



Enghouse
Interactive

Häufig gestellte Fragen

zu Cloud-basierten Contact Centern

Frage 1:

Unsere lokale Lösung funktioniert sehr gut. Warum sollten wir also in die Cloud wechseln?

Auch wenn Ihr „On-Premise“ Contact Center gut funktioniert, kann es viele Gründe geben, in die Cloud zu wechseln. Cloud-basierte Contact Center bieten viele Vorteile gegenüber lokalen Lösungen. Beispielsweise kann die steigende Nachfrage nach digitalen Kanälen häufig mit den Frameworks gedeckt werden, die bereits in einer Contact-Center-Umgebung in der Cloud implementiert sind.

Cloud bedeutet auch, dass Sie die Kosten und Probleme eines Ressourcen-Überangebots vermeiden. Es ist einfach effizienter und billiger. Sie können z. B. allein über die Software und ohne Ausfallzeiten von nur wenigen Agenten auf Tausende von Agenten erweitern (und umgekehrt). Im Gegensatz dazu erfordert ein komplexes lokales Contact-Center-System erhebliche Installationsressourcen. Ein weiteres Plus: im Cloud Contact Center von Enghouse können Agenten ortsunabhängig arbeiten – von zu Hause aus, in anderen Büros oder anderswo.

Frage 2:

Wird mein IT- Team durch den Wechsel in die Cloud arbeitslos?

Nein. Bei einer lokalen Contact-Center-Lösung brauchen Sie für Ihre Kommunikationshardware, -software und -infrastruktur ein dediziertes IT-Team, das für die Installation, Wartung und Instandhaltung von Servern, Headsets und Desktops verantwortlich ist. Diese Aufgaben gehören nicht zum Kerngeschäft des Unternehmens. Cloud-basierte Lösungen werden regelmäßig automatisch aktualisiert. Eventuell hinzukommende Funktionen werden transparent und nutzungsabhängig abgerechnet. Anstatt Technologie ohne Zukunftsperspektive zu unterstützen, kann sich Ihr IT-Team auf die vorrangigen betrieblichen Aufgaben konzentrieren.

Mit dem Enghouse Cloud Contact Center gewinnt Ihr IT-Team neue Unabhängigkeit und widmet sich den wichtigen Aufgaben, die Umsatz generieren und den Service für Ihre Kunden verbessern. Lokale Lösungen erfordern normalerweise kostspielige Hardware- und Systemwartungspläne sowie hohen Personaleinsatz, um die Systemleistung aufrechtzuerhalten. In der Cloud übernimmt Enghouse Interactive diese aufwändigen Arbeiten. Das IT-Team kann sein volles IT-Potenzial für mehr Produktivität freisetzen.

Frage 3: Wie verwaltet Enghouse Interactive ein- und ausgehende Anrufe aus der Cloud?

Wir verwenden VoIP-Sprachvermittlungsdienste, die über Ihren Internetdienstanbieter bereitgestellt werden. Sie können Anrufe über Ihre Internetverbindung mit Headsets tätigen und entgegennehmen, wie dies in herkömmlichen Büroumgebungen oder bei softwarebasierten Anwendungen üblich ist. Mit dem Mikrofon und Lautsprecher Ihres Desktops, Laptops oder Smartphones können Sie Anrufe wie mit einem normalen Telefon tätigen. Das System empfängt nicht nur Telefonanrufe mit dem integrierten Softphone auf dem PC des Benutzers, sondern ermöglicht auch die Übermittlung von Telefonanrufen an alternative Geräte wie Standardtelefone oder IP-Telefone.

Wenn Sie nicht über genügend Bandbreite für VoIP verfügen oder die Implementierung eines bereits vorhandenen IP-Telefon-Setups nutzen möchten, liefert Enghouse Interoperabilität mit einer Reihe von IP-PBX- und IP-Centrex-Anbietern. Ein zusätzlicher Vorteil dieser Funktion besteht darin, dass sie von Benutzer zu Benutzer und von Anruf zu Anruf variabel ist.

Frage 4:

Sind Cloud Contact Center grundsätzlich weniger sicher als On-Premise-Systeme?

Ein klares Nein! Bei On-Premise-Systemen haben Sie zwar die direkte Kontrolle über Ihre Software. Sie können Sicherheitspatches installieren, es bestehen jedoch auch Risiken. Die Installation erfordert Zeit und Ressourcen. Das heißt, dass sich Funktions- und Sicherheitsupdates in der Regel verzögern, was zu Sicherheitslücken führt. Früher wurden Cloud-Umgebungen für sensible Daten als ungeeignet angesehen. Heute bieten sie aufgrund der permanenten Überwachung und neuester Technologien eine höhere Sicherheit als On-Premise-Systeme.

IBM Cloud Security ist robust und bietet ein komplettes Sicherheitssystem mit umfassender Verschlüsselung, KI, Automatisierung und Integration. Sie erhalten Zugriff auf die ganze Palette von IBM-Cloud-Sicherheitsdiensten und IBM-Sicherheit auf globaler Ebene. Das System ist nach den strengen Sicherheits- und Implementierungsrichtlinien von IBM entwickelt worden. Es wird Ihnen im Rahmen der verbindlichen Verpflichtungen der IBM Data Security und Datenschutz-Prinzipien zur Verfügung gestellt. Enghouse und IBM bieten Ihnen mit einer zentralen Plattform für die Datenaufzeichnung, -archivierung und -löschung höchste Flexibilität bei der Anpassung an regulatorische Änderungen. Wenn sich Compliance-Anforderungen ändern, die das Hinzufügen von neuen Funktionen oder Workflow-Änderungen erfordern, sorgt die Flexibilität unserer Cloud-Technologie für die kostengünstige Umsetzung.

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

Frage 5:

Stimmt es, dass Unternehmen, die Cloud-Plattformen verwenden, in der Regel mehr Ausfallzeiten haben als Unternehmen, mit lokalen Plattformen?

Nein. Cloud-Anbieter verpflichten sich zu einer Verfügbarkeitsschwelle von 99,9 % (8,8 Stunden Ausfallzeit pro Jahr, einschließlich der geplanten Zeiten) und halten diese auch ein. Dies sind hohe Service-Levels, die sich vor Ort nicht so einfach realisieren lassen. Das Enghouse Cloud Contact Center hat mit 99,97 % eine sehr hohe Verfügbarkeit und nutzt die enorme Leistungsfähigkeit und die globalen Credentials von IBM. Unser globales Support-Team sorgt für umfassenden Service rund um die Uhr und überall.

Frage 6: Wie kommunikation- skanal-übergreifend muss ein modernes Contact Center heute sein?

Letztendlich kommt es auf das Kundenerlebnis an, das Sie dem Kunden bieten möchten. Kunden nutzen heute in ihrer täglichen Kommunikation eine Vielzahl von Kanälen und erwarten, dass sie die Unternehmen, mit denen sie zu tun haben, über den gewünschten Kanal ansprechen können. Daher ist es für eine gute Customer Experience wichtig, dass sie den Kanal auswählen können, über den sie kommunizieren möchten. Die Omnichannel-Fähigkeit ist nicht nur wichtig, um Kunden den Kanal ihrer Wahl anzubieten, sondern auch, um bei Bedarf nahtlos auf einen anderen Kanal wechseln zu können.

Der Zugriff auf eine Vielzahl von Kanälen kann auch den Mitarbeitern im Contact Center helfen, ihr Tagesgeschäft zu bewältigen. Einige Kunden senden gerne morgens eine E-Mail mit der Beschreibung ihres Problems an einen Contact-Center-Agenten. Wenn sie später von der Arbeit nach Hause kommen, wartet die Antwort schon auf sie. Der Kunde muss nicht aktiv warten, und der Agent kann sich in ruhigen Phasen mit dem Problem befassen. So ist es für beide Seiten gewinnbringend und sorgt für ein positives Kundenerlebnis.

Frage 7:

Unsere CRM-
Integration ist
für das Geschäft
entscheidend.

Wie wird dieser
Aspekt durch einen
Wechsel in die Cloud
berücksichtigt?

Je robuster Ihr CRM-System ist, desto besser haben Sie Ihre Kunden im Blick. Da eine vollständige CRM-Suite die Integration mit einer Vielzahl von Backend-Unternehmensdiensten erfordert, bieten wir eine sofort einsatzbereite Integration aller gängigen CRM-Anwendungen wie Salesforce.com, Oracle Siebel CRM und Microsoft Dynamics. Gleichzeitig verfügen wir über jahrelange Erfahrungen und bieten eine umfangreiche API-Suite an, um unsere Kunden bei der Integration älterer und proprietärer CRM-Systeme zu unterstützen – und die damit verbundenen Risiken zu minimieren.

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>"

Weise die Kundenbindung zu stärken und neue in über 120 Ländern und funktioniert in jeder lokalen Umgebung mit ihren jeweiligen Vorschriften. Wir unterstützen jede Telefontechnologie unterstützt, unabhängig davon, ob diese vor Ort oder in der Cloud eingesetzt wird – somit wird sichergestellt, dass unsere Kunden zu jeder Zeit und an jedem Ort über sämtliche Kanäle von ihren Kunden erreichbar sind.

Kontaktieren Sie uns

Enghouse AG
Geschäftsstelle
Neumarkt 29-33
04109 Leipzig
Deutschland

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