

Xtalk: nuova vita alla telefonia

JOSHUA COLOMBO, SOCIO FONDATORE E AMMINISTRATORE DI XTREMECLOUD, CI RACCONTA IL PROGETTO XTALK, UNA NUOVA FRONTIERA DELLA TELEFONIA IN CLOUD BASATA SULL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

di Elena Bonaccorso

Il telefono è una delle innovazioni tecnologiche più antiche e che, nel corso dei secoli, ha subito le più disparate e repentine modifiche dettate dai progressi elettronici e informatici. Il lavoro di Xtremecloud dimostra che, ancora una volta, le innovazioni nel campo della telefonia possono essere portate un passo più avanti. Tutto ciò partendo da una grande esperienza pregressa. «Le persone che costituiscono il progetto Xtalk- spiega Joshua Colombo, socio fondatore e amministratore di Xtremecloud- arrivano tutte dal settore delle telecomunicazioni, in cui hanno lavorato con soddisfazione per molti anni, alcune per oltre tre decenni. La loro esperienza è cominciata negli anni 80, con la commercializzazione di centralini telefonici Mitel, e nel 1993 è continuata partecipando attivamente all'internazionalizzazione dello standard Euro Isdn con la Provincia autonoma di Trento e Siemens Telecomunicazioni. Nel 1999 è la volta della collaborazione al primo progetto italiano Voip con Siemens e Provincia autonoma di Bolzano e dello sviluppo dell'integrazione fra piattaforme di comunicazione Siemens e un gestionale Hotel. Nei primi anni 2000 viene sviluppato un applicativo software che permette ai centralini telefonici Avaya, allora leader mondiale del mercato aziendale, di interfacciarsi con il software di gestione

Xtremecloud ha sede a Levico Terme (Tn)
www.xtalk.it



COME METTERE A FRUTTO L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Xtalk è il nuovo programma nato per fornire un servizio unico alle aziende che puntano sull'innovazione, sull'avanguardia digitale e sulla sicurezza dello smart working

alberghiera Fidelio, aprendo così il mercato hotel di Avaya. Il successo di questa integrazione porta nel 2007 a un accordo con un partner svizzero per lo sviluppo di un software che

permetta di abbattere fino al 70 per cento i costi del roaming internazionale. L'applicativo ottiene un grande successo e viene adottato da molte multinazionali e da alcuni operatori».

MERCATO E TUTELA DELL'AMBIENTE

L'applicazione del servizio Xtremecloud non ha limiti né confini. «Ci rivolgiamo ad aziende di tutte le dimensioni e di tutti i settori. Il nostro target primario rimangono sempre le aziende che necessitano di integrare l'intelligenza artificiale nei servizi voce per utilizzarla nel marketing e per una gestione delle chiamate dettagliata e precisa. Quindi, tra i principali acquirenti indichiamo i mercati verticali con necessità specifiche, dunque mercati di nicchia, ad alto valore, come quello dei call center e del settore sanitario». Xtremecloud vuole essere competitiva anche sul tema dell'ecosostenibilità. «Per l'hosting di Xtalk- rende noto Joshua Colombo- abbiamo scelto Google Cloud Platform non solo per la sua affidabilità e sicurezza, ma anche perché ha un'efficienza energetica doppia rispetto a un tipico data center aziendale e riteniamo che questo, oggi più che mai, sia di fondamentale importanza. Inoltre, il progetto Xtalk come tecnologia basata su cloud permette agli utenti di minimizzare gli spostamenti riducendo notevolmente gli sprechi energetici e le emissioni inquinanti».

Con questa storia alle spalle, il progetto odierno è solo la naturale continuazione di un lavoro all'avanguardia. «Abbiamo sviluppato un centralino in cloud basato sull'intelligenza artificiale che integra completamente il telefono cellulare nella rete aziendale: tutte le funzionalità del Pbx, e molto di più, sono disponibili con un solo click, con forti riduzioni dei costi relativi al traffico voce. È disponibile un numero unico aziendale in tutto il mondo, per cellulare e ufficio, per chiamate in entrata e in uscita, che segnala lo status attività di ogni utente membro della rete. È dotato di messaggistica istantanea, trasferimento di chiamata, "non disturbare", storico chiamate per tutti i numeri, un'unica casella vocale, e molto di più. È estremamente facile da utilizzare e le aziende lo apprezzano perché permette loro forti risparmi e rende la collaborazione più semplice e più efficace. Inoltre, una dashboard all-in-one offre una visione d'insieme in tempo reale di tutti i propri utenti da un punto centrale, monitorando automaticamente lo stato dei dispositivi con la possibilità di ricevere avvisi immediati su problemi di sistema critici così da poter reagire immediatamente, realizzando un controllo immediato a portata di mano. I telefoni Ip e i gateway VoIP si configurano automaticamente con la funzione di Auto provisioning. Gli endpoint sono gestiti interamente tramite la dashboard remota, la configurazione e la diagnostica sono eseguite in remoto con la stessa facilità che in loco».

I PUNTI DI FORZA DI XTALK

Ciò che distingue Xtalk da un servizio concorrente è la semplicità, scalabilità, l'utilizzo di telefoni fissi in comodato d'uso gratuito con assicurazione full risk, un unico costo fisso mensile, un unico fornitore per servizi voce e dati, servizio clienti dedicato, nessun costo di attivazione e nessuna penale di disattivazione, nessun vincolo temporale. «Abbiamo attivo l'Api developer support: Xtalk non solo si integra perfettamente con i maggiori Crm oggi sul mercato, ma ne migliora ancor più l'efficienza e le funzionalità permettendo la totale integrazione tra il sistema telefonico e i software

gestionali e Crm aziendali. La sua interfaccia è semplice e intuitiva: non serve essere specialisti delle telecomunicazioni per configurare e usufruire delle funzionalità di Xtalk, pianificare il proprio budget finanziario senza sorprese o costi nascosti, con garanzia della riservatezza dei dati e rispetto della normativa Gdpr, grazie alla scelta di datacenter europei con il partner cloud Google, tra i più sicuri al mondo. Tutte le modifiche, aggiornamenti e riparazioni sono compresi senza costi aggiuntivi. Sostituire il vecchio centralino telefonico aziendale con un servizio totalmente cloud che non necessita alcun intervento in loco o competenze particolari per la sua attivazione permetterà di gestire in modo semplice problemi complessi, oltre a essere una soluzione ottimale per lo smart working e il lavoro agile, perché permette di avere sempre con sé il proprio telefono dell'ufficio».

IL RUOLO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

L'uso dell'intelligenza artificiale consente la presenza di funzionalità avanzate, come ad esempio la Sentiment analytics: si tratta di una funzionalità molto potente in grado di riconoscere lo stato emozionale della chiamata. «In base al tono e al timbro di voce degli interlocutori, uno speciale algoritmo - precisa Joshua Colombo - è in grado di collocare i vari momenti della telefonata in classi emozionali ben precise generando in questo modo una mappa emotiva della telefonata. C'è poi lo Speech to text: le chiamate, grazie a un algoritmo di intelligenza artificiale, vengono trascritte, archiviate e indicizzate per parole chiave, data, cliente. Allo stesso modo, un ulteriore sistema di analisi permette l'applicazione di filtri per parole chiave, al fine di ottenere in pochi secondi un report analitico di tutte le chiamate gestite per identificare, ad esempio, se si



SENTIMENT ANALYTICS

Si tratta di una funzionalità molto potente in grado di riconoscere lo stato emozionale della chiamata tramite un algoritmo

tratta di chiamate di lamentela o di soddisfazione da parte dei clienti, o ancora di complimenti sulla professionalità degli operatori». La dimensione virtuale consente di avere un Agente e un'Assistenza virtuali. «Si tratta di due nuove funzioni di intelligenza artificiale, ancora in fase di test ma che saranno presto rilasciate sulla piattaforma Xtalk. L'Agente permetterà al sistema di rispondere direttamente alle chiamate 24 ore su 24, sette giorni su sette, con una voce molto naturale e gestire la maggior parte delle richieste in maniera automatizzata senza la necessità di un operatore, mentre l'Assistenza fornirà agli operatori che rispondono alle chiamate suggerimenti e informazioni utili alla risoluzione del problema specifico sulla base dell'analisi storica di tutte le chiamate gestite dall'azienda fino a quel momento. La

Registrazione delle chiamate permette di monitorare la qualità delle telefonate tra i propri operatori e i propri clienti, mettendo a fuoco i punti di forza o i punti deboli delle chiamate attraverso un'analisi automatizzata del loro contenuto». Infine, c'è la funzione Call tracking che consente il tracciamento delle chiamate, aiuta ad avere una visione molto più completa e realistica dell'efficacia delle campagne marketing adottate dall'azienda, e organizza l'azienda in base ai giorni e alle ore in cui i volumi di chiamate e contatti sono più elevati. «Attraverso l'analisi automatizzata del traffico telefonico, è infatti possibile identificare i momenti di maggior flusso di chiamate e organizzare di conseguenza le risorse per gestirle in modo da ottenere il miglior

servizio per i clienti con la minor spesa per l'azienda. La campagna marketing può così anche trasformare il modo stesso in cui si comunica con i propri clienti. Inserendo un numero univoco per ogni campagna marketing, sarà possibile individuare quali campagne marketing portino maggiori risultati. Questo permette di ottenere una fotografia d'insieme che sviluppa una maggiore consapevolezza nella diversificazione degli investimenti».

LE DIFFERENZE TRA XTREME-CLOUD E I SUOI CONCORRENTI

Pochi riescono a combinare tecnologia e servizi avanzati come fa Xtremecloud. «È possibile trovare sul mercato soluzioni che permettono di ridurre i costi, attraverso la tecnologia Ip, ma senza offrire servizi adeguati, oppure è possibile trovare integrazioni con Pbx ma molto complicate da utilizzare e da configurare. La soluzione Xtalk coniuga perfettamente funzionalità avanzate e facilità di utilizzo e non richiede formazione o competenze specifiche, essendo già tutto configurato a livello cloud. Le nostre prospettive di sviluppo sono ampie. Xtremecloud è una start up fondata da professionisti della telecomunicazione, con all'interno un servizio voce, Xtalk, completo e stabile, in grado di rispondere pienamente alle esigenze del mercato nazionale e internazionale. Vista la forte richiesta degli ultimi anni di soluzioni ad alto valore aggiunto, come il telelavoro, dove l'ufficio deve essere ovunque, lo sviluppo di Xtalk si è focalizzato sullo sviluppo di tutte quelle funzioni automatiche regolate da intelligenza artificiale, come abbiamo visto. Il nostro obiettivo è quello di continuare su questa strada e implementare sempre più i nostri servizi, affinché diventino un'eccellenza irrinunciabile». •



UNICITÀ E INTEGRAZIONI

Xtalk si integra con gli strumenti che usiamo tutti i giorni e la piattaforma viene sempre migliorata sulla base del feedback diretto dei clienti. «Molte delle funzionalità che offriamo oggi sono state generate a partire da richieste dei nostri clienti. Con questa dinamica, siamo in grado di offrire funzionalità specifiche a tutti i nostri utenti. La nostra intera piattaforma è costruita su misura e l'integrazione di nuovi Crm o software di terze parti può essere attivata in pochi giorni. Attualmente, Xtalk non viene direttamente commercializzato da Xtremecloud, che ne è il produttore, ma la distribuzione avviene attraverso una rete di distributori e partner, in Svizzera e Italia. Avremmo potuto accontentarci di erogare un servizio pacchettizzato con servizi e accessori standard, ma non lo abbiamo fatto perché ogni cliente è unico e questa unicità è il vero tesoro di ogni azienda. Xtalk può essere adattato perfettamente alle esigenze di ogni tipo di business. In questo, Xtalk è davvero unico».