

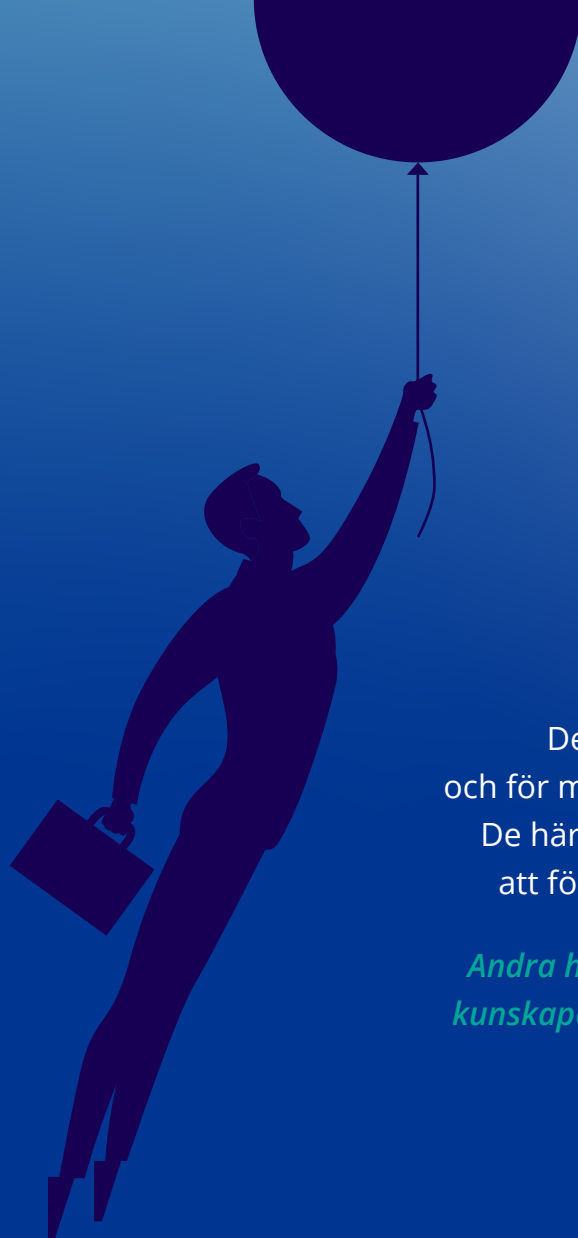


Enghouse  
Interactive

e  
PAPPER

# *Våga ta steget*

*Så övertygar du andra att se fördelarna*  
med ett molnbaserat kontaktcenter



## Våga ta steget

Det finns mängder av prognoser om en övergång till molnet och för många företag är frågan inte om man ska ta steget, utan bara när. De här organisationerna har antingen fått direktiv från ledningen om att förbereda för en flytt, eller så har de redan migrerat till molnet.

*Andra håller fortfarande på att analysera frågan, och vill få fullständiga kunskaper om och bevis på fördelarna innan de fattar ett slutgiltigt beslut.*

Vi ses i  
**Molnet**

[enhousecloudcontact.se](http://enhousecloudcontact.se)



**Om du har tagit ställning till för- och nackdelarna med molnet jämfört med ett lokalt system (eller en hybridlösning)**

och kommit fram till att en flytt till molnet är det bästa alternativet för ditt kontaktcenter, är det dags att presentera ett förslag för företaget. Var beredd på att gå igenom för- och nackdelarna i detalj så att ledningen kan komma till samma slutsats.

Eftersom den allmänna opinionen förespråkar molnet så starkt är din uppgift kanske inte särskilt svår, men det är ändå viktigt att bedöma hur alla fördelar och utmaningar påverkar just ditt företag, och säkerställa att alla beslutsfattare är väl insatta i samtliga aspekter.

Varje företag är unikt. Kontaktcentret bedöms ofta utifrån telefonin – men eftersom det avgörande för varumärket och omsättningen är att skapa positiva kundupplevelser och lojalitet bör ett beslut om kontaktcentrets framtid fattas med de här aspekterna i fokus. Molntelefoni behöver inte innebära ett molnbaserat kontaktcenter, och vice versa.

Framför allt måste en organisation som vill flytta till molnet vara fullt medveten om vilka beslutsgrundande faktorer som verkligen är av betydelse för deras verksamhet, och vara säkra på att just dessa faktorer kommer att medföra de önskade fördelarna.

*Vi ses i*  
**Molnet**



## Identifiera fördelarna med ett molnbaserat kontaktcenter

*De främsta fördelarna med ett OpEx-/prenumerationsbaserat kontaktcenter är följande:*

- Agil/flexibel verksamhet och minskad börda på IT
- Säkerhet, efterlevnad och kontinuitet
- Kostnadsstabilitet
- Skalbarhet

Vilka av dessa faktorer är de främsta drivkrafterna för din organisation när det gäller kontaktcentret? Finns det fler? Ditt affärscase kan ordna drivkrafterna efter prioritet och visa nuvarande kostnader eller utmaningar jämfört med de förväntade fördelarna (det är även viktigt att ta med negativa aspekter eller orosmoment, för transparensens och trovärdighetens skull).

Det finns inget svar som är rätt eller fel, såvida det inte baseras på felaktig information.

*Vi ses i*  
**Molnet**

[enghousecloudcontact.se](http://enghousecloudcontact.se)

# 1 Agil och flexibel verksamhet och minskad börda på IT

Eftersom molnet tillämpar öppna standarder ger det större flexibilitet och enklare integration av applikationer. I en studie från 2017 genomförd av Dimension Data svarade närmare 90 % av deltagarna att molnlösningarna hade ökat deras flexibilitet. Andra fördelar som angavs var framtidssäkrad teknisk infrastruktur (77 %), ökad tillgänglighet och tillförlitlighet (77 %) och kortare tid till marknad (72 %).

Utöver de kända IT-kostnaderna, som kan utgöra huvuddelen av företagets driftkostnader, i synnerhet för en mindre verksamhet, kan beroendet av IT-avdelningen vara både svårt och dyrt att upprätthålla. Dessutom är det om sanningen ska fram ofta ett bekymmer och en overheadkostnad som många IT-direktörer gärna vill vara utan.



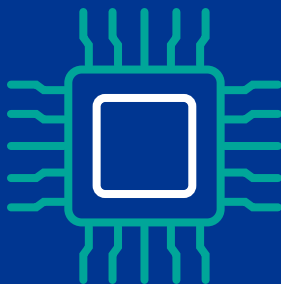
Vi ses i  
**Molnet**

[enghousecloudcontact.se](http://enghousecloudcontact.se)



## Administration

Ju fler olika, inkompatibla lösningar en IT-avdelning behöver hantera, desto svårare blir naturligtvis uppgiften. IT-supporten omfattar vanligtvis både applikationer och system i ett större sammanhang som inkluderar infrastruktur och felsökning. Den kan även omfatta administration av funktioner, till exempel att lägga till nya agenter/medarbetare, telefonnummer eller köer, eller att justera ärendestyningen till följd av förändrad efterfrågan från verksamheten eller kunderna. En viktig aspekt inom det här området är kontinuitet när det gäller kunskaper och kompetens. Även om övergången till molnet inte eliminerar applikationsfrågan kan systemhanteringen förenklas avsevärt.



## Hårdvaruuppdateringar

Att säkerställa att utrustningen ständigt klarar de senaste kraven är inte bara dyrt, det är även tidskrävande och samtidigt ett absolut måste. Ofta är det den sista stora uppgraderingen som får många IT-avdelningar att rasa under sin egen tyngd. I vissa fall kan en hög engångskostnad vara svår att förutse och kräva mycket god övertalningsförmåga för IT-avdelningen att rättfärdiga, i synnerhet i jämförelse med de förutsägbara kostnaderna som en molnlösning innebär. Den planering som krävs och de affärsrisker det innebär utgör dessutom en extra stressfaktor som helt kan elimineras med molnet.



## Programuppdateringar

På grund av de kostnader som schema-läggning och implementering av uppdateringar innebär skjuts de här uppgifterna ofta upp tills den uteblivna uppgraderingen utgör en affärsrisk och försvårar arbetet för användarna, vilket leder till ökad arbetsbelastning och negativitet. En molnlösning inför regelbundna uppdateringar som automatiskt kommer kunderna till godo utan föregående beslut eller arbetsinsats från deras sida.

e  
PAPPER

Vi ses i  
**Molnet**

[enghousecloudcontact.se](http://enghousecloudcontact.se)

## 2 Säkerhet, efterlevnad och kontinuitet

*Säkerhet är ett högaktuellt ämne i diskussionen om molnet. I många år var säkerhetsaspekten det främsta skälet att undvika molnet – men nu har det i stället blivit en av de största anledningarna till att genomföra övergången.*

- I ditt affärscase för en molnövergång bör du visa vilken säkerhetsmodell eller vilka säkerhetsfunktioner era affärslösningar måste vara kompatibla med (till exempel Microsoft Azure Active Directory).
- Vilka standarder för efterlevnad behöver ni leva upp till? När en molnleverantör garanterar efterlevnad (till exempel PCI-DSS), kan du förvänta dig att leverantören inkluderar underhåll av de här standarderna i kommande uppdateringar, i stället för att din organisation ständigt måste hålla sig uppdaterad kring kraven.

Molnleverantören har ofta investerat i den högsta säkerhetsnivån och tillhörande certifikat.

- Många små och medelstora företag kämpar med kostnader och komplexa frågor i samband med kontinuiteten. I molnet ingår inte bara skyddsfunktioner och redundans i datacenter och nätverk för att säkerställa hög tillgänglighet och katastrofåterställning, användarna kan dessutom enkelt få tillgång till systemen och arbeta var som helst, och svara på samtal i mobilen om det skulle behövas för att säkerställa kontinuiteten.



Vi ses i  
**Molnet**

[enghousecloudcontact.se](http://enghousecloudcontact.se)

# 3 Kostnadsstabilitet

*Med en molnlösning övergår era overheadkostnader från CapEx (kapitalutgifter) till OpEx (löpande utgifter), vilket är ett mer hanterbart alternativ för många företag tack vare förutsägbarheten, som möjliggör bättre planering och samtidigt är gynnsammare för kassaflödet. Även tredjepartskostnader, framför allt oplanerade, undviks ofta med en molnlösning.*



Det finns ett antal beslut som påverkar kostnaderna för driften av ditt kontaktcenter. Du kan ta hjälp av listan nedan för att sammanställa de kostnader ni har för närvarande, och för att beräkna de kostnader – och helst även de besparingar – som en molnlösning skulle innebära. Migreringen/implementeringen är en tillkommande engångskostnad som din molnleverantör kan informera dig om.

- Antal agenter/medarbetare
- Antal chefer
- Antal dataservrar som används för befintliga eller önskade applikationer
- Lagringskrav
- IT-personal - inklusive löner, pågående utbildningar och certifieringar

- Utrymme – för förvaring av hårdvara; tänk även på om en flytt till molnet skulle ge fler medarbetare möjlighet att jobba på distans utan att behöva ett skrivbord på kontoret, eller om du kan rotera personalen som kommer till kontoret för att spara utrymme
- Programunderhåll - omfattar vanligtvis programuppdatering
- Uppgradering av hårdvara och programvara som inte ingår i underhållet

Vi ses i  
**Molnet**

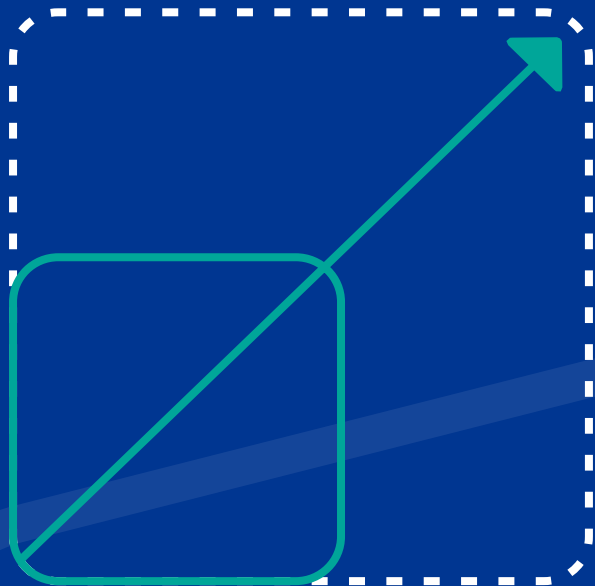


# 4 Skalbarhet

*En flytt till en prenumerationsbaserad lösning ger en frihet och flexibilitet som inte går att uppnå med en CapEx-modell*

Samtidigt som kontaktcentrets kostnader ofta är mycket hårt styrda är de ofta utsatta för säsongs- eller kampanjdrivna toppar och dalar, vilket kan utgöra en betydande post i CapEx-budgeten. Dessutom kan efterfrågan vara oberäknelig, till exempel till följd av en negativ eller oväntat positiv reaktion på en ny produkt, eller någon annan händelse som leder till ökat engagemang.

En molnlösning ger kontaktcentret möjlighet att skala upp (eller ned) vid behov, på några få timmar om det skulle behövas, antingen planlagt eller reaktivt, för att lägga till ytterligare personal, utöka funktionaliteten eller på annat sätt anpassa eller förändra verksamheten efter behov. Ni behöver inte längre köpa in ny infrastruktur eller överbelasta företagets egna IT-resurser.



Vi ses i  
**Molnet**

[enghousecloudcontact.se](http://enghousecloudcontact.se)

## Nästa steg

Nästa logiska steg i processen är att gå igenom potentiella leverantörer och välja lämpliga alternativ. Det finns många leverantörer av programvara för molnbaserade kontaktcenter som erbjuder en mängd olika lösningar, på olika kostnadsnivåer och med varierande funktioner och prestanda. Även om molnet gör dig snabbriklig och ger dig möjlighet att flytta igen (och igen) tills du hittar den lösning som passar dig bäst är kontaktcentret en avgörande del av ditt företags externa profil som inte bör störas i onödan. Alltså bör du tänka igenom beslutet väl.

**Se till att såväl marknadsansvarig som kundupplevelseansvarig är involverade i den här processen.**

Be dem att sammanställa var sin egen lista med viktiga funktioner, såväl som en önskelista med framtida mål som de anser kommer att säkerställa kontaktcentrets fortsatta framgång. Dessa funktioner kommer att hjälpa företaget att tillgodose kundernas ökade och förändrade förväntningar, så att ert varumärke kan representeras på ett effektivt sätt.



Vi ses i  
**Molnet**

[enghousecloudcontact.se](https://enghousecloudcontact.se)

*Så övertygar du andra att se fördelarna* med ett molnbaserat kontaktcenter



*Som leverantör med lång erfarenhet av den här marknaden rekommenderar vi att du tar ställning till följande:*

## 1. Funktionernas tillgänglighet

Säkerställ att de funktioner du värdesätter i dag redan är tillgängliga i den nya lösningen.

## 2. Framtidssäkrat

Säkerställ att allt du tror att du kommer att behöva också är tillgängligt redan nu – eller åtminstone inom en mycket snar framtid. Fundera över följande:

- **Multikanal och omnikanal**

Agenterna/medarbetarna måste kunna hantera flera interaktioner i följd på flera olika kanaler och eskalera (till exempel från

chatt till röst- eller videosamtal) vid behov. Ett optimalt kundserviceerbjudande skulle kunna innehålla röstsamtal, e-post, chatt (från en webbplats eller mobilapp), sms och sociala medier.

- **Utgående samtal**

Få tillgång till verktyg så att du kan fylla ut lugnare perioder med proaktiva samtal. Skapa utgående försäljnings- eller servicekampanjer för att följa upp bokningspåminnelser, betalningar, specialkampanjer och mycket mer.

## 3. Integrationsmöjligheter

Tekniken utvecklas ständigt – digital transformation är inte bara tomma ord. Även om detta inte är något ni överväger just nu måste ni ha möjlighet att integrera er nya lösning i ett antal viktiga applikationer

som ert CRM-system, artificiell intelligens (en chattbot till att börja med), självbetjäning (grundläggande eller med igenkänning), mobilappar och så vidare.

Om du har i uppdrag att övertyga andra om en flytt till molnet önskar vi dig lycka till. Vi vet att du är på god väg efter att ha tagit ställning till alla punkter ovan, i kombination med eventuella övriga punkter som är unika och viktiga för just din organisation. Om du skulle behöva ytterligare hjälp i processen finns Enghouse Interactives erfarna team här för att hjälpa dig.

**e**  
**PAPPER**

*Vi ses i*  
**Molnet**

[enghousecloudcontact.se](https://enghousecloudcontact.se)



# *Våga ta steget och möt oss i molnet*

Vårt erfarna team kan hjälpa dig att hitta den bästa lösningen för just dina behov. Ring oss på +08-457 30 00 eller gå in på [www.enghousecloudcontact.se](http://www.enghousecloudcontact.se) för mer information eller för att boka en demo.

## **About 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](http://enghousecloudcontact.se)