

# Contact Center: In der Cloud dem Wettbewerb voraus

Mit virtuellen Lösungen von Enghouse Interactive lassen sich Schwankungen in der Inbound-Telefonie perfekt managen und Umsatzzuwächse erzielen.

VON JEREMY PAYNE, GROUP VP MARKETING & ALLIANCES, ENGHOUSE INTERACTIVE

Egal ob in der Urlaubs- oder Vorweihnachtszeit, bei Massenbestellungen nach einer Werbekampagne oder Fragen zum neuen Produktkatalog – die Zahl eingehender Anrufe im Contact Center unterliegt hohen Schwankungen. Wenn es darum geht, Engpässe zu Spitzenzeiten auszugleichen, schlägt die Stunde der virtuellen Contact Center. Enghouse Interactive bietet mit „Contact Center: Service Provider“ eine lohnende Alternative zu traditionellen, vor Ort installierten Systemen, um Personalressourcen bei saisonalen Schwankungen optimal zu nutzen. Mit dieser Cloud-basierten Lösung lassen sich bei niedrigen Betriebskosten, optimaler Mobilität bei voller Multichannel-Funktionalität sowie hoher Skalierbarkeit und Flexibilität selbst komplexeste Anforderungen an das Kundenkontaktmanagement erfüllen.

Der FC Bayern München spielt nicht nur meisterlich auf dem Fußballfeld, der Verein um Weltstars wie Manuel Neuer, Thomas Müller oder Arien Robben beherrscht auch perfekt die Klaviatur des Merchandising-Geschäfts. Jeden Samstag nach Abpfiff der Fußball-Bundesliga gegen 17.15 Uhr ordern Hunderttausende von Fans bunte Schals, Trikots, Mützen und andere Vereinsartikel – per Telefon oder E-Mail und beinahe zur selben Zeit.

Anrufer volumina bzw. Inboundkapazitäten einer solchen Größenordnung zwingen herkömmliche Contact Center normalerweise in die Knie. Um solche Spitzenlasten zu stemmen – ohne gleichzeitig ein Vielfaches an Agenten neu einzustellen, die zu Saure-Gurken-Zeiten wiederum nicht ausgelastet sind –, bedarf es virtueller Contact Center-Lösungen.

„Contact Center: Service Provider“ von Enghouse Interactive ist eine solche Cloud-basierte Lösung, mit der sich Über- und Unterkapazitäten so managen lassen, dass sie der jeweiligen Situation und saisonalen Schwankungen entsprechend angepasst sind. Blitzschnell lässt sich die gerade benötigte Anzahl an Agenten aus einem virtuellen Pool an Mitarbeitern aktivieren.

## Hohe Skalierbarkeit schont Personalressourcen

„Contact Center: Service Provider“ ist eine Cloud-basierte All-in-One Multichannel Contact Center-Suite. Sie umfasst automatische Anrufverteilung (ACD), ein Sprachdialogsystem (IVR), Computer-Telefon-Integration (CTI), Outbound-Initiativen, Call Recording sowie Verwaltungstools.

Überzeugendes Charakteristikum von „Contact Center: Service Provider“ ist die hohe und einfache Skalierbarkeit, beginnend von fünf Arbeitsplätzen bis hin zu Tausenden von Agenten. Vorteil: Die Personalressourcen im Contact Center können je nach Bedarf optimal verteilt und genutzt werden. So lässt sich die Zahl der Agenten individuell, schnell und flexibel anpassen – zum Beispiel bei saisonalen Nachfrageschwankungen wie Urlaubszeiten, dem Weihnachtsgeschäft oder beim Ticketverkauf für große Events.

Die Einrichtung zusätzlicher Arbeitsplätze bedeutet aber nicht, dass die gesamte Telefonie-Umgebung ersetzt werden müsste. „Contact Center: Service Provider“ kann nahtlos auf bestehende Contact Center- Infrastrukturen aufsetzen und kommt je nach Wunsch von der Cloud direkt auf die PCs und Softphones der Mitarbeiter.

„Wir konnten mit dieser Cloud-basierten Lösung bis zu 30 Prozent unserer jährlichen Ausgaben einsparen“

Rebecca Tan von SPD Swiss Precision Diagnostics GmbH.

## Wenig Betriebskosten, keine Kapitalkosten

„Contact Center: Service Provider“ lockt auch mit niedrigen Betriebskosten. Denn während herkömmliche Contact Center-Lösungen in aller Regel von Beginn an einen hohen Kostenaufwand verursachen und üblicherweise auf eine bestimmte Mitarbeiterzahl und ein prognostiziertes Anrufaufkommen ausgelegt sind, sind bei der Cloud-basierten Contact Center-Lösung von Enghouse die Anfangsinvestitionen überschaubar. Nicht zuletzt, weil die virtuelle Lösung immens flexibel bei der Gestaltung der Personalkosten ist. Denn Mitarbeiter werden je nach Bedarf aktiviert – in Spitzenzeiten mehr, bei niedrigem Anrufaufkommen wird die Zahl der Agenten eben verringert.

Der Clou: Kapitalkosten fallen praktisch flach, da der Betrieb im virtuellen Contact Center in Windeseile dem jeweils aktuellen Kapazitätsbedarf angepasst wird. Bezahlt wird ausschließlich für die Zahl der gerade aktiven Agenten. „Wir konnten mit dieser Cloud-basierten Lösung bis zu 30 Prozent unserer jährlichen Ausgaben einsparen“, sagt Rebecca Tan von SPD Swiss Precision Diagnostics GmbH.

## Permanente Verfügbarkeit festigt Kundenbeziehung

Neben einer problemlosen und einfachen Implementierung lässt sich die Cloud-basierte Lösung von Enghouse auch sehr schnell aktivieren. Und zwar völlig ortsunabhängig und rund um die Uhr, da „Contact Center: Service Provider“ netzwerkbasiert ist. Das bedeutet, dass autorisierte Mitarbeiter jederzeit neue Agenten hinzufügen oder Call-Routing-Regeln in Sekundenschnelle bearbeiten können. Diese durchgängige Verfügbarkeit und kompetente Beratung durch qualifizierte Agenten spart aber nicht nur Kosten. Sie erhöht auch die Beratungsqualität im Contact Center deutlich, festigt damit die Kundenbeziehung und trägt zum Imagegewinn bei. Und: Der Kunde belohnt eine reibungslos funktionierende und hochwertige Beratung im Contact Center gerade auch in Spitzenzeiten. Damit sind Unternehmenserfolg und Umsatzsteigerung programmiert.

## Personalisierte Beratung im virtuellen Contact Center

Die Einrichtung einer Cloud-Umgebung wie „Contact Center: Service Provider“ erlaubt es, Kunden mit dem Ansprechpartner ihrer Wahl zu verbinden, wobei es keine Rolle spielt, an welchem Standort sich der Agent gerade befindet. Über unterschiedlichste Kommunikationskanäle wie E-Mail, Chat, Co-Browsing, Sprachanwendungen oder webbasiertes Video haben Kunden die Wahl ihres bevorzugten Kommunikationsweges. Dabei sind all diese Kontaktarten nahtlos miteinander verbunden, werden durch eine einzelne Warteschleife geroutet und können denselben Call-Flow und Routing-Regeln folgen. Die in einem solchen Multichannel-Contact Center gewonnenen Informationen können Agenten mit den firmeneigenen CRM-Anwendungen abgleichen und erhalten einen detaillierten Überblick darüber, wie, wann und mit wem ganz bestimmte Kunden den Kontakt wünschen. Das verbessert den Service und bietet Vorteile im Wettbewerb.

## Über Enghouse Interactive

Enghouse Interactive ist weltweit einer der führenden Hersteller von flexiblen und skalierbaren Kundeninteraktionslösungen. Die Kerntechnologien umfassen provider- und mandantenfähige Multikanal-Cloud-Contact-Center, Sprachportale für Self Service und IVR sowie intelligente Vermittlungsplatzkonsolen und zugehörige Professional Services, die jede Telefonie-Umgebung vor Ort oder in der Cloud unterstützen. Enghouse Interactive hat Tausende von Kunden weltweit, um die sich ein globales Netz von Partnern und mehr als 750 engagierte Mitarbeiter an 18 internationalen Standorten kümmert. Enghouse Interactive ist die Tochtergesellschaft von Enghouse Systems Limited, einer Software- und Dienstleistungsgesellschaft, die auf der Toronto-Börse (TSX) unter dem Symbol „ESL“ notiert ist. Gegründet im Jahr 1984 ist Enghouse Systems ein nachhaltig profitables Unternehmen, das sowohl organisch als auch durch den Erwerb von hoch angesehenen Spezialisten einschließlich, Andtek, Arc, CosmoCom, Datapulse, IAT Smartdial, IT Sonix, Safeharbor, Syntellect, Telrex, Trio und Zeacom gewachsen ist.