

Il passaggio al lavoro da remoto richiede la modernizzazione del contact center

Avvalendoti di agenti del contact center collegati in remoto, potresti attingere a un bacino di talenti molto più ampio e indipendente dalla posizione fisica. Magari stai anche pensando di ridimensionare gli spazi dell'ufficio.

“Entro il 2024, il 30% delle organizzazioni avrà spostato le operazioni dei propri contact center fuori sede e il numero di agenti a tempo pieno che lavorano in remoto aumenterà del 60%.”

Gartner: Come superare le tre principali sfide per consentire agli agenti del contact center di lavorare in remoto - Pubblicato il 26 febbraio 2021

Gli agenti del contact center rappresentano il primo punto di contatto per il cliente. Devono essere in grado di comunicare chiaramente al telefono e di accedere rapidamente alle informazioni per aiutare i clienti in modo tempestivo. Eventuali problemi con la qualità delle chiamate o le prestazioni delle applicazioni possono causare la riduzione dei punteggi di soddisfazione dei clienti e l'aumento della durata delle chiamate. Riuscire a monitorare e gestire le prestazioni degli agenti ti consente di fornire una migliore esperienza per il cliente.

Sappiamo tutti che gli SLA e i punteggi NPS sono di vitale importanza, ma lo sono anche l'onboarding di nuovi agenti, la fornitura di training a distanza e la capacità di organizzare riunioni dei team con regolarità. Con il passaggio a un modello di forza lavoro ibrido, la complessità dell'IT sta aumentando. È difficile gestire e mantenere aggiornate le infrastrutture distribuite di rete e di sicurezza legacy basate su hardware.

Un passo importante in un approccio a lungo termine, per l'evoluzione dell'attività del contact center, consiste nello spostare le relative applicazioni sul cloud e nel decentralizzare le sue operazioni. Ecco alcuni consigli di Gartner:

- Effettua la migrazione a piattaforme di contact center basate sul cloud per evitare i problemi di scalabilità legati alla VPN, poiché le piattaforme del cloud non richiedono VPN per la maggior parte delle operazioni del contact center. Le organizzazioni che intendono rimanere in locale devono ricostruire la propria infrastruttura VPN per supportare gli agenti remoti
- Garantisci un ambiente di workstation sicuro per gli agenti del contact center remoti tramite una sicurezza end-to-end, utilizzando gli strumenti dell'infrastruttura desktop virtuale (VDI) e la tecnologia WebRTC, laddove appropriato

Questo può anche contribuire a ridurre i costi dell'infrastruttura del datacenter. L'uso prevalente delle tecnologie VDI e VPN legacy, al contrario, può creare difficoltà nel mantenere la sicurezza e non si adattano alla crescita della forza lavoro. Inoltre, in presenza di una VPN le prestazioni SaaS ne risentiranno. Poiché molti clienti aziendali mantengono almeno parte dell'infrastruttura in locale, necessitano di un'alternativa migliore alle VPN tradizionali e all'infrastruttura legacy. Inoltre, i clienti di VDI legacy potrebbero avere difficoltà a causa dei problemi di connessione all'endpoint.

“Entro il 2024, gli agenti del contact center cloud supereranno gli agenti del contact center in locale.”

Gartner: Come superare le tre principali sfide per consentire agli agenti del contact center di lavorare in remoto - Pubblicato il 26 febbraio 2021

Da un lato, ciò significa che per utilizzare il contact center software as a service (CCaaS) gli agenti remoti hanno bisogno semplicemente di un thin client, di una connessione Internet, di un browser per WebRTC e di un softphone. Tuttavia, per il reparto IT diventa difficile affrontare le sfide relative alle prestazioni delle applicazioni degli agenti remoti quando deve

affidarsi al loro Wi-Fi domestico, con velocità di connessione Internet variabili ma soprattutto senza visibilità sulla rete domestica. Per ottenere la migliore esperienza con le applicazioni VoIP e UCaaS, gli agenti necessitano di larghezza di banda di alta qualità e della connettività diretta (breakout Internet locale) dalle loro case, poiché tali applicazioni sono maggiormente sensibili a jitter, perdita di pacchetti e latenza. Senza una sicurezza di livello aziendale nelle reti domestiche, la protezione dei dati e delle applicazioni deve essere fornita come servizio per garantire la protezione dalle minacce per gli agenti remoti.

Una migliore esperienza degli agenti favorisce la produttività e la soddisfazione dei clienti

In un ambiente remoto, gli strumenti di collaborazione sono fondamentali per garantire che i team rimangano in contatto. L'onboarding rapido degli agenti e la loro formazione in assenza di un buon piano su come mantenere un'esperienza ottimizzata, possono mettere a dura prova l'IT e l'azienda.

Citrix Workspace garantisce un accesso sicuro grazie a Citrix Virtual Apps and Desktops service e Secure Workspace Access. Citrix Workspace offre agli agenti:



- Un'esperienza integrata e unificata di tipo consumer, grazie alla quale possono lavorare su tutti i dispositivi che utilizzano: desktop, laptop, dispositivi mobile, aziendali e di proprietà dei dipendenti e molti altri, tramite i quali possono accedere in modo sicuro a TUTTE le applicazioni, effettuando un unico accesso
- Un accesso sicuro a tutte le applicazioni (Windows, SaaS, applicazioni web), senza complessità. L'SSO fornisce un accesso sicuro a ogni applicazione e file di cui gli agenti hanno bisogno per lavorare ovunque, senza bisogno di molteplici password
- Un browser sicuro e basato sul cloud, ospitato da Citrix, che consente agli agenti di navigare sul web senza restrizioni

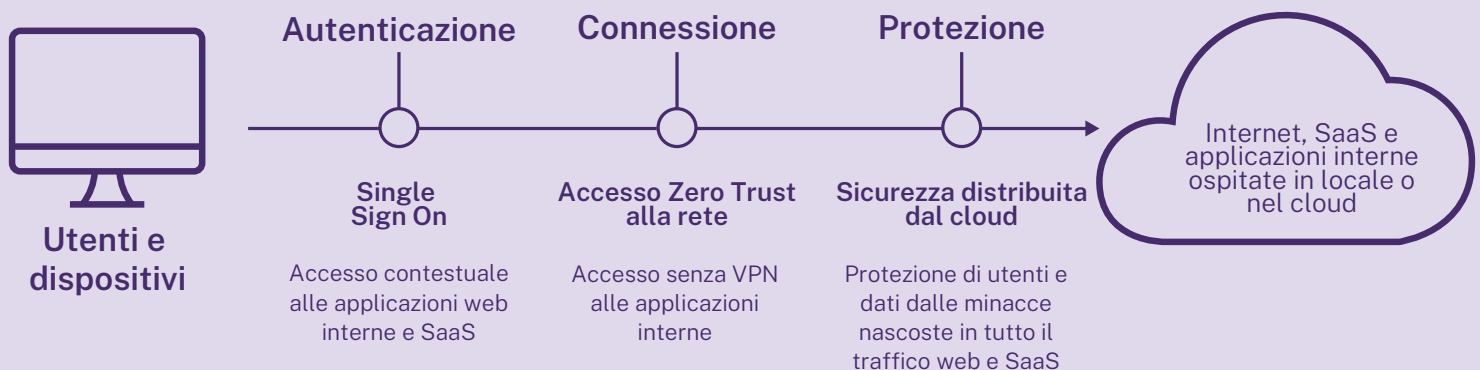
Più gli agenti si trovano lontani dalle applicazioni che utilizzano, peggiore sarà la qualità a causa della latenza. Il backhauling tradizionale a un datacenter impiegato per raggiungere il cloud utilizza pratiche di routing inefficienti per proteggere l'uscita Internet. Per un'esperienza migliore, Citrix SD-WAN ottimizza in modo intelligente il traffico e lo invia direttamente alle applicazioni cloud necessarie agli agenti. Citrix SD-WAN può identificare e consentire il breakout locale del traffico voce e dell'altro traffico SaaS per ridurre la latenza, proteggendo al contempo la superficie di attacco. Traendo vantaggio dalla connettività LTE 4G wireless insieme alla banda larga, i lavoratori dispongono di una larghezza di banda sufficiente e non devono preoccuparsi delle interruzioni della rete. Il reparto IT deve semplicemente preconfigurare le appliance Citrix SD-WAN 110 e inviarle agli agenti remoti in modo rapido e su larga scala.

Citrix SD-WAN si integra perfettamente con Citrix Virtual Apps and Desktops service per garantire un'esperienza utente ottimale, offrendo un miglioramento delle prestazioni fino a cinque volte superiore. L'integrazione incorporata con il flusso di lavoro amministrativo di Citrix Virtual Apps and Desktops service semplifica la distribuzione e la configurazione per una migrazione rapida, eliminando al contempo la dipendenza dalle VPN. La SD-WAN può assegnare automaticamente priorità al traffico virtuale Citrix in tempo reale, rispetto ad altro traffico virtuale meno importante. Per garantire un'esperienza vocale impeccabile, la qualità del servizio viene misurata sia nel punto di invio che in quello di ricezione.

Garantire la sicurezza e la privacy per proteggere i dati dei clienti

Ogni giorno gli agenti del contact center gestiscono i dati personali e sensibili dei clienti, pertanto le violazioni dei dati rappresentano una grave minaccia per l'azienda. Di conseguenza, la normativa sulla protezione dei dati è stata ampliata. Per mantenere la conformità in un contesto in cui molti agenti lavorano da casa avvalendosi della banda larga domestica e di Internet, la protezione deve estendersi agli agenti e ai loro endpoint.

La protezione delle informazioni di identificazione personale del cliente deve essere gestita tramite crittografia integrata dei dati sulla WAN, policy di sicurezza centralizzate e l'integrazione ottimizzata con un servizio di sicurezza distribuito dal cloud che si allinei con un approccio di framework SASE che includa lo ZTNA.



L'approccio di Citrix al SASE consiste in un approccio integrato e gestito dal cloud alla SD-WAN e al suo servizio di sicurezza fornito dal cloud, Secure Internet Access (SIA). Questo framework unificato si basa su un'architettura cloud globale con PoP in tutto il mondo. Citrix Secure Access abbina una sicurezza completa e distribuita dal cloud con l'accesso alla rete Zero Trust (ZTNA), SD-WAN, Analytics e Secure Internet Access. Citrix protegge l'accesso alle applicazioni web, SaaS/cloud e legacy attraverso soluzioni che autenticano e connettono gli utenti e i dati, proteggendoli dalle minacce alla sicurezza informatica.

Gli utenti ottengono un'esperienza unificata che consente loro di accedere a tutte le applicazioni necessarie, senza compromettere la sicurezza o l'esperienza. L'obiettivo è semplificare le operazioni dal giorno 0 al giorno 2, allineando i team NetOps e SecOps. Gli utenti e i dati vengono protetti dalle minacce nascoste in tutto il traffico web e SaaS grazie a Cloud Access Security Broker (CASB) e Data Leakage Prevention (DLP) in linea, e con la sicurezza web per evitare siti dannosi, sistemi operativi sconosciuti e malware.

Citrix Workspace con Secure Workspace Access fornisce sia una sicurezza a livello di agente che un accesso basato sull'identità forniti attraverso una rete globale di punti di presenza (POP) senza VPN, in grado di:

- Proteggere dalle minacce quando si accede alle applicazioni (Windows, SaaS e web) e mantenere la conformità dei dati personali tramite SSO, MFA e Secure Browser Isolation
- Consentire agli utenti di accedere alle applicazioni SaaS e web con meno password
- Proteggere i dispositivi BYO con controlli di sicurezza basati su policy (anti-screenshot, anti-key logger e filigrane) e il servizio Citrix Secure Browser per impedire agli agenti di compromettere i dati dei clienti archiviati nelle applicazioni web e SaaS
- Garantire l'adattamento automatico per rispondere ai picchi legati alle richieste di lavoratori remoti

Inoltre, il firewall integrato di Citrix SD-WAN offre un controllo globale delle policy e supporta le policy basate su zone, in modo da poter implementare una micro-segmentazione granulare del traffico e applicare policy uniformi in modo ottimizzato. Citrix SD-WAN può anche monitorare in modo intelligente le porte aperte in rapido cambiamento delle applicazioni SaaS e IaaS valutando se il traffico sia affidabile

e effettuare il breakout diretto del traffico verso Internet, migliorando le prestazioni delle applicazioni. Inoltre, crittografa tutto il traffico in uscita delle filiali, anche quando passa attraverso una linea MPLS privata.

Diventare più resilienti per adattarsi più velocemente

Per rimanere competitivo, il contact center si affida alle comunicazioni in tempo reale con i clienti. Il downtime non solo comporta una perdita delle vendite, ma può anche penalizzare la percezione del marchio e i punteggi NPS, oltre che ridurre la fidelizzazione degli agenti. La resilienza aiuta le aziende a superare le interruzioni compiendo meno sforzi, garantendo al contempo che le interazioni con i clienti non ne risentono. Concentrandosi sul coinvolgimento dei dipendenti e dei clienti, sull'accesso remoto, sull'onboarding e sulle strategie di comunicazione, la tua azienda potrà adattarsi più rapidamente e migliorare l'esperienza del cliente.

Citrix Workspace con Citrix Virtual Apps and Desktops aiuta a effettuare l'onboarding rapido dei neoassunti in remoto. Negli ambienti ibridi, Citrix Workspace stimola il coinvolgimento dei talenti mantenendoli in contatto tramite strumenti di comunicazione e collaborazione, supporta la distribuzione di training in tempo reale e semplifica l'accesso ad applicazioni e dati, dando così priorità al benessere dei dipendenti.

Citrix Workspace consente ai dipendenti di sentirsi connessi e al sicuro grazie alle micro-app integrate per il ritorno in ufficio e per il benessere dei dipendenti. Citrix Secure Workspace Access può adattarsi automaticamente per soddisfare qualsiasi picco legato alle richieste di lavoratori remoti. Inoltre, fornisce un accesso sicuro a tutte le applicazioni e i file con autenticazione SSO e MFA, riducendo così il numero di password che gli agenti dovranno gestire e che gli hacker cercheranno di sfruttare.

Aggregando più connessioni tra cui la banda larga e il 4G LTE, la piattaforma Citrix SD-WAN 110 offre un'esperienza affidabile per i lavoratori remoti. In questo modo, consente di rimanere protetti da un'interruzione di un singolo gestore o da una congestione della rete. Durante le chiamate, nel caso si verifici un failover a livello di pacchetto, gli agenti non si accorgeranno minimamente di nulla.

La visibilità aiuta il reparto IT

La mancanza di visibilità compromette la capacità del reparto IT di risolvere i problemi applicativi che possono ridurre la produttività degli agenti. Un aspetto che complica ulteriormente le cose è che attualmente gli agenti e il personale IT stanno lavorando in remoto su dispositivi personali e aziendali collegati alle loro reti domestiche. E in presenza di applicazioni eterogenee, tra cui web, SaaS e applicazioni aziendali tradizionali, senza visibilità è più difficile determinare dove si trova un problema. Per fare un esempio, come è possibile determinare se un problema sia dovuto alla connessione di rete, alla latenza o a un problema con un server o un cloud?

Citrix Workspace si integra con Citrix Analytics per fornire insight in tempo reale che semplificano il monitoraggio, la risoluzione dei problemi e un rapido superamento degli ostacoli. Citrix offre la possibilità di aggiungere analytics sia per la sicurezza che per le prestazioni.

Citrix Analytics è un servizio di analytics intuitivo che consente di monitorare e identificare le attività sospette o anomale sulle reti. Il machine learning e gli algoritmi avanzati forniscono insight azionabili sul comportamento degli utenti, sulla base di indicatori che tengono conto di utenti, endpoint, traffico di rete e file. Citrix Security Analytics aiuta a prevenire gli attacchi zero-day e interni attraverso:

- Il monitoraggio dei certificati SSL
- Il monitoraggio dell'ambiente di lavoro e il rilevamento/la segnalazione di malintenzionati, cambiamenti di comportamento e anomalie per bloccare le attività dannose e prevenire la perdita di dati

Citrix Performance Analytics fornisce sofisticate funzionalità di machine learning per aiutare l'IT e gli amministratori a

determinare la causa principale dei problemi di prestazioni nell'infrastruttura virtuale e a comprendere l'impatto sugli agenti. Performance Analytics:

- Consente di aggregare i parametri delle prestazioni del sito all'interno di pratici dashboard di gestione dell'esperienza utente e dell'infrastruttura. Puoi utilizzarli per analizzare l'esperienza utente e ottimizzare l'utilizzo dei siti Citrix Virtual Apps and Desktops.
- Consente di aggregare i parametri delle prestazioni tra le configurazioni cloud e in locale.
- Quantifica i fattori delle prestazioni degli utenti e classifica gli utenti sulla base di tali fattori. Fornisce insight azionabili sugli errori di risoluzione dei problemi, i rallentamenti dello schermo, i ritardi nell'accesso alla sessione e altri indicatori di prestazioni.

Poiché i problemi di connettività e prestazioni possono essere correlati alla rete, uno strumento centralizzato di monitoraggio e gestione della rete aiuterà a fornire visibilità sullo stato, l'utilizzo, la qualità e le prestazioni dell'intera rete e potrà fornire la possibilità di analizzare in dettaglio i singoli siti e le connessioni associate. Citrix SD-WAN Orchestrator è un servizio di gestione multi-tenant ospitato nel cloud disponibile per le aziende Do It Yourself e per i partner Citrix. Consente di monitorare centralmente lo stato di integrità, l'utilizzo, la qualità e le prestazioni dell'intera rete, consentendo di analizzare in dettaglio i singoli siti e le relative connessioni. La risoluzione dei problemi viene migliorata grazie ai log di controllo e del dispositivo, e a strumenti di diagnostica come ping, traceroute e acquisizione di pacchetti per risolvere i problemi di connessione di rete. Per i clienti di Citrix Virtual Apps and Desktops, fornisce una visibilità approfondita sul traffico HDX a livello di sito, sessione e utente per una risoluzione più rapida dei problemi.

Un contact center remoto a prova di futuro

Avvalendoti di un partner fidato che comprenda le esigenze specifiche del contact center e abbia l'esperienza necessaria per risolvere le sfide del lavoro remoto, puoi ottimizzare la trasformazione della tua attività. Sicuramente, l'ultima cosa che desideri è un'interruzione per la tua azienda, specialmente con una forza lavoro ibrida o nel contesto di un passaggio al cloud. Le soluzioni Citrix possono aiutarti a distribuire in modo sicuro tutti gli strumenti necessari ai tuoi dipendenti (come applicazioni SaaS, web, virtuali e molte altre), semplificando la gestione e velocizzando la distribuzione.

[Gartner, Come superare le tre principali sfide per consentire agli agenti del contact center di lavorare in remoto, Pankil Sheth, Steve Blood, Stuart Downes, 26 febbraio 2021](#)



Enterprise Sales

Dal Nord America | 800 424 8749

Dal resto del mondo | +1 408 790 8000

Sedi

Sede centrale | 851 Cypress Creek Road, Fort Lauderdale, FL 33309, Stati Uniti

Silicon Valley | 4988 Great America Parkway, Santa Clara, California 95054, Stati Uniti

©2021 Citrix Systems, Inc. Tutti i diritti riservati. Citrix, il logo di Citrix e gli altri marchi citati nel presente documento sono di proprietà di Citrix Systems, Inc. e/o di una delle sue consociate, e potrebbero essere registrati presso l'Ufficio marchi e brevetti negli Stati Uniti e in altri Paesi. Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi proprietari.