

# Resilienza del call center: un case study di Citrix

## Come Citrix Technical Support ha attuato la propria strategia di business continuity

Citrix Technical Support ha usufruito di Citrix Workspace per supportare il lavoro da remoto di centinaia di dipendenti in Cina e in Giappone durante la crisi legata al Covid-19. Questo white paper illustra come siamo riusciti a eseguire il nostro piano di business continuity con un impatto minimo sull'azienda o sui nostri clienti, garantendo al contempo la sicurezza dei nostri dipendenti e rispettando i nostri indicatori chiave di prestazioni (KPI).

### La connessione continua con i clienti è fondamentale nel business digitale

Per rimanere competitivi nell'era digitale è necessario che la vostra azienda mantenga la sua connessione con i clienti tutto l'anno, 24 ore su 24. Anche se questo requisito è spesso associato al settore della vendita al dettaglio, dove il downtime legato alle interruzioni genera una perdita diretta delle vendite, sostanzialmente ogni settore si trova ad affrontare la stessa sfida e gravità dell'impatto. Oltre alle mancate vendite, tale impatto potrebbe incidere su vari fronti tra cui il marchio, la reputazione, la redditività, i ricavi e le opportunità future dell'azienda.

### Solitamente, le aziende non prendono in considerazione la business continuity fino a quando non si trovano ad affrontare interruzioni

Le interruzioni si presentano in molte forme, che vanno dalle calamità naturali alle pandemie, agli attacchi informatici, ai guasti alle apparecchiature o alle interruzioni di corrente. Forrester Research ha rilevato che il 75% delle organizzazioni ha invocato un piano di business continuity negli ultimi cinque anni, indicando gli eventi meteorologici estremi o i guasti IT fra le motivazioni più comuni.<sup>1</sup>

Pianificare le interruzioni è difficoltoso in quanto dovete:

- **Stimare in modo appropriato il valore e misurare l'efficacia della strategia di continuity.** I costi legati all'investimento nella continuity possono essere elevati in alcuni contesti, tuttavia i costi del downtime possono essere ancora più alti. Acquisendo una comprensione più approfondita dell'impatto sull'azienda del downtime, potete garantire che gli investimenti nella continuity siano in linea con il loro valore. Quando si verifica un'interruzione, dovrete misurare l'efficacia del vostro piano in modo da poter perfezionare continuamente la strategia.
- **Tenere in conto sia il disaster recovery, sia la business continuity.** Un piano di business continuity (BCP) garantisce che l'organizzazione possa continuare a fornire i propri servizi e processi aziendali durante un'interruzione grave. Un BCP ha una portata ampia e dettagliata. Include i piani su come e dove le persone lavoreranno se il sito primario non è disponibile, le comunicazioni con i clienti/fornitori, la turnazione del personale, le tecnologie e molto altro. Un sottoinsieme del BCP è il piano di disaster recovery (DR), che ha lo scopo di effettuare il ripristino dopo un incidente grave per tornare alla normale operatività. Un piano di DR si concentra sulla definizione di applicazioni, dati e sistemi associati fondamentali per l'azienda e sui processi e le procedure per ripristinarli in caso di disastro.

Un recente report di Forrester Research ha rilevato che l'**88%** delle aziende dotate di BCP hanno indicato che la tecnologia di accesso remoto è parte integrante della propria strategia.<sup>1</sup>

## Case study: come Citrix assicura la continuity delle operazioni di assistenza tecnica nell'area Asia/Pacifico

Citrix dispone di un team di assistenza tecnica dedicato per l'area Asia/Pacifico/Giappone (APJ) che è composto da tecnici responsabili di escalation, tecnici in prima linea e altre risorse aziendali essenziali che lavorano con i clienti in quell'area. Le nostre competenze linguistiche per il supporto dell'area Asia/Pacifico spaziano dal cinese mandarino, al cantonese, al giapponese e al coreano. Ogni giorno il team si occupa di supporto ai clienti nell'apertura e nella gestione delle richieste di assistenza, e dell'escalation dei vari casi, in base alle esigenze. Inoltre si occupa della collaborazione con le controparti incaricate della gestione dei prodotti, per garantire che i clienti siano costantemente aggiornati, che i problemi vengano risolti rapidamente e che le richieste di assistenza vengano evase.

### Citrix Workspace supporta l'ambiente di assistenza tecnica

I tecnici Citrix responsabili dell'assistenza si avvalgono di vari dispositivi e utilizzano Citrix Workspace per accedere in modo sicuro alle applicazioni e ai dati necessari per svolgere il proprio lavoro. Tutti i membri del team di assistenza dell'area APJ accedono al proprio ambiente diagnostico e al sistema CRM tramite Citrix Workspace. L'ambiente diagnostico, ospitato e realizzato grazie a Citrix Virtual Apps and Desktops, viene utilizzato per ricreare gli eventi dei clienti e riprodurre i problemi. La distribuzione del sistema CRM, contenente informazioni riservate sui clienti, è protetta tramite Citrix Workspace che impedisce l'esfiltrazione di dati. Per la telefonia, il team utilizza softphone messi a disposizione da Citrix Workspace per il routing delle chiamate.

### Citrix ha messo in atto il suo piano di continuity per gestire le interruzioni legate all'emergenza Covid-19

Il Covid-19 ha colpito le aziende di tutto il mondo in vari modi e Citrix non fa eccezione. Come parte del nostro piano di business continuity nell'area APJ, ai nostri team di tecnici responsabili di escalation e dell'assistenza in Cina e in Giappone è stato chiesto di lavorare da casa. Poiché i membri del team utilizzano già Citrix Workspace come strumento di lavoro principale, non vi è stata alcuna modifica alla modalità di accesso alle applicazioni critiche come al CRM o all'ambiente diagnostico. Il routing delle chiamate funziona tuttora normalmente, grazie ai softphone forniti con Citrix Workspace.

### KPI dell'assistenza Citrix

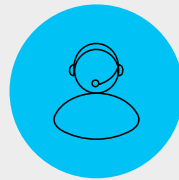
- Rapidità con cui le richieste vengono prese in carico dal team
- Rapporto fra richieste di assistenza ricevute ed evase
- Numero di richieste che rimangono in coda per periodi prolungati in attesa di assistenza
- Net Promoter Score (NPS), un indicatore della soddisfazione dei clienti
- Soddisfazione dei dipendenti

## In numeri: il valore della continuity e della tecnologia Citrix



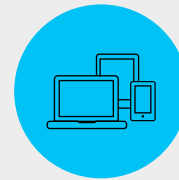
Il **20%** delle aziende ogni anno subisce un'interruzione (dovuta a incendi, alluvioni, interruzioni di corrente, calamità naturali, ecc.)

L'**80%** di queste aziende andrà in fallimento in poco più di un anno, secondo il Bureau of Labor Statistics statunitense.



Un call center medio IT negli Stati Uniti è dotato di **92** tecnici che gestiscono **21** richieste al giorno.

Il **75%** delle richieste viene iniziato per telefono, mentre il **25%** tramite fax, chat, siti web o social media.



Applicazioni critiche, fra cui: sistema di contatto, sistema di richieste di assistenza e ambiente di test.

Considerate che il call center medio perde il **50%** di capacità ogni giorno durante un evento avverso, quando non è dotato di un piano di business continuity (BCP) correttamente implementato.

## Risultati del call center Citrix dell'area APJ con il BCP Citrix

## Impatto medio sui call center statunitensi senza BCP

### Velocità di prima risposta alle richieste in arrivo

Le chiamate vengono prese in carico ed evase quasi alla stessa velocità.

Il costo della perdita di applicazioni critiche è stimato in oltre **5.000 USD al minuto**

### Rapporto tra richieste di assistenza ricevute ed evase

Il volume delle chiamate rimane lo stesso.

Quando la metà del proprio call center è inattivo, un'azienda di medie dimensioni perde **3,6 milioni di dollari al giorno** a causa del downtime.

### Accumulo di richieste nella coda dell'assistenza

La produttività dei dipendenti rimane agli elevati livelli precedenti. I team member possono collaborare per la risoluzione dei problemi.

Il downtime di rete per la maggior parte delle aziende di piccole e medie dimensioni ha un costo pari ad almeno **20.000 USD l'ora**.

Con un tempo medio di ripristino pari a **18,5 ore**, equivale a **185.000 USD al giorno di perdita di produttività**.

### Soddisfazione del cliente

Il punteggio NPS rimane costante e l'impatto sui principali parametri è minimo.

Il costo delle violazioni del SLA è di **75.000 USD** ad incidente. Considerate 200 richieste al giorno contemplate nel SLA, i costi potrebbe comportare una perdita di circa **15 milioni di dollari al giorno**.

### Soddisfazione dei dipendenti

I dipendenti sono con le loro famiglie e lavorano da casa, riducendo al minimo lo stress fisico ed emotivo durante la pandemia.

I professionisti altamente qualificati che operano nel "flow" sono fino a **40 volte più** produttivi rispetto agli altri.

Potendo contare su un **30%** di lavoratori altamente coinvolti, l'azienda rileva un impatto sulla produttività pari a **151.000 USD** al giorno.

### Costi infrastrutturali aggiuntivi legati all'implementazione del BCP

Non è richiesta alcuna infrastruttura di back-end aggiuntiva. L'azienda funziona normalmente.

#### Considerazioni sui costi medi di implementazione del BCP:

- Capacità hardware/cloud aggiuntiva per supportare la forza lavoro remota
- Incremento della capacità di soluzioni di accesso remoto come la VPN
- Larghezza di banda aggiuntiva

## La strategia di continuity e la tecnologia di Citrix stanno riducendo l'impatto della crisi legata al Covid-19 sulle operazioni del call center

I team dell'assistenza Citrix nell'area APJ hanno lavorato da casa per quasi 8 settimane, come parte del piano di business continuity. Finora, si sono verificate interruzioni minime e i costi per l'azienda sono stati trascurabili. Inoltre, la transizione al BCP è stata completamente trasparente per i nostri clienti. A marzo 2020, il Covid-19 è stato dichiarato una pandemia dall'OMS (Organizzazione mondiale della sanità), e nel contempo questa strategia è stata impiegata in tutto il mondo. Grazie al successo nell'area APJ, lo stesso piano di business continuity è stato implementato in altre sedi in America, Europa e APJ con un impatto ridotto sulla produttività dei nostri dipendenti e dei nostri clienti. E questo è reso possibile dalle soluzioni Citrix Workspace.

<sup>1</sup> Prepare Your Organization For A Pandemic. Forrester Research, Inc. 7 febbraio 2020.