



# Jetzt durchstarten! Mit dem Contact Center in die Cloud

Sechs Tipps für Ihren Erfolg



**Enghouse**  
Interactive



# Jetzt durchstarten

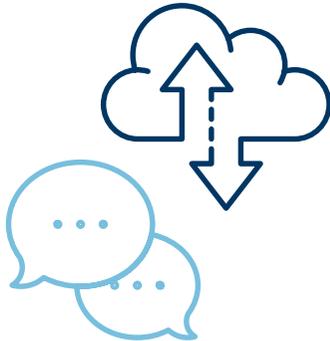
Wenn Sie mit Ihrem Contact Center in die Cloud migrieren oder Cloud-Technologien einführen möchten, sollten Sie einige Dinge berücksichtigen. Wie Sie sich den maximalen Erfolg sichern und alle Möglichkeiten und Potenziale der Cloud optimal nutzen, erfahren Sie hier. Gleichzeitig finden Sie einige nützliche Tipps, damit Ihre Reise in die Cloud reibungslos verläuft.



## Tipp 1:

Cloud Contact  
Center als  
Wettbewerbsfaktor,  
mit dem Sie  
Mitarbeiter  
gewinnen und  
binden können

In der Vergangenheit wurde Technologie vor allem als Hilfsmittel gesehen: Ihre Mitarbeiter brauchten sie, um für ihr Unternehmen zu arbeiten. Mit der Umstellung auf digitale Systeme und der Leistungsfähigkeit der Cloud ist die Technik zu einem wichtigen Wettbewerbsfaktor geworden, mit dem sie Talente anziehen und binden. Dies sollte eines der Leitprinzipien bei der Migration zum Cloud Contact Center sein. Konzentrieren Sie sich auf den Aspekt, wie Ihr Unternehmen in der Cloud produktiver arbeiten kann – z. B. mit Telearbeit und effektiver Zusammenarbeit. Die Rechenleistung in der Cloud bietet neue KI-gesteuerte Features, die das Arbeiten moderner, ortsunabhängig und spannender für Mitarbeiter gestalten.



## Tipp 2:

Bevor Sie starten:  
Einbeziehung aller  
Stakeholder

Stellen Sie vor der Implementierung eines neuen Cloud Contact Centers bzw. vor der Migration sicher, dass alle Stakeholder an Bord sind. Identifizieren Sie die Geschäftsprozesse, die zur Kundenbindung beitragen. Prüfen Sie, ob die Lösung nach Bedarf angepasst oder optimiert werden kann, um die Geschäftsanforderungen zu erfüllen.

Idealerweise müssen alle Stakeholder-Gruppen von Anfang an in den Prozess einbezogen werden. Auf diese Weise können Sie sicher sein, dass die Implementierung auch in Zukunft den Geschäftsanforderungen entspricht und die Produktivität von Beginn an auf dem gewohnten Level bleibt, um danach stetig zu wachsen.

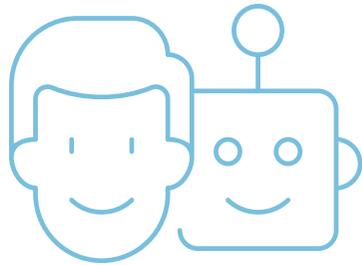


### **Tipp 3:**

## Anbieter auf kostengünstige Integration prüfen

Wenn Sie Ihr Contact Center vom lokalen System in die Cloud verlagern, müssen Sie sicherstellen, dass alle Schnittstellen zum CRM oder zu anderen Drittanbieter-Anwendungen mit umziehen können. Prüfen Sie auch, ob der von Ihnen ausgewählte Lösungsanbieter die erforderliche Integration kostengünstig und ohne Re-Engineering von Diensten bereitstellen kann.

Die meisten Anbieter sind dazu nicht ohne Weiteres in der Lage. Dies erfordert einen großen Aufwand. Daher sollten Sie sicherstellen, dass der Anbieter Ihrer Wahl nachweislich die Erfahrung hat, eine kostengünstige und hochwertige Integration umzusetzen – die anschließend auch gut funktioniert.



## Tipp 4:

Entscheidend für  
Agenten und IT-  
Team: ergonomische  
Benutzeroberfläche  
bereitstellen

Bevor Sie Ihr Contact Center in die Cloud verlegen, sollten Sie sich darüber im Klaren sein, wie wichtig es ist, einen breiten Pool verteilter Agenten über eine GUI (Graphical User Interface) mittels intuitiv zu bedienender graphischer Steuerungselemente oder Widgets zu verwalten. Diese einfache Bedienbarkeit ist wichtig. Zur Funktionsfähigkeit der GUI sollten keine Eingriffe durch IT-Personal erforderlich sein. Einer der wichtigsten Vorteile beim Wechsel in die Cloud ist die Entlastung der IT. Wenn die IT-Abteilung hinzugezogen werden muss, um z. B. einen Agenten hinzuzufügen, ist dieser Vorteil nicht mehr gegeben.



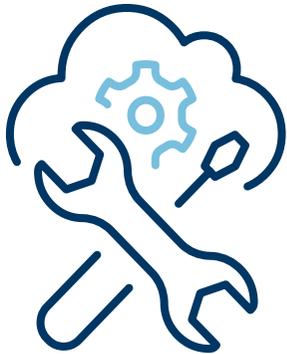
## Tipp 5:

Anbieter wählen, der  
echte Mandanten-  
fähigkeit anbietet

Viele Anbieter behaupten, ein Cloud Contact Center anzubieten. Dazu virtualisieren sie jedoch einfach die Instanz einer traditionellen On-Premise-Lösung und bieten dazu ein gewerbliches Abonnement an. Wenn ein solcher Anbieter jedoch z. B. über 20 Instanzen verfügt, gibt er die Betriebskosten an seine Kunden weiter.

Anstatt Verwaltung, Betrieb und Upgrade einer einzelnen Plattform mit einheitlichen Werkzeugen und Funktionen zu übernehmen, muss der Anbieter mehrere Instanzen mit dem damit verbundenen Kostenaufwand verwalten, betreiben und aktualisieren. Die konsistente und präzise Kommunikation zukünftiger Feature-Roadmaps ist dann schnell nicht mehr synchron, wenn verschiedene Versionen implementiert sind.

Vergewissern Sie sich daher, dass Ihr Anbieter eine Lösung mit echter Mandantenfähigkeit betreibt. So vermeiden Sie diese Probleme und profitieren von der Arbeit in einer skalierbaren, flexiblen und kostengünstigen Kundendienstumgebung.



## Tipp 6:

Auf  
Zukunftssicherheit  
achten

Die Technik entwickelt sich permanent weiter, und die Geschäftsanforderungen eines Cloud Contact Centers werden sich wahrscheinlich ebenfalls schnell verändern. Damit ist es wichtig im Vorfeld zu wissen, was Zukunftssicherheit für Ihr Unternehmen wirklich bedeutet. Müssen Sie für jede technische Anpassungen viel Wartezeit oder Geld investieren? Wie verfolgt Ihr Anbieter die Änderungen am Markt? Werden bedeutende Investitionen in neue Technologien und in Forschung und Entwicklung getätigt? Wie lassen sich diese Veränderungen und Entwicklungen in Ihre Infrastruktur implementieren? Diese Fragen sollten Sie bei einer Entscheidung für einen Anbieter immer im Hinterkopf haben. Denn Sie können Sie von der Innovationsfreudigkeit und Entwicklung Ihres Anbieters profitieren und sich langfristig vom Wettbewerb abheben.

# Jetzt durchstarten!

## Über Enghouse Interactive

Enghouse Interactive ist weltweit einer der führenden Hersteller von flexiblen und skalierbaren Kundeninteraktionslösungen, die jede Telefonie-Umgebung vor Ort oder in der Cloud unterstützen. Die Kerntechnologien umfassen provider- und mandantenfähige Multikanal-Cloud-Contact-Center, Sprachportale für Self Service und IVR sowie intelligente Vermittlungsplatzkonsolen und zugehörige Professional Services. Enghouse Interactive hat Tausende von Kunden weltweit, um die sich ein globales Netz von Partnern und mehr als 800 engagierte Mitarbeiter an 45 internationalen Standorten kümmert. Davon 135 an den deutschen Standorten Leipzig, München und Ahlen, im österreichischen Wien und im belgischen Temse.

Enghouse Interactive ist die Tochtergesellschaft von Enghouse Systems Limited, einer Software- und Dienstleistungsgesellschaft, die an der Toronto-Börse (TSX) unter dem Symbol „ENGH“ notiert ist. Gegründet im Jahr 1984 ist Enghouse Systems ein nachhaltig profitables Unternehmen, das sowohl organisch als auch durch den Erwerb von hoch angesehenen Spezialisten einschließlich Andtek, Arc, CosmoCom, Datapulse, IAT, IT Sonix/Elsbeth, Presence Technology, Reitek, Safeharbor, Syntellec, Telrex, Trio, Voxtron, Survox and Zeacom gewachsen ist. Informationen: "<https://www.enghouseinteractive.de>"

## Kontaktieren Sie uns

Enghouse AG  
Neumarkt 29-33  
04109 Leipzig  
Deutschland

Tel: +49 (0)341 33975530  
vertrieb@enghouse.com