



Enghouse
Interactive

Spring in actie

Gids voor het opstellen van een businesscase

voor een cloud contactcenter



Spring in actie

Aan voorspellingen over migratie naar de cloud is er geen gebrek. Voor vele organisaties is het louter nog een kwestie van wanneer de migratie zal plaatsvinden. De vraag of de migratie naar cloud er komt, is reeds lang beantwoord. Deze organisaties maken zich klaar om naar cloud over te gaan. Als ze er nog niet zijn, tenminste ...

Andere daarentegen zijn de mogelijkheden nog volop aan het onderzoeken. De voordelen moeten hen duidelijk worden uitgelegd en aangetoond zodat ook zij de knoop kunnen doorhakken.

Als je alle voor- en nadelen van de cloud versus on-premise (of hybride) tegen elkaar hebt afgewogen en vindt dat een migratie van je contactcenter naar de cloud de beste optie is, ben je helemaal klaar om de business een voorstel te doen. Bereid je voor om je pro's en con's in detail door te nemen met je executive team zodat ook zij tot een zelfde conclusie komen.

Nu de publieke opinie sterk in het voordeel van de cloud pleit, lijkt dat misschien vanzelfsprekend. Het blijft echter van cruciaal belang om alle voordelen en uitdagingen te overwegen zoals ze van toepassing zijn op jouw organisatie. En om te verzekeren dat alle aspecten juist begrepen worden door alle stakeholders.

'One-size-fits-all' gaat in dit geval niet op. Het contactcenter wordt vaak gereduceerd tot een telefoniekwestie. Maar een goed beheer van alle klantenervaring en klantenbinding zijn van cruciaal belang voor je merk. En het eindresultaat. En dus moet ook de beslissing over het contactcenter op zichzelf kunnen genomen worden. Cloud telefonie hoeft niet noodzakelijk een cloud contactcenter te omvatten en vice versa.

Een organisatie die wil overstappen naar de cloud moet in de eerste plaats 100% zeker zijn van de echte beslissingsfactoren van belang voor het eigen bedrijf en dat deze de voordelen zullen opleveren die de organisatie beoogt.



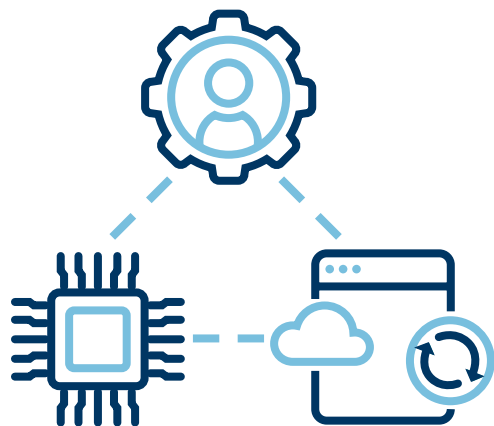
De voordelen van een cloud contactcenter bepalen

De voordelen van een OpEx-/abonnementgebaseerd contactcenter die het vaakst worden aangehaald, zijn:

- Operationele wendbaarheid/flexibiliteit en het ontlasten van de IT-afdeling
- Veiligheid, compliance en bedrijfscontinuïteit
- Kosten en de zekerheid ervan
- Schaalbaarheid

Welke van deze voordelen zijn de voornaamste drijfveren voor jouw organisatie? Zijn er nog andere? Neem in je businesscase je drijfveren op in volgorde van belang en weeg daarbij de huidige kosten of uitdagingen af tegen de verwachte voordelen (het is echter belangrijk om ook minpunten of bezorgdheden omtrent de migratie op te nemen voor de transparantie en geloofwaardigheid).

Er is geen juist of fout antwoord, tenzij het gebaseerd is op onnauwkeurige informatie.



Voordeel 1:

Operationele
wendbaarheid
en flexibiliteit, en
ontzorging van de IT-
afdeling

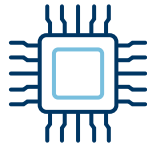
Door zijn gebruik van open standaarden biedt de cloud meer algemene flexibiliteit en vereenvoudigt hij de integratie van applicaties. In een studie van Dimension Data uit 2017 zei bijna 90% van de ondervraagden dat cloudoplossingen hun flexibiliteit hadden verbeterd. Andere troeven die werden aangehaald, waren de toekomstbestendigheid van de technologie-infrastructuur (77%), de verbeterde uptime en betrouwbaarheid (77%) en een snellere speed-to-market (72%).

Naast de bijhorende IT-kosten - die kunnen oplopen tot de hoogste operationele kosten, zeker in een kleine operatie - kan het leunen op IT ondersteuning lastig en duur zijn om vol te houden. En om eerlijk te zijn ... het is toch ook een kopzorg en een overheidkost die de meeste CIO's niet meer willen.



Administratie

Het spreekt voor zich dat hoe groter de verscheidenheid is van de oplossingen die een IT-afdeling moet ondersteunen, hoe moeilijker het voor hen is. IT-ondersteuning omvat meestal zowel applicatie- als systeembeheer binnen het breder kader van de volledige IT-structuur, met inbegrip van infrastructuur en troubleshooting. IT support kan ook administratie inhouden van de features, bijvoorbeeld nieuwe agenten, bestandnummers of wachtrijen toevoegen en de routing aanpassen om operationele wijzigingen of klantenverzoeken uit te voeren. Een belangrijk overweging is de continuïteit van kennis en de nodige skills. Hoewel een migratie naar de cloud het applicatielukkig niet wegneemt, zal het systeembeheer wel aanzienlijk vereenvoudigd worden.



Hardware-upgrades

De compliance van apparatuur garanderen bij wijzigende specificaties is niet alleen duur, maar ook tijdverslindend en nooit helemaal afgerond. Meer nog, de laatste grote upgrade is vaak de druppel die de IT-emmer doet overlopen ... In sommige gevallen werd de eenmalige kost niet voorzien in de financiële budgettering en heeft IT veel meer werk met de rechtvaardiging van de kosten, zeker in vergelijking met de vaste kosten in een cloud omgeving. De vereiste planning en de operationele en bedrijfsrisico's in kwestie zorgen bovendien voor extra stress. Stress die de cloud volledig zou kunnen wegnemen.



Software-updates

Net omdat de planning en implementatie van deze updates de IT-afdeling heel wat werk kost, worden ze vaak uitgesteld tot een software-upgrade uitgroeit tot een heus bedrijfsrisico en terughoudendheid creëert van de gebruikers. En dat vergroot op zijn beurt de werklast en negatieve sfeer. Een cloudoplossing voert regelmatig updates door die automatisch worden overgenomen door de klanten zonder dat ze hierover een beslissing moeten nemen of - idealiter - moeite voor moeten doen.



Voordeel 2:

Veiligheid, compliance en bedrijfscontinuïteit

Veiligheid is een belangrijk punt in de clouddiscussie. Jarenlang was het één van de voornaamste redenen om de cloud te vermijden, terwijl het nu net één van de hoofdredenen is om wel te migreren.

- Toon in het kader van je cloud businesscase het cloud veiligheidsmodel of de features waaraan je bedrijfsoplossingen moeten voldoen (zoals Microsoft Azure Active Directory bijvoorbeeld).
- Aan welke compliancienormen moet jouw bedrijf beantwoorden? Zodra een cloud provider bereid is om compliance (bijvoorbeeld PCI DSS) te verzekeren, mag je van hem verwachten dat hij deze normen naleeft en ze vertaalt in continue updates. Het is niet de bedoeling dat jouw organisatie al deze vereisten op de voet volgt. De meeste cloud providers hebben geïnvesteerd in de hoogste veiligheidsniveaus en relevante certificeringen.
- Tal van kleine en middelgrote ondernemingen worstelen met de kosten en de complexiteit die gepaard gaan met bedrijfscontinuïteit. De cloud integreert enerzijds intrinsieke voorzorgsmaatregelen en redundantie in datacenters en netwerken om een hoge beschikbaarheid en noodherstel te garanderen. Anderzijds kunnen gebruikers indien nodig makkelijk operaties verplaatsen en van om het even waar werken. Zo kunnen ze bijvoorbeeld oproepen aannemen van mobiele telefoons om in de meeste gevallen de continuïteit te waarborgen.

Breng je contactcenter naar nieuwe hoogten - enghousecloud.be

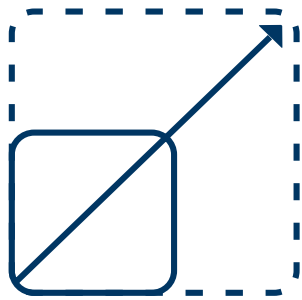


Voordeel 3: Vaste kost en de zekerheid ervan

Wie voor een cloudoplossing kiest, verschuift zijn financiële overhead van investeringsuitgaven (Capital Expenditures of CapEx) naar terugkerende kosten (Operating Expenditures of OpEx). Voor vele organisaties is dat een beter beheersbare optie omwille van de voorspelbaarheid ervan, waardoor een betere forecast mogelijk wordt en er minder aan de cashflow wordt geraakt. Een cloudoplossing elimineert daarnaast ook - in het bijzonder ongeplande - kosten van derden.

Er zijn een aantal factoren die bijdragen tot de kosten die gepaard gaan met je contactcenter. Je kan onderstaande lijst gebruiken om de kosten te bepalen waar je nu mee geconfronteerd wordt en om de kosten - en idealiter ook de besparingen - in te schatten van een cloud contactcenter. Migratie/ implementatie is een extra, maar eenmalige kost die je cloud provider je kan aanrekenen.

- Aantal agenten
- Aantal supervisors
- Aantal computerservers die gebruikt worden voor bestaande of gewenste contactcenterapplicaties
- Opslagvereisten
- IT-personeel – houd rekening met lonen, permanente educatie en certificering
- Voetafdruk – ruimte die nodig is om er hardware in onder te brengen. Ga ook na of een migratie naar de cloud ervoor zorgt dat er meer werknemers vanop afstand kunnen werken zonder dat ze een bureau nodig hebben op kantoor of dat je personeel dat naar kantoor komt, kunt roteren om minder ruimte in te nemen
- Softwareonderhoud – dit omvat meestal software-upgrades
- Hardware-upgrades en software waren niet inbegrepen in het onderhoud



Voordeel 4: Schaalbaarheid

Een migratie naar een abonnementgebaseerd model biedt de vrijheid en flexibiliteit die niet mogelijk zijn met een CapEx-model.

Terwijl de kosten van een contactcenter enerzijds erg strikt beheerd worden, kan het contactcenter ook te maken hebben met seizoensgebonden of promotionele pieken of dieptepunten van de activiteit, wat een belangrijke overhead kan opleveren om op te nemen in een CapEx-budget. De vraag kan ook onvoorspelbaar zijn. Denk maar aan een negatieve of uiterst positieve respons op een nieuw product of een storing of gebeurtenis die meer engagement veroorzaakt.

Met een cloudmodel kunnen contactcenters desgewenst en indien nodig in enkele uren tijd uitbreiden (of inkrimpen) - volgens plan of reactief - om meer personeel toe te voegen, de operationele functionaliteit te vergroten en om indien nodig in te spelen op veranderingen. Het is dan ook niet langer nodig om nieuwe infrastructuur aan te kopen of om de interne IT-afdeling te overbelasten.

De volgende stappen

De volgende logische stap in het proces is om op zoek te gaan naar leveranciers en een selectie te maken. Er zijn tal van leveranciers van cloud contactcentersoftware die de meest uiteenlopende oplossingen aanbieden aan een verschillende prijs met een brede waaier aan features en prestaties. Hoewel je dankzij de cloud flexibel kunt zijn en opnieuw (en opnieuw) kunt overstappen tot je de oplossing vindt, is je contactcenter cruciaal voor het imago van je organisatie en verstoort je het beter niet onnodig. Selecteer je leveranciers daarom zorgvuldig.

Zorg er wel voor dat je voor deze oefening kunt rekenen op de steun van zowel de CXO als de CMO. Laat beide een eigen lijst opstellen met cruciale functies alsook een verlanglijstje met toekomstige ambities die het succes van het contactcenter zullen blijven garanderen. Het zijn deze features die de organisatie verder zullen helpen groeien, blijvend voldoen aan de veranderende verwachtingen van je klanten. Jouw contactcenter vertegenwoordigt efficiënt en effectief jouw merk. En dat voor altijd!



Als ervaren speler op deze markt, raden wij aan om in het bijzonder de volgende factoren in overweging te nemen:

1. Beschikbaarheid van de features

Zorg ervoor dat de features die je vandaag waardeert, vandaag ook effectief aanwezig zijn.

2. Future proofing

Verzeker dat alles wat je verwacht nodig te hebben er ook vandaag al is - of tenminste op korte termijn. Overweeg het volgende:

- **Multi-channel en omni-channel**

Agenten moeten verschillende opeenvolgende interacties kunnen doen langs verschillende kanalen en moeten indien nodig kunnen escaleren (bv. van chat of spraak naar video). Een optimaal aanbod voor klantenservice omvat mogelijk spraak, e-mail, chat (vanop een website of mobiele app), mobiele tekst (sms) en sociale media.

- **Uitgaande oproepen**

Voorzie de tools om downtime op te vullen met proactieve telefoontjes. Creëer uitgaande sales- of servicecampagnes om afspraakreminders, accountbetalingen, speciale promoties, ... op te volgen.

3. Integratiemogelijkheden

Het technologielandschap is heel veranderlijk. Digitale transformatie is meer dan een slogan. Zelfs als je het momenteel niet overweegt, moet je weten dat de mogelijkheid er is om de nieuwe oplossing te integreren in een aantal cruciale toepassingen zoals je CRM-applicatie, artificiële intelligentie (voor starters, een chatbot), selfservice (basic of met herkenning), mobiele apps, ... Als het jouw taak is om een businesscase op te bouwen om te migreren naar de cloud wensen we je veel succes. We zijn ervan overtuigd dat je deze opdracht vol vertrouwen zult vervullen nadat je alle bovenvermelde punten in overweging hebt genomen, evenals mogelijke andere prioriteiten die enkel voor jouw organisatie van essentieel belang zijn. Wil je tijdens dit proces begeleid worden? Het ervaren team van Enghouse Interactive helpt je met plezier.



Spring in actie!

Ons ervaren team kan je helpen om te bepalen welke oplossing het meest geschikt is voor jouw noden. Bel ons op het nummer +32 (0) 3 760 40 20 of surf naar www.enghousecloud.be voor meer informatie of om een demo aan te vragen.

Over Enghouse Interactive

We zijn de meest betrouwbare leverancier van contactcentertechnologie ter wereld. Ons internationale merk steunt op het onvoorwaardelijke naleven van onze verbintenissen naar onze klanten, ons personeel en onze aandeelhouders toe.

Enghouse Interactive, een dochteronderneming van Enghouse Systems Limited (TSX: ENGH), is een toonaangevende wereldwijde leverancier van contactcentersoftware en service-oplossingen voor een betere klantenservice en het contactcenter doen uitgroeien van een kostenplaats tot een krachtige groeimotor. Onze best practices en oplossingen stellen bedrijven in staat om zinvolle, dagelijkse klanteninteracties aan te gaan om zo belangrijke inzichten te verkrijgen. Deze inzichten worden ingezet om de klantenbinding nog groter te maken en nieuwe winstgevende opportuniteiten bloot te leggen.

Enghouse Interactive ondersteunt meer dan 10.000 klanten in meer dan 120 landen. We zijn lokaal actief en ondersteunen elke telefonietechnologie - on-premise of in de cloud - om te verzekeren dat onze klanten altijd, overal en via om het even welk kanaal bereikbaar zijn voor hun klanten.

Contacteer ons

Enghouse Interactive,
Hoogkamerstraat 304,
9140 Temse

info.be@enghouse.com

Tel: +32 (0) 3 760 40 20

enghousecloud.be