



Profis setzen auf Cloud –

Warum?

Virtuelle Teams sollen unabhängig von Standort und Interaktionsumfeld zusammenarbeiten. Die Unterstützung von On-Premise- und Cloud-Implementierungsmodellen sichert den permanenten Zugriff auf alle relevanten Daten – von überall.

Der SCQUT im Interview mit einem DER Anbieter für Contact-Center-Lösungen aus der Cloud – Interactive Intelligence.

SCQUT: Wo stehen wir? Hat sich Software aus der Cloud nun wirklich durchgesetzt oder ist es wieder mal so ein Schwein, das durchs Dorf getrieben wird?

Roger Otto: Die letzten drei Jahre haben gezeigt, dass der weltweite Markt der gehosteten Agentenpositionen um 108% gewachsen ist, während Vor-Ort-Installationen gleichbleibend waren. Das zeigt, dass es sich hier um einen realen Trend handelt. Ovum sagt sogar voraus, dass die Zahl der gehosteten Agentenpositionen im Contact Center in Europa um 15% (CAGR) von 2011-2016 jährlich im Durchschnitt wachsen werden.

SCQUT: Das Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung (ZEW) befragte Anfang des Jahres 1.000 Unternehmen. Das Ergebnis ist nun eine Frage der Auslegung, ob ein Nutzungsgrad von 35 % für Cloud-Computing-Angebote die Anbieter zum Hoffen auf das Potenzial oder zum Zweifeln wegen der niedrigen Verbreitung verleitet. Was prognostizieren Sie und warum?

Roger Otto: Ich bin der Meinung, dass über ein Drittel des Marktes ein erhebliches Wachstumspotenzial birgt, zumal wir im Kommunikationssektor in Bezug auf Cloud-Lösungen noch in den Kinderschuhen stecken, zumindest in Deutschland.

Erfolgsstorys wie die von SFDC¹, deren Lösung nur aus der Cloud angeboten wird, belegen dies.

Im Bereich von „Communication as a Service“ glauben wir an ein immenses Wachstum, da es dort in der Vergangenheit wenige Angebote gab und die Vorteile nicht von der Hand zu weisen sind. Der Trend der Cloud-Lösungen expandiert auch in der Contact-Center-Branche – das zeigen unsere eigenen Wachstumswahlen im CaaS²-Bereich sehr deutlich.

„INTERACTIVE INTELLIGENCE BIETET EINE FRANKFURTER WOLKE“

1: SFDC ist die Abkürzung für SalesforceDotCom: salesforce.com

2: Communications as a Service

SCQUT: Laut oben genannter Studie sind die B2B³-Dienstleister sowohl Rechenleistung als auch Software aus der „Wolke“ gegenüber am offensten. Also sind Industrie, Handel und Logistik eher skeptisch? Liegt das an mangelnder Innovation und starrer Einäugigkeit in den traditionellen Branchen oder ist es eher geschickt, abzuwarten, was mit dem Hype so alles noch passiert?

Roger Otto: Das ist keine große Überraschung, da den Dienstleistern eine höhere Innovationskraft nachgesagt wird als der Industrie. Software oder Kommunikation aus der Cloud sind flexibel, anwenderfreundlich und dabei höchst leistungsfähig. Alle Unternehmen, die das von ihrer Kommunikationslösung erwarten, sollten sich mit so einem Modell auseinandersetzen. Insbesondere wenn die administrative Arbeit rund um eine Inhouse-Lösung heute bereits Kopfschmerzen bereitet, sollte sich der IT-Leiter mit der Cloud auseinandersetzen.

SCQUT: Daten in der Cloud zu schützen, ist vor allem eine Frage der sicheren Infrastruktur. Ist die Integration von mobilen Endgeräten wirklich wünschenswert in Bezug auf Datensicherheit? Es ist doch ein Graus für alle System-Admins, wenn nun iPad & Co den internen Richtlinien getreu angepasst werden müssen, oder?

Roger Otto: Wir, bei Interactive Intelligence, bieten unseren Kunden verschiedene Möglichkeiten, die Cloud darzustellen. Im Local-Control-Modell können je nach Unternehmenspolitik u. a. der Voice-Traffic, die Datenbanken oder auch Aufzeichnungen von Anrufen im Unternehmensnetzwerk bleiben. Dem Kunden bietet sich dennoch der Vorteil flexibler Kommunikation aus der Cloud. Sozusagen eine hybride Lösung.

SCQUT: Anklicken – anmelden – läuft! Ein geläufiger Slogan von Software-Anbietern. Eine Lösung, die derart viele Arbeitsprozesse im Unternehmen abbilden kann wie die von Interactive, lässt sich doch sicher nicht nach o. g. Slogan einführen! Oder gibt es Standardkunden mit immer den gleichen Anforderungen?

Roger Otto: Genau hierin sehen wir unsere Stärke, komplexe Routing-Prozesse einfach und schnell anwendbar zu machen ohne eine Lösung von der Stange zu bieten. Dies wird unterstützt durch die hohe Anwenderfreundlichkeit unserer Lösung. Unseren Kunden steht immer die innovativste Version zur Verfügung. Kürzlich wurde Version 4.0 unserer Kommunikationslösung veröffentlicht und steht nun auch in der Cloud bereit.

SCQUT: Wie wirkt sich Cloud kostentechnisch für die Nutzer aus? Wirds günstiger oder teurer als früher mit Inhouse-Lösungen?

Roger Otto: „Communication as a Service“ bietet ganz neue Möglichkeiten. Die Kostenstruktur ist eine andere als „früher“. Die Kosten lassen sich an- und abschalten, d. h. das Contact Center ist flexibel. Ein immenser Vorteil bei Peaks, denn so

kann der Handel z. B. fürs Weihnachtsgeschäft problemlos Lizenzen zuschalten. Generell lässt sich sagen, dass die Kosten sich klar kalkulierbar monatlich absehen lassen.

SCQUT: Geben Ihre Kunden das Designen der Geschäftsprozesse aus der Hand, wenn sie sich für Cloud, also „Software as a Service“ entscheiden?

Roger Otto: Das ist nicht notwendig. Wir bieten die Möglichkeit, mit Unterstützung unserer Experten Prozesse abzubilden, egal ob in der Cloud oder inhouse. Wir reden weiterhin von einer individuell perfektionierten Lösung für jeden Kunden.

SCQUT: Werden ITler in den Unternehmen überflüssig(er) durch Einführung einer Cloud?

Roger Otto: Die IT wird sich glücklich schätzen, sich auf die wesentlichen Aufgaben konzentrieren zu können und zum Beispiel nicht mehr mit Software-Upgrades belastet zu werden. Nach dem Motto: You run your business, we run your communication.

Manager müssen sich hier nicht für Schwarz oder Weiss entscheiden, es gibt sehr wohl auch eine sehr attraktive graue Lösung.

SCQUT: Callcenter-Dienstleister arbeiten in der Regel auf den Systemen der Auftraggeber. Eröffnet die Cloud somit neue Chancen für Outsourcing-Dienstleister?

Roger Otto: Genau das ist einer der ganz großen Vorteile von Kommunikation in der Wolke. Es werden neue Möglichkeiten erschlossen, externe Dienstleister wie auch Remote⁴-Standorte und -Mitarbeiter zu Hause einzubinden.

SCQUT: Kürzlich verkündete Microsoft, Daten an US-Behörden (zum Beispiel auch an das FBI) herausgeben zu müssen. Das wirft die Frage auf, ob Cloud-Lösungen nur auf nationalem Terrain nutzbar sind.

Roger Otto: Interactive Intelligence bietet eine Frankfurter Wolke, die all unseren Kunden in Deutschland zur Verfügung steht.

SCQUT: Welche Frage hätten wir Ihnen noch stellen müssen, um allumfassend zum Thema Cloud für Contact Center informiert zu werden?

Roger Otto: Wie schnell lässt sich die Cloud-Lösung implementieren?

Die Antwort von uns: Implementierungszeiten sind bei Interactive Intelligence von jeher unschlagbar. Mit der Cloud setzen wir neue Maßstäbe. ■

4: von engl. remote, „entfernt, fern“. Im Regelfall wird unter Remote der Fernwartungszugriff verstanden.



Roger Otto
Territory Manager und
Experte für CaaS bei
Interactive Intelligence

3: Business-to-Business steht allgemein für Beziehungen zwischen Unternehmen