

Cloud Computing nimmt Fahrt auf

Nach Meinung von Experten wird 2019 das Jahr der Cloud. Laut Branchenverband Bitkom nutzen bereits über 70 Prozent der deutschen Unternehmen Cloud-Lösungen bzw. planen demnächst den Einsatz. Auf der CCW in Berlin (19. - 21. Februar) zeigt Enghouse Interactive in Halle 2, B23/B25 Anwendungsbeispiele für einen problemlosen Wechsel von Kundenkontaktlösungen in die Cloud.

Cloud Computing wird immer populärer. Gartner zufolge soll bis 2020 ein Viertel des IT-Marktes cloud-basiert sein. Die Vorteile:

- Unternehmen können IT-Kosten und gleichzeitig die Sicherheit erhöhen, da die Cloud bei professionellen Dienstleistern in der Regel besser geschützt ist als intern. Zudem bieten wirklich gute Cloud-Lösungen ein umfassendes Disaster Recovery für unterbrechungsfreie Geschäftsprozesse.
- Agenten im Contact Center können mobil und ortsunabhängig auf notwendige Anwendungen zugreifen. Damit lässt sich nicht nur der Kundenservice bei voller Omnichannel-Funktionalität flexibler steuern, sondern auch die Kundenbetreuung im Falle eines technischen Ausfalls jederzeit adäquat aufrechterhalten. Dem Kunden bleiben ne-

gative Erlebnisse erspart, dem Dienstleister Umsatzeinbußen.

- Wenn die Zahl eingehender Anrufe im Contact Center hohen Schwankungen unterliegt, schlägt die Stunde der Cloud-Contact Center. Mit cloud-basierter Lösung wie CCSP von Enghouse Interactive lassen sich Über- und Unterkapazitäten so managen, dass sie der jeweiligen Situation und saisonalen Schwankungen entsprechend angepasst sind. So lässt sich die gerade benötigte Anzahl an Agenten aus einem virtuellen Pool an Mitarbeitern aktivieren.

Bei der Migration in die Cloud müssen folgende Fragen beantwortet werden:

- Welche Anwendungen aus der Cloud sollen genutzt werden? Dienstleister sollten Ziele definieren, um Kostenüberschreitungen, verspätete Bereitstellung und Sicherheitsprobleme zu vermeiden.
- Ist die Internetverbindung für die künftig zu bewegendem Datenvolumina ausreichend?
- Welche Datenkonformität ist in der Cloud erforderlich? Beispielsweise bei der Übertragung in die Cloud.

- Ist der Cloud-Dienstleister vertrauenswürdig und welche Sicherheitsstrategie hat er?

- Beeinträchtigt der Cloud-Einsatz die Leistung anderer Web-Anwendungen? Wenn ja, sollte die Cloud-Infrastruktur parallel geführt werden.

Antworten auf diese Fragen erhalten Interessenten auf der CCW am Enghouse-Stand. Dort zu sehen sind Kommunikationslösungen, die sowohl lokal (On-Premise) wie auch aus der Cloud bedient werden können. Enghouse-Experten demonstrieren anhand von Anwendungsbeispielen, dass trotz Wechsel in die Cloud der gewohnte Funktionsumfang bestehen bleibt.

Enghouse Interactive, CCW, Halle 2, Stand B23/B25



**Enghouse
Interactive**

Astrid Pocklington,
Marketing Director Enghouse Interactive,
www.enghouseinteractive.de