

Leitfaden zum Erstellen eines Business Case

für ein Cloud-Contact-Center



Enghouse
Interactive



Jetzt durchstarten!

An positiven Prognosen und jährlichen Wachstumszuwächsen zur Cloud-Einführung mangelt es nicht. Für viele Organisationen ist es nur eine Frage der Zeit und keine Option, die noch in Erwägung gezogen werden müsste. 50 % aller Contact Center Applications weltweit werden bis 2022 in die Cloud migriert sein. Alle anderen haben bereits die Anweisung der Geschäftsleitung, sich auf den Umzug vorzubereiten.

Wenn Sie in der Fachabteilung die Vor- und Nachteile der Cloud gegenüber dem lokalen oder Hybrid-System geprüft haben und der Meinung sind, dass der Umzug Ihres Contact Centers in die Cloud die beste Option ist, können Sie der Unternehmensführung einen Vorschlag unterbreiten. Bereiten Sie sich darauf vor, Ihre eigenen Pros und Contras im Detail zu erörtern, damit Ihr Führungsteam zu demselben Ergebnis gelangt.

Da die Cloud in der öffentlichen Meinung derzeit stark favorisiert wird, ist Ihre Aufgabe vielleicht gar nicht so schwer. Entscheidend ist es jedoch, alle speziell für Ihr Unternehmen geltenden Vor- und Nachteile genau zu durchleuchten, damit alle Entscheidungsträger die Aspekte im Detail verstehen.

Denken Sie daran, die unterschiedlichsten

Kennziffern und möglichen Schnittstellen bei Ihren Überlegungen einzubeziehen! Das Contact Center ist häufig nur ein Teil des gesamten Kommunikations-Systems eines Unternehmens.

Von entscheidender Bedeutung für Ihre Marke und Ihr Betriebsergebnis ist ein gutes Management, exzellente Kundenerlebnisse und eine hohe Kundenbindung. Daher sollte die über ein Contact Center aus unabhängiger Perspektive getroffen werden. Im Cloud-Telefoniesystem muss nicht notwendigerweise ein Cloud Contact Center enthalten sein – oder umgekehrt.

Vor allem muss sich ein Unternehmen, das in die Cloud wechseln möchte, absolut klar darüber sein, welche Entscheidungsfaktoren tatsächlich für das Geschäft von Bedeutung sind.



Vorteile eines Cloud Contact Centers

Die bekanntesten Vorteile (Caas) eines Contact Centers, das auf Betriebskosten- oder Abonnementbasis arbeitet, sind:

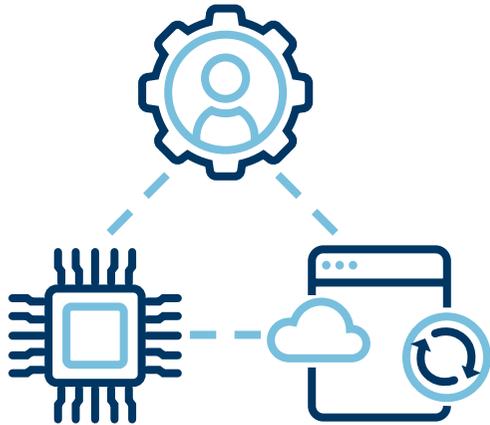
- Betriebliche Agilität/Flexibilität und Entlastung der IT
- Sicherheit, Compliance und Geschäftskontinuität
- Kostenersparnis und -sicherheit
- Skalierbarkeit

Welche dieser Faktoren sind die Haupttreiber für Ihr Contact Center?

Gibt es zusätzliche? In Ihrem Business Case sollten Sie die Treiber in der Reihenfolge ihrer Wichtigkeit auflisten und die aktuellen Kosten oder Herausforderungen gegenüber dem erwarteten Nutzen angeben. (Im Sinne der Transparenz und Glaubwürdigkeit ist es weiterhin wichtig, negative Faktoren oder Bedenken gegenüber der Migration einzubeziehen.)

Es gibt keine richtige oder falsche Antwort – es sei denn, sie basiert auf unzureichenden und ungenauen Informationen.

Bringen Sie Ihr Contact Center jetzt in die Cloud - enghousecloud.de



Vorteile 1:

Betriebliche Agilität,
Flexibilität und
Entlastung der IT

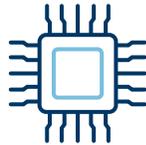
Durch Verwendung offener Standards bietet die Cloud insgesamt mehr Flexibilität und vereinfacht die Anwendungsintegration. In einer Studie von Dimension Data aus dem Jahr 2017 gaben fast 90 % der Befragten an, dass Cloud-Lösungen ihre Flexibilität verbessert haben. Darüber hinaus bezogen sich die genannten Erfolge auf die Zukunftssicherheit der Technologieinfrastruktur (77 %), die verbesserte Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit (77 %) und die schnellere Markteinführung (72 %).

Neben den realen IT-Kosten, die insbesondere bei kleinen Betrieben zum größten Betriebskostenfaktor werden können, kann die Abhängigkeit von der IT zum Problem werden und diese für andere wichtige unternehmerische Themen blockieren. Dies sollten Sie auf jeden Fall mit in Erwägung ziehen, wenn Sie über einen Umzug in die Cloud nachdenken.



Administration

Je höher die Anzahl der unterschiedlichen Lösungen ist, die eine IT-Abteilung unterstützen soll, desto schwieriger die Administration. Der IT-Support umfasst in der Regel Anwendungs- und Systemmanagement im Kontext einer umfassenderen IT-Lösungsumgebung, einschließlich Infrastruktur und Fehlerbehebung. Dazu kann auch die Verwaltung der Funktionen gehören, z. B. das Hinzufügen neuer Agenten, Verzeichnisnummern oder Warteschlangen und das Anpassen des Routings an Betriebsänderungen oder neue Kundenanforderungen. Ein wichtiger Faktor bei dieser IT-Belastung ist die Kompetenz- und Wissenskontinuität. Beim Umzug in die Cloud bleibt der Anwendungsaspekt erhalten, jedoch wird die Systemverwaltung erheblich einfacher.



Nachrüstung der Hardware

Die Hardware auf dem Stand der jeweils neuesten Spezifikationen zu halten, ist teuer, zeitaufwändig und endlos. Häufig sind größere Upgrade-Projekte kaum noch zu bewältigen und überfordern die IT. Die einmaligen Kosten sind aus finanzplanerischer Sicht manchmal unvorhersehbar, und die IT muss großen Aufwand betreiben, um sie zu rechtfertigen – insbesondere wenn sie mit den vorhersehbaren Kosten einer Cloud-Bereitstellung verglichen werden. Darüber hinaus entsteht zusätzlicher Druck durch den notwendigen Planungsaufwand und die damit verbundenen Betriebs- und Geschäftsrisiken. Ein Umzug in die Cloud lässt diesen aufwändigen und teuren Prozess entfallen.



Software-Updates

Wegen des hohen IT-Aufwands bei der Planung und Implementierung von Updates werden diese Maßnahmen oft zu lange verschoben. Wenn ein Software-Upgrade zum Geschäftsrisiko wird und Widerstand bei Benutzern auslöst, steigt parallel auch noch die Arbeitslast und die negative Stimmung bei den Nutzern. Bei Cloud-Lösungen werden regelmäßig Updates durchgeführt und von den Kunden automatisch übernommen, ohne dass sie eine Entscheidung treffen müssen. Aufgrund der kürzeren Update-Abstände und z.B. weniger gravierenden Änderungen in der Nutzeroberfläche ist dies auch bedienerfreundlicher für die Agenten.



Vorteile 2: Sicherheit und Compliance, Geschäftskontinuität

Der Sicherheitsaspekt bei der Umstellung auf die Cloud war jahrelang ein entscheidender Faktor, warum Unternehmen diesen Schritt nicht wagten. Dies gehört der Vergangenheit an. Jetzt ist es genau umgekehrt: Die Sicherheit ist einer der wichtigsten Gründe für die Cloud.

- Als Teil Ihres Business Case für die Cloud sollten Sie das Cloud-Sicherheitsmodell bzw. die Cloud-Sicherheitsfunktionen aufzeigen, die Ihre Unternehmenslösungen unterstützen müssen (z. B. Microsoft Azure Active Directory).
- Welche Compliance-Standards müssen Sie im Unternehmen einhalten? Wenn sich Ihr Cloud-Anbieter zur Einhaltung der Standards verpflichtet hat (GDPR, HIPPA, PCI DSS), können Sie sicher sein, dass diese Standards auch in den künftigen, fortlaufenden Updates berücksichtigt werden. Ihr Unternehmen muss sich darum also nicht mehr kümmern. Cloud-Anbieter investieren in höchstem Maße in Sicherheit und Zertifizierung.
- Viele kleine und mittelständische Unternehmen haben nicht selten mit den Kosten und der Komplexität der Geschäftskontinuität zu kämpfen. Die Rechenzentren und Netzwerke der Cloud garantieren mit ihren integrierten Sicherheitsfunktionen und Redundanzen eine hohe Verfügbarkeit und im Bedarfsfall auch ein Disaster Recovery. Nutzer können bedarfsgerecht Prozesse verlagern und georedundant und standortunabhängig arbeiten. Flexibles umleiten von Anrufen auf Mobiltelefone ist problemlos möglich und garantiert so die notwendige Kontinuität für z.B. Notfall-Services.

Bringen Sie Ihr Contact Center jetzt in die Cloud - enghousecloud.de



Vorteile 3:

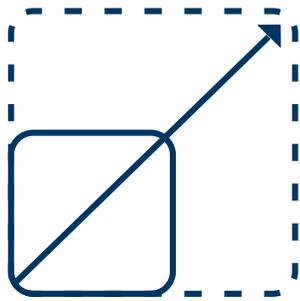
Kostentransparenz und -sicherheit

Mit einer Cloud-Lösung wird Ihr finanzieller Aufwand von langfristigen Investitionsausgaben (CapEx) auf laufende Betriebskosten (OpEx) verlagert. Diese Option ist für viele Unternehmen überschaubarer, da die Kosten vorhersehbar sind. Sie verbessert die Prognosen und den Cashflow.

Eine Reihe von Kennziffern sind für die Kosten des laufenden Betriebs eines Contact Centers verantwortlich. Die Liste hilft Ihnen die aktuellen Kostenpositionen zusammenzustellen und mögliches Einsparungspotenzial durch eine Migration in die Cloud zu generieren. Bitte beachten Sie, dass zusätzlich einmalige Migrations- bzw. Implementierungskosten bei einem Cloud Anbieter entstehen können.

- Anzahl der Agenten
- Anzahl der Teamleiter
- Anzahl der Computerserver, die für vorhandene oder gewünschte Contact-Center-Anwendungen verwendet werden
- Speicheranforderungen
- IT-Personal einschließlich Gehältern, Fortbildungen und Zertifizierungen
- Platzbedarf für Hardware. Überlegen Sie auch, ob durch den Wechsel in die Cloud mehr Mitarbeiter über Telearbeit beschäftigt werden können und der eigene Arbeitsplatz im Büro wegfällt oder ob Mitarbeiter abwechselnd zu Hause und im Büro arbeiten und daher weniger Platz gebraucht wird.
- Softwarewartung, in der Regel einschließlich Software-Upgrades
- Hardware- und Software-Upgrades, die nicht zu dem Posten Softwarewartung gehören

Bringen Sie Ihr Contact Center jetzt in die Cloud - enghousecloud.de



Vorteile 4: Skalierbarkeit

Die Umstellung auf ein Abonnement-Modell bietet Freiheit und Flexibilität, die mit einem CapEx-Modell nicht möglich sind.

Im CapEx-Modell werden die Kosten eines Contact Centers traditionell streng unter Kontrolle gehalten. Andererseits können saisonale Spitzenzeiten oder Werbekampagnen geschuldete Aktivitätsschwankungen erhebliche Kosten verursachen. Die Nachfrage kann auch unvorhersehbar sein, z. B. bei negativen oder übermäßig positiven Reaktionen auf ein neues Produkt oder auf andere Ereignisse, die zu verstärkten Aktivitäten führen.

Mit dem Cloud-Modell können Contact Center innerhalb von Stunden erweitert oder reduziert werden, entweder nach Plan oder als Reaktion auf spontane Nachfrage. Dabei können z. B. Personal oder Betriebsfunktionen hinzugefügt oder Änderungen integriert werden. Investitionen in neue Infrastruktur und die Überlastung der internen IT-Ressourcen entfällt.

Die nächsten Schritte

Der nächste logische Schritt in diesem Prozess besteht darin, die Anbieter zu überprüfen und zu nominieren. Es gibt zahlreiche Anbieter von Cloud Contact Center-Software, die eine Vielzahl von Lösungen zu unterschiedlichen Kosten mit einer Reihe von Funktionen und Leistungen anbieten. Es empfiehlt sich, die Auswahl sehr sorgfältig zu überdenken. Denn selbst wenn Ihnen die Cloud ermöglicht, immer wieder zu wechseln, bis Sie die perfekte Lösung gefunden haben, ist Ihr Contact Center nach außen hin ein wesentlicher Bestandteil Ihres Unternehmensprofils und sollte nicht unnötigen Störungen ausgesetzt werden.

Stellen Sie sicher, dass die für Kundenerlebnisse und Marketing zuständigen Vorstände (CXO und CMO) komplett einbezogen werden. Beschaffen Sie sich von beiden eine Liste der für sie wichtigsten Funktionen sowie ihre Wunschliste mit zukünftigen Ambitionen, die in Betracht gezogen werden, um den anhaltenden Erfolg des Contact Centers sicherzustellen. Mit diesen Funktionen kann das Unternehmen die wachsenden und sich ändernden Erwartungen Ihrer Kunden erfüllen und Ihre Marke weiterhin effizient vertreten.

Als langjähriger Anbieter auf diesem Markt empfehlen wir, bei Ihrer Entscheidung folgende Aspekte zu berücksichtigen:

1. Verfügbarkeit von Funktionen

Stellen Sie sicher, dass die Funktionen, die Ihnen heute wichtig sind, auch sofort zur Verfügung stehen.

2. Zukunftssicherheit

Stellen Sie sicher, dass alles, was Sie für den zukünftigen Bedarf erwarten, auch heute schon – oder zumindest kurzfristig – verfügbar ist. Wichtige Aspekte:

- **Multichannel und Omnichannel**

Agenten müssen in der Lage sein, Kundeninteraktionen flexibel und kanalübergreifend steuern zu können und nach Bedarf zu eskalieren (z. B. von Chat oder Sprache zu Video). Ein optimales Kundenservice-Angebot beinhaltet Sprachdienste, E-Mail, Chat (von einer Website oder einer mobilen App), Text von Mobilgeräten (SMS) und soziale Medien.

- **Ausgehende Anrufe**

Wählen Sie eine Lösung, die die Produktivität der Agenten steigert durch Reduzierung von Leerzeiten bzw. auslastungsarmen Zeiten durch Dialer und Kampagnenmanagement z.B. Cross-Selling Servicekampagnen oder Terminerinnerungen.

3. Integrationsmöglichkeiten

Die Technologielandschaft unterliegt einem ständigen Wandel – die „digitale Transformation“ ist nicht nur ein Schlagwort. Auch wenn Sie es momentan nicht im Blick haben – die neue Lösung muss in der Lage sein, eine Reihe von wichtigen Anwendungen zu integrieren: CRM, künstliche Intelligenz (für den Anfang einen Chat-Bot) und Self-Service (einfach oder mit Spracherkennung), mobile Apps etc.

4. Fazit

Wir sind sicher, dass Sie noch weitere Aspekte finden werden, die Sie unternehmens-individuell mit in Ihre Überlegungen zur Cloud-Migration einbeziehen möchten. Wenn Sie in diesem Prozess Unterstützung benötigen, hilft Ihnen unser Team erfahrener Profis sehr gern weiter!



Jetzt in die Cloud starten!

Unser erfahrenes Team unterstützt Sie dabei, die beste Lösung für Ihre Anforderungen zu finden. Rufen Sie uns an unter Tel: +49 (0)341 33975530 oder schreiben Sie uns eine E-Mail unter: vertrieb@enghouse.com um weitere Informationen zu erhalten oder eine Demo zu vereinbaren.

Über Enghouse Interactive

Enghouse Interactive ist ein weltweit führender Anbieter von flexiblen und skalierbaren Kundeninteraktionslösungen, die jede Telefonie-Umgebung vor Ort oder in der Cloud unterstützen. Die Kerntechnologien umfassen provider- und mandantenfähige Multikanal-Cloud-Contact-Center, Sprachportale für Self Service und IVR sowie intelligente Vermittlungsplatzkonsolen und zugehörige Professional Services. Enghouse Interactive hat Tausende von Kunden weltweit, um die sich ein globales Netz von Partnern und engagierten Mitarbeitern an 66 internationalen Standorten kümmert. Unter anderem an den deutschen Standorten Leipzig, München und Ahlen, im österreichischen Wien und im belgischen Temse.

Enghouse Interactive ist die Tochtergesellschaft von Enghouse Systems Limited, einer Software- und Dienstleistungsgesellschaft, die an der Toronto-Börse (TSX) unter dem Symbol „ENGH“ 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, IT Sonix/Elsbeth, Presence Technology, Reitek, Safeharbor, Syntellect, Telrex, Trio, Voxtron, Survox, Zeacom und Vidyo gewachsen ist. Informationen: "<http://www.enghouseinteractive.de>"

Kontaktieren Sie uns

Enghouse AG
Geschäftsstelle
Neumarkt 29-33
04109 Leipzig
Deutschland

Tel: +49 (0)341 33975530
vertrieb@enghouse.com