

Aller guten Dinge sind drei

*Drei Contact Center Lösungen
- and now it's your choice*

Seit über 10 Jahren ist Christoph Mosing bei Enghouse Interactive zuhause. Im letzten Jahr übernahm er das Ruder für die DACH-Region. Im Interview mit dem SQUAT berichtet er über die richtige Wahl aus verschiedenen Contact Center Lösungen, Partnerschaft und Videokommunikation.

SQUT: Enghouse Interactive bietet verschiedene Contact Center Lösungen, die sowohl On-premise als auch in der Cloud eingesetzt werden können. Was sind das für Lösungen und worin unterscheiden sich diese Lösungen?

Ch. Mosing: Wir sind am Markt mit drei Contact Center Lösungen vertreten: VCC, EICC und der Eng-

house Cloud. Wir nennen das Choice. Hiermit decken wir nicht nur jede Größe und jeden Bedarf ab, sondern wir geben unseren Kunden die Möglichkeit, die Lösung zu implementieren, die ihren Unternehmensanforderungen entspricht. VCC mit seiner enormen Skalierbarkeit und hohen Anpassungsfähigkeit ist prädestiniert für Enterprise-Kunden und deren komplexen Anforderungen, die nicht so ohne weiteres mit einem Produkt aus der Box bedient werden können. EICC ist eine in das gesamte Microsoft-Umfeld tief integrierte CC-Lösung und auf KMU-Kunden ausgerichtet. Zudem ist es hervorragend in Skype for Business und jetzt auch in Microsoft Teams integrierbar – problemlos zwischen 5 und 500 Usern. Diese beiden Lösungen – EICC und VCC – bleiben nach wie vor Produkte mit Fokus auf On-premise sowie Private-Cloud. Die Enghouse Cloud hingegen ist eine echte Cloud-Lösung und wurde weltweit vielfach als Plattform für SaaS-Lösungen im Carrier-Umfeld implementiert. Durch eine neue Kooperation zwischen Enghouse und IBM stellen wir im Jahr 2020 der Region einen lokalen Standort (Frankfurt a. Main) zur Verfügung.

SQUT: Warum mit IBM?

Ch. Mosing: Der Standort und die Erfahrung unseres Partners IBM sind besonders in Sachen Datenschutz und -sicherheit ein überzeugender Vorteil für unsere Kunden. Zudem bietet IBM uns die Möglichkeit der nahtlosen Integration zu IBM Cloudservices wie z. B. IBM Watson.

Wir nennen das Choice

IBM
Watson

SQUT: Hinsichtlich der Verbreitung der Enghouse Cloud hinkt die DACH-Region den USA und Großbritannien, wo diese Cloud-Lösung längst etabliert ist, hinterher. Warum ist das so?

Ch. Mosing: Wir sehen in der DACH-Region nach wie vor On-premise basierende Lösungen als Hauptaufgabe, wobei sowohl KMU als auch Enterprise-Kunden sich mehr und mehr für das Thema Cloud begeistern. Beispielsweise haben wir mit einem der größten Carrier Deutschlands bereits seit Jahren eine Private-Cloud in Betrieb. Das Unternehmen hat Tausende von Agenten auf der Plattform hier in Deutschland. Und ist damit sehr erfolgreich.

Im Übrigen muss man bei den Vertriebswegen unterscheiden: Wir beliefern Carrier Service Provider mit einer Lösung, die ihrerseits daraus eine SaaS-Lösung machen. Auf der anderen Seite bieten wir die Enghouse Cloud an, wie bereits erwähnt. Diese Enghouse Cloud ist völlig neu, und wir vertreiben sie jetzt in Deutschland direkt.

SQUT: Und wie ist der Vertrieb für die Contact Center Lösungen EICC und VCC strukturiert?

Ch. Mosing: EICC als ein Out-of-the-Box Produkt wird hauptsächlich durch unsere Channel-Partner vertrieben. Es ist einfach und schnell installiert und zudem problemlos integriert. Das VCC wird sowohl durch unsere Channel-Partner als auch durch uns direkt angeboten.

SQUT: Warum?

Ch. Mosing: Die beiden Plattformen haben ihren Schwerpunkt im On-premise-Bereich. Dennoch unterscheiden sie sich voneinander. VCC wird an Betriebsanforderungen angeglichen und in ein größeres Unternehmen integriert. Dies geschieht häufig in einem Detailgrad, welcher durch die offenen Schnittstellen des VCC erreicht wird. Im Gegensatz dazu ist EICC die Applikation, welche einen großen Teil der Standardanforderungen in einem modernen CC abdeckt. Es handelt sich um ein komplettes Contact Center in der

Box, optimal für KMUs. Größere Konfigurationsaufwände entfallen. Die Lösung wird einfach installiert, und dann kann es auch schon losgehen.

SQUT: Dann unterscheiden sich auch die Supportanforderungen?

Ch. Mosing: Genau. Logischerweise verbirgt sich dahinter eine ganz andere Art von Kundendienst. Für die Installation von VCC bedarf es aufgrund seiner Komplexität eines relativ großen Anteils an Professional Services, entweder über unsere ausgebildeten Partner oder durch unsere eigenen Professionals. Für EICC hingegen sind Konfiguration und Einbindung in die Infrastruktur des Kunden über Assistenten zu erreichen, was den Aufwand an Professional Services maßgeblich reduziert.

SQUT: Welche Funktionen bieten die Cloud CC Lösungen von Eng-house Interactive?

Ch. Mosing: Zunächst einmal ein Omnichannel-Contact Center aus der Cloud. Kanäle wie Inbound/Outbound/Voice, Mail, Chat, Fax bis hin zu SMS, Messenger und Video stehen hierbei zur Verfügung. Alternativ lassen sich auch Geschäftsprozesse und Inhalte wie z. B. Dokumente im Contact Center verarbeiten. Die Cloud CC Lösung bietet volle Flexibilität bzgl. Skalierung und Aufbau. Da haben unsere Kunden die Wahl zwischen Private-, Hybrid- oder Public-Cloud. Moderne Contact Center sind gefordert, sich der ständig wachsenden Anzahl an Kontaktkanälen zu öffnen. Diese neuen Kontaktkanäle wie Social Media lassen sich ebenfalls unkompliziert und schnell integrieren. Dank unserer BI Lösung können unsere Kunden aus ihrer Big Data über die interaktive Oberfläche die für sie relevanten KPIs zusammenstellen und visuell aufbereiten. Die Effizienz und Erreichbarkeit von Contact Centern lässt sich durch Self Service und unterstützende Automatismen wie z. B. Chatbots und Agent Assistant Bots steigern. Diese Automatismen

können zusätzlich durch AI-Komponenten wie IBM Watson oder alternativ Microsoft AI erweitert werden. Call-recording, QMS und der Vocal Coach unterstützen die Agenten, den Service noch weiter zu optimieren. Kaum mehr wegzudenkende Funktionalitäten wie Knowledge- und Workforce-Management lassen sich ebenfalls problemlos integrieren.

SQUT: Warum sollten Unternehmen in die Cloud wechseln?

Ch. Mosing: Von Sollen würde ich hier nicht sprechen wollen. Es besteht gar keine Notwendigkeit, dass die Unternehmen partout in die Cloud wechseln! Wir bieten die Cloud genau den Kunden an, die diese als Lösung wünschen, die einen Migrationspfad benötigen. Wir werden

ganz sicher nicht den On-premise-Pfad verlassen. Das sind wir unseren Kunden schuldig. Aus meiner langjährigen Zeit im Silicon Valley

weiß ich, dass die On-premise-Lösung keineswegs an Beliebtheit verliert. Nicht jedes Unternehmen möchte in die Cloud, auch wenn das medial sehr oft so kommuniziert wird. Wir bieten alles an: Cloud, On-premise und Hybrid-Lösungen. Wir selbst haben aber keine Präferenzen.

SQUT: Gibt es einen bestimmten Grund dafür, dass Unternehmen Cloud-Lösungen eher meiden?

Ch. Mosing: Die Gründe sind meist betrieblicher Natur. Entweder wollen die Kunden ihre Daten nicht auf irgendeiner Plattform extern ablegen – Stichwort Datensicherheit. Viele vertreten auch die Meinung, dass sich wesentliche Dinge nicht in das jeweils bestehende System mit seinen Eigenentwicklungen integrieren lassen. Generell lässt sich feststellen: Je komplexer das Contact Center, desto eher ist die Wahrscheinlichkeit, dass es auf einer On-premise-Plattform ist und bleibt. Und wenn, dann wird



Das sind wir unseren Kunden schuld

eine Private-Cloud gewählt, die dann aber ganz speziell zugeschnitten ist.

Cost of Ownership ist natürlich auch ein Thema, weswegen das Thema Cloud bei so manchen Unternehmen nicht gerade populär ist. Denn auch wenn die Cloud zu Beginn mit der monatlichen Abrechnung einen scheinbar attraktiven Weg geht, so weiß man zwischenzeitlich doch, dass die On-premise-Lösung in diesem Punkt nicht nachteilig ist.

SQUT: Was empfehlen Sie Unternehmern, die dennoch in die Cloud wechseln möchten?

Ch. Mosing: Oft gibt es von Partnern erstellte Eigenentwicklungen, die sich nicht mit einer Selbstverständlichkeit auf eine Cloud-Plattform adaptieren lassen. Extrem wichtig ist es daher, eine präzise Bestandsaufnahme zu machen. Also, was aus der Cloud heraus geliefert werden kann oder welche Aufgaben möglicherweise nicht einwandfrei funktionieren. Beispiel Sprachaufnahme. Viele Unternehmen haben ihre eigenen Callrecordings aus Datenschutzgründen in der eigenen Infrastruktur. In so einem Fall käme eine Hybridlösung in Frage.

Entscheidend ist immer die Komplexität des Contact Centers, das künftig auf einer Cloud basieren soll. Die generellen Funktionalitäten eines

Contact Centers ähneln aber den verschiedenen Plattformen, die wir anbieten – inbound wie outbound.

SQUT: Ein Blick in die Zukunft: Was kann die Branche an neuen Entwicklungen von Enghouse Interactive erwarten?

Ch. Mosing: Wir werden neue Produkte auf den Markt bringen, wie sie in der Region noch nicht da gewesen sind. Dabei spielt neben der neuen Enghouse-Cloud die Videokommunikation eine sehr große Rolle. Mit der Akquisition

von Vidyo, einem der führenden Anbieter von Videosoftwarelösungen, im Mai letzten Jahres haben wir nicht nur die Voraussetzung dafür geschaffen, Videochats in unsere Contact Center Lösungen mit eigener Technologie zu integrieren. Zusätzlich erschließen wir uns mit diesem Schritt neue Märkte. Denn Video wird in vielen anderen Anwendungen genutzt, die überhaupt nichts mit Contact Centern zu tun haben. Das geht von Kollaboration über Medizin und Produktion bis hin zu Bereichen wie öffentliche Sicherheit und Finanzberatung. In diesen Anwendungsbereichen ist Videokommunikation von Enghouse bereits im Einsatz. Rund 400 Krankenhausnetzwerke und 120 Finanzinstitute nutzen das System bereits.

SQUT: Welche Vorteile bietet Videokommunikation im Contact Center?

Ch. Mosing: Die Kundenbindung lässt sich steigern, indem durch persönliche Interaktion und Blickkontakt eine emotionale Bindung zum Kunden aufgebaut wird. Bei komplexen Anfragen kann ein zusätzlicher qualifizierter Mitarbeiter in eine Videokonferenz nahtlos zugeschaltet werden. Und das funktioniert total einfach: Mit einem

Klick können Nutzer direkt von der Website oder App ins persönliche Gespräch wechseln – ohne Download oder Plugins. Übrigens bieten

wir unseren Kunden auch im Bereich der Videokommunikation maximale Flexibilität. Denn unsere Videochat-Lösung funktioniert nicht nur mit den Contact Center Plattformen von Enghouse Interactive, sondern lässt sich problemlos in alle gängigen Systeme integrieren. ■

Entscheidend ist immer die Komplexität des Contact Centers



Christoph Mosing

Christoph Mosing ist VP Corporate Development in Divisional Management und Vorstand der Enhouse AG. Der gebürtige Österreicher ist seit über 10 Jahren für Enhouse tätig und lebte 20 Jahre in Silicon Valley bevor er 2019 zurück in seine Heimat ging.