molnmigrationer under denna första våg var också reaktiva och ett resultat av press. Många insåg att de hade ett behov av att vara i molnet, men att de först behövde ta fram en strategisk plan för vad de ville göra när de väl var där.

2021 års Calabrio-undersökning visar att pandemin snabbt har tvingat ut kontaktcentren ur den reaktiva fasen: 75 % av kontaktcentren är nu medvetna om att det inte bara är kostnadseffektivt och

flexibelt att använda molnlösningar. Det låter dem även arbeta mer strategiskt och fatta smartare verksamhetsbeslut.

Alla väl dokumenterade fördelar kring den operativa effektiviteten gäller även fortsatt, men molnlösningarna har i allt högre grad kommit att bli något helt nödvändigt för det moderna, framtidsorienterade kontaktcentret. Idag ligger kontaktcentrens fokus i första hand på vad de vill uppnå – riktade förbättringar av kundupplevelsen (CX), integrering av VOC-analys över hela verksamheten eller ett ökat medarbetarengagemang för att nämna några – för att därefter bygga sina molnbaserade lösningar och arbetsflöden utifrån dessa strategiska prioriteringar.



Lägesrapport kontaktcenter 2021: Molnet är här! Vad händer nu?



TA MOLNET TILL NÄSTA NIVÅ

En överraskande och till synes motstridig slutsats: Medan helt molnbaserade kontaktcenter är mest benägna att dra fördel av molnfunktioner som avancerad analys, artificiell intelligens och maskininlärning, anser 68 % av de helt molnbaserade kontaktcentren att deras molnlösningar har uppnått sin fulla potential. Detta föranleder den uppenbara frågan "Hur vet ni det?" Denna rapport behandlar det mest sannolika svaret på den frågan: Kontaktcentren måste tillämpa de molnbaserade analys-, AI- och ML-verktygen i praktiken för att kunna identifiera och utforska framtida möjligheter i molnet.

NYCKELINSIKT #2

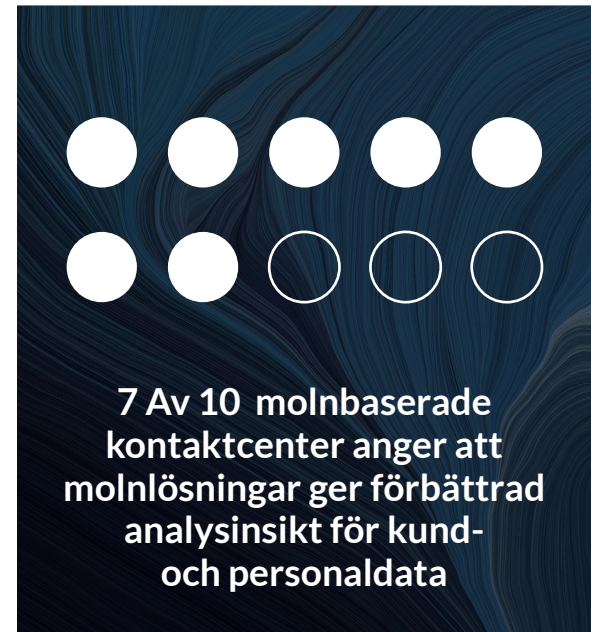
MoInet ger utrymme för ett analysdrivet arbetssätt

Calabrios lägesrapport för kontaktcenter 2020: Rapporten *Evolving World of Work* uppger att kontaktcenterchefer märkte av en intensiv och tilltagande efterfrågan på analysinsikter i syfte att hjälpa verksamheten att agera – i synnerhet mitt under den snabbt föränderliga situationen under pandemins första månader. Hela 90 % angav att de förväntade sig att den analytiska efterfrågan skulle öka, särskilt på ledningsnivå. Hälften angav dock att de inte hade den analyskunskap som krävdes – om CX, medarbetarnas nöjdhet och prestation och om verksamhet och kostnader. En tredjedel sa att de inte genomförde någon VOC-analys.

2021 års rapport visar att molnbaserade lösningar direkt hjälper kontaktcenter att uppfylla dessa krav. Nästan 70 % av kontaktcentren som jobbar i molnet säger att molnbaserade lösningar hjälper dem att

förbättra sina analysförmåga, både i fråga om data för kunder och personal. Ett påfallande faktum är att kontaktcenter som fortsatt förlitar sig på en lokal server har mycket svårare att inse i vilken grad molnet kan påskynda deras analysarbete.

I den nya molnsmarta eran kommer analyser att i allt större omfattning bli en drivande kraft för kontaktcentret. Molnlösningar kommer även framgent att göra det enklare för kontaktcentren att få tillgång till den enorma nyttoeffekt som deras VOC- och personaldata innebär. När dessa analysinsikter blir mer tillgängliga kommer de inte bara att göra det lättare att fatta smarta beslut på kontaktcentret. De resulterar även i mer synlighet och större genomslag i hela verksamheten, vilket i sin tur främjar kundcentrerade beslut.





Hälften Av De Molnbaserade Kontaktcentren Använder Redan Nu Molnbaserade Lösningar I Syfte Att Förbättra Användningen Av Artificiell Intelligens

MOLNBASERADE
LÖSNINGAR GÖR AI:

-  Enklare
-  Mer Användbart
-  Mer Tillförlitligt
-  Mer Realistiskt

NYCKELINSIKT #3

Molnbaserade lösningar gör AI och ML mer användbara.

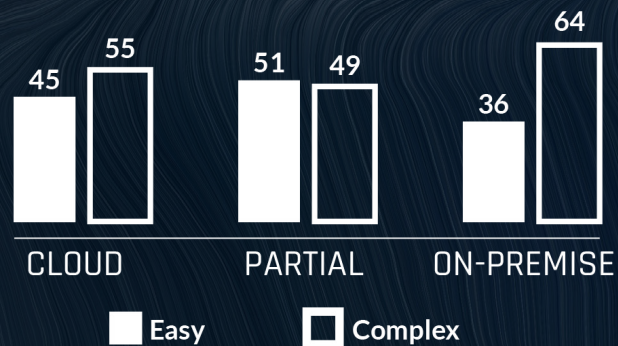
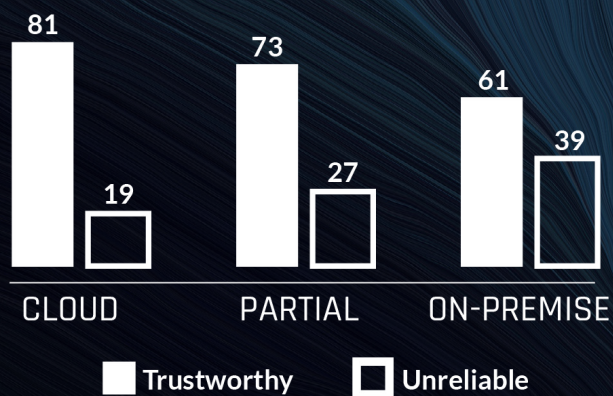
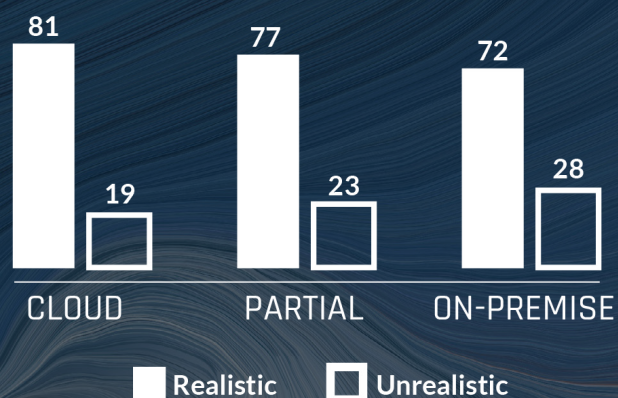
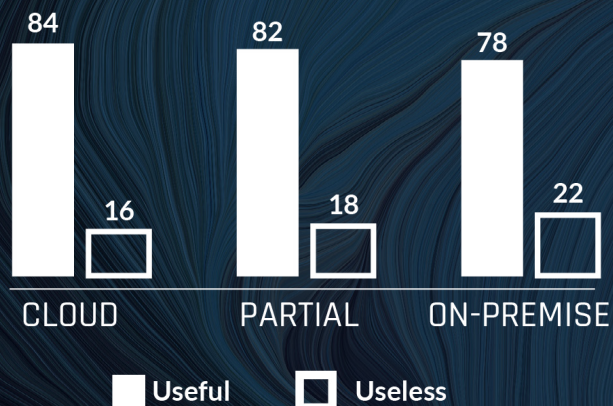
Gartner och andra analytiker har studerat implementering och tillämpning av artificiell intelligens (AI) och maskininlärning (ML) under flera årtionden. Gartner har även skapat en hajpkurva för att visuellt beskriva utvecklingen av dessa teknologier.¹ Hajpkurvan beskriver det långsiktiga glappet mellan förväntningarna på och potentialen hos AI och ML – och hur realistiskt och praktiskt genomförbart företaget ser på denna effekt. Lyckligtvis ser Gartner pandemin som en accelererande kraft i utvecklingen mot att realisera potentialen hos AI och ML, och noterade i en färsk rapport att "AI börjar bevisa sin potential; dess fördelar för företag är på väg att bli verklighet".²

¹ <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/2-megatrends-dominate-the-gartner-hype-cycle-for-artificial-intelligence-2020/>

² <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/2-megatrends-dominate-the-gartner-hype-cycle-for-artificial-intelligence-2020/>

Inställning Till Ai-programvara (%)

VÄLJ DET ALTERNATIV NEDAN SOM BÄST BESKRIVER DIN INSTÄLLNING
TILL AI-PROGRAMVARA IDAG.



Lägesrapport kontaktcenter 2021: Molnet är här! Vad händer nu?

MOLNLÖSNINGAR DEMOKRATISERAR OCH FÖRENKLAR AI.

Calabrios 2021 lägesrapport för kontaktcenter återspeglar Gartners rön: Hälften av alla molnbaserade kontaktcenter anser att deras molnlösningar främjar deras användning av AI- och ML-teknik och ökar nyttoeffekterna inom företaget. Dessutom är inställningen till den praktiska nyttan hos molnlösningar på väg att ändras i grunden. Molnbaserade kontaktcenter ser AI som en betydligt mer användbar resurs som är enklare att använda och mer tillförlitlig än de kontaktcenter som ännu inte har genomfört flytten till molnet. De betraktar också det framtida löftet som AI ger som mer realistiskt att nå än kontaktcenter som är knutna till en lokal server. Det är tydligt att kontaktcenter med lokala lösningar har svårare att se denna potential och fastnar i hajpcurvans tidiga stadier.

Rönen återspeglar vad Gartner kallar AI:s ”demokratisering” och ”förenkling”.³ Demokratiseringen gör AI mer användbar och användarvänlig. Kontaktcentren behöver inte längre hyra in AI-expertiser för att implementera och använda AI-verktyg. Molnlösningar erbjuder AI-baserade verktyg som är intuitiva för alla användare och kan tillgängliggöras mellan företagets affärsenheter. Förenklingen gör AI mer praktisk och skalbar, så att kontaktcentren kan inkorporera AI i de grundläggande arbetsflödena och snabbt komma ikapp de användare som implementerat AI i ett tidigare skede.



³ <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/2-megatrends-dominate-the-gartner-hype-cycle-for-artificial-intelligence-2020/>

NYCKELINSIKT #4

Molnbaserad flexibilitet hjälper kontaktcentren att möta stigande förväntningar från kunderna.

Calabrios rapport Evolving World of Work från 2020 noterar att kundernas ökade förväntningar är utmanande för kontaktcentren på många sätt. Kunderna kräver allt fler kanaler, särskilt videokonferenser, och förväntar sig snabbare svarstider, men föredrar mänskliga medarbetare framför chatbots. De behöver hjälp med allt mer komplexa frågor, men har också högre förväntningar på empatiska förmågor.

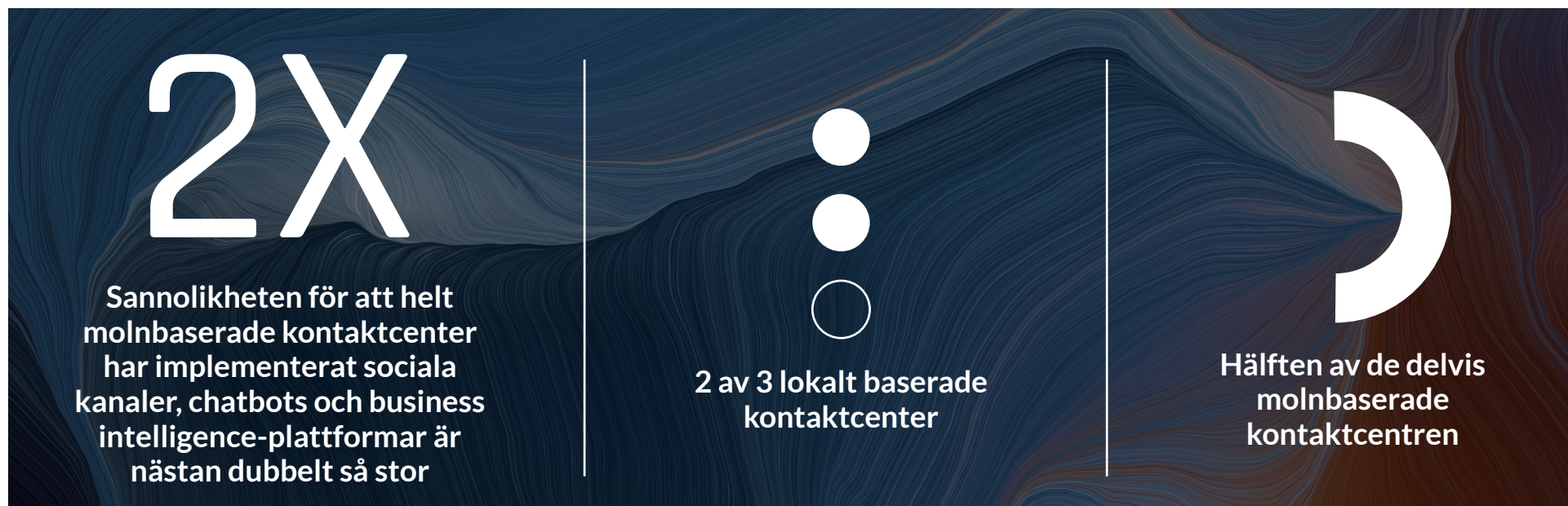
2020 års undersökning noterar att mer än 90 % av kontaktcentren investerade i fler kanaler och annan teknik för att gå dessa stigande förväntningar till mötes. 2021 års lägesrapport ger vid handen att majoriteten av kontaktcentren – oavsett om de är helt eller delvis molnbaserade eller lokalt baserade – har vidtagit övergripande åtgärder för att tillmötesgå kundernas



Lägesrapport kontaktcenter 2021: Molnet är här! Vad händer nu?

ökande förväntningar: de har lagt till nya kanaler och börjat använda sig av analyser, business intelligence (BI) och verktyg för personlig anpassning i syfte att förbättra kundupplevelsen. **Men resultatet av satsningarna var direkt kopplat till hur väl etablerat arbetet i molnet var.** Sannolikheten för att helt molnbaserade kontaktcenter skulle lyckas med sin implementering av nya funktioner såsom sociala kanaler, chatbots och BI-plattformar var nästan dubbelt så stor.

Det är uppenbart att kundernas förväntningar kommer fortsätta öka, och 2021 års undersökning visar att molnsmarta kontaktcenter är mycket tryggare i sin förmåga att anpassa sig till detta ständigt föränderliga landskap. Två tredjedelar av de lokalt baserade kontaktcentren uttrycker att de känner sig begränsade av sin nuvarande infrastruktur, och så många som hälften av de delvis molnbaserade kontaktcentren anser att deras teknik utgör ett hinder. De allra flesta helt molnbaserade kontaktcenter oroar sig å andra sidan inte för att deras tekniska infrastruktur kommer att vara en begränsande faktor i deras förmåga att möta och överträffa kundernas förändrade förväntningar.



NYCKELINSIKT #5

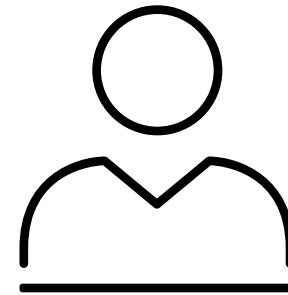
Medarbetarna trivs bättre i molnet.

Evolving World of Work-rapporten från 2020 konstaterar att chefer för kontaktcenter i allt större utsträckning inser värdet av engagerade medarbetare, både vad gäller påverkan på kundupplevelsen och slutresultatet sett ur ett kostnadsoptimeringsperspektiv. Förra året angav 92 % att de planerade att bibehålla eller öka sina investeringar i WEM-lösningar (Workforce Engagement Management). 2021 anger 9 av 10 kontaktcenter att de aktivt använder data för medarbetarnas engagemang för att utvärdera och förbättra kundupplevelsen.

Särskilt 2021 års undersökning fann att WEM- och WFO-lösningar är de vanligast förekommande drivkrafterna bakom en övergång till molnet. De kontaktcenter som arbetar med molnlösningar (helt eller delvis) anger att molnet direkt har bidragit till att öka medarbetarnas engagemang i verksamheten. Molnbaserade lösningar förser kontaktcentren med den flexibilitet, de schemalägningsresurser och den prestationsåterkoppling i realtid som personalstyrkan efterfrågar. Dessutom förser de medarbetarna med bättre verktyg, utbildning och information vilka ger rätt förutsättningar att utföra ett bättre arbete.



Lägesrapport kontaktcenter 2021: Molnet är här! Vad händer nu?



HUR MOLNBASERADE LÖSNINGAR ÖKAR MEDARBETARNAS ENGAGEMANG

- 1) Skapar förutsättningar för flexibelt distansarbete
- 2) Ger transparens och snabb åtkomst till mätdata
- 3) Tillhandahåller bättre datainsyn för att förstå och stötta medarbetarna

NYCKELINSIKT #6



De flesta kontaktcenter har blivit mindre oroliga för säkerheten i molnet under de senaste fem åren.



3 av 4 kontaktcenter anger att datasäkerhet inte längre är något hinder för en flytt till molnet

Rädslan för att molnet inte är säkert minskar – men oron för att förlora data vid en migrering förlänger processen.

Säkerheten i molnet har traditionellt varit det mest framträdande orosmomentet och hindret för en flytt till molnet. Denna oro minskar snabbt i styrka eftersom kontaktcentren i allt högre grad inser att molnet nästan alltid är säkrare än äldre, lokalt baserade lösningar. Säkerhetstekniken – och säkerhetshoten – blir allt mer sofistikerade för varje år, vilket gör det allt svårare och dyrare för enskilda företag att bygga och hantera sin säkerhetsinfrastruktur på fullständigt intern basis. Ledande molnleverantörer tillhandahåller molnlösningar där inbyggd, toppmodern säkerhet som ständigt uppdateras i realtid ingår i servicen.

2021 års undersökning visar i själva verket att bara vart fjärde kontaktcenter anger att säkerhet är det huvudsakliga hindret för en migration till molnet. Faktum är att hälften anger att deras övergripande inställning till molnsäkerhet har blivit mindre räddad av oro under de senaste fem åren.

Lägesrapport kontaktcenter 2021: Molnet är här! Vad händer nu?

OSÄKERHET KOPPLAD TILL MOLNMIGRATION STYRS AV RÄDSLOR FÖR DATAFÖRLUST.

Idag är den största barriären kopplad till datasäkerhet i molnet den potentiella risken för dataförlust vid flytten till molnet. Andra stora hinder för en molnmigration rör sig om "hur" övergången ska ske, med oro för avbrott i kassaflödet samt brist på expertkunskap och resurser för att hantera migrationen. Dessa praktiska, logistiska och administrativa frågor har sannolikt ofta att göra med oro för dataförlust. Om ett kontaktcenter inte känner sig förtroget med vad migrationsprocessen faktiskt innebär eller om man inte känner sig säker på vilka resurser som krävs, är det naturligt att känna oro för att något kan gå förlorat eller att det uppstår fel på vägen.

De vanligaste hindren för molnmigration

- 1) Oro för att förlora data
- 2) Osäkerhetsfaktorer kopplade till regelverk och juridiska faktorer
- 3) Brist på resurser (ekonomiska medel, IT-expertis, tidsbrist hos personalen etc.)

På samma sätt som molnleverantörerna insåg behovet av ökad medvetenheten kring den förbättrade säkerheten i molnet, tar man nu krafttag för att dämpa dataförlustrelaterad oro genom att öka medvetenheten om själva processen för migrationen till molnet. De mest välrenommerade molnleverantörerna utbildar kontaktcentren i hur man kombinerar teknik och praxis för en maximalt smidig, trygg och sömlös migreringsupplevelse genom att utnyttja förvärvade expertkunskaper och befintliga konnektorer. Enkelheten och säkerheten kring system- och datamigration till molnet är i själva verket en grundläggande drivkraft för övergången till den molnsmarta eran.



Kontaktcenter är dubbelt så oroliga för att förlora data vid själva flytten TILL molnet än datasäkerheten I molnet.



NYCKELINSIKT #7

Molnets nyttoeffekt visar sig i praktiken.

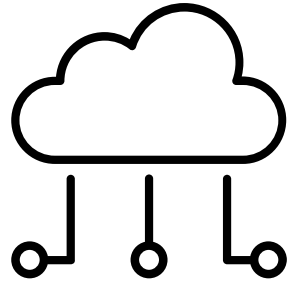
Om man granskar alla data som samlats in i 2021 års lägesrapport för kontaktcenter utkristalliseras en tydlig trend: Kontaktcenter som har flyttat till molnet (helt eller delvis) har en helt annan syn på nyttan, fördelarna och potentialen hos molnlösningarna, medan de som fortfarande enbart förlitar sig på lokala lösningar uttrycker en mycket mer skeptisk hållning. Dessa data bevisar att molnets nyttoeffekt visar sig i praktiken:

- **Nyttoeffekten av molnbaserat beslutsfattande:** Molnbaserade kontaktcenter anser att molnet hjälper dem att bli mer strategiska och fatta smartare affärsbeslut.
- **Nyttoeffekten av molnbaserade analyser:** Molnbaserade kontaktcenter ser en högre nytta i kundanalys och personaldataanalys inbegripet AI- och ML-baserade analysverktyg, och betraktar denna nytta som mer tillgänglig och möjlig att nå.
- **Nyttoeffekten av molnbaserat samarbete:** Molnbaserade kontaktcenter ser hur molnlösningar har stärkt decentraliserade, distansarbetande arbetsstyrkor, vilket ger personalen flexibilitet samtidigt som kommunikationen och samarbetet förbättras.

- **Nyttoeffekten av medarbetarengagemang:** Molnbaserade kontaktcenter är mer benägna att realisera nyttan av medarbetarnas engagemang och initiativ till självbestämmande, utforska hur molnet ger en mer flexibel schemaläggning, mer transparens kring prestationsåterkoppling och bättre information till medarbetare.
- **Nyttoeffekten av molnsäkerhet:** Molnbaserade kontaktcenter är mindre rädda för datasäkerhetsproblem och mer benägna att utforska hur molnet skapar mer säkerhet kring deras data och system.
- **Nyttoeffekten av molnbaserad agilitet:** Molnbaserade kontaktcenter är mer benägna att lägga till fler kanaler – allt från sociala till chatbots – och har en högre tilltro till sin förmåga att möta framtida krav.



Lägesrapport kontaktcenter 2021: Molnet är här! Vad händer nu?



Med en mer skeptisk inställning är det rimligt att anta att kontaktcenter som fortfarande arbetar lokalt, och även de som långsamt drar mot partiella molnlösningar, kommer att få det tufft att få fart på sina transformeringar till molnet. Även ett litet steg mot att migrera arbetsflödena till molnet innebär att processen påskyndas.

Men den här trenden är också starkt relevant för dem som aktivt försöker få molnsmarta strategier på plats: 2021 års undersökning pekar på att många molnbaserade kontaktcenter tycker att de har nått full potential för sina molnbaserade lösningar.

Ändå tyder data på att många av dessa kontaktcenter har avsevärda icke-realiserade möjligheter i molnet, med allt från AI- och ML-baserade analyser till molnbaserad WEM och andra framtidssäkra och smarta strategier. Precis som lokalt baserade kontaktcenter kämpar för att fullt ut inse molnets mervärde eftersom de själva ännu inte har upplevt det, kommer de center som redan finns i molnet inte att bli varse all sin orealiserade molnpotential förrän de börjar utforska den.



Lägesrapport kontaktcenter 2021: Molnet är här! Vad händer nu?

EN BLICK IN I FRAMTIDEN: VÄGEN TILL DEN MOLNSMARTA ERAN

Data från 2021 års undersökning visar tydligt att vi har passerat en viktig brytpunkt i kontaktcentrens molntransformation. Idag använder tre av fyra kontaktcenter molnbaserade lösningar. Vi har också uppnått viktiga landvinningar vad gäller inställning och förståelse: Kontaktcentren är införstådda med molnets strategiska värde och molnsäkerhet är inte längre ett avgörande hinder för migreringen. Den avgörande frågan är inte längre om, utan snarare hur flytten ska gå till.

Kontaktcentren försöker staka ut den bästa färdriktningen för migrationen. Frågan man ställer sig är huruvida man ska göra en fullskalig övergång till en helt molnbaserad lösning eller satsa på en stegvis migration till en partiell lösning eller ett hybridmoln. Även själva logistiken ger upphov till många tveksamheter: Kontaktcentren oroar sig för om de har resurser, expertis och ekonomiska medel nog för migrationen. Man oroar sig också för företagets kontinuitet: man har inte råd med större avbrott i sina tjänster och man vill absolut inte ställas inför ett

scenario där viktiga affärsdata går förlorade.

Dessa orosmoment kommer att fortsätta att ha relevans för alla kontaktcenter under 2021 och även framgent. Merparten kommer även fortsättningsvis att satsa på en lösning helt i molnet och allt fler tenderar att flytta mellan olika moln och implementera bättre, snabbare, smartare molnlösningar. Därför kommer man att behöva välja en molnleverantör som kan tillhandahålla både expertis och teknik som möter dessa behov för att säkerställa en snabb och sömlös migrering.

KONKURRENSFÖRDELAR I MOLNET

Även om oron hårdnackat dröjer sig kvar är den molnsmarta erans verkliga signum skiftet mellan en reaktiv och bitvis ängslig inställning och en proaktiv, dynamisk strategi för flytten till molnet. Molnets operativa nyttoeffekt – flexibilitet, skalbarhet, kostnadseffektivitet etc. – är numera ett oomstritt faktum. Nästa fas kommer att vara inriktad på unika, strategiska fördelar med molnbaserade VOC-analyser, AI-baserad WEM och fullskaliga BI-plattformar. Det är tydligt att nyttoeffekten

och potentialen hos molnlösningarna visas först när de tillämpas i praktiken. De som fortfarande är tveksamma till att ta steget till molnet gör klokt i att börja med partiella molnlösningar för att upptäcka det som deras molnbaserade kolleger redan vet – innan de hamnar på efterkälken.

Men också de som redan arbetar i molnet – till och med de mest innovativa, tidiga anhängarna – måste se till att hänga med i utvecklingen. Att bara vara i molnet är inte längre en strategisk fördel. Det är en förutsättning för överlevnad. För att vara molnsmart behöver varje kontaktcenter proaktivt hitta nya mervärden i molnet. Dessa strategier måste fokusera på kraftfulla affärsresultat – från att fördjupa användningen av inbäddade analysverktyg till att extrahera och använda insikter från medarbetardata och implementera AI och ML för att slå in på vägen mot nästa generations kundupplevelse.

CALABRIOTM

calabrio.com | +1.763.592.4600

© Copyright 2021, Calabrio, Inc. All rights reserved. Calabrio and the Calabrio logo are the registered trademark of Calabrio Inc. All other products are the property of their respective companies.