



Dank Cloud 2.0 Contact Center:

MEHR NUTZEN FÜR UNTERNEHMEN

Contact Center aus der Cloud zu betreiben und zu managen ist längst gängige Praxis. Immer mehr Anbieter haben ihre Lösungen in ein externes Rechenzentrum migriert und bieten Unternehmenskunden Contact Center „as a Service“. Das hilft, Kosten zu senken und die Verfügbarkeit gegenüber On-Premise Lösungen in der eigenen IT zu erhöhen. So arbeiten einige Contact Center, die auf eigenen Servern gehostet werden, noch mit einer eher kritischen Verfügbarkeit von 97,5 Prozent. Klingt hoch, bedeutet aber in der Praxis, dass die Systeme etwa 13 Tage im Jahr nicht verfügbar sind, etwa durch geplante Wartungsarbeiten oder fehlerbedingte Ausfälle. Rechenzentren garantieren hingegen in der Regel eine Verfügbarkeit von mindestens 99 Prozent. Aber auch dies bedeutet noch eine Ausfallzeit von etwa 4 Tagen im Jahr.

Doch auch wenn das Contact Center in ein externes Rechenzentrum verlagert wird, ändert das nicht grundsätzlich die Abläufe beim Einrichten von Contact Centern. Nach wie vor müssen aufwändige Projekte aufgesetzt werden, um die Systeme an die speziellen Anforderungen des Kunden anzupassen. Eine vollwertige Contact Center-Lösung auf Basis von monolithischen (Client-Server) Architekturen im On-Premise wie auch im Cloud 1.0 Umfeld zu implementieren, ist nach wie vor langwierig und kostspielig.

Diese monolithischen Strukturen erschweren die Sicherstellung und Umsetzung von:

- Skalierbarkeit
- Wartbarkeit
- Verfügbarkeit
- Agilität
- Kontinuierlichen Erweiterungen

Cloud 2.0 ändert Technologie und Geschäftsmodell

Der Paradigmen-Wechsel ist jedoch bereits im vollen Gange; weg von monolithischen Architekturen hin zu Service-orientierten Architekturen (SOA). Moderne Cloud-basierte Architekturen (Cloud 2.0) verfolgen den Microservice-Ansatz, der auf einem flexiblen Einsatz logisch in sich abgeschlossener und nur lose gekoppelter Dienste (beispielsweise Inbound Routing, Faxservice, Reporting, Monitoring, Dialer, etc.) – den Microservices – basieren. Durch diesen Ansatz berücksichtigen Cloud 2.0 Plattformen Themen wie die Skalierbarkeit und Hochverfügbarkeit von Beginn an.

Die Vorteile einer Microservice-Architektur zeichnen sich insbesondere durch die folgenden Eigenschaften aus:

- **Bessere Skalierbarkeit:** Wird ein Teil-Service einer Applikation zu einem Zeitpunkt mehr in Anspruch genommen als die anderen, ist er in der Lage, eigenständig zu skalieren, ohne die restlichen Teile der Applikation negativ zu beeinflussen.

- **Höhere Verfügbarkeit der gesamten Applikation:** Fällt ein Teil-Service aus, beeinflusst er damit nicht die gesamte Applikation sondern nur die Funktionalität, die er abbildet. Das kann bedeuten, dass ein Teil-Ausfall keine bemerkbare Außenwirkung hat.
- **Bessere Agilität:** Änderungen, Verbesserungen und Erweiterungen lassen sich unabhängig von der Funktionalität der gesamten Applikation vornehmen und ohne andere Teil-Services zu beeinträchtigen. Die Zeitspanne (Time-to-Market) für die Implementierung und die Integration neuer Dienste und Features wird dramatisch verkürzt. Jede einzelne gewünschte Funktion kann einfach und schnell ausgewählt und eingerichtet werden, vielfach ohne IT-Experten.
- **Kontinuierliche Weiterentwicklung:** Änderungen, Verbesserungen und Erweiterungen lassen sich im Wochentakt vornehmen, ohne dass für die gesamte Applikation ein Update vorgenommen oder die gesamte Applikation in den Wartungsmodus geschickt werden muss.

Hoher Nutzen für die Kunden

Bei einem konsequenten Microservice-orientierten Cloud 2.0 Ansatz, spielt der jeweilige Lastanfall keine Rolle mehr. Jeder Microservice lässt sich völlig unabhängig von den anderen skalieren und an die jeweilige Last anpassen. „So kann eine Instanz bei Bedarf eine Million Faxe versenden, ohne dass andere Dienste davon beeinträchtigt werden“, erläutert Christian Klein, Senior Consultant bei Interactive Intelligence. Und weil solche Microservices leicht zu klonen sind, ist die Verfügbarkeit deutlich höher: Bei Ausfall springt einfach der Klon ein und erbringt denselben Dienst, ohne dass Kunden oder Contact Center-Agenten eine Beeinträchtigung bemerken.

Generell gilt, dass Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit sehr viel höher sind. Professionelle Cloud-Plattformen wie Amazon Web Services oder Microsoft Azure sind in der Lage eine Verfügbarkeit von wenigstens 99,99 Prozent zu garantieren, die im Service Level Agreement (SLA) verbindlich festgeschrieben ist. Dies bedeutet einen maximalen Ausfall von weniger als 5 Minuten pro Mo-

nat. Ein Wert, den weder „normale“ Rechenzentren noch firmeneigene IT-Systeme erreichen.

Und entgegen vielfach vorgetragenen Vorbehalten: Daten sind in der Cloud häufig sicherer als auf dem firmeneigenen Server. Die Rechenzentren von Amazon Web Services etwa sind für SSAE-16, PCI, HIPAA, FEDRAMP, SOC und viele weitere zertifiziert. Zusätzlich wird der gesamte Datenverkehr zwischen der Cloud und dem Unternehmen verschlüsselt. Und auch Cloud 2.0 bietet viele Möglichkeiten, schätzenswerte Daten auch sicher zu verwahren.

Die Cloud 2.0 Anwendungen verbessern außerdem die Wirtschaftlichkeit der Contact Center. Unternehmen verwenden üblicherweise bis zu 80 Prozent Ihres IT-Budgets nur dafür, ihre Systeme und Programme am Laufen zu halten. Bei Cloud 2.0 bezahlen Unternehmen anstelle hoher einmaliger Investitionskosten und laufender Wartungsgebühren nur noch einen geringen monatlichen Preis für die genutzten Anwendungen. Sie können damit die Investitionskosten durch Verlagerung auf Betriebskosten senken (CapEx zu OpEx), was sich spürbar auf die Liquidität des Unternehmens auswirkt.

Zudem ändern sich heute Geschäftsanforderungen – und damit Unternehmensprozesse – viel schneller als früher. Innovative neue Techniken und Funktionen werden permanent integriert oder ausgelagert. Damit steigen zum Beispiel auch die Anforderungen an das Lizenzmanagement. Wenn Software-Lizenzen nicht mehr genutzt werden, aber aufgrund langer Vertragslaufzeiten weiter bezahlt werden müssen, entstehen unnötige Kosten. Moderne Cloud-Anwendungen basieren auf dem Pay-per-Use Ansatz und sind idealerweise monatlich kündbar. Diese kurzen Laufzeiten minimieren die Risiken und sorgen für eine hohe Wirtschaftlichkeit.

Cloud 2.0 revolutioniert die Kundenerfahrung

Die innovative Cloud-2.0-Technologie erfordert es allerdings, die Anwendungen neu zu programmieren und sie perfekt auf die enormen Möglichkeiten der neuen Plattformen zuzuschneiden. „Nur wenige der Con-

tact Center-Anbieter sind bereit, eine komplett neue Cloud-Plattform und eine Reihe völlig neuer Anwendungen zu entwickeln, um so eine erheblich verbesserte Kundenerfahrung zu ermöglichen“, weiß der Ovum-Marktforscher Keith Dawson, zuständig für Customer Engagement. „Interactive Intelligence hat mit seiner PureCloud-Plattform die einzigartigen Vorteile einer Microservice-Architektur, basierend auf den Public-Cloud-Angeboten von Amazon Web Services (AWS), gut kombiniert und damit die Latte für Wettbewerber sehr hoch gelegt.“

CHECKLISTE AUSWAHL – CLOUD 2.0 ANBIETER

Damit Sie auch die richtigen Entscheidung bei der Auswahl einer geeigneten Cloud 2.0 Lösung fällen können, empfehlen wir die beiliegende Checkliste mit den zehn wichtigsten Punkten für die Auswahl eines Cloud 2.0 Contact Center Anbieters:

1. Kurze Vertragslaufzeiten – monatlich kündbare Verträge
2. Service Level Agreements mit konkret zugesicherten Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten
3. Garantierte Service-Verfügbarkeit von mindestens 99,99% inkl. Geld-Zurück-Garantie bei Nichterfüllung
4. Nachweis (TÜV, o.ä.) der Cloud Sicherheit auf Basis des „BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik) Eckpunktepapiers Sicherheitsempfehlungen für Cloud Computing“ sowie BSI Cloud Grundschutz
5. Zukunftssichere Cloud 2.0 Architektur
6. Integrationsmöglichkeiten (CTI, CRM, DB) entweder On-Premise oder in der Cloud inkl. offener und dokumentierter Schnittstellen hierzu
7. Möglichkeit der Speicherung sensibler Daten (etwa Sprachaufzeichnungen) auf privaten Datenspeichern
8. Möglichkeit den Sprachverkehr entweder aus der Cloud zu beziehen oder Vorort lokal einzuspeisen
9. Schnelle Bereitstellung von neuen Features und Funktionen im Wochentakt inkl. „Feature Toggle“ um die Freigabe neuer Funktionen individuell steuern zu können
10. Zukunftssichere Plattform (Einsicht in die Roadmap, Anzahl Entwickler, Verhältnis Ausgaben F&E gemessen am Umsatz)