

Home > Attualità > Cloud primo alleato nella digital transformation dei contact center

Cloud primo alleato nella digital transformation dei contact center

By Redazione LineaEDP - 12/12/2017

Lo sostiene Mauro De Caro, Mid-Market & Commercial Sales Coach Italy di Genesys. Ecco con quali argomentazioni

In Italia l'adozione di applicazioni su cloud è in costante crescita, per il 2017 si prevede, infatti, un incremento del 18% che, stando ai dati dell'**Osservatorio Cloud & ICT as a Service** della School of Management del Politecnico di Milano, lo porterà a raggiungere un valore di 1,978 miliardi di euro.

Da qui il commento a cura di **Mauro De Caro, Mid-Market & Commercial Sales Coach Italy, Genesys**, secondo cui, quella che fino a qualche anno fa era una tecnologia incerta, che rendeva dubbiose le aziende ancorate ai vecchi sistemi legacy, è oggi un fenomeno in espansione.

Il cloud non fa più paura e anzi, non c'è azienda che non valuti l'adozione dei cloud service. Secondo De Caro, il mercato del cloud mostra una crescita sostenuta in tutti i settori di impresa, tra cui telecomunicazioni e media, che risulta caratterizzato da tassi di crescita sopra la media, in un percorso di progressivo arricchimento dell'offerta di servizi digitali e di estensione a differenti canali di fruizione.

Sempre riportando i dati del già citato Osservatorio del Politecnico, De Caro sottolinea come nelle piccole imprese la percentuale di adozione quest'anno è passata dal 21% al 35%, mentre nelle medie imprese ha raggiunto il 52%, dal precedente 29%.

Lo studio **"Il settore IT in Italia"** condotto da **Anitec-Assinform** in collaborazione con Istat e NetConsulting cube svela che il cloud è presente nell'offerta del 57% delle aziende IT, e in proporzione maggiore tra i Software e i Service Provider. Entro la fine del 2017 dovrebbe arrivare a rappresentare il 10% dei ricavi del settore.

Il cloud piattaforma abilitante la digital transformation

Con il progressivo affermarsi di nuovi trend dell'innovazione digitale e il loro forte impatto sui modelli di business aziendali, il cloud si sta affermando come piattaforma abilitante per la trasformazione digitale ed elemento centrale nell'innovare l'erogazione dei servizi degli stessi vendor IT, in particolare di outsourcing.

Tra gli utilizzi dei cloud service figurano, infatti, le soluzioni contact center, che offrono alle aziende numerosi vantaggi, tra cui un customer service omnicanale, implementazione rapida e facilmente scalabili.

Secondo la società di analisi **Frost & Sullivan** le soluzioni di contact center hosted e cloud cresceranno del 24% rispetto al totale delle postazioni nel 2015, fino al 40% entro il 2020.

Un esempio di questa crescita è dato dal caso di Genesys, che ha superato la previsione ottenendo il riconoscimento **Growth Excellence Leadership Award for Cloud Customer**

Pubblicità

Newsletter

Iscriviti alla Newsletter per ricevere gli aggiornamenti dai portali di BitMAT Edizioni.

[Iscriviti Adesso](#)

Pubblicità

BitMATv - I video di BitMAT

**ITG 10 DICEMBRE 2017**

Redazione - 10/12/2017

TTG 1° DICEMBRE 2017

01/12/2017

NON SOLO NAS

30/11/2017

LA VIDEOSORVEGLIANZA CHIEDE AFFIDABILITÀ

29/11/2017

PERCHÉ IL MANIFATTURIERO È SENZA SECURITY?

24/11/2017

Pubblicità

Contact Applications 2016 di Frost & Sullivan grazie alla sua crescita, alla guida del settore nelle applicazioni di cloud contact center nel mercato, all'ampia gamma di funzionalità competitive e all'eccellente supporto ai clienti.

Basti pensare che, **PureCloud**, la soluzione all-in-one di engagement del cliente e collaborazione del dipendente unificata completamente cloud, oggi gestisce oltre un milione di interazioni al giorno tramite telefono, email, chat e canali social per supportare costantemente e in modo sicuro il journey dei clienti di centinaia di società in tutto il mondo.

Da qui la constatazione di come le piattaforme cloud per il contact center rappresentino la più rapida soluzione di crescita per la customer experience. Al giorno d'oggi non è più accettabile che i contact center gestiscano ogni singolo canale in silos, ma devono necessariamente offrire ai clienti un customer service omnicanale, al fine di migliorare l'esperienza e la soddisfazione generale sia degli agenti che dei clienti.

Defence Tech

Difesa e Spazio: Esri e Airbus insieme per l'efficienza dei processi di analisi geospaziale

Redazione LineaEDP - 06/12/2017

Polizia e Vigili del Fuoco: come saranno in futuro?

Redazione LineaEDP - 29/11/2017

Focus sulla cyber sicurezza per l'Air Force Usa

Redazione LineaEDP - 26/11/2017

TAGS [cloud](#) [contact center](#) [Digital Transformation](#)

Previous article

Next article

Sviluppatori Android sotto attacco ParseDroid

Noovle investe sulla prima piattaforma cloud italiana dedicata alla sicurezza

Pubblicità



Redazione LineaEDP

LineaEDP è parte di BitMAT Edizioni, una casa editrice che ha sede a Milano con copertura a 360° per quanto riguarda la comunicazione rivolta agli specialisti dell'Information & Communication Technology.



RELATED ARTICLES

MORE FROM AUTHOR

Noovle investe sulla prima piattaforma cloud italiana dedicata alla sicurezza

Con la Digital Transformation i dipendenti italiani potrebbero recuperare 3,5 giorni ogni mese

Multi-cloud: come sopravvivere alla complessità

I PIU' LETTI

BT tra i Leader nel report Gartner 'Magic Quadrant for Managed Hybrid Cloud Hosting,...

Redazione LineaEDP - 19/07/2016

Perdita di dati: nel 43% dei casi la colpa è dei dipendenti

Redazione LineaEDP - 06/09/2016

Pmi e Fatturazione elettronica: Safe Invoice gratuito fino al 15 ottobre

Redazione LineaEDP - 16/09/2014

Navigazione

Cio
Cloud
Mercato
Tecnologia

POPULAR POSTS

BT tra i Leader nel report Gartner 'Magic Quadrant for Managed...
19/07/2016

Perdita di dati: nel 43% dei casi

CATEGORIE

Portale News 5777
Posizione Home-Page 3334
Posizione Primo Piano 2631
Tecnologia 2505