

WARUM SIE IHR CONTACT CENTER IN DIE CLOUD BRINGEN SOLLTEN

Contact Center sind heute komplexe Gebilde und eine zentrale Säule des wirtschaftlichen Erfolges von Unternehmen. Die Entwicklung entsprechender Applikationen steht am Scheideweg – weg von lokal installierten Programmen hin zu Cloud-basierten Systemen. Das hat deutliche Kostenvorteile und steigert die Widerstandsfähigkeit der Abläufe.

Die Kommunikation mit Kunden ist so herausfordernd wie nie – das gilt gleichermaßen für den B-to-C- als auch den B-to-B-Bereich. Kunden kommunizieren heute mit Unternehmen über eine wachsende Zahl verschiedenster Kanäle. Das Spektrum reicht vom „guten alten“ Telefon über die bekannten Social Media-Plattformen samt Facebook, „Insta“ und neuerdings Tiktok bis hin zu Messengern wie Whatsapp, Facebook Messenger, Telegram und Threema. Nicht zu vergessen die Business-Plattformen XING und Linked In. Gleichgültig, über welchen Kanal die Kontaktaufnahme erfolgt – die Kunden erwarten zeitnah aussagefähige Antworten – täglich, rund um die Uhr.

Im Sinne der Kommunikation mit Kunden ist dies Fluch und Segen zugleich. Ein Fluch, weil die Zahl der Kanäle und das Kommunikationsaufkommen ebenso effizient wie effektiv bewältigt werden muss – immer mit dem Fokus auf den Kunden. Ein Segen, weil die Unternehmen ihre Kunden besser denn je kennenlernen können, besser, als es über die klassischen CRM-Systeme je möglich war. Unternehmen, die eine optimale Customer Experience bieten wollen, sollten also sicherstellen, dass die Kunden über alle Kanäle und Geräte hinweg bestmöglich betreut werden.

„Kunden erwarten zeitnah aussagefähige Antworten, täglich und rund um die Uhr.“

NICE®

So können sie

- im Kundenservice Probleme der Kunden frühzeitig adressieren
- ihre operativen Ziele wie die Zeit bis zur ersten Antwort oder bis zur Problemlösung erreichen
- ihre Umsätze steigern, etwa durch Cross- oder Upselling-Angebote

Allerdings stehen Unternehmen heute nicht nur vor der Aufgabe, ein breites Spektrum von Kommunikationskanälen zu integrieren und flexibel auf Änderungen des Kundenverhaltens zu reagieren. Sie müssen die Kommunikation effektiv verwalten und steuern und die Anwendungen im Contact Center müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter effektiv in ihrer immer anspruchsvolleren Arbeit unterstützen. Dazu ist es eine Grundvoraussetzung, dass die Systeme den Teams immer umfassende, korrekte und konsistente Informationen zur Verfügung stellen. Außerdem sollten die Applikationen beispielsweise über Künstliche Intelligenz und Machine Learning ermöglichen, das Kundenverhalten und die Interaktionen der Agenten mit den Kunden besser zu verstehen und fortlaufend zu optimieren. Schließlich geht es immer darum, den Kunden optimalen und hochpersonalisierten Service zu bieten.

Die Bedeutung moderner Contact Center-Applikationen zeigt sich auch in der Bandbreite der involvierten Bereiche – sie reicht vom ganzheitlichen Kontaktmanagement über die verschiedensten Kanäle hinweg, weiter über die Qualitätssicherung und die Analyse der Kundenkommunikation bis hin zum Workforce Management.

Corona war der Lackmustest

Die Corona-Pandemie war der Lackmustest für die Resilienz der Contact Center. Um den Abstandsvorgaben und dem Home-Office-Gebot zu entsprechen, mussten die Arbeitsplätze von einem Tag auf den anderen ausgelagert werden. Das stellte höchste Anforderungen an die IT-Abteilungen der Unternehmen – schließlich galt es, nicht standardisierte Arbeitsplätze so umfassend und gleichzeitig so sicher wie möglich in die zentrale IT einzubinden.

Eine weitere Herkulesaufgabe war die Integration der dezentral tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die zentralen Abläufe. So fiel die Möglichkeit des „unter Normalbedingungen“ üblichen Schulterblicks für die fortlaufende Optimierung der Servicequalität weg. Damit waren die Teams und das Management nicht mehr in der Lage zu erkennen, welche Verhaltensweisen oder Probleme in den Abläufen sich auf die Servicequalität und Leistung auswirken. Hier erwiesen sich die meist noch lokal installierten Applikationen als Hürde, es mussten also Zwischenlösungen gefunden werden. Viele Firmen mussten in Systeme investieren, um die externen Arbeitsplätze überhaupt an die Unternehmens-IT anzubinden und ihren Agenten die möglichst reibungslose Arbeit auch im Home-Office zu ermöglichen. Erschwerend kam hinzu, dass während der Pandemie aufgrund geänderten Kundenverhaltens das Interaktionsvolumen anstieg und außerdem auch die Contact Center von Ausfällen infizierter Personen betroffen waren.

Contact Center auf dem Weg in die Cloud

Derzeit setzt die Mehrzahl der Unternehmen in ihren Contact Centern noch klassische

„Es geht immer darum, Kunden einen optimalen und hochpersonalisierten Service zu bieten.“

„Analysten erwarten bis Ende 2022 für Cloud-basierte Lösungen ein Wachstum von 13%. Bei lokalen Installationen bis 2023 von 1,8%.“

„Cloud-Architekturen sind von Natur aus auf Stabilität ausgelegt – schließlich stellt die Always on-Welt hohe Anforderungen an die Hochverfügbarkeit.“

Software-Systeme ein – diese Programme sind lokal installiert. Oft handelt es sich um in die Jahre gekommene Applikationen, die den heutigen Anforderungen beispielsweise in Sachen Flexibilität und Skalierbarkeit einfach nicht mehr gerecht werden können.

Entsprechend sind die Prognosen. Die Unternehmensberater von Frost & Sullivan gehen in ihrem Report „Trends and Opportunities in the Enterprise Contact Center Market“ aus Dezember 2020 davon aus, dass „das Wachstum des Marktes Cloud-basierter Contact Center-Lösungen durch das Ende der Lebenszyklen bestehender Systemplattformen“ bestimmt wird. Ersetzt oder zumindest erweitert würden die Systeme, so die Experten, durch neue Tools für die Workforce-Optimierung. Diese können fortlaufend um zusätzliche Kanäle erweitert und einfach mit anderen Anwendungen integriert werden und bieten umfangreiche Analyse-möglichkeiten.

In Zahlen ausgedrückt erwarten die Analysten bezogen auf die Anzahl der lokal installierten Contact Center-Systeme bis 2023 ein weltweites Wachstum um jährlich 1,8 Prozent. Im Vergleich wird für Cloud-basierte Lösungen bis Ende 2022 ein Wachstum von 13 Prozent erwartet.

Im Trend: Contact-Center-as-a-Service

In diesem Zusammenhang taucht immer häufiger das Kürzel „CCaaS“ auf – es steht für „Contact-Center-as-a-Service“. Entlehnt wurde die Bezeichnung vom längst etablierten Begriff „Software-as-a-Service“. Das kommt nicht von ungefähr, sind doch die grundlegenden Vorteile sehr ähnlich:

- **Problemlose Skalierung:** Eine CCaaS-Applikation wird komfortabel über jeden Browser bedient, auf den Arbeitsplatzrechnern muss keine Software installiert werden. Damit kann die CCaaS-Umgebung schnell an steigendes Interaktionsvolumen angepasst werden.
- **Einfache Erweiterung:** CCaaS-Systeme sind flexibel erweiterbar, etwa, wenn neue Kommunikationskanäle hinzugefügt werden

müssen oder das System mit anderen Applikationen integriert werden muss. Damit kann das System an individuelle Anforderungen angepasst werden.

- **Agile Updates:** Anbieter von CCaaS-Applikation statten ihre Lösungen fortlaufend mit neuen Funktionen aus. Statt in den von lokal installierten Programmen gewohnten sehr langen Update-Zyklen stehen Updates von CCaaS-Applikationen oft im Monatsrhythmus zur Verfügung – sofort und zeitgleich auf allen Arbeitsplätzen.

- **Deutlich niedrigere Kosten:** Diese Charakteristika von CCaaS-Applikationen führen zu einer deutlich geringeren TCO (Total Cost of Ownership). Nicht minder wichtig: Die Nutzung der Applikationen wird meist über monatliche Gebühren abgerechnet, die den Betriebskosten zugerechnet werden. Unter dem Strich profitieren die Unternehmen also von deutlich verminderten IT-Kosten und damit höherer Wertschöpfung.

NICE®

Das Marktforschungsunternehmen Ventana Research hat mit seinem „Value Index“ ein Tool entwickelt, mit dem auch Anbieter von Contact Center-Lösungen übersichtlich verglichen werden können. Parameter sind neben einem generellen Überblick Aspekte wie die Produkterfahrung, die Kundenerfahrung, die Integrations- und Leistungsfähigkeit sowie Administrierbarkeit, Verlässlichkeit und Benutzerfreundlichkeit. Auch die „Total Cost of Ownership“ und der ROI der Lösungen werden bewertet. NICE schneidet in diesem Vergleich überdurchschnittlich gut ab.

www.ventanaresearch.com/value_index/customer_experience/contact_center_in_the_cloud/market-report/2021



„Unternehmen können ihre Kunden besser denn je kennenlernen, als es über CRM-Systeme je möglich war.“

„Anwendungen im Contact Center müssen Mitarbeiter:innen effektiv in ihrer immer anspruchsvolleren Arbeit unterstützen.“

Cloud-Systeme steigern die Resilienz

Cloud-Architekturen sind aus ihrer Natur heraus auf Stabilität ausgelegt – schließlich stellt die moderne „Always on“-Welt hohe Anforderungen an die Hochverfügbarkeit. Es fällt in aller Regel schwer, mit eigenen Ressourcen für lokal installierte Systeme eine ähnliche Resilienz, also eine ähnliche Widerstandsfähigkeit gegen Ausfälle und Bedrohungen zu erreichen.

Neben dieser technischen Stabilität bieten Cloud-basierte Systeme auch eine höhere Widerstandsfähigkeit im Falle besonderer Ereignisse, welche die zentralen Abläufe einschränken – ein aktuelles Beispiel ist wiederum die Corona-Pandemie, es können aber auch Brände, Hochwässer oder sonstige Vorkommnisse sein. Arbeitsplätze können beispielsweise einfach ins Home-Office verlegt werden, die Arbeit kann im Grund nahtlos weitergehen.

Die Auswahl des richtigen Anbieters

Lange im Markt tätige Anbieter lokal zu betreibender Systeme haben daran gearbeitet, ihre tradierten Applikationen an die moderne Welt anzupassen. Das ist für die Anwender sicher erst einmal eine akzeptable Zwischenlösung.

Die Erfahrung aus anderen Bereichen der Software-Industrie zeigt aber, dass solche adaptierten Lösungen auf Dauer ein unzureichendes Puzzle sind, das hohen Aufwand für Wartung und Pflege erfordert. Von Grund auf neu entwickelte Lösungen auf Basis der neuesten technologischen Standards, bieten hier sicher eine deutlich höhere Zukunftssicherheit.



Thore Babin-Ebell,
Sales Director DACH
bei NICE Ltd.