



Enghouse
Interactive

Myter eller fakta?

om molnbaserade kontaktcenter

e
BOK



Syna myterna

Låt dem inte försena din resa!



Myt 1:

Det är säkrare att
lagra data lokalt
än i molnet



Fakta 1:

Det är en vanlig missuppfattning att kontaktcenter blir mindre säkra när de växlar från lokal lagring till molnlagring. I själva verket är det oftast tvärtom. Visst innebär lokala system att du har direkt kontroll över din programvara, men de är alltid förbundna med risk. Installationen kräver tid och resurser, vilket ofta leder till förseningar – något som i sin tur innebär en ökad sårbarhet.

Kombinationen av konstant övervakning och tillämpning av den allra senaste tekniken betyder ofta att det är säkrare att driva kontaktcentret via molnet.

Molnbaserade kontaktcenter kan dessutom dra nytta av säker kommunikation enligt säkerhetsstandarder som exempelvis PCI-DSS.

En undersökning som Aberdeen Group genomförde i mars/april 2018 och som omfattade 302 kontaktcenter visade att "70 % av de kontaktcenter som tillämpar molntjänster nämner säkerhet och efterlevnad som anledningar att investera i molnteknik, vilket visar att många företag inte längre tvivlar på de här aspekterna".

Vi ses i
Molnet

enghousecloudcontact.se

Myt 2:

En övergång till molnet är negativ för den interna IT-avdelningen



Fakta 2:

Interna IT-medarbetare kanske oroar sig för att bli av med jobbet om företaget övergår från ett lokalt till ett molnbaserat kontaktcenter. Ofta inträffar faktiskt det motsatta. Genom att implementera molnbaserade system frigörs IT-avdelningen från rutinuppgifter som att hålla servrar, headset och system i gång, och kan i stället få en mer proaktiv och kreativ roll och fokusera på hur IT kan skapa mervärde för kärnverksamheten.

Vi ses i
Molnet

enghousecloudcontact.se



Myt 3:

Molnplattformar
är per automatik
opålitliga



Fakta 3:

Det är en vanlig missuppfattning att molnplattformar ofta kraschar, och den eldas på av mediernas återkommande rapportering om storföretag som drabbas av molnavbrott.

Molnleverantörer använder sig ofta av failover-lösningar för att säkerställa kontinuitet och hålla nätverken i gång enligt undertecknade tjänstenivåavtal.

Dessutom innebär kombinationen av hög tillgänglighet och webbåtkomst att de flesta molnbaserade kontaktcenter alltid är tillgängliga från vilken plats som helst, när som helst, vilket inte alltid är fallet med lokala system.

Vi ses i
Molnet

enghousecloudcontact.se



Myt 4:

System-
integration i molnet
är komplicerat
och svårt

Fakta 4:

Företag oroar sig ofta över att integrera med äldre och företagsspecifika system i molnet, men det behöver inte vara så dramatiskt. I dag finns det teknik som underlättar smidig integration med tredjepartsapplikationer som CRM med hjälp av standardanslutningar, vilket förenklar samarbetet mellan medarbetare, chefer och backoffice-expertter.

Med de senaste programmeringsgränssnitten (API) kan du enkelt koppla samman ditt kontaktcenter med andra verktyg och system inom företaget, till exempel sociala medier, kontakthistorik, samtalsinspelning och bemanningsplanering.



Vi ses i
Molnet

enghousecloudcontact.se



En övergång till molnet handlar om allt eller inget. Allt måste flyttas samtidigt.

Fakta 5:

Du ska aldrig behöva flytta över allt till molnet på en och samma gång. Om det passar dig bättre kan du välja en hybridlösning och till exempel välja en offentlig molntjänst för nya projekt och resurser samtidigt som du behåller ett internt system för operativa kunddata.

Du kan även lägga upp migreringen i faser genom att flytta vissa funktioner till molnet och utvärdera hur de fungerar innan du stegvis fortsätter med ytterligare funktioner.

Sätt dig in i de olika migreringsmetoder som är tillgängliga och välj den som passar ditt företag bäst.



Vi ses i
Molnet

enghousecloudcontact.se



Myt 6:

Det går inte att köra processer enligt PCI-standard i molnet



Fakta 6:

PCI (Payment Card Industry) är en uppsättning specifika säkerhetsstandarder som har utvecklats för att skydda kortuppgifter under och efter en transaktion. PCI-efterlevnad är något som alla kortutgivare kräver. PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) definierar behovet att skydda uppgifter om kortinnehavaren som lagras, behandlas eller överförs av handlare och system.

Vissa företag är oroliga över att molnets öppenhet och flexibilitet ska göra det svårare att säkerställa PCI-efterlevnad i molntjänster. Det är fullt möjligt att uppnå PCI-efterlevnad i molnet, men det kräver vissa åtgärder. Bland annat måste de plattformar där molndata lagras och överförs kontrolleras nog. Du behöver förmodligen även en lösning för samlad inloggning (single sign-on) med starka lösenord för de appar som dina anställda använder. Dessutom måste du kontrollera att den molnleverantör du väljer erbjuder PCI-efterlevnad som standard.

Kom ihåg att även om molnsäkerhet är ett ansvar som du och molnleverantören delar så är det fortfarande du som ansvarar för att säkerställa att kortinnehavarnas uppgifter är tillräckligt skyddade.

Vi ses i
Molnet

enghousecloudcontact.se

Nedräkningen har börjat

...dags för take-off!



Om Enghouse Interactive

Vi är världens mest tillförlitliga leverantör av teknik till kontaktcenter. Vårt globala varumärke bygger på en stabil tradition där vi ständigt håller våra löften gentemot våra kunder, vår personal och våra aktieägare.

Enghouse Interactive, ett dotterbolag till Enghouse Systems Limited (TSX:ENGH), är en ledande global leverantör av kommunikationslösningar som möjliggör utökad kundservice och omvandlar kontaktcentret från ett kostnadscenter till en kraftfull tillväxtmotor. Våra tjänster och lösningar hjälper företag att tillhandahålla meningsfulla, dagliga kundinteraktioner och utvinna värdefull statistik som kan användas för att skapa fördjupad kundlojalitet och identifiera nya möjligheter till lönsamt mervärde.

Enghouse Interactive har över 10 000 kunder i fler än 120 länder. Vi anpassar oss efter gällande lokala lagar och föreskrifter och kan tillhandahålla valfri telefoniteknik, oavsett om den nyttjas lokalt eller i molnet, för att säkerställa att våra kunder kan nås av sina kunder – var som helst, när som helst, via vilken kanal som helst.

Kontakta oss

Box 1078

171 22 Solna

Besök: Torggatan 15

Växel: 08-457 30 00

enghousecloudcontact.se