



Das Call Center ist tot!

Es lebe die integrierte Unternehmenskommunikation

Der Lösungsanbieter **Aspect** über die Zukunft der Kundenkommunikation und seine Partnerschaft mit Microsoft. CallCenter SCOUT im Gespräch mit Uwe Witt, VP Sales Mainland Europe, Aspect.

SCOUT: Microsoft und Aspect haben vor rund drei Jahren eine weltweite Allianz bekanntgegeben. Wie sieht Ihre Allianz genau aus? Ergänzen Sie sich nur technisch oder gegebenenfalls auch vertriebllich?

Witt: Wir engagieren uns gemeinsam für Unified Communications¹ und die Etablierung von Kommunikationsinfrastrukturen, die Unternehmen und Contact-Center verbinden. Wir teilen dieselbe Vision für die „Kommunikation der Zukunft“ und sind davon überzeugt, dass Kundenkontakt ein, wenn nicht sogar das zentrale Thema für den wirtschaftlichen Erfolg jedes Unternehmens ist. Hier möchten wir gemeinsam Lösungen anbieten, die Unternehmen dabei unterstützen, den Kundenkontakt so zu gestalten, dass es ihnen Wettbewerbsvorteile verschafft.

Bei der zwischen Microsoft und Aspect geschlossenen Allianz geht es um mehr als eine finanzielle Beteiligung, wobei diese durchaus ein deutliches Zeichen für die Besonderheit dieser Partnerschaft gesetzt hat, da Microsoft diesen Schritt nicht sehr oft macht.

Wir arbeiten insbesondere in der Entwicklung in sehr enger Abstimmung, so dass wir eine einzigartige Integrationstiefe und eine optimal aufeinander abgestimmte Funktionalität anbieten können. Darüber hinaus gibt es eine weltweite Zusammenarbeit der Vertriebsorganisationen, regelmäßige gegenseitige Weiterbildung und gemeinsame Marketingaktivitäten. Auch Microsoft-Partner sind für uns ein wichtiger Faktor für den Marktzugang.

Die beiden Unternehmen ergänzen sich und bilden für den Markt „Kundenkontakt“ eine hervorragend aufgestellte Einheit: Microsoft Lync² hat im Bereich Unified Communications (UC) die technische und visionäre Führerschaft übernommen. Aspect verfügt über einzigartige Erfahrung im Bereich Kundenkontakt. Auch Aspect befasst sich schon lange mit dem Thema UC, und unser Konzept der integrierten Plattformlösung hat sich über mehrere Stufen zu unserer heutigen Plattform Aspect Unified IP 7 entwickelt.

Ich bin davon überzeugt, dass mittelfristig nur solche Player am Markt bestehen werden, die den Kundenkontakt komplett bedienen können – alle Kanäle, alle Prozesse, Server, Daten und Sprachen. Hier ergänzen die Unternehmen sich hervorragend, gemeinsam decken wir das alles ab. Sprachkommunikation ist kein separater Kanal mehr, Microsoft Lync

„BEI DER ZWISCHEN MICROSOFT UND ASPECT GESCHLOSSENEN ALLIANZ GEHT ES UM MEHR ALS EINE FINANZIELLE BETEILIGUNG“

wie SharePoint und Aspect möglich. Ziel ist es, Desktop-Applicationen wie Sprache, Conferencing, Sprach-/Mail-Messaging, Instant Messaging, Presence und Collaboration³ in große, kleine und mittlere Contact-Center zu integrieren. In Zusammenarbeit mit Aspect kann Microsoft das ganze Thema Kommunikation/Kontakt auf einer Plattform integrieren: vom klassischen „Hörerabheben“ über die Einbindung von Experten im ganzen Unternehmen („Ask-an-Expert“) bis hin zu intelligenten Outbound-Kampagnen.

SCOUT: Wie sehen Sie die weitere Entwicklung von Contact-Centern?

Witt: Ich denke, dass die Zeiten, in denen einzelne Komponenten unterschiedlicher Anbieter eingesetzt werden, so gut wie vorbei sind. Umfassende, integrierte Systeme aus einer Hand bieten einfach mehr Vorteile – technisch, administrativ und wirtschaftlich. Auch auf einer anderen Ebene rechne ich mit fortschreitender Integration: In 5-8 Jahren wird es in den meisten Unternehmen keine eigenen, abgesetzten Contact-Center mehr geben. Ich spreche jetzt nicht von Dienstleistern, sondern von den internen Centern. Die Grenzen zwischen Office-Telefonie beziehungsweise Enterprise-Kommunikation und Contact-Center werden weicher und lösen sich dann ganz auf. Denn nicht zuletzt steigende Serviceanforderungen der Kunden verlangen eine stärkere Integration, das Contact-Center wird integraler Bestandteil der Kommunikationsinfrastruktur. Mit intelligentem Routing und Vorklassifizierungen werden Kunden immer schneller dort landen, wo man ihnen sofort weiterhelfen kann.

Der gemeinsame Weg mit Microsoft macht es zum Beispiel möglich, dass Profilangaben von mySite auf SharePoint für Einstellungen der Routing-Funktionen genutzt werden können und dass Agenten Experten aus dem ganzen Unternehmen in den Kundenkontakt einbinden können („Ask-an-Expert“), um das Anliegen der Kunden schnellstmöglich zu lösen. ▶▶

„MICROSOFT-PARTNER SIND FÜR UNS EIN WICHTIGER FAKTOR FÜR DEN MARKTZUGANG“

1: Integration aller Kommunikationsmedien in einer einheitlichen Anwendungsumgebung.

2: Nachfolger des Office Communications Servers und eine integrierte Plattform für Instant Messaging, Präsenz, Audio-, Video- und Webkonferenzen, über die Anwender die für sie jeweils optimale Art der Kommunikation wählen können.

3: Eine Collaboration (lat. co- = „mit-“, laborare = „arbeiten“) ist die Mitarbeit bzw. Zusammenarbeit mehrerer Personen oder Gruppen von Personen.

SCOUT: Muss sich ein Software-Anbieter in Ihrem Umfeld entscheiden oder kämen auch Doppelhochzeiten in Betracht?

Witt: Doppelhochzeiten sind selten eine gute Idee. Genauso wenig sollte man sich im Geschäftsleben allerdings einem Partner mit Haut und Haar verschreiben... Selbstverständlich sind unsere Plattformen und Applikationen herstellerunabhängig, und die Lösungen laufen auch auf anderen Systemen! Jedoch ermöglicht erst ein integriertes Gesamtkonzept eine optimale Ausschöpfung aller Lösungskomponenten – dann kann wirklich eintreten, dass das Ganze mehr ist als die Summe seiner Teile. Hier setzen wir auf Microsoft und haben uns in punkto Gesamtpaket klar entschieden.

Wir sehen den nächsten Jahren mit Spannung entgegen, es wird sich viel bewegen. Denn wir stehen erst am Anfang einer neuen, hochintegrierten Kommunikation durch die Kombination von Lync und Aspect. Derzeit schöpfen erst wenige Unternehmen die Möglichkeiten von Multichannel-Kommunikation wirklich aus, aber man darf nicht vergessen, dass die meisten Firmen sich vom Grundsatz für die Microsoft Schiene entschieden haben. Deshalb ist es für Aspect sinnvoll, den Weg in die Zukunft mit Microsoft gemeinsam zu gehen.

SCOUT: Einem Kostenvergleich hält Microsoft auf vielen Ebenen nicht Stand. Das gilt nicht nur für die Gegenüberstellung mit Linux. Warum raten Sie Ihren Kunden zum Microsoft-Produkt?

Witt: Inwieweit die Preisgestaltung von Microsoft einem Vergleich „auf vielen Ebenen“ standhält oder nicht, kann ich nicht beurteilen. Im Bereich der Lösungen und Pakete, die unser Umfeld betreffen, sind mir bisher noch keine Preisdiskussionen oder Preisvorbehalte begegnet. Vielmehr liegt der Preisvorteil einer hohen Integration auf der Hand: Wenn Sie im Vergleich die Administrations- und Wartungskosten beim Einsatz unterschiedlicher Systeme betrachten, ergibt sich schon allein daraus ein Vorteil.

Unser Eindruck aus Kundengesprächen in vielen Ländern ist, dass die Verbreitung von Linux, dessen Marktanteil trotz Kostenfreiheit sowieso weit hinter den ursprünglichen Prognosen liegt, eher rückläufig ist. Nicht zuletzt wegen der zunehmenden Virtualisierung sind Standardserver weiter auf dem Vormarsch.

SCOUT: Welche Rolle wird Open Source⁴ aus Ihrer Sicht im UC-Umfeld in den nächsten Jahren spielen?

Witt: Ich sehe, ehrlich gesagt, keine wesentliche Rolle für Open Source – weder im UC- noch in einem anderen Umfeld. Würde Open Source als echte Alternative wahrgenommen, läge der Marktanteil von Microsoft im Desktop-Bereich nicht bei

„IN 5-8 JAHREN WIRD ES IN DEN MEISTEN UNTERNEHMEN KEINE EIGENEN, ABGESETZTEN CONTACT-CENTER MEHR GEBEN.“

über 90 %. Denn Microsoft bietet Migrationssicherheit, das heißt Sie können Ihre Daten und Applikationen mitnehmen. Sie können ein zehn Jahre altes Word-Dokument auch mit der aktuellen Office-Version noch öffnen.

SCOUT: Durch die Marktmacht ist Microsoft auch ein beliebteres Ziel für Angreifer (Viren, Würmer usw.). Im heiklen Segment des Datenschutzes in Contact-Centern sollte Sicherheit doch oberste Priorität haben. Ist Microsoft wirklich ratsam?

Witt: Der Fragestellung liegt eine etwas überholte Vorstellung zugrunde. Die Zeit der „beliebten“ Ziele im Sinne einer möglichst hohen Verbreitung von wie auch immer garteten Störungen ist vorbei. Die aktuelle Bedrohung liegt vielmehr in gezielten Angriffen auf Unternehmen. Heutige Angriffe funktionieren ganz anders und basieren auf anderen Methoden. Microsoft hat hier Riesenfortschritte gemacht, solche Angriffe abzuwehren.

Contact-Center-Daten sind in der Tat lohnenswerte Ziele, aber Datensicherheit und Datenschutz funktionieren nur im Zusammenspiel von systemischen und organisatorischen Maßnahmen. Neben Schutzmechanismen auf der Betriebssystem- und Programmebene müssen vor allem vorbeugende organisatorische Maßnahmen ergriffen werden.

Darüber hinaus gibt es natürlich klare Regeln und Vorschriften für den Umgang mit Daten, etwa bei der Aufzeichnung und Speicherung. Hier sorgt Aspect für die entsprechende Compliance mit unternehmens- und branchenspezifischen Richtlinien, ebenso wie im Hinblick auf gesetzliche Vorgaben.

SCOUT: Sitzen Sie privat immer noch am PC oder hat Sie auch das MAC-Fieber gepackt?

Zum Glück bin ich gesund und habe kein Fieber! Aber im Ernst: So wie im Beruf denke und arbeite ich auch privat ergebnisorientiert, ob PC oder Mac ist in meinem Fall dabei irrelevant. ■



Uwe Witt
VP Sales Mainland Europe, Aspect

4: öffentlich zugänglicher Quelltext



**Hier könnte
Ihre Firma
stehen...**

Fragen ? Fragen !
service@call-center-scout.de
☎ 08002209922

