

Contact Center in der Pandemie
es ist an der Zeit, die Zusammenarbeit in die
Cloud zu verlagern

CONTACTCENTER4ALL

CC4Teams - CC4Dynamics - CC4Skype

Contact Center in der Pandemie – es ist an der Zeit, die Zusammenarbeit in die Cloud zu verlagern

Da die Corona-Pandemie den Übergang zur Cloud massiv beschleunigt, empfiehlt es sich für Unternehmen jetzt eine Bereitstellungs- oder Migrationsstrategie zu entwickeln, um „Business as usual“ zu gewährleisten. Anne-Meine Gramsma, Chief Commercial Officer bei [ContactCenter4All](#), erläutert die Gründe für einen Umstieg auf cloudbasierte Kollaborationslösungen und zeigt, warum MS Teams eine führende Infrastruktur für die Unterstützung des Contact-Center-Betriebs ist.

Als Folge der coronabedingten Umstellung auf das Remote-Arbeiten wenden sich viele Unternehmen cloudbasierten Plattformen wie Microsoft Teams zu, weil sie eine einfach zu implementierende, kostengünstige Lösung suchen. Cloudsysteme werden unverzichtbar: [Analystenstudien](#) zeigen einen Rückgang von 16,3 % bei der traditionellen Infrastruktur, während die Ausgaben für Cloudsysteme auf



Anne-Meine Gramsma
Chief Commercial Officer
CONTACTCENTER4ALL



+31 88 268 0713



www.linkedin.com/in/amgramsma

Es gibt viele Gründe, warum cloudbasierte Kollaborationslösungen die perfekte Wahl für Unternehmen sind, die Contact Center sowohl remote als auch vor Ort betreiben wollen, und warum Plattformen wie MS Teams eine exzellente Lösung darstellen – und das nicht nur, weil sie schnell bereitgestellt werden können

Mit Microsoft Teams in die Cloud

Die Popularität von Teams steigt mit dem zunehmenden Reifegrad der Plattform und der Erweiterung ihrer Fähigkeiten. Angetrieben wird die Entwicklung auch von den jüngsten Ereignissen, die eine große Nachfrage nach stärkerer Zusammenarbeit zwischen On Premise, remote Arbeitenden oder auch outgesourcten Arbeitsplätzen ausgelöst haben. Teams ist inzwischen eine hoch entwickelte Plattform – und da Skype for Business demnächst ausläuft, ist der Wechsel von einer Microsoft-Plattform zu einer anderen für viele Unternehmen der logische nächste Schritt.

Tatsächlich ist die Zahl der täglichen Teams-Nutzer von 32 Millionen Anfang März auf [75 Millionen](#) Ende April gestiegen, was auf die Bemühungen der Unternehmen um Geschäftskontinuität und auf die Telearbeit zurückzuführen ist. Mit dem [jährlichen Update](#) im November sind die Funktionalität, die Benutzerfreundlichkeit und die Entwicklerwerkzeuge von Teams deutlich weiterentwickelt worden.

Teams geht damit über Skype for Business hinaus und bietet eine schnelle, vollständig cloudbasierte Bereitstellung sowie technische und funktionale Verbesserungen wie zum Beispiel verbesserte

Contact Center in der Pandemie –

es ist an der Zeit, die Zusammenarbeit in die Cloud zu verlagern

Teams allein reicht für zukunftssichere Contact Center nicht aus

Unified-Communications-Plattformen „von der Stange“ benötigen im Allgemeinen zusätzliche Software, damit sie sich für den Betrieb von Contact Centern eignen und das hohe Maß an Kundenorientierung bieten, das Verbraucher heute als Mindeststandard erwarten.

Microsoft erweitert seine Graph-API kontinuierlich. Mit ihr können Lösungsentwickler Funktionen zu Teams hinzufügen, die sicherzustellen, dass Agenten und Benutzer in den Genuss einer gleichbleibend hochwertigen Contact-Center-Erfahrung kommen. Anbieter von Contact-Center-Lösungen wie CC4ALL erfüllen die Anforderungen von Unternehmen nach dezidierten Funktionen wie Anrufaufzeichnung, Warteschlangen-Monitoring, interaktive Sprachausgabe und Reporting, die Skype for Business und Teams sinnvoll ergänzen.

Die Entwicklungspipeline von CC4ALL umfasst weitere wichtige Contact-Center-Funktionen wie Omnichannel-Kommunikation, kompetenzbasiertes Routing, Hot-Transfers, Rückrufmöglichkeiten, Warteschlangenaufzeichnung und Reporting. Erweiterte Funktionen für Agenten und Supervisoren ermöglichen es den Vorgesetzten, die Gespräche mit Kunden mitzuhören, zu insistieren, oder ganz zu übernehmen, um die Agenten bei besonders schwierigen Fragen zu unterstützen. CC4ALL hat weltweit bei Unternehmen in vielen Branchen MS Teams und die CC4Teams-Lösung implementiert und so eine vollständig integrierte Contact-Center-Lösung geschaffen.

Bestehende Technologie muss nicht sofort „entsorgt“ werden

Für Unternehmen, die von Skype for Business auf Teams migrieren möchten, kann die Umstellung stufenweise erfolgen, sodass die getätigten Investitionen nicht per se verloren sind. Unternehmen, die ihren Migrationsansatz noch prüfen, wird dringend empfohlen, sich bei der Definition des besten Vorgehens von einem erfahrenen Partner beraten zu lassen.

Zu Beginn sollten Unternehmen ihre Arbeitsabläufe analysieren, die Migrationsfähigkeit der einzelnen Bereiche bewerten und einen Proof-of-Concept für die Migration entwickeln. Es ist wichtig, frühzeitig Systeme und Abteilungen zu identifizieren, die umgestellt werden können, und diese Migration dann schrittweise auszuweiten und gegebenenfalls das Altsystem dort beizubehalten, wo dies sinnvoll ist.

Die cloudbasierte Bereitstellung ermöglicht sehr kurze Migrationszeiträume für die Umstellung auf Teams – Schätzungen reichen von zwei Tagen für KMUs bis zu einem Monat für sehr große Organisationen.

Gestalten Sie die Umstellung kostenneutral

Die Umstellung von Skype for Business auf Teams kann schnell und völlig kostenneutral erfolgen. Stellen Sie sicher, dass dies auch bei Ihnen der Fall ist. Ihren Unternehmensgewinn wird die Migration normalerweise nicht schmälern, wenn sie durch einen kompetenten Partner korrekt durchgeführt wird.

Contact Center in der Pandemie –

es ist an der Zeit, die Zusammenarbeit in die Cloud zu verlagern

Während manche Anbieter versuchen, Skype for Business und Teams während des Migrationszeitraums doppelt zu lizenzieren, bietet Ihnen CC4ALL die Flexibilität, gestaffelt zu migrieren. Dieses nutzungsabhängige „Pay-as-you-go“-Modell erlaubt eine kostengünstige Migration und ermöglicht es Unternehmen auch, ihre Kapazitäten in Zeiten hoher Nachfrage flexibel zu erhöhen.

Für den Einsatz in der Cloud gerüstet

Unabhängig davon, ob Unternehmen sich für Teams oder eine alternative Plattform entscheiden, werden cloudbasierte Lösungen bei künftigen „Lockdowns“ eine wesentliche Rolle bei der Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität spielen.

In Europa ist das Arbeiten von zu Hause weiter fortgeschritten als in anderen Regionen, und viele Contact Center sind während der Pandemie zu einem kompletten Remote-Betrieb übergegangen. Diese Unternehmen prüfen derzeit ihre Optionen für den Umstieg auf eine moderne Cloud-Plattform, bevor sie den nächsten Schritt machen. Sie sollten jetzt damit beginnen, die Voraussetzungen für eine schrittweise Migration von Abteilungen und Betrieben zu schaffen.

Das Arbeiten im Homeoffice ist auf dem besten Wege, Teil der neuen Normalität zu werden. Viele große Unternehmen lassen ihren Mitarbeitern bereits die Wahl, ins Büro zurückzukehren oder auf unbestimmte Zeit von zu Hause zu arbeiten. Oder bieten je nach den Erfordernissen auch Modelle mit nur noch teilweiser Präsenz im Büro an.

Eine zweite Welle? Bereiten Sie sich darauf vor, überwiegend in der Cloud zu arbeiten.

Da sich viele Teile der Welt auf eine zweite Corona-Welle einstellen, sollten die Möglichkeiten zur Telearbeit höchste Priorität für die Contact Center haben. Bewährte Unified-Communications-Plattformen wie Teams werden für den Erfolg jeder Strategie für Remote-Contact-Center von zentraler Bedeutung sein, da sie den leicht zu implementierenden, kostengünstigen Rahmen bieten, mit dem ein erstklassiges Kundenerlebnis aufgebaut und kontinuierlich weiterentwickelt werden kann.

CONTACTCENTER4ALL

CC4Teams - CC4Dynamics - CC4Skype



Anne-Meine Gramsma
Chief Commercial Officer
CONTACTCENTER4ALL

+31 88 268 0713
www.linkedin.com/in/amgramsma