

# SO PROFITIERT IHR CONTACT CENTER VON DER CLOUD

Evolve IP Europe ist seit über 25 Jahren auf State-of-The-Art-Kommunikationslösungen aus der Cloud für den europäischen Markt spezialisiert. *TeleTalk* sprach mit Vertriebsleiter Remco Spierings über die Digitalisierung, die Vorteile der Cloud und über die Wachstumsstrategien seines Unternehmens.



Remco Spierings ist Vertriebsleiter der Evolve IP Europe. Der Spezialist kennt den Cloud Contact Center-Markt in- und auswendig. Seit mehr als 11 Jahren ist er in operativer Verantwortung tätig.

## **TeleTalk:** Herr Spierings, die Digitalisierung schreitet rasch voran. Wie unterstützen Sie Contact Center auf diesem Weg?

Remco Spierings: Wir sind in den letzten Jahren im gesamten europäischen Bereich stark gewachsen und haben dabei festgestellt, dass gerade bei Mittelstandskunden die Nach-

frage nach Cloud-Lösung deutlich steigt. Durch die geschäftlichen Anforderungen benötigt diese Zielgruppe in der Regel sehr spezifische Lösungsansätze, so dass wir zunächst empfehlen, sich über den aktuellen und zukünftigen Geschäftsablauf im Klaren zu sein. Deshalb steht bei uns am Anfang jeder Zusammenarbeit die Analyse. Im zweiten Step definieren wir gemeinsam mit dem Kunden Zielszenarien und erarbeiten Konzepte für die Umsetzung, wobei das Thema Datensicherheit für uns nicht erst seit der DSGVO absolute Priorität genießt. Wir sind schon seit Jahren nach ISO zertifiziert. Damit waren wir so etwas wie die Vorreiter der DSGVO und unserem Wettbewerb schon frühzeitig eine Nasenlänge voraus.

## **Welche Vorteile bieten Cloud-Lösungen für Contact Center?**

Neben der vielfältigen Leistungsfähigkeit inklusive Soziale Medien, WhatsApp, Zendesk/Salesforce und Skype for Business Integration ist es besonders wichtig extrem kurze Rüstzeiten zu haben, da diese im heutigen Contact Center-Betrieb ein erfolgskritischer Faktor sind. Ein weiterer entscheidender Vorteil besteht darin, dass die Lösung nach oben offen skalierbar ist. Das ist wichtig für eine flexiblere Planung, Bedarfsanpassung und Finanzierung im Contact Center-Betrieb. Viele Hundert Cloud Contact Center-Kunden in ganz Europa profitieren schon von dieser modernen, leistungsfähigen Technologie, die die Grenzen traditioneller Lösungen einfach verschwinden lässt.

## **Evolve IP plant das Wachstum in Europa weiter voranzutreiben. Welche Strategie verfolgen Sie dabei?**

Ja, wir werden unser Wachstum in Europa weiter beschleunigen und bauen dabei auf strategische Unternehmenübernahmen und auf ein Netzwerk kompetenter Channel-Partner und B2B-Agenten. Zudem werden wir in Europa unser Lösungs-Portfolio erweitern und neben Service Software für Contact Center auch die Cloud Computing-Dienste des amerikanischen Mutterunternehmens anbieten. Die Strategie ist, unseren Kunden langfristig möglichst viele Dienstleistungen zu liefern, die nahtlos ineinander übergehen. Dafür ist es wichtig, den bestmöglichen Kundenservice zu bieten. Außerdem werden wir die langjährige und zuverlässige Partnerschaft mit Enghouse intensivieren. Dank der multi-mandantenfähigen Cloud Contact Center-Lösung von Enghouse konnte Evolve IP seine Expansion in neue internationale Märkte vorantreiben und Jahr für Jahr ein Umsatzwachstum im zweistelligen Bereich verzeichnen.

Das Gespräch führte  
Manuela Micheli-Liebsch

**EVOLVE**   
THE CLOUD SERVICES COMPANY™

Evolve IP Europe ist Experte für Cloud Services und die europäische Tochter der Evolve IP, mit Sitz in Rotterdam. Evolve IP ist eines der am schnellsten wachsenden Cloud-Strategieunternehmen der Welt. Mehr als 1.500 Unternehmen auf der ganzen Welt verlassen sich auf die Evolve IP Cloud-Lösungen um bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen und die Kundenloyalität zu fördern. Evolve IP wird im Gartner's 2017 Magic Quadrant für Contact Center as a Service aufgeführt.

Evolve IP setzt bei seiner Expansion auf ein Netzwerk kompetenter Channel-Partner.

Interesse am Partner-Angebot?

Ihr direkter Kontakt: [simone.ploch](mailto:simone.ploch@evolveip.eu)  
[@evolveip.eu](mailto:@evolveip.eu); +49 (0) 341 – 33 97 53 11  
[www.evolveip.de](http://www.evolveip.de)