

FASZINATION CLOUD

Cloud Computing nimmt weiter Fahrt auf. Nicht zuletzt angetrieben durch die Corona-Pandemie, lagern immer mehr Unternehmen ihre Daten in externe Rechenzentren aus. Damit bieten sie ihren Mitarbeitern Mobilität, entlasten ihre IT-Abteilung, profitieren von hoher Skalierbarkeit, erweiterten Funktionen und sichern sich so Wettbewerbsvorteile. Auch Contact-Center-Betreiber erkennen ihre Chance hinsichtlich der oben genannten Vorteile sowie für einen besseren Kundenservice und ziehen um in die Cloud. Mit welchen Leistungsmerkmalen und Benefits Premium-Lösungen aufwarten, lesen Sie hier.

Cloud-Anwendungen haben sich in der gesamten Wirtschaft durchgesetzt. „Die Unternehmen haben verstanden, dass Cloud Computing eine grundlegende Technologie für das Geschäft von morgen ist“, sagt Dr. Axel Pols, Geschäftsführer von Bitkom Research. Drei von vier Unternehmen in Deutschland nutzten im Jahr 2019 Rechenleistungen aus der Cloud. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Umfrage von Bitkom Research im Auftrag der KPMG AG unter 555 Unternehmen ab 20 Mitarbeitern. Demnach planen weitere 19 Prozent den Cloud-Einsatz. Nur 6 Prozent wollen auch künftig auf die Cloud verzichten.

Nach einer Prognose des Marktforschungsunternehmens Gartner soll der weltweite Umsatz mit Cloud Computing in Höhe von 242 Milliarden US-Dollar (2020) bereits im Jahr 2022 die 362-Milliarden-Dollar-Marke knacken (siehe Grafik Seite 62). Untermauert wird diese Prognose durch eine Studie von Forrester, die zu einem ähnlichen Ergebnis kommt. Das Wachstum spiegelt sich auch auf dem deutschen Markt wider. Dies bestätigt eine IDC-Studie, derzufolge sich hierzulande das Marktvolumen von Cloud Computing-Services seit 2017 auf 12,1 Milliarden Euro in diesem Jahr mehr als verdoppeln soll (siehe Grafik Seite 62). Für den gesamten deutschen Cloud-Markt erwartet Nicole Dufft, Geschäftsführerin des Berliner Beratungshauses

Berlecon-Research, bis 2025 sogar einen Umsatzanstieg auf bis zu 35 Milliarden Euro.

Die Corona-Pandemie war Katalysator für viele Dienstleister, ihre Contact Center ganz oder teilweise in die Cloud zu verlagern. Beste Voraussetzungen, um die Arbeit von Agenten ins Homeoffice zu verlegen, neue Funktionen schnell bereitzustellen und damit die Geschäftsprozesse aufrechtzuerhalten. Mit Erfolg, wie sich herausgestellt hat: Nach einer Umfrage des amerikanischen Marktforschungsunternehmens Metrigy Research erzielen Unternehmen, die cloudbasierte Contact Center nutzen, mehr Umsatz, verbessern die Kundenzufriedenheit und steigern die Produktivität ihrer Mitarbeiter.

Vorteile – Contact Center aus der Cloud

Beim Kundenservice bieten cloudbasierte Contact Center nach Meinung von Enghouse Interactive folgende Vorteile:

- **Skalierbarkeit.** Cloudbasierte Contact Center können Anrufvolumina bzw. Inbound-Kapazitäten so managen, dass sie der jeweiligen Situation und saisonalen Schwankungen entsprechend perfekt angepasst sind. Der Bedarf an Speicherplatz, Sicherheit, Software



© iStockphoto

oder Rechenpower lässt sich in kürzester Zeit beliebig steuern. Hingegen können kostenintensive Bereiche wie Wartung, Modernisierung, Datensicherheit und Administration an den Cloud-Dienstleister ausgelagert werden. Gegenüber On-Premise-Lösungen bietet Cloud Computing deutliche Vorteile, wenn es um Geschwindigkeit und Agilität geht. Mit der hohen Verfügbarkeit von Daten, die Cloud-Systeme möglich machen, können lokale IT-Systeme kaum mehr mithalten.

- ▶ **Software-Upgrades.** Sie bedürfen keiner langen Planung und können ohne Geschäftsrisiken genutzt werden.
- ▶ **Hohe Agilität und Flexibilität durch offene Standards sowie reduzierter IT-Aufwand.** Laut einer Studie von Dimension Data gaben fast 90 Prozent der Befragten an, dass Cloud-Lösungen die Flexibilität verbessert hätten. Weitere Pluspunkte waren die Zukunftssicherheit der Technologieinfrastruktur (77 Prozent), eine verbesserte Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit (76 Prozent) sowie eine schnellere Markteinführung (72 Prozent).
- ▶ **Kostensicherheit.** Cloud-Technologie bietet eine Reihe von Möglichkeiten, den finanziellen Aufwand zu reduzieren. Dazu gehören u. a. die niedrigere Anzahl der für

Cloud-Anwendungen haben sich in der gesamten Wirtschaft durchgesetzt.

die gewünschten Contact-Center-Anwendungen erforderlichen Server und die damit verbundenen geringeren Wartungskosten, damit einhergehend auch die Anzahl der Supervisors. Nicht zu vergessen ist der Platzbedarf für Hardware, unter Umständen auch für Mitarbeiter, die remote arbeiten könnten. Dies führt dazu, dass cloudbasierte Contact Center as a Service (CCaaS)-Lösungen von Enghouse Interactive auf breiter Front eingesetzt werden, da Unternehmen die Zeit- und Ressourceneinsparungen erkennen, die sie bieten.

- ▶ **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 An-





Durch AI basierte und damit verbesserte Interaktion mit den Kunden, modernste Analysefunktionen und vorausschauende Einsatzplanung (z.B. Abfangen von Auslastungsspitzen) kann das Contact Center vom Cost- Richtung Profitcenter gebracht werden.

CONTACT CENTER AS A SERVICE – VORTEILE DER ENGHOUSE CLOUD

Durch die Nutzung der IBM Cloud bietet Enghouse CCaaS sofortige Skalierbarkeit, garantierte Zuverlässigkeit und Kostensicherheit pro Benutzer bei gleichzeitiger Eliminierung aller Betriebsrisiken.

- ▶ **Erstklassige Sicherheit.** Anwender profitieren von zentralen Sicherheitsstandards (GDPR, HIPPA, SOC2, PCI).
- ▶ **Kostensicherheit und -transparenz.** OPEX konsequentes SaaS-Preismodell, faire Abrechnung, rein nutzungsbasiert für die Dauer der Vertragslaufzeit, niedrige Investitionskosten für die Infrastruktur.
- ▶ **MS-Teams-Integration.** CCSP ist für MS Teams zertifiziert und damit vollständig integrierbar. Kunden bietet sich damit eine sofort einsatzbereite Lösung, die erhebliche IT-Ressourcen für die Einführung oder Anpassung einer neuen Contact-Center-Lösung spart.
- ▶ **Wettbewerbsvorteil durch Agilität.** Anwender profitieren von schneller Bereitstellung (unter 24 Stunden), Upgrades, Updates und Erweiterung der Funktionalitäten dann, wenn sie diese benötigen.
- ▶ **Zuverlässigkeit.** Georedundanz und Fernzugriff sorgen dafür, dass das Contact Center standortunabhängig und hochverfügbar ist.
- ▶ **Entlastung der IT-Abteilung.** Enghouse verwaltet die Contact-Center-Anwendungen, sodass IT-Abteilungen sich ganz auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können.
- ▶ **Skalierbarkeit und Flexibilität.** Effektive Anpassung an wechselnde Anforderungen der Marktsituation eines Unternehmens.
- ▶ **Innovation.** Intelligente Unterstützung durch Künstliche Intelligenz. Steigerung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit durch nahtlose Customer-Care-Prozesse.

→ passung des Routings. Der Datentransfer vereinfacht die Systemadministration erheblich, sodass der IT-Abteilung mehr Zeit für die strategischen Initiativen bleibt.

- ▶ **Sicherheit und Compliance.** Viele Jahre lang galt der Aspekt der Sicherheit als meist genannter Grund, die Cloud zu meiden. Heutzutage allerdings investieren Cloud-Anbieter in ein Höchstmaß an Sicherheit und relevanten Zertifizierungen. Wenn sich ein 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.

Für jeden Bedarf – Cloud-Contact-Center von Enghouse

Nach Erfahrung von Enghouse Interactive sehen auch immer mehr klein- und mittelständische Betriebe in der Cloud die Chance, sich am Markt im Vergleich zu größeren Akteuren besser behaupten zu können, indem sie flexibler und schneller auf Kundenbedürfnisse reagieren und damit besseren Service bieten.

Der Spezialist für Kommunikationssoftware ist am Markt mit drei Contact-Center-Lösungen vertreten: VCC, EICC und CCSP. Hiermit deckt Enghouse jede Größe und jeden

Die Corona-Pandemie war Katalysator für viele Dienstleister, ihre Contact-Center ganz oder teilweise in die Cloud zu verlagern.

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 waschechte Cloud-Lösung, die weltweit vielfach als Plattform für SaaS-Lösungen im Carrier-Umfeld implementiert ist (siehe Kasten „*Enghouse-Contact-Center in der IBM Cloud*“). So hat zum Beispiel einer der größten Carrier Deutschlands seit vielen Jahren diese Enghouse-Lösung als Private Cloud in Betrieb. Tausende von Agenten nutzen die Plattform erfolgreich in Deutschland.

Im Rahmen einer Kooperation mit IBM steht für CCSP bzw. die Enghouse-Cloud (siehe Kasten „*Contact Center as a Service – Vorteile der Enghouse Cloud*“) ein lokaler Server-Standort in Frankfurt/Main zur Verfügung.



ENGHOUSE-CONTACT-CENTER IN DER IBM CLOUD

Das cloudbasierte Contact Center as a Service (CCaaS) CCSP setzt auf der IBM Cloud auf und bietet betriebliche Flexibilität sowie eine breite Palette von Funktionen, die über eine intuitive webbasierte Schnittstelle leicht zugänglich sind. Anwender profitieren von sofortiger Skalierbarkeit, Zuverlässigkeit und Kostensicherheit, gleichzeitig erhöht sich die Customer Experience (CX).

WARUM?

- ▶ Omnichannel, Video, E-Mail, Chat, SMS, soziale Medien
- ▶ Intelligentes Routing, universelle Warteschlangen, Service-Level-Einhaltung
- ▶ Erweiterte Selfservice-Funktionen
- ▶ Echtzeit-Berichte, Agenten-/Vorgesetzten-Dashboards, komplette 360-Grad-Ansicht
- ▶ Multi-Channel-Anruf- und Bildschirmaufzeichnung, Qualitätsmanagement und Umfragen
- ▶ Erweiterte Integrationen über offene APIs –

- CRM, CTI, Drittanbieter-Apps
- ▶ Gadget-basierter Zugriff auf Agenten/Supervisor
- ▶ Künstliche Intelligenz

FÜR WEN?

- ▶ Contact Center von 10 bis zu 1.000 Agenten
- ▶ Finanzwesen, Versicherungen
- ▶ Gesundheitswesen
- ▶ Kundendienst, technischer Support
- ▶ Behörden
- ▶ Globale Organisationen

WOFÜR?

- ▶ Remote-Arbeit/Homeoffice
- ▶ Vereinfachte Migration in die Cloud
- ▶ Nutzung von Chat, SMS und Social Media
- ▶ Compliance-Audits und Aufzeichnungen
- ▶ Agenten-Training
- ▶ Echtzeit-Analyse

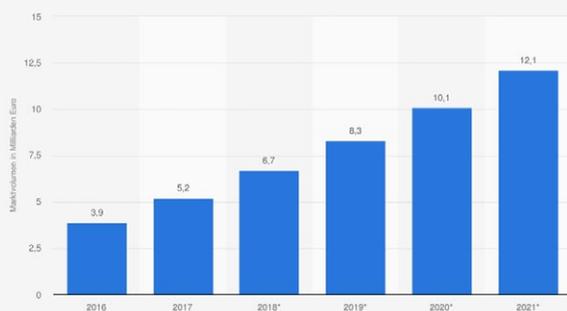
VIDYOCONNECT – NEUE MÖGLICHKEITEN DER KUNDENBEZIEHUNG

Videokommunikation verbindet Menschen mit Menschen. Mit VIDYOConnect aus der Cloud gestalten Agenten den Kundenservice noch persönlicher; der Kunde muss bei komplexen Sachverhalten nicht weiterverbunden werden, sondern ein und derselbe Agent bespricht und löst mit ihm sein gesamtes Anliegen – immer im Sichtkontakt. Die Vorteile:



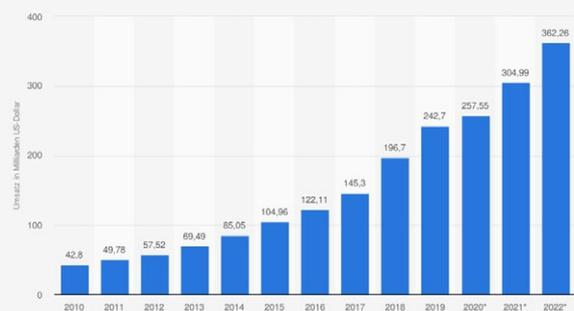
- ▶ Das Bild ist klar und geht völlig synchron mit der Stimme durch patentierte Weiterleitungstechnologie.
- ▶ Geräteunabhängigkeit, z. B. Android oder Apple, keine Zusatz-Software dank direkter Integration in die Firmen-Website.
- ▶ Kompatibilität mit ITK von Drittanbietern.
- ▶ Zentral webbasierte Verwaltungsoberfläche für einfache Bedienbarkeit.
- ▶ Interoperabilität und alle Kommunikationsstandards
- ▶ Hohe Sicherheit, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit aufgrund weltweit strategisch verteilter Rechenzentren. Verschiedene Sicherheitsrichtlinien und Funktionen kontrollieren die korrekte Kommunikation und private Informationen und schützen vor unberechtigtem Zugriff.
- ▶ Hoher Datenschutz erlaubt Einsatz in sicherheits-sensiblen Branchen wie der Telemedizin.
- ▶ Nachweislich besserer Kundenservice bietet Wettbewerbsvorteile.
- ▶ Persönliche visuelle Beratung ist Garant für emotionale Kundenbindung.
- ▶ Unternehmen profitieren in Krisenzeiten wie z. B. Covid-19 durch videogestützten Kundenservice aus dem Homeoffice.

MARKTVOLUMEN VON CLOUD COMPUTING IN DEUTSCHLAND VON 2016 BIS 2017 UND PROGNOSE BIS 2021 (IN MILLIARDEN EURO)



Quelle: IDC © Statista 2021

UMSATZ MIT CLOUD COMPUTING WELTWEIT VON 2010 BIS 2019 UND PROGNOSE BIS 2022 (IN MILLIARDEN US-DOLLAR)



Quelle: Gartner, © Statista 2021

→ „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.

Als zertifizierter Microsoft-Teams-Partner profitieren Anwender von CCSP dank der vollständigen Integration in MS Teams von einem nahtlosen Service, der die Geschäftskontinuität sicherstellt und gleichzeitig die Effizienz und Kontrolle für das Unternehmen erhöht.

Videokommunikation aus der Cloud – sicher, zuverlässig, kompatibel

Mit VIDYOConnect bietet Enghouse Interactive eine der weltweit erfolgreichsten und zuverlässigsten cloudbasierten Plattformen für die Videokommunikation. Banken und Versicherungen, Kliniken, Gerichte, Medienkonzerne, Behörden und Regierungsstellen haben diese Videotechnologie im Einsatz. Die Kollaborationslösung ist sicher gehostet, dank einer stabilen Cloud-Infrastruktur hoch skalierbar und meistert hohe Auslastungen dynamisch. VIDYOConnect bietet ein datenschutzkonformes Management der übertragenen Informationen. Verschiedene Sicherheitsrichtlinien und Funktionen kontrollieren die korrekte Kommunikation und schützen private Informationen vor unberechtigtem Zugriff (TLS, SRTP, H.235 und AES 128-Bit-Verschlüsselung, HIPPA, Public Key, digitale Zertifikate etc.).

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

VIDYOConnect (siehe Kasten „VIDYOConnect – neue Möglichkeiten der Kundenbeziehung“) ist kompatibel zu anderen ITK-Plattformen, baut auf bereits bestehenden Contact-Center-Produkten auf und lässt sich als Communications Platform as a Service (CPaaS) problemlos in Hard- und Software von Drittanbietern einbinden. Mit nur einem Klick können Nutzer direkt von der Website oder App in ein persönliches Gespräch wechseln – ohne Download oder Plug-ins.

*Gegenüber On-Premise-Lösungen
bietet Cloud Computing deutliche
Vorteile, wenn es um Geschwindigkeit
und Agilität geht.*

Wettbewerbsvorteil – besserer Kundenservice durch Premium-Funktionen

Enghouse bietet mit seinen cloudbasierten Omnichannel-Contact-Center-Lösungen volle Flexibilität und umfassende Skalierungsmöglichkeiten – mit Kanälen wie Inbound/Outbound/Voice, Mail, Chat, Fax oder SMS, Messenger und Video. 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 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.

AUTORIN: JUDITH SCHUDER,
HEAD OF DEMAND GENERATION CENTRAL EUROPE,
ENGHOUSE INTERACTIVE

 www.enghouseinteractive.de