

A hand holding a glowing blue globe with social network icons and search bars. The globe is surrounded by a network of icons representing people and social connections. There are two search bars with the word 'search' and a magnifying glass icon. The background is dark with a diagonal split between black and white.

Mythen oder Tatsachen? Aufklärung über Cloud- basierte Contact Center



**Enghouse
Interactive**



Mythos 1:

Es ist sicherer,
die Daten lokal zu
speichern als in der
Cloud

Tatsache 1:

Es ist ein weit verbreitetes Missverständnis, dass Contact Center mit dem Umzug in die Cloud an Datensicherheit verlieren. Meist ist genau das Gegenteil der Fall. On-Premise-Systeme geben Ihnen zwar die direkte Kontrolle über die Software, sind jedoch zwangsläufig mit Risiken verbunden. Die Pflege der Installation braucht Zeit und Ressourcen. Es kommt häufig zu Verzögerungen. Es ist sicherer Ihr Contact Center in der Cloud zu betreiben, da es dort unter Einsatz neuester Technologien und Sicherheitsstandards permanent überwacht wird. Dadurch werden Sicherheitslücken vermieden.

Cloud Contact Center profitieren von hochklassigen zentralisierten Sicherheitsstandards (GDPR, HIPPA, SOC2, PCI).

Bei einer 2018 durchgeführten Umfrage der Aberdeen Group unter 302 Contact Centern waren „Sicherheit und Compliance für 70 % der Benutzer von Cloud Contact Centern der Grund für ihre Investitionen in Cloud-Technologien. Dies zeigt, dass Unternehmen ihre Bedenken in puncto Cloud weitgehend überwunden haben.“

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

Mythos 2:

Der Wechsel in die
Cloud macht interne
IT-Abteilungen
arbeitslos



Tatsache 2:

Interne IT-Mitarbeiter befürchten vielleicht, dass bei der Migration vom On-Premise-System in ein Cloud-basiertes Contact Center Arbeitsplätze verloren gehen. In der Regel ist das Gegenteil der Fall. Nach dem Umzug in die Cloud ist das IT-Team von den Pflichten befreit, alle Server, Headsets und Lösungen am Laufen zu halten. Das IT-Personal kann sich auf seine proaktive und kreative Rolle fokussieren und mit der IT das Kerngeschäft voranbringen.



Mythos 3:

Cloud-Plattformen
sind von Natur aus
unzuverlässig

Tatsache 3:

Einige in den Medien hoch gepushte Cloud Ausfälle haben dazu beigetragen zu glauben, dass Cloud Plattformen generell häufig ausfallen.

Cloud-Anbieter verwenden ausfallsichere Lösungen, mit denen die Geschäftskontinuität sichergestellt ist. Enghouse arbeitet hier vertrauensvoll mit einem starken Partner zusammen: IBM.

Georedundanz und Fernzugriff sorgen dafür, dass die Contact Center standortunabhängig und hochverfügbar sind.

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

Mythos 4:

Die
Systemintegration
in der Cloud ist
komplex und
schwierig



Tatsache 4:

Unternehmen sorgen sich häufig, dass die Integration älterer und proprietärer Systeme in der Cloud kompliziert und schwierig sein könnte. In der Regel ist aber auch dies recht unproblematisch. Mit der heutigen Technologie lassen sich auch bestehende Anwendungen von Drittanbietern, wie z. B. CRM, anhand von Standardkonnektoren problemlos integrieren. Dies erleichtert die Zusammenarbeit zwischen Agenten, Teamleitern und den Fachleuten im Backoffice. Mit den neuesten APIs (Application Program Interfaces) können Sie Ihr Contact Center problemlos mit anderen Tools und Systemen in Ihrem Unternehmen verbinden, z. B. mit sozialen Medien, Kontakthistorie, Anrufaufzeichnung und Workforce Management.

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



Mythos 5:

Der Wechsel in die Cloud geht nur ganz oder gar nicht. Alles muss auf einmal umgestellt werden

Tatsache 5:

Sie müssen nicht alles sofort in die Cloud verschieben. Wenn es Ihnen besser passt, entscheiden Sie sich für einen hybriden Ansatz. Sie können beispielsweise für neue Projekten und Standorte einen öffentlichen Cloud-Dienst wählen und für betriebliche Kundendaten weiterhin ein internes System unterhalten.

Sie können die Migration schrittweise durchführen, indem Sie bestimmte Funktionen in die Cloud verschieben und ihre Performance bewerten, bevor Sie später weitere Funktionen migrieren.

Sie sollten sich die Freiheit und die Zeit nehmen, die verschiedenen möglichen Migrationspfade zu überdenken, und den geeigneten Pfad für Ihr Unternehmen auswählen.



Mythos 6:

PCI-Compliance-
Prozesse sind in der
Cloud nicht möglich



Tatsache 6:

Die PCI (Payment Card Industry)-Compliance bedeutet, dass spezielle Sicherheitsstandards zum Schutz von Kreditkarteninformationen während und nach einer Finanztransaktion eingehalten werden müssen. PCI Compliance wird von allen Kreditkartenunternehmen verlangt. Der Standard PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) beschreibt die Sicherheitsanforderungen zum Schutz der Kreditkarteninformationen, die von Händlern und Verarbeitern gespeichert, verarbeitet oder übertragen werden.

Einige Unternehmen befürchten, dass die Offenheit und Flexibilität der Cloud die PCI Compliance erschwert. Die PCI Compliance kann jedoch in der Cloud perfekt eingehalten werden. Dazu sind eine Reihe von Maßnahmen erforderlich. Dazu gehört eine genaue Prüfung, wo Cloud-Daten gespeichert und wohin sie übertragen werden. Darüber hinaus benötigen Sie in der Regel eine Single Sign-on-Lösung, mit der sichere Kennwörter für die von Ihren Mitarbeitern verwendeten Apps durchgesetzt werden können. Außerdem müssen Sie sicherstellen, dass der von Ihnen ausgewählte Cloud-Lösungsanbieter standardmäßig PCI-Konformität gewährleistet.

Denken Sie auch daran, dass die Cloud-Sicherheit in der gemeinsamen Verantwortung Ihres Unternehmens und des Cloud-Diensteanbieters liegt. Stellen Sie also sicher, dass Ihr Cloud-Anbieter den Sicherheitsstandards entspricht. Denn Sie tragen die Verantwortung für die ordnungsgemäße Sicherung der Zahlungs-Daten Ihrer Kunden.

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

Noch offene Fragen?

Kontaktieren Sie uns sehr gern!

Über Enghouse Interactive

Enghouse Interactive ist weltweit einer der führenden Hersteller 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 mehr als 800 engagierte Mitarbeiter an 45 internationalen Standorten kümmert. Davon 135 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 and Zeacom gewachsen ist. Informationen: "<http://www.enghouseinteractive.de>"

Kontaktieren Sie uns

Enghouse AG

Geschäftsstelle

Neumarkt 29-33

04109 Leipzig

Deutschland

Tel: +49 (0)341 33975530

info.cee@enghouse.com