

# OpenScape Cloud Contact Center

## Kosten sparen, Leistung steigern: der Vorteil von SaaS für Contact Center

Dieses Dokument beleuchtet die aktuellen wirtschaftlichen und geschäftlichen Trends im Contact Center-Segment. Es liefert Contact Centern Anhaltspunkte und Empfehlungen, die nach einer Alternative zu standortgebundenen Lösungen suchen.

# Für Contact Center relevante Marktfaktoren

**Das Streben nach Exzellenz ist die grundlegende Triebkraft von Contact Centern jeder Größenordnung.**

## Einleitung

Das Streben nach Exzellenz ist die grundlegende Triebkraft von Contact Centern jeder Größenordnung. Wenn Kunden einen exzellenten Service erhalten, steigt ihre Zufriedenheit und Treue und damit der Erfolg des Contact Centers. Allerdings stellen die neuerliche Wirtschaftsentwicklung und die generelle Volatilität der Telekommunikationsausrüster Contact Center mit veralteten oder nicht mehr aufrüstbaren lokal installierten Anlagen vor eine folgenreiche Entscheidung: Entweder sie investieren in neue, teure Anlagen oder sie riskieren Leistungseinbrüche zu Lasten der Kundenzufriedenheit. Bei solchen Contact Centern hat eine günstige Lösung zur Optimierung der Call-Abwicklung und des Personaleinsatzes oberste Priorität.

Standortbasierte Technik zur Call-Abwicklung ist bisher der Normalfall, doch solche Contact Center-Lösungen können hohe Gesamtbetriebskosten (TCO) mit sich bringen. Der hohe Finanzaufwand ergibt sich aus den Anschaffungskosten im Vorfeld, den Personalkosten für IT-Wartung und -Support und den häufig fälligen Upgrades zur Unterstützung wichtiger Neuerungen zur Call-Abwicklung und optimalen Personalaussschöpfung. Bis vor kurzem gab es hierzu keine brauchbare Alternative. Nun aber verleihen Kostendruck, der Trend zu Heimarbeitsplätzen und die Akzeptanz von SaaS-Lösungen (Software as a Service) einer alternativen Lösung Auftrieb, die sich rasch verbreitet: Gehostete oder Cloud-basierte Contact Center-Services, also „Services on Demand“.

SaaS findet mittlerweile Eingang in den Mainstream-Markt. Zu diesem Ergebnis kommt auch eine neue Gartner-Studie<sup>1</sup>, der zufolge 90 % aller befragten Unternehmen und Organisationen davon ausgehen, ihre SaaS-Nutzung beizubehalten oder auszubauen; mehr als ein Drittel stellt von einer lokalen Lösung auf SaaS um. Für Contact Center haben SaaS-Lösungen den angenehmen Nebeneffekt, dass die Integrierbarkeit mit den bestehenden Lösungen vor Ort gegeben ist. So entstehen neue Funktionsangebote, ohne das zusätzliche Hardware angeschafft werden muss.

## Treiber im Contact Center Markt

Die gegenwärtige Wirtschaftslage fordert mittlerweile von Unternehmen im Bereich Telekommunikations- und Netzwerktechnik ihren Tribut. Der Antrag auf Gläubigerschutz von Nortel Networks etwa gibt Anlass zur Sorge über die generelle Stabilität des Marktes. Und Nortel-Kunden, insbesondere kleine und mittelgroße Unternehmen, beginnen sich zu fragen, ob ihnen klare Upgrade-Pfade oder Support-Leistungen wegbrechen werden.

Eine Folge der aktuellen Lage ist klar: Contact Center, die veraltete Lösungen unterhalten müssen, werden in naher Zukunft Gewinneinbrüche erleben. Zur Wahrung der Wettbewerbsfähigkeit hingegen müssten sie in eine neue Lösung investieren.

Ökonomische Einflüsse fordern auch Veränderungen am Geschäftsmodell von Contact Centern. Es gibt immer häufiger Contact Center mit mehreren Standorten, ausgelagerten Arbeitsplätzen und Agenten, die von zu Hause aus arbeiten. Diese Fragmentierung des Personals und insbesondere Homeoffice-Agenten bescheren Contact Centern diverse Vorteile, darunter Kostenabbau und Leistungszuwachs. Frost & Sullivan glaubt, dass das Heimarbeitsmodell für Agenten in den kommenden Jahren zum üblichen Branchenstandard werden könnte<sup>2</sup>. Allerdings können die effektive Einbindung und Unterstützung geographisch weit verteilter Agenten mit standortbasierten Anlagen zu einem kosten- und zeitaufwändigen Unterfangen werden. Zusätzliche Hardware- und Telekommunikationsinvestitionen werden fällig, und die Implementierung einer solchen Lösung dauert länger als bei einem SaaS-Pendant. In Zeiten konjunkturellen Gegenwinds können aus der Möglichkeit neue, kostensparende Trends wie etwa Cloud-unterstützte Heimarbeitskräfte zu nutzen, erhebliche Wettbewerbsvorteile erwachsen.

Gerade Contact Center, die veraltete Technik zur Call-Abwicklung einsetzen, stellt die nötige Anpassung an die veränderliche Wirtschaftslage vor immense Probleme.

# Das Problem technischer Veralterung

Die Hauptprobleme veralteter Systeme sind ihre Kosten (für ihre Wartung und schließlich auch für ihren Austausch), die nicht mehr steigerbare Leistung und der resultierende Verlust an Produktivität.

## Kosten

Ohne vorgezeichneten Upgrade-Pfad wächst das Risiko, dass ein altes System geschäftsschädigende Folgen hat – unzufriedene Kunden, gestörte Arbeitsmoral der Agenten, explodierende Wartungskosten – mit der Zeit exponentiell an. Und so bleiben Managern zwei Optionen:

1. Die alten, standortbasierten Anlage abbauen und ersetzen
2. Eine Alternative finden

Der Austausch alter Technik gegen ein neues, jedoch ebenfalls traditionelles, standortbasiertes System verursacht hohe Investitionskosten; zudem muss das System rund um die Uhr von IT-Fachleuten überwacht werden – ein teures Vergnügen für Unternehmen, die gleichzeitig vor der Aufgabe stehen, ihre Gemeinkosten und TCO zu senken. Außerdem muss ein Hersteller von Telekommunikationstechnik gefunden werden, der als Unternehmen langfristig stabil ist und eine klare Roadmap für künftige Upgrades vorlegen kann.

## Leistung

Zufriedene Kunden und kontinuierliche Leistungsverbesserungen sind gemeinsame Ziele von Call Centern und Service-Anbietern. Ebenfalls beiden gemein sind die beständige Innovation und Angebotsverbesserung. Um im Wettbewerb zu bleiben, müssen Contact Center die neuesten Tools zur Call-Abwicklung und Personaloptimierung nutzen, damit in puncto Kundentreue, Fluktuationsraten, Kommunikation zwischen Agent und Kunde und geschäftlicher Effizienz die anspruchsvollen Zielvorgaben gewahrt werden können.

Neue Technologien und Funktionsmerkmale können viel bewirken und Call Centern dabei helfen, ein höheres Leistungsniveau zu erreichen. Verpasst man diese Gelegenheit aufgrund einer alten, nicht mehr aufrüstbaren Infrastruktur kann Contact Centern dies den Weg zu einem exzellenten Service versperren.

## Produktivität

Kosten durch Systemausfälle oder -defekte sind in keinem Geschäftssektor hinnehmbar, doch in der Contact Center-Branche sind sie besonders schwerwiegend. Wenn Agenten Anrufe nicht erwartungsgemäß bearbeiten und Kunden zufriedenstellen können, steigt der Stress, und die Moral leidet. Die Fluktuation von Agenten zählt schon heute zu den größten Problemen, denen Call Center gegenüberstehen. Schlecht funktionierende Systeme verschlimmern häufig die Lage und machen die Mitarbeiter hilflos. Daneben entsteht durch mangelnde Agentenproduktivität Unzufriedenheit unter den Kunden. Überlange Warteschlangen und anderweitige Servicemängel führen schließlich zu Geschäftsverlusten.

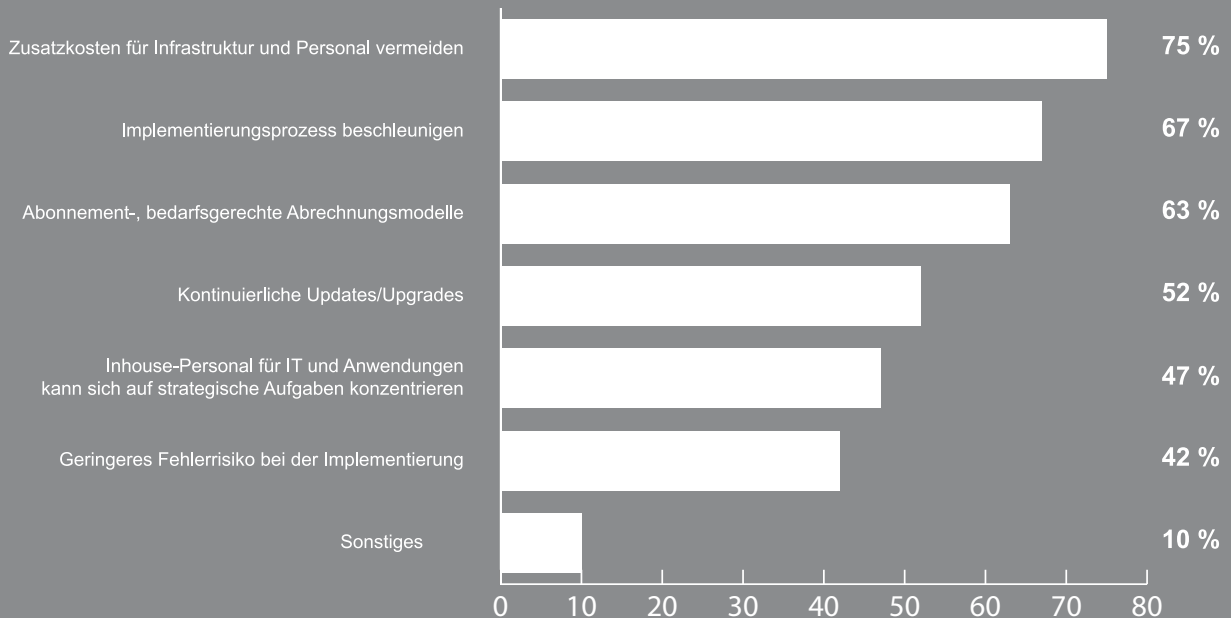
Während Führungskräfte in Contact Centern nach Wegen suchen, die scheinbar entgegengesetzten Ziele Leistungssteigerung und Kostensenkung miteinander zu vereinbaren, verhindert eine veraltete, standortbasierte Infrastruktur einen exzellenten Service.

# Die SaaS Revolution

SaaS wird schon seit Beginn des Jahrhunderts genutzt, doch erst jetzt findet das Konzept auf breiter Ebene Akzeptanz. Die bisherige Abneigung, On-Demand-Lösungen in Contact Centern zu implementieren, kann auf mehrere Ursachen zurückgeführt werden:

- Sicherheitsbedenken
- Compliance-Fragen
- Zweifel hinsichtlich Stabilität und Zuverlässigkeit
- Bedenken mangelnder branchenspezifischer Anpassungsmöglichkeiten
- Widerstand des eigenen IT-Personals

## Hauptgründe für die Nutzung von SaaS



Quelle: SaaS Market Surging, Jeffrey M. Kaplan, Senior Consultant, Cutter Consortium

## Sicherheit und Compliance

Nichts ist für Unternehmen wichtiger, als die Sicherheit der Kundendaten zu gewährleisten. Wenn Contact Center lokale Lösungen einsetzen, sind sie selbst für die Datensicherheit sowie für die Einhaltung von Branchennormen und gesetzlichen Bestimmungen verantwortlich. Gerade Unternehmen in hochgradig regulierten Sektoren, z. B. Finanzdienstleister oder Gesundheitsdienste, müssen sicherstellen, dass Lösungen und Anbieter den Compliance-Anforderungen gerecht werden. Mit SaaS-basierten Lösungen genießen Contact Center Zugang zu umfassenderen Sicherheitsvorkehrungen zum Schutz von Kundendaten als bei herkömmlichen standortbasierten Systemen. Die wenigsten Kundenservice-Organisationen können sich für die folgenden Bereiche Lösungen auf Carrier-Niveau leisten:

- Physische und Datensicherheit
- Brandschutz
- Notstromversorgung
- System- und Netzwerkredundanz
- Permanente Netzwerküberwachung
- Netzwerkbetriebs- und Datenbanksicherheit
- Redundante Firewall-Absicherung
- Externe Überwachung des IP-Netzes
- Hilfestellung für SOX- und PCI-Anforderungen oder andere rechtliche Vorschriften
- Intrusion Detection und Prevention System-Überwachung
- Sichere Optionen für SSL- und direkte VPN-Verbindungen

Ein weiteres Sicherheitsplus von führenden SaaS-Lösungen ist die Mandantenfähigkeit. Diese Fähigkeit bedeutet, dass die Daten jedes Contact Centers getrennt von allen anderen Contact Centern gespeichert und gesichert werden, die dieselbe SaaS-Plattform nutzen.

## Stabilität und Zuverlässigkeit

Kritische Beobachter behaupten, dass SaaS-Lösungen nicht so stabil wie vor Ort installierte Hardware laufen. Dies ist schlicht unzutreffend. SaaS ist eine Hardwarelösung. Der Unterschied besteht darin, dass Kunden diese Hardware nicht kaufen, konfigurieren, unterhalten oder aufrüsten müssen. Und normalerweise ist diese Hardware weitaus robuster als jene, die Kunden selbst anschaffen würden oder könnten.

Gute SaaS-Anbieter werden Verpflichtungen in puncto Kundenservice und Verfügbarkeit eingehen und eine SLA-Garantie über 99,99 % anbieten.

## Branchenspezifische Anpassung

Viele Kunden, die SaaS in Erwägung ziehen, teilen die Sorge, dass eine Lösung von der Stange nicht die branchenspezifischen Anforderungen erfüllt. Doch auf Contact Center-Lösungen spezialisierte Service Provider wissen genau, dass jedes Contact Center einzigartig arrangiert ist. Führende Lösungen sind mandantenfähig, d. h. sie erlauben individuell angepasste Implementierungen für jeden Kunden, die keinerlei Auswirkungen auf die Systeme anderer Kunden haben.

## Widerstand in den IT-Abteilungen

Die Umstellung auf SaaS hat für IT-Mitarbeiter, die ein unternehmenseigenes System warten, Konsequenzen. Wenn das IT-Personal keinen Rund-um-die-Uhr-Support mehr leisten muss, hat es Gelegenheit, eine strategischere Rolle in der IT-Planung einzunehmen und an geschäftswichtigen Aufgaben zu arbeiten.

Für alle genannten Fragen haben SaaS-Anbieter bereits eine Antwort gefunden. Infolgedessen zeigen jüngere Studien bereits, dass SaaS den Kinderschuhen entwachsen ist und als tragfähige Lösung für viele Geschäftsanwendungen Marktanteile gewinnt. Nach dem Marktforschungsunternehmen IDC werden Unternehmen aller Größenordnungen ihre SaaS-Nutzung bis 2011 auf mindestens 27 % steigern<sup>3</sup>. Unter den SaaS-Segmenten zählt der Contact Center-Markt zu den wachstumsstärksten. Branchenforscher bei DMG Consulting gehen davon aus, dass bis Ende 2011 30 bis 35 % aller neuen Contact Center-Arbeitsplätze gehostet sein werden.<sup>4</sup>

# Veralterung: die Lösung des Problems

SaaS räumt die Hindernisse auf dem Weg zu exzellenten Leistungen aus dem Weg: Zu veralteten und nicht weiter aufrüstbaren lokalen Lösungen wird eine tragfähige Alternative angeboten, die Kosten spart und für mehr Leistung sorgt. Anstatt erhebliche Investitionskosten in Kauf zu nehmen, können Contact Center ihre Vorlaufkosten eliminieren und trotzdem von den neuesten Funktionsmerkmalen profitieren, die die Contact Center-Technologie zu bieten hat. Mit diesen Vorzügen ist SaaS absolut in der Lage, das Problem technischer Veralterung zu lösen.

## Kostensenkung in Contact Centern

Neben der Eliminierung hoher Vorlaufinvestitionen können Unternehmen mit einer SaaS-Lösung auch die Overhead-Kosten und abschreibungsfähige Vermögenswerte reduzieren, indem sie Agenten zu Hause oder an entfernten Standorten einsetzen. So lassen sich beispielsweise Verluste durch Naturkatastrophen oder Epidemien lindern oder gänzlich vermeiden. Durch die Kombination mehrerer Zentren zu einer integrierten Einheit sind Produktivitäts- und Rentabilitätssteigerungen möglich. Führende SaaS-Lösungen gestatten die Integration von Switches und Telekommunikationssystemen aller Hersteller, so dass die Kosten für standardisierende Technik ebenfalls entfallen. Da Wartungs- und Upgrade-Vorgänge zentralisiert und durch den Service Provider durchgeführt werden, wird das IT-Personal vor Ort von der Verwaltung und dem Support des Systems entbunden. SaaS kann gemeinsam mit der vorhandenen, unternehmenseigenen Infrastruktur eingesetzt werden. So werden bestehende Investitionen voll ausgeschöpft, und gleichzeitig können neue Funktionsmerkmale aufgesetzt werden.

Realistisches Sparvolumen einer On-Demand-Lösung im Vergleich zu einer Vor-Ort-Lösung	
Agenten-Arbeitsplätze	Eingesparte Gesamtbetriebskosten (TCO) in % über 5 Jahre
25 Plätze	28 % Ersparnis
100 Plätze	34 % Ersparnis
400 Plätze	45 % Ersparnis

Quelle: Yankee Group, April 2006 "VoIP and Lower TCO Will Drive Adoption of Hosted On-Demand Contact Centers"

## Mehr Leistung, zufriedenerer Kunden

Nach den Erkenntnissen der Analysten der Peppers & Rodgers Group „geben 9 von 10 Kunden (94 %) an, weniger bei einem Unternehmen zu kaufen, das ihr Vertrauen nicht gerechtfertigt hat, und 8 von 10 werden

ein Unternehmen künftig meiden, mit dem sie schlechte Erfahrungen gemacht haben. Demzufolge ist eine Voraussetzung für die Festigung von Kundenbeziehung die Fähigkeit, exzellente Kundenerfahrungen<sup>5</sup> zu kreieren.“ SaaS-Lösungen steigern die Leistungsfähigkeit eines Contact Centers und sorgen mit Homeoffice-Agenten, guten Self-Service-Optionen für Kunden und mehr Stabilität für eine höhere Kundenzufriedenheit.

Der effektive Einsatz von Agenten mit Heimarbeitsplatz in einer SaaS-Umgebung trägt zur Kundenzufriedenheit bei, weil Homeoffice-Agenten tendenziell zufriedener mit ihrem Beruf sind, was sich in einer besseren Kundenbetreuung niederschlägt. „Man kann konstatieren, dass die Kundenbetreuung das Labor war, in dem die Grundlage für Remote-Arbeitsplätze entstanden ist“, so Ken Landoline, Senior Analyst der Yankee Group.

Alle weiterführenden Funktionsmerkmale, die bei vielen SaaS-Contact Centern zu finden sind – Benutzerrollen, Berechtigungen, Berichterstattung, Call Flow-Design, Alarmmeldungen – dienen der Performance-Steigerung. Weiterhin sind SaaS-Contact Center in viele CRM-Applikationen integrierbar. So erhält der Agent an seinem Desktop mehr Anschluss über den Kunden, und mit benutzerfreundlichen, webbasierten Tools lassen sich Self-Service-Angebote für die Kunden bereitstellen. Darüber hinaus ist die Kapazität von SaaS-basierten Contact Centern schnell skalierbar, um Lastspitzen im Anrufvolumen abzufedern und zusätzliche Anschlüsse für Agenten lassen sich weitaus leichter einrichten.

## Verbesserung der Produktivität und operativen Effizienz

Gute SaaS-Lösungen verfügen über Tools zur Optimierung des Mitarbeiterereinsatzes, die die Produktivität der Agenten und operativen Effizienz erheblich steigern. Mit diesen Tools werden häufig Schulungen automatisiert, Anwerbeverfahren vereinfacht, die Fluktuation verringert und Kundenfeedback nahezu in Echtzeit gewonnen. Außerdem sollten sie umfassende Berichterstattung leisten. Tools zur Optimierung des Mitarbeiterereinsatzes können auch die Zeitplanung verbessern, indem Prognosen auf der Grundlage historischer Daten zum Anrufvolumen gestellt werden und die Agenten unmittelbarer in den Planungsprozess eingebunden werden. Jeder Entscheidungsträger, der an einer besseren und günstigeren Lösung zur Call-Abwicklung, Mitarbeiterereinsatz-Optimierung und Verbesserung der Kundenerfahrung interessiert ist, sollte eine SaaS-Lösung für Contact Center ernsthaft in Erwägung ziehen.

# SaaS und standortbasierte Lösungen im Vergleich

Die Auswahl der richtigen Komponenten richtet sich nach der individuellen Anforderungspalette des Contact Centers. Allerdings haben viele Contact Center auch bestimmte Fragen und Sorgen gemein. Der folgende Vergleich zwischen SaaS- und standortbasierten Lösungen liefert zu diesen Stichpunkten Antworten.

Realistisches Sparvolumen einer On-Demand-Lösung im Vergleich zu einer standortbasierten Lösung		
Wirtschaftliche Bedeutung	SaaS	Standortbasiert
Vorlaufkosten	Geringe oder keine Vorlaufkosten bei SaaS. Die Abrechnung erfolgt im Rahmen eines Abonnements nach der Zahl der Arbeitsplätze oder Nutzer.	Standortbasierte Systeme erfordern hohe Vorlaufinvestitionen für Geräte, Installation und Konfiguration.
Versteckte Kosten	Die meisten SaaS-Lösungen werden monatlich abgerechnet. Es gibt keine versteckten Gebühren oder Zusatzkosten.	Bei standortbasierten Lösungen entstehen diverse Zusatzkosten: Installation, Integration, Wartung, Sicherheit, Backup, Server, Arbeitszeit, Erprobung, Entwicklung und Veraltung.
Implementierung	Die Implementierung von SaaS-Anwendungen erfolgt bedarfsorientiert, schnell und einfach.	Die Implementierung einer eigenen Infrastruktur nimmt viel Zeit in Anspruch – diverse Hardware- und Softwarekomponenten müssen beschafft und installiert werden.
Skalierbarkeit	Führende SaaS-Lösungen berücksichtigen Schwankungen im Anrufvolumen und veränderliche Geschäftsanforderungen einfach und im Monatsrhythmus. Sie ermöglichen Contact Centern erhebliche Einsparungen, wenn das Anrufvolumen gering ist.	Standortbasierte Contact Center-Hardware und -Telefontechnik muss für das maximal zu erwartende Anrufvolumen dimensioniert werden. Dies erhöht den Investitionsaufwand und führt zu einer unzureichenden Auslastung der Hardware. Für die Bereitstellung weiterer Telefonanschlüsse fallen erneut Arbeit und Kosten an.
Unterstützung von Homeoffice-Agenten	Die On-Demand-Lösung unterstützt Homeoffice-Agenten ohne anbieterspezifische Hardware. Der Agent braucht lediglich einen PC mit Internetanschluss (VoIP-Softphone-Option) und möglicherweise ein Heimtelefon.	Standortbasierte Systeme sind normalerweise ortsgebunden (und für direkt angebundene Nutzer ausgelegt). Zur Unterstützung von Heimarbeitsplätzen muss eine standortbasierte Lösung häufig durch anbieterspezifische Hardware- oder Software-Telefone ergänzt werden, die VoIP im Rahmen einer unternehmenseigenen VPN-Verbindung nutzen – eine teure Lösung, die schwierig zu konfigurieren ist.
Support von Contact Centern mit mehreren Standorten	Die SaaS-Architektur kombiniert mehrere Standorte und damit auch verschiedene Mitarbeitermodelle – Outsourcing, Offshoring, Heimarbeitsplätze – zu einem Contact Center und reduziert so die IT-Kosten. Kontakte auf verschiedenen Kanälen werden stets an den richtigen Agenten weitergeleitet, dessen Aufenthaltsort keine Rolle spielt.	Ähnlich wie bei Homeoffice-Agenten werden bei lokalen Systemen auch für die Unterstützung mehrerer Standorte zusätzliche Hardware und gesonderte Ausgaben für die Telekommunikation erforderlich. Noch schwerer wiegt die Tatsache, dass eine einzige Ausfallursache das ganze System lahmlegen kann.
Upgrades	SaaS-Kunden haben stets Zugang zur neuesten und besten Technologie, ohne neue Software kaufen zu müssen. Das agile SaaS-Modell liefert Innovationen auf Nachfrage.	Upgrades erfolgen im Rahmen von Jahresverträgen zur Wartung. Aufgrund der Dauer der Produktentwicklungszyklen sind die meisten Upgrades schon veraltet, wenn sie beim Kunden ankommen.
Wartung	Für Upgrades und die Wartung von Hard- und Software ist der SaaS-Provider zuständig. Eine gut konzipierte On-Demand-Lösung beeinträchtigt die bestehende Infrastruktur vor Ort in keiner Weise.	Einige der Wartungsarbeiten werden im Rahmen eines zusätzlichen Servicevertrags vom Hersteller oder Anbieter erledigt, doch unternehmenseigene Anlagen beanspruchen für Verwaltung und Support auch interne IT-Ressourcen.
Sicherheit	SaaS bieten ein höheres Sicherheitsniveau als herkömmliche, lokal installierte Systeme. In Verbindung mit SaaS sind verschiedene Sicherheitslösungen verfügbar: Physische Absicherung, Brandschutz, Notstromversorgung, System- und Netzwerkredundanz, permanente Netzwerküberwachung in einem Operating Center.	Die Sicherheitslösungen der besten SaaS-Anbieter zu egalisieren, wäre äußerst kostenintensiv und in großen Contact Centern schwer zu verwalten. Für kleine und mittelgroße Center ist die Realisierung nicht finanzierbar.

# Welcher Service Provider ist der richtige?

**Contact Center-Manager, die ernsthaft über die Migration von einem lokalen System zu einer SaaS-Lösung nachdenken, müssen einen Service Provider finden, der die richtige Lösung liefert – angepasst an ihre individuellen Anforderungen**

Um diese richtige Lösung zu finden, sollten Sie SaaS-Anbieter zumindest in den folgenden sechs Bereichen kritisch vergleichen.

## 1. Erfolgsbilanz

Nichts geht über Erfahrung. Finden Sie heraus, wie viele Anrufe der Service Provider monatlich oder jährlich abwickelt und wie viele Kunden er bedient. Bietet er eine Service-Level-Vereinbarung mit 99,99%-Verfügbarkeitsgarantie an? Hat seine Lösung bereits Anerkennung durch Preise, Analysten oder Branchenexperten erfahren?

## 2. Vollständigkeit

Halten Sie sich nicht mit Stückwerk auf. Eine Komplettlösung aus einzelnen Punktlösungen zusammenzustellen kann zu Kompatibilitäts- und Verwaltungsproblemen führen. Halten Sie nach einem Service Provider Ausschau, der eine integrierte Plattform anbietet und die Kernfunktionen zur Kontaktverarbeitung mit Tools zur Optimierung der Mitarbeiterressourcen garniert.

## 3. Alles aus einer Hand

Schauen Sie sich jeden Lösungspartner genau an. Finde Sie heraus, ob er sein Telekommunikations- oder Datennetzwerke leaset? Der ideale Anbieter kontrolliert und betreibt die Telekommunikations- und Datennetzwerke selbst und ist auch allein dafür verantwortlich.

## 4. Komplette Integration

Nutzen Sie neue Funktionen, und sparen Sie auch noch Geld dabei. Die Integration einer SaaS-Lösung in bestehende Technik, z.B. TK- oder CRM-Systeme, beschert Ihnen neue Funktionsmerkmale und gleichzeitig Kostenvorteile. Stellen Sie sicher, dass der Service Provider eine Lösung anbietet, die mit Ihren bestehenden Systemen und Ihrer CRM-Software kompatibel ist.

## 5. Flexibilität

Nutzen Sie neue Beschäftigungsmodelle. Fragen Sie den Anbieter, wie er Contact Center mit mehreren Standorten, Heimarbeitsplätze und saisonal veränderliche Anrufvolumina unterstützt. Die besten Service Provider haben dafür flexible Funktions- und Abrechnungsangebote parat.

## 6. Finanzielle Stabilität

Mein Partner, das unbekannte Wesen? Erkundigen Sie sich nach der Historie des Unternehmens, und seit wann es einschlägig aktiv ist. Wie sehen die Expansionspläne aus? Operiert der Anbieter profitabel? Quartal für Quartal?

## Fazit

Die schwierige Wirtschaftslage und der Anspruch, einen exzellenten Service zu schaffen, veranlassen Manager von Contact Centern, nach Alternativen zu standortbasierten Lösungen zu suchen. Bewährte SaaS-Lösungen zur Kontaktverarbeitung verdienen die Aufmerksamkeit jeder Führungskraft, die scheinbar diametral entgegengesetzte Ziele vereinen will: Kosten senken. Leistung steigern. Mit der richtigen SaaS-Lösung können Contact Center:

1. Die durch veraltete, lokale Systeme verursachten Hindernisse aus dem Weg räumen
2. Im Kundenservice exzellente Leistungen erreichen
3. Weiterhin geschäftlich erfolgreich agieren

# Die Antwort von Siemens Enterprise Communications

OpenScape Cloud Contact Center von Siemens Enterprise Communications ist eine moderne, bedarfsorientierte Plattform für die Kontaktverarbeitung und die Nutzungsoptimierung der Agentenressourcen. Siemens Enterprise Communications beliefert Call Center seit mehr als 10 Jahren mit Kontaktverarbeitungs- und Agenten-Management-Tools. Seine SaaS-Technologie umfasst eine leistungsstarke automatische Anrufverteilung (ACD) mit skill-basiertem Routing, ein interaktives Sprachdialogsystem (IVR), Spracherkennung und Computertelefonie-Integration (CTI). Zu den Agenten-Optimierungslösungen zählen eine Anwendung zur Online-Anwerbung, eine patentierte eLearning-Lösung, ein Tool für das Mitarbeitermanagement sowie eine Anwendung zur Gewinnung dynamischen Kunden-Feedbacks und zur Durchführung von Umfragen.

Siemens Enterprise Communications verfügt über die bewährte Technologie, mit der Contact Center exzellente Kundenerfahrungen schaffen, Kosten abbauen, Erträge steigern und somit einen strategischen Wettbewerbsvorteil erhalten können – unabhängig von ihrer Größe.

OpenScape Cloud Contact Center wird über ein Telekommunikations- und Datennetzwerk bereitgestellt, das Siemens Enterprise Communications verwaltet und betreibt. Kein anderer Anbieter kann dasselbe von sich behaupten. Siemens Enterprise Communications bietet eine vollständige Lösung mit folgenden Komponenten:

## Bewährte Technik

- Über 10 Milliarden verarbeitete Anrufe
- On-Demand-Lösungen für Call Center seit 2001
- Eingesetzt in ca. 800 Call Centern aller Größenordnungen

## Referenzen

<sup>1</sup> Gartner-Studie: Software as a Service, Enterprise Application Markets, Worldwide, 2008

<sup>2</sup> Frost & Sullivan, The New Mantra: "The Agent is King"

<sup>3</sup> IDC, Software as a Service: Shifting into a New Gear, März 2008

<sup>4</sup> destinationCRM.com, Believe the Hype about Hosted Contact Centers, Juni 1, 2008:

<http://www.destinationcrm.com/Articles/Editorial/Magazine-Features/Believe-the-Hype-about-Hosted-Contact-Centers-49187.aspx>

<sup>5</sup> Peppers & Rodgers Group, Winning on Service in an Uncertain Economy, 2008

## Siemens Enterprise Communications:

Siemens Enterprise Communications ist ein führender Anbieter von End-to-End-Lösungen für die Unternehmenskommunikation. Offene, standardbasierte Architekturen führen Kommunikations- und Unternehmensanwendungen zusammen und ermöglichen so die effiziente Zusammenarbeit im gesamten Unternehmen. Mit dem preisgekrönten „Open Communications“-Konzept stellt Siemens Enterprise Communications seinen Kunden leicht implementierbare Lösungen zur Verfügung, die sich nahtlos in ihre vorhandenen IT-Umgebungen einfügen, die Produktivität erhöhen und Kosten sparen. Darauf basiert das OpenPath-Angebot von Siemens Enterprise Communications, das Kunden bei minimalem Risiko die wirtschaftliche Einführung von Unified Communications ermöglicht. Unterstützt werden diese Lösungen durch das OpenScale Service-Angebot mit weitreichenden Managed Service- und Outsourcing-Möglichkeiten. Siemens Enterprise Communications ist ein Gemeinschaftsunternehmen von The Gores Group und der Siemens AG. Zu diesem Joint Venture gehört auch Enterasys Networks, dessen Netzwerkinfrastruktur- und Sicherheitssysteme optimale Voraussetzungen für gemeinsame Kommunikationslösungen bieten.

Die hierin enthaltenen Informationen stellen allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale dar. Diese können je nach Fall abweichen oder sich im Zuge von Produktweiterentwicklungen ändern. Eine Verpflichtung, die jeweiligen Merkmale zu gewährleisten besteht nur, sofern diese ausdrücklich vertraglich zugesichert ist. Die Verfügbarkeit und die technischen Spezifikationen können sich ohne Vorankündigung ändern. OpenScape, OpenStage, und HiPath sind eingetragene Warenzeichen von Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken-, Produkt- und Service-Bezeichnungen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Hersteller.

© 2012 Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG.

Stand (01/2012)

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG is a Trademark Licensee of Siemens AG.