

# DIE CLOUD ALS ALLHEILMITTEL?



Marktforscher prognostizieren, dass der Wechsel in die Cloud weiterhin auf Wachstumskurs bleiben wird. Experten raten jedoch, mit Bedacht abzuwägen, ob ein Wechsel in die Cloud notwendig ist. Es gibt nach wie vor Alternativen und so bietet Enghouse Interactive die passende Contact Center-Lösung sowohl cloudbasiert als auch On-Premise an – individuell zugeschnitten sowohl für Enterprise-Unternehmen als auch für KMUs.



© iStockphoto

**Der Markt für Cloud Computing wächst so stark wie nie in Deutschland.** Laut einer aktuellen Studie von Bitkom Research nutzten im Jahr 2018 bereits drei von vier Unternehmen cloudbasierte IT-Infrastrukturen. Nur ein verschwindend geringer Teil der befragten Unternehmen denkt noch nicht daran, Daten einer Cloud anzuvertrauen. Diesen Trend bestätigt eine IDC-Studie, derzufolge sich das Marktvolumen von Cloud Computing Services in diesem Jahr seit 2017 auf 10,1 Milliarden Euro verdoppeln soll (Grafik 1, Seite 72).

## CHECKLISTE FÜR DIE CLOUD-MIGRATION

Unternehmen, die in die Cloud wechseln möchten, empfiehlt Enghouse Interactive zu beachten:

- ▶ Welche Anwendungen aus der Cloud sollen genutzt werden? Dienstleister sollten Ziele definieren, was sie mit der Cloud erreichen möchten, um Kostenüberschreitungen, verspätete Bereitstellung und Sicherheitsprobleme zu vermeiden.
- ▶ Auswahl der Cloud-Modelle und Cloud-Dienstleister, die am besten zum Unternehmen passen. Nutzt ein Unternehmen zum Beispiel mehrere Public Clouds unterschiedlicher Anbieter, kann es flexibel unter den jeweils günstigsten Angeboten auswählen.
- ▶ Gegebenenfalls müssen Geschäftsprozesse geändert werden, um die Akzeptanz im Unternehmen hinsichtlich der cloudbasierten Applikationen zu gewährleisten.
- ▶ Die Bandbreite der Internetverbindung ist von entscheidender Bedeutung für die zuverlässige Abwicklung der Geschäftsabläufe.
- ▶ Für den geplanten Einsatz von Applikationen muss der Cloud-Dienstleister ausreichend Schnittstellen bereitstellen. Sind die angebotenen Schnittstellen sehr herstellerspezifisch, sollte eine Rücksicherung der Daten auf der eigenen IT-Infrastruktur angeboten werden.
- ▶ Empfehlenswert ist, die Service Level Agreements (SLA) des Cloud-Dienstleisters genau zu prüfen, beispielsweise, ob die notwendigen Verfügbarkeiten, Backups, Ausfallzeiten und lokaler Support gewährleistet sind.

Nach einer Prognose von Gartner wird der weltweite Umsatz mit Public Clouds in diesem Jahr auf 266,4 Milliarden US-Dollar steigen, ein Plus von 17 Prozent gegenüber dem Vorjahr (Grafik 2, Seite 72). Das Wachstum scheint grenzenlos. Im Jahr 2022 soll nach Einschätzung der Experten die 355-Milliarden-Dollar-Marke geknackt werden. Untermauert wird diese Prognose durch eine Studie von Forrester, die zu einem ähnlichen Ergebnis kommt. Immer mehr Unternehmen nutzen laut Gartner dabei das Cloud Managed Service-Angebot eines externen Anbieters.

### Benefits im Cloud Contact Center

Die Gründe für die wachsende Beliebtheit von Cloud-Technologie sind je nach Branche unterschiedlicher Natur. Beim Kundenservice können cloudbasierte Contact Center nach Meinung von Enghouse Interactive folgende Vorteile bieten:

**Hohe Agilität und Flexibilität durch offene Standards sowie reduzierter IT-Aufwand.** Laut einer Studie von Dimension Data haben nach Angaben einer großen Mehrheit der Befragten Cloud-Lösungen die Flexibilität verbessert. Weitere Pluspunkte waren die Zukunftssicherheit der Technologieinfrastruktur (77 Prozent), eine verbesserte Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit (73 Prozent) sowie eine schnellere Markteinführung (75 Prozent).

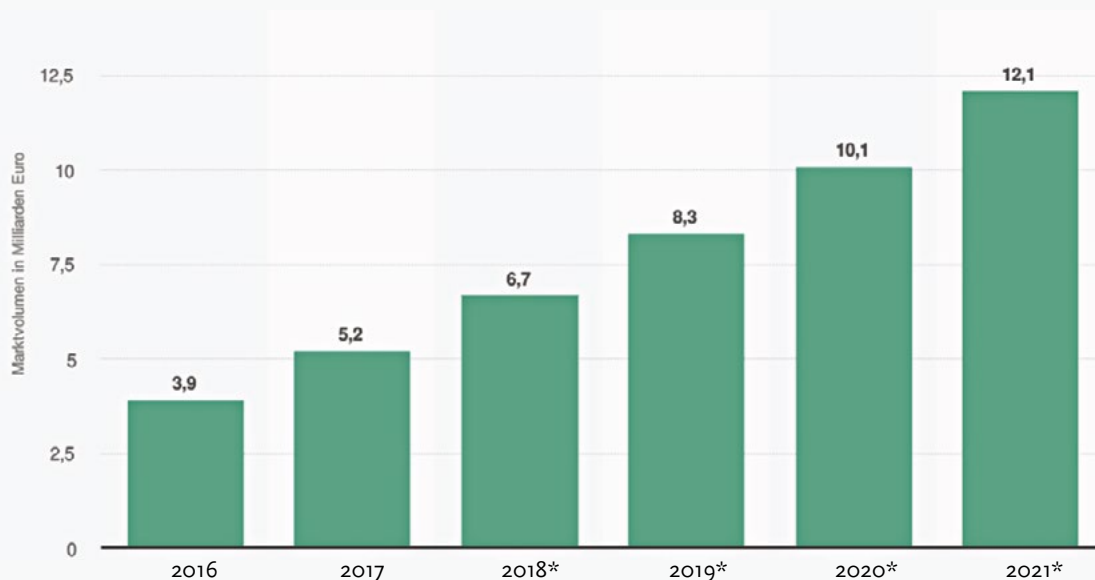
**Verbesserte Administration.** Der IT-Support umfasst in der Regel sowohl das Anwendungs- als auch das Systemmanagement, einschließlich Infrastruktur und Fehlerbehebung. Hinzukommen kann auch die Verwaltung diverser Funktionen, beispielsweise das Hinzufügen neuer Agenten und Verzeichnisnummern sowie die Anpassung des Routings. Der Datentransfer in die Cloud ist bei solchen Anwendungen nicht störend, kann aber die Systemadministration vereinfachen.

**Hard-/Software-Upgrades** können nicht nur kostenintensiv, sondern auch zeitaufwendig sein. Derartige Geschäftsrisiken entfallen bei cloudbasierten Infrastrukturen.



GRAFIK 1

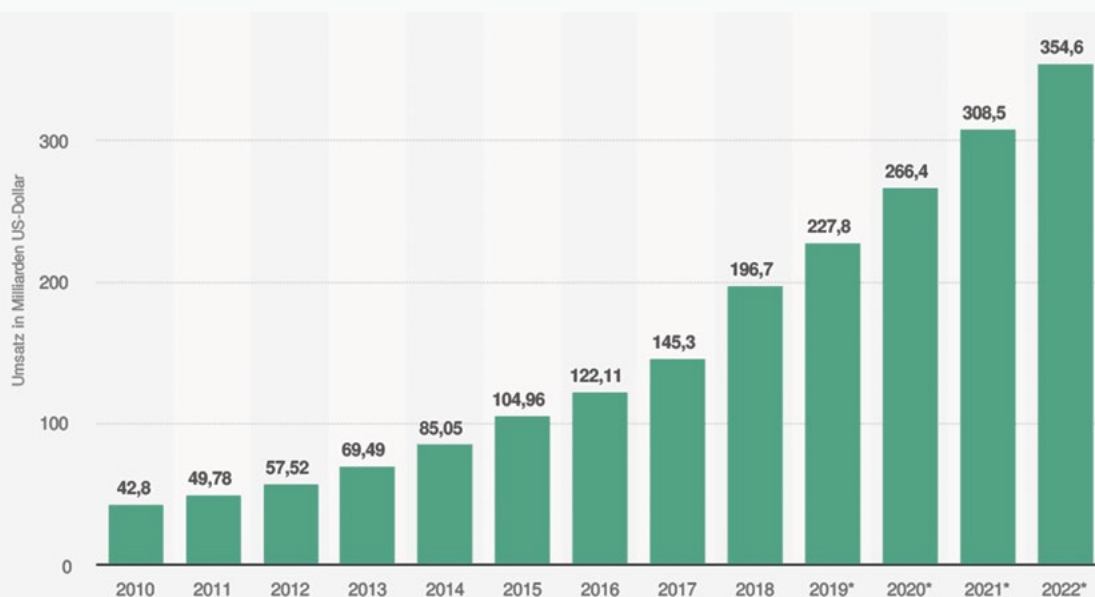
### MARKTVOLUMEN VON CLOUD-COMPUTING-SERVICES IN DEUTSCHLAND VON 2016 BIS 2017 UND PROGNOSE \* BIS 2021 (IN MILLIARDEN EURO)



Quelle: IDC, © Statista 2019

GRAFIK 2

### UMSATZ MIT CLOUD COMPUTING WELTWEIT VON 2009 BIS 2018 UND PROGNOSE \* BIS 2022 (IN MILLIARDEN US-DOLLAR)



Quelle: Gartner, © Statista 2019

→ **Sicherheit und Compliance.** Viele Jahre lang galt der Aspekt der Sicherheit als meistgenannter Grund, die Cloud zu meiden. Heutzutage allerdings investieren Cloud-Anbieter in der Regel in ein Höchstmaß an Sicherheit und relevanten Zertifizierungen. Wenn sich ein seriöser Cloud-Anbieter zur Einhaltung von Compliance-Standards verpflichtet hat, kann man sich darauf verlassen, dass er die Einhaltung dieser Standards in fortlaufenden Aktualisierungen auch berücksichtigt und eine hohe Verfügbarkeit gewährleistet.

**Kostensicherheit.** Cloud-Technologie bietet eine Reihe von Möglichkeiten, den finanziellen Aufwand zu reduzieren. Dazu gehören unter anderem die niedrigere Anzahl der für die gewünschten Contact Center-Anwendungen erforderlichen Server; damit einhergehend auch die Anzahl der Supervisor. Nicht zu vergessen ist der Platzbedarf für Hardware, unter Umständen auch für Mitarbeiter, die remote arbeiten könnten.

**Skalierbarkeit.** Cloudbasierte Contact Center können Anruervolumina bzw. Inbound-Kapazitäten so managen, dass

*Heutzutage investieren  
Cloud-Anbieter in der Regel in  
ein Höchstmaß an Sicherheit und  
relevanten Zertifizierungen.*

sie der jeweiligen Situation und saisonalen Schwankungen entsprechend perfekt angepasst sind. Innerhalb kürzester Zeit kann je nach Bedarf skaliert werden – beispielsweise im Personalbereich oder hinsichtlich der Betriebsfunktionalität. Der Erwerb neuer Infrastrukturen oder die Überlastung bestehender IT-Ressourcen gehören der Vergangenheit an.

#### **On-Premise und Cloud für jeden Anspruch**

Nach Erfahrung von Enghouse Interactive begeistern sich sowohl klein- und mittelständische Unternehmen als auch Enterprise-Kunden mehr und mehr für das Thema Cloud. Der Spezialist für Kommunikationssoftware ist am Markt mit drei Contact Center-Lösungen vertreten: VCC, EICC und der Enghouse-Cloud-Lösung. Hiermit deckt Enghouse jede Größe und jeden Bedarf ab. Kunden können so individuell die Lösung implementieren, die ihren Unternehmensanforderungen entspricht. Während VCC- und EICC-Produkte mit Fokus auf On-Premise sowie Private Cloud sind, handelt es sich bei CCSP um eine echte Cloud-Lösung, die weltweit vielfach als Plattform für SaaS-Lösungen im Carrier-Umfeld implementiert ist. So hat zum Beispiel einer der größten Carrier Deutschlands seit vielen Jahren diese Enghouse-Lösung als Privat-Cloud in Betrieb. Tausende von Agenten nutzen die Plattform erfolgreich in Deutschland.

Infolge einer neuen Kooperation mit IBM stellt Enghouse Interactive für die Cloud-Lösung ab diesem Jahr für die DACH-Region einen lokalen Standort für den Server in Frankfurt/Main zur Verfügung. „Der Standort und die Erfahrung unseres Partners IBM sind besonders in Sachen Datenschutz und -sicherheit ein überzeugender Vorteil für unsere Kunden“, sagt Christoph Mosing, Vorstand der Enghouse AG. Zudem bietet IBM die Möglichkeit der nahtlosen Integration zu Cloudservices wie beispielsweise IBM Watson.

#### **Geschäftsprozesse effizient managen**

Enghouse bietet mit seinen cloudbasierten Contact Center-Lösungen volle Flexibilität und umfassende Skalierungs-

## LIEFERMODELLE FÜR DIE CLOUD

- ▶ Die **Private Cloud** stellt eine dedizierte Infrastruktur oder Services bereit, die ausschließlich für eine Organisation betrieben wird. Dies umfasst die Bereitstellung von Cloud-Diensten in einem privaten Rechenzentrum, das entweder von der Organisation des Endbenutzers oder von einem Diensteanbieter verwaltet wird.
- ▶ Die **Public Cloud** bietet Zugang zu abstrahierten IT-Infrastrukturen für die breite Öffentlichkeit über das Internet. Public Cloud-Diensteanbieter erlauben ihren Kunden, IT-Infrastruktur zu mieten. Bezahlt wird nur der tatsächliche Verbrauch, ohne Kapital in Rechner- und Datenzentrumsinfrastruktur investieren zu müssen.
- ▶ Die **Hybrid Cloud** vereint die Vorteile dieser beiden Bereitstellungsmodelle (Private/Public) und bietet je nach Bedarf des Nutzers die Möglichkeit, grenzüberschreitend zusammenzuarbeiten, zum Beispiel zwischen Cloud und On-Premise-Umgebungen.





## CONTACT CENTER FÜR JEDEN BEDARF – ON-PREMISE UND IN DER CLOUD

Neben der reinen Cloud-Kommunikationssoftware-Lösung von Enghouse bietet der Softwarehersteller mit EICC und VCC zwei Contact Center-Lösungen mit Fokus auf On-Premise sowie Private Cloud. Dabei glänzt VCC durch hohe Skalierbarkeit und Anpassungsfähigkeit und ist damit prädestiniert für Enterprise-Kunden und deren komplexe Anforderungen. Demgegenüber ist EICC eine in das gesamte Microsoft-Umfeld tief integrierte Contact Center-Lösung

und für klein- und mittelständische Unternehmen prädestiniert. Zudem ist EICC hervorragend in Skype for Business und jetzt auch in Microsoft Teams integrierbar – problemlos zwischen 5 und 500 Nutzern. Diese Software deckt Standardanforderungen in einem modernen Contact Center ab. Integrationsprobleme gibt es keine. Die Lösung wird einfach installiert und dann kann es auch schon losgehen.

→ möglichkeiten. Kunden können wählen zwischen Private-, Hybrid- oder Public-Cloud (siehe Kasten „Liefermodelle für die Cloud“, Seite 73).

Egal wie die Entscheidung ausfällt – zur Verfügung steht immer ein Omnichannel-Contact Center aus der Cloud. Mit Kanälen wie Inbound/Outbound/Voice, Mail, Chat, Fax oder SMS, Messenger und Video ([https://enghouseinteractive.de/loesungen/videochat\\_im\\_contact\\_center/](https://enghouseinteractive.de/loesungen/videochat_im_contact_center/)). Alternativ lassen sich auch Geschäftsprozesse und Inhalte wie zum Beispiel Dokumente im Contact Center verarbeiten. Ebenso können Social Media-Kanäle unkompliziert und schnell integriert werden.

Dank einer Business Intelligence-Lösung (<https://enghouseinteractive.de/loesungen/business-intelligence-bi/>) können Daten aus verschiedenen Quellen verknüpft, in übersichtlichen Dashboards dargestellt und analysiert werden. Mit Funktionen wie zum Beispiel Selfservice, Chatbots, Sprachaufzeichnung, Knowledge- und Workforce-Management, unterstützt durch Künstliche Intelligenz, lässt sich die Effizienz im Contact Center zusätzlich erhöhen.

#### Die Lösung: Cloud und On-Premise

Trotz aller positiven Prognosen in Sachen Cloud – Enghouse Interactive sieht in der DACH-Region nach wie vor in On-Premise-basierenden Contact Center-Lösungen eine wichtige Aufgabe. Der Spezialist für Kommunikationssoftware sieht sich als Allroundanbieter für Cloud, On-Premise und Hybrid-Lösungen (siehe Kasten „Contact Center für jeden Bedarf – On-Premise und in der Cloud“, Seite 74).


„Wir werden den On-Premise-Pfad ganz sicher nicht verlassen“, sagt Christoph Mosing. Die On-Premise-Lösung verliere keineswegs an Beliebtheit, weiß der Enghouse-Chef aus seiner langjährigen Zeit im Silicon Valley. Als häufigen Grund, On-Premise einer Cloud-Lösung vorzuziehen, gäben Unternehmen an, ihre Daten nicht auf irgendeiner Plattform extern ablegen zu wollen – Stichwort Datensicherheit. Mit einem lokalen Standort für den Server in Frankfurt/Main infolge der Kooperation mit IBM bietet Enghouse größtmöglichen Schutz der Daten in der Cloud. Skepsis herrsche auch vor, wenn es darum geht, in die

*Nach Erfahrung von Enghouse Interactive begeistern sich sowohl klein- und mittelständische Unternehmen als auch Enterprise-Kunden mehr und mehr für das Thema Cloud.*

bestehende Infrastruktur mit seinen Eigenentwicklungen neue Systeme zu integrieren. Generell, so Mosing, lässt sich feststellen: Je komplexer das Contact Center, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass es auf einer On-Premise-Plattform ist und bleibt. Wenn dennoch gewechselt wird, dann in eine speziell zugeschnittene Private Cloud-Lösung.

#### Cloud-Migration auf die Unternehmensstrategie abstimmen

Wechselwillige Unternehmen sollten bedenken, dass sich Eigenentwicklungen nicht selbstverständlich auf eine Cloud-Plattform adaptieren lassen. Enghouse Managing Director Christoph Mosing rät daher dringend, eine präzise Bestandsaufnahme zu machen (siehe Kasten „Checkliste für die Cloud-Migration“, Seite 71). Mit Unterstützung des künftigen Anbieters der cloudbasierten Kommunikationssoftware sollte analysiert werden, was aus der Cloud heraus geliefert werden kann oder welche Aufgaben möglicherweise On-Premise bleiben. Beispiel Sprachaufnahme: Viele Unternehmen haben ihre eigenen Call Recordings aus Datenschutzgründen in der eigenen Infrastruktur. In einem solchen Fall käme eine Hybridlösung infrage.

AUTORIN: DÖRTHE RECKHAUS,  
MARKETING MANAGER ENGHOUSE INTERACTIVE  
 [WWW.ENGHOUSEINTERACTIVE.DE](http://WWW.ENGHOUSEINTERACTIVE.DE)

Weitere Antworten  
auf alle Fragen in Sachen Cloud,  
Sicherheit, Migration etc.  
erhalten Interessenten auf der  
CCW 2020 in Berlin (2. – 4. März)  
am Stand von Enghouse Interactive  
in Halle 2, Stand B23.