

THE MONTHLY LIFELINE

La Newsletter ufficiale di Investech Spa

Blog: The Best of Month | Agosto

Il filosofo **Arthur Schopenhauer** sosteneva che il “genio colpisce un bersaglio che nessun altro può vedere”. Quando avviene **una ricostruzione di un contesto** dopo un evento critico, solo chi individua nuove prospettive può rinascere insieme al cambiamento in atto. Nella modalità di **rapporto utente-servizio-azienda** l'ultimo periodo è stato segnato da una logica di ammodernamento del mercato del lavoro, insieme ad una riqualificazione di competenze che ha interessato in particolar modo l'ambito IT, laddove solo chi è stato pronto alle **nuove forme di erogazione di servizi** e prodotti, nonché alla propria somministrazione, ha potuto sostenere l'**aggiornamento di tech e soft skills**.

Comunicazione con l'utente: priorità e adeguatezza delle piattaforme di Cloud Computing

INVESTECH VALUES

Quando si tratta di **Cloud Computing** la **relazione tra cliente e fornitore** gioca un ruolo importante sia in **sede precontrattuale** che durante l'attuazione dei servizi forniti. Quale tipo di impegno, da parte dei fornitori di servizi, viene dunque messo in atto in termini di **Data Protection, Sicurezza Informatica e Fluidità del servizio offerto**? Importante è la valutazione del livello di compliance in termini di **sicurezza informatica**, che si traduce anche nella scelta appropriata di piattaforme tecnologiche per la diffusione e manipolazione dei dati. Tra le piattaforme tecnologiche dove il Cloud Computing ha bisogno di aggiornare velocemente gli strumenti per il controllo dei dati circolati vediamo soprattutto quelle che operano nel settore **Costumer Service**. Si tratta di soluzioni digitali che vengono attuate in contesti comuni quali **siti web, chat bot, fino ad arrivare a robot operanti tramite intelligenza artificiale**.

In tali contesti, l'azienda ha la possibilità di affidarsi, per essere aggiornata in termini di sicurezza ed efficacia nella **comunicazione con il cliente**, a Provider in grado di fornire un servizio di **Costumer Journey** di tipo digitale appropriato a seconda del **contesto** e della **conversazione**. L'obiettivo è quello di adeguare le tecnologie alle esigenze di un utente sempre più orientato verso la **personalizzazione del servizio** che gli viene proposto e tutelato in termini di **Garanzia della Privacy**. La strategia da adottare si trova nella compensazione in termini di **organizzazione e skills nel nucleo aziendale**, sia nella scelta di piattaforme esterne adeguate alle nuove necessità dei rapporti utente - impresa di tipo *Data Orientend*.

THE NEW IN

320 a.C.

Il **diritto alla riservatezza**, o **Privacy**, allunga le sue radici fino all'**Antica Grecia**, dove avviene il discernimento tra **ambito personale, pubblico e politico**. Con l'affermarsi delle **Città-stato** viene rimarcato il **confine tra vita pubblica e privata** ed ogni cittadino che possiede qualcosa in tale contesto territoriale ha diritto e dovere al corretto *funzionamento* dello stesso. Nella sfera privata si può allo stesso tempo esercitare la **soddisfazione dei propri bisogni**, ritenuta una necessità non meno importante del **coinvolgimento nelle azioni di pubblico dominio**. Per una precisa collocazione del periodo in cui è nato in concetto di Privacy, si può fare riferimento alla **teoria di Aristotele**, vissuto tra all'incirca il 383 e il 322 a.C., che realizzò l'esistenza di **Polis**, sfera pubblica dell'individuo - correlata alle attività cittadine - ed **Oikos**, sfera privata, associata alla vita domestica.

Credits: Wikipedia

GESTIRE IL CONTATTO CON I CLIENTI ATTRAVERSO PIATTAFORME CLOUD DI MICROSERVIZI: IL CASO PURE CLOUD DI GENESYS

Work Hard List

Pure Cloud di Genesys consente di elaborare e gestire più di 500 milioni di chiamate API dai clienti, gestendo interazioni per **telefono, mail, chat e canali social**. Il Provider consente di interagire in un flusso continuo di rapporti e feedback derivati dagli utenti, fornendo i dati necessari per produrre conversazioni reattive ed efficaci.

Indirizzato ad un pubblico di aziende formato da **reparti IT e Contact Center su cloud**, Pure Cloud genera informazioni e collegamenti unici tra utente e azienda, sviluppando una **Costumer Journey più personalizzata**. Il lavoro da remoto è in tal modo facilitato lato amministratore, poiché ogni modifica può essere effettuata in sincronia con l'intero team. Anche il flusso di chiamate, così come il flusso di posta in entrata sono controllate attraverso il monitoraggio dell'esecuzione all'interno di un output di un'azione Loop - proseguendo subito dopo con l'iterazione di loop successiva - o in alternativa uscendo dal loop corrente.

Nella prova *su strada*, i gestori di contatto con il cliente di ultima generazione come Pure Cloud di Genesys si classificano come dei prodotti più completi per gestire il Customer Journey. Un esempio è che i responsabili dei Contact Center possono creare flussi di chiamate sicuri che **impediscono l'accesso a informazioni sensibili** mascherando i percorsi di audio e l'acquisizione dei dati, interrompendo la registrazione del sistema.

Il progetto di Genesys reimposta le regole legate alla **legalità di circolazione delle informazioni attraverso le interazioni tra utente e azienda**. L'**architettura a microservizi** di Pure Cloud estende le funzionalità sia a piccole che a grandi imprese, ampliando i strumenti di Genesys per Contact Center, come **Artificial Intelligence ed Automation, Chatbots, Help Desk, IVR, Knowledge management tools, Predictive engagement e routing e Voicebots**.

"Uno dei rischi nelle architetture monolitiche è che in caso di guasto in un componente, tutti quelli dipendenti da esso sono compromessi"

"il flusso di chiamate, così come il flusso di posta in entrata sono controllate attraverso il monitoraggio dell'esecuzione all'interno di un output di un'azione"

Una qualità di Genesys Pure Cloud è l'**architettura a microservizi**, differente dalle **architetture monolitiche** di altri Provider. Uno dei rischi nelle architetture monolitiche è che in caso di guasto in un componente, tutti quelli dipendenti da esso sono compromessi. Anche la **scalabilità dei servizi** monolitici può essere più limitata rispetto ai microservizi, laddove possano verificarsi i fenomeni su riportati

Nel caso di Genesys Cloud, le funzionalità sono divise per servizi, ognuno dei quali gestisce un determinato tipo di esigenza. Il servizio Genesys Cloud utilizza infatti Elastic Load Balancer (ELB) per distribuire il lavoro; **ogni raggruppamento contiene più server, che scalano dinamicamente in base al carico**. Vengono in questo modo ottimizzati i microservizi in base ai livelli di utilizzo e ai tipi di richieste.