

Tendințe **M247**

Analiza principalelor tendințe din Unified Communications

Pe măsură ce munca la distanță atinge niveluri fără precedent, iar adoptarea de soluții Unified Communications (UC) crește, să aruncăm o privire asupra celor mai probabile tendințe pentru anul acesta.



Unified Communications ca Serviciu (**UCaaS**) și Teams



70% din lume lucrează de la distanță cel puțin o zi pe săptămână

Sursa: www.prnewswire.com

40% din noile achiziții de telefonie ale firmelor se vor baza pe pachete tip cloud cum sunt Microsoft 365 și G-Suite de la Google.



29% creștere anuală UCaaS



40% bazat pe cloud până în 2022

Până în 2021 **80%** din traficul de internet vor fi întâlnirile video

White Paper, Raport anual de internet Cisco (2018–2023)

Platformă de Comunicații ca Serviciu (**CPaaS**)

CPaaS este definit cel mai bine ca fiind furnizarea de SMS, voce, video și securitate via API.

Conform Gartner, CPaaS oferă API de comunicații și securitate pentru a facilita o adevărată experiență multi-canal pentru client



40% creștere anuală CPaaS

Conferințe Video ca Serviciu (**VCaaS**)



Nu mai **25%** dintre întâlniri se vor ține față în față până în 2024

Magic Quadrant de la Gartner prevede că până în 2024, numărul întâlnirilor ținute față în față va scădea la doar 25%, canalul video devenind metoda preferată.

VCaaS facilitează conferințele video prin servicii de tip cloud care permit furnizarea la cerere și bugetarea, sporind suportul, securitatea și reducerea de costuri.



Utilizatori Microsoft Teams în 2019
20 milioane

44 milioane în 2020

Centru de Contact ca Serviciu (**CCaaS**)

Cu CCaaS integrate cu forme noi de comunicații, firmele se pot conecta cu clienții lor indiferent dacă aceștia vin via email, telefon sau mesagerie instant.



Până în 2022 **50%** dintre centrele de contact vor folosi CCaaS

Contactați astăzi echipa noastră pentru a afla mai multe

✉ sales@m247.ro

☎ +4 031 080 0700

🌐 m247.ro

in [M247.RO](https://www.linkedin.com/company/m247)