

DAS ENTMATERIALISIERTE CONTACT CENTER

Kundenservice aus der Cloud.

Cloud-Lösungen sind nicht die Zukunft, sondern längst Gegenwart. Laut „Cloud Monitor 2018“ von Bitkom Research setzen acht von zehn Unternehmen (83 Prozent) mit mehr als 2.000 Mitarbeitern mittlerweile auf Cloud-Dienste; in Unternehmen mit 100 bis 1.999 Mitarbeitern liegt die Cloud-Nutzung bei 65 Prozent, bei Unternehmen mit 20 bis 99 Mitarbeitern bei 66 Prozent. Unternehmen haben erkannt,

Prozessoptimierung. Flexiblere Strukturen und effizientere Prozesse gehören zu den am meisten genannten Vorteilen einer cloud-basierten Contact Center-Lösung. Dazu kommt eine Kostenstruktur, die sich an der tatsächlichen Nutzung orientiert, also der Wechsel von Kapitalkosten (Capex) hin zu einem Betriebskosten-Modell (Opex). Der Wegfall von Soft- und Hardware-Wartung auf Kundenseite entlastet die unternehmensinternen Ressourcen. Das wiederum bedeutet mehr Kapazitäten für die Entwicklung neuer zeitgemäßer Services und die Optimierung des Kundenerlebnisses. Ein weiteres Argument für ein Cloud Contact Center ist sicherlich das Thema Sicherheit, sofern der Anbieter entsprechende Ausfallsicherheiten garantiert. Redundanzmodelle, Recovery-Zeiten und Service Level Agreements sind wesentliche Punkte, die man bei der Auswahl beachten sollte.

Um die zunehmend anspruchsvollen Kunden von heute zufrieden zu stellen, müssen Unternehmen unkomplizierten und einheitlichen Service bieten und dabei vom Front- bis zum Back-Office effizient arbeiten. Kunden wollen Probleme mithilfe von Self-Services selbstständig lösen, im Bedarfsfall aber Unterstützung von einem Mitarbeiter erhalten. Um wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen Unternehmen Service über unterschiedlichste Kanäle wie Telefon, SMS, Chat und E-Mail ermöglichen – und das so wirtschaft-

lich wie möglich. Es geht hier um viele Komponenten, die permanent in Bewegung sind. Ein Umzug in die Cloud hilft Unternehmen dabei, diese Bewegungen im Griff zu halten, Kundenanforderungen zu erfüllen und dabei von Vorteilen zu profitieren wie:

- Erweiterung um neue Funktionalitäten zu geringen Kosten
- Verwaltung mehrerer Contact Center auf einmal, unabhängig vom Standort
- Kostensenkung durch den Wegfall von Wartung und Updates von Legacy Systemen
- Reduzierung von Stillstandszeiten durch nahtlose Softwareupdates
- Flexible Skalierungsoptionen

Mit cloudbasierten Contact Center-Komplettlösungen lassen sich IT- und Abteilungsilos überwinden, dank umfassender Integration aller relevanten Funktionalitäten schaffen sie ein einheitliches, kanalübergreifendes Kundenerlebnis. Über Standardschnittstellen können Unternehmen auch CRM- und Ticketinglösungen von Drittanbietern wie Salesforce.com nutzen, so dass sie sofortigen Zugriff auf Kundendaten, Kontakthistorie und Analysen haben.

Was die Agenten betrifft, werden sie mit Cloud-Lösungen in die Lage versetzt, jederzeit von überall aus auf Daten zuzugreifen. Dieser flexible, mobile Zugriff auf das Contact Center erlaubt den Unternehmen wiederum eine flexiblere Planung der Agenten. Das macht es ihnen beispielsweise auch einfacher, mit Mitarbeitern an unterschiedlichen Standorten rund um die Uhr Kundenservice bieten zu können.

Komplett entmaterialisiert, wie im Titel behauptet, ist ein cloudbasiertes Contact Center natürlich nicht. Allerdings beschränkt sich „das Material“ vor Ort auf PCs mit Headset und Internetanschluss, eine Contact Center-Infrastruktur im Unternehmen selbst ist nicht erforderlich.



dass potentielle Schwachstellen mit fortschreitendem Reifegrad verschwunden sind. Sicherheit, Integration mit Drittanbieter-Lösungen und Ausfallsicherheit stellen prinzipiell kein Problem dar.

Auch das Interesse an cloudbasierten Lösungen für die Kundeninteraktion steigt kontinuierlich. Ein Contact Center in der Cloud umfasst längst all das, was eine traditionelle Contact Center-Installation vor Ort auszeichnet: Interaktion über alle Kanäle unter Einbindung der erforderlichen Enterprise-Systeme, Planung des Mitarbeiter- und Ressourceneinsatzes sowie Analyse- und Steuerungsmechanismen zur beständigen



Stephan Ditz ist Regional Vice President Mainland Europe bei Aspect Software