



Checkliste

Erfolgreiche Transformation: **So migrieren Sie Ihr Contact Center in die Cloud**

Bei der Migration Ihres Contact Centers in die Cloud geht es nicht nur darum, den laufenden Betrieb, die existierenden Workflows und die bestehenden Kontaktflüsse zu übertragen. Eine Cloud-Transformation ist komplex! Anhand unserer Schritt-für-Schritt-Anleitung erfahren Sie, wie sowohl der Geschäftsbetrieb als auch alle Customer und Agents Journeys im Migrationsprozess Berücksichtigung finden. Zudem erfahren Sie in unserer Guideline, welche Vorteile eine branchenführende Cloud-Lösung bietet und wie Sie die Mehrwerte vollständig ausschöpfen.

The Atos logo, featuring the word 'Atos' in a bold, white, sans-serif font with a stylized 'o' that has a white dot in the center, set against a blue background.

Atos

Schritt 1:

Daten und Fakten – Überprüfen Sie Ihre aktuellen Abläufe und Technologien

Zunächst ist es wichtig, Ihre Geschäftsabläufe zu verstehen: Sie müssen herausfinden, inwieweit die Bedürfnisse Ihrer Kunden und Mitarbeiter von Ihrer Technologielandschaft unterstützt werden. Zudem benötigen Sie aktuelle Kennzahlen. Legen Sie Key Performance Indicators (KPI) fest, die Sie verbessern wollen, und stimmen Sie diese Leistungsmerkmale mit Ihren anvisierten Zielen ab. Außerdem sollten Sie die bevorzugten Kommunikationskanäle Ihrer Kunden (Telefon, SMS, E-Mail, Chat usw.) und die unterschiedlichen Gründe für die Kontaktaufnahme identifizieren. Immer mehr Kunden nutzen Self-Service-Portale; daher ist es von entscheidender Bedeutung, die vorhandenen Konversationsdaten zu analysieren. So erhalten Sie wertvolle Insights, um optimale Touchpoints zu schaffen und weitere Self-Service-Optionen zu entwickeln.

Darüber hinaus gilt es, die monetären Vorteile der Cloud-Migration zu quantifizieren. Die Investition in eine leistungsstarke, hochmoderne Contact-Center-Lösung geht in den meisten Fällen mit einer Erhöhung der Infrastrukturausgaben einher. Ihnen stehen aber monetäre Einsparungen und weitreichende Effizienzsteigerungen gegenüber, sodass sich die Investition binnen kürzester Zeit amortisiert. Veranschaulichen Sie diesen wichtigen Zusammenhang anhand von Kennzahlen: Mit dem Return on Investments (ROI) sorgen Sie für Planungssicherheit, verbessern den Business Case und geben klare Zukunftsimpulse.

Checkliste - haben Sie:

- die wichtigsten Kennzahlen ermittelt, die Sie verbessern wollen?
- die bevorzugten Kommunikationskanäle Ihrer Kunden identifiziert? Auch unter Berücksichtigung demografischer Aspekte?
- die vorhandenen Kundendaten analysiert, um daraus Automatisierungsmöglichkeiten abzuleiten?
- das Verbesserungspotenzial insgesamt quantifiziert?

Schritt 2:

Den Wandel begleiten – Einrichten eines Change-Management-Teams

Veränderungen bringen Unsicherheiten mit sich, sie bieten aber auch Chancen. Wir empfehlen Ihnen daher, ein Team zu bilden, in dem alle wichtigen Funktionen vertreten sind, die von Ihrem Umgestaltungsplan betroffen sein könnten. Vor allem die Einbindung der Contact-Center-Mitarbeiter ist dabei von entscheidender Bedeutung. Untersuchungen haben ergeben, dass positive Mitarbeiter-Erfahrungen die Grundlage für eine gute Customer Experience bilden. Führen Sie daher eine umfassende interne Befragung durch. Nur so stellen Sie sicher, dass alle Bedürfnisse und Herausforderungen berücksichtigt werden.

Checkliste - haben Sie:

- alle wichtigen Interessengruppen identifiziert?
- ein repräsentatives, funktionsübergreifendes Change-Management-Team zusammengestellt?
- Ihre Contact-Center-Betriebsprozesse und die Erfahrungen Ihrer Mitarbeiter überprüft?



Atos

Schritt 3:

Das Wichtigste zuerst – Identifizierung und Priorisierung des weiteren Vorgehens

Ermitteln Sie die wichtigsten Herausforderungen, die in der Anfangsphase der Migration bewältigt werden müssen, und priorisieren Sie die einzelnen Schritte. Es wird nicht möglich sein, alle Optimierungspotenziale auf einmal umzusetzen und jedes Problem sofort zu lösen. Identifizieren Sie daher zunächst diejenigen Meilensteine, die am

Checkliste - haben Sie:

definiert, welche Bereiche Sie vorrangig verbessern wollen?

Prioritäten für alle nachfolgenden „Sprints“ gesetzt, die Sie durchführen möchte?

Schritt 4:

Auswahl des richtigen Partners – Bewerten Sie die Fähigkeiten, die über die Kernfunktionen der Contact-Center-Cloud-Plattform hinausgehen

Stellen Sie sicher, dass Ihr Systempartner durch regelmäßige Statusberichte und Erfolgskontrollen kontinuierlich Einblick in den Migrationsprozess erhält, um rechtzeitig nachjustieren zu können: Der initiale Betrieb ist schließlich nur der erste Schritt auf dem Weg zur nachhaltigen Transformation. Für den Erfolg ist darüber hinaus die Integration in die übrige Anwendungslandschaft (CRM, ERP usw.) von entscheidender Bedeutung. Nur so gelingt es, einen hochgradig personalisierten und reaktionsschnellen Service zu bieten. Entscheiden Sie sich daher für einen Partner mit entsprechender Expertise. Auch das Thema künstliche Intelligenz spielt in diesem Kontext eine wichtige Rolle: Die Entwicklungen im Bereich des maschinellen Lernens schreiten rasant voran. Mit dem richtigen Partner an Ihrer Seite können Sie diese Trends für sich nutzen und in wertvolles Anwendungswissen umwandeln.

Checkliste - haben Sie:

Hat Ihr Anbieter seine Expertise nachgewiesen?

Wurde eine angemessene Finanzierung für die stetige Verbesserung Ihrer Lösung sichergestellt?

Schritt 5:

Teilen Sie Ihre Vision – Seien Sie offen zu Ihrem Partner; er muss sich darüber im Klaren sein, was Erfolg für Sie bedeutet.

Vergewissern Sie sich, dass Sie Ihre Vision – einschließlich quantifizierbarer Verbesserungen – mit dem von Ihnen gewählten Partner teilen. Planen Sie die Umgestaltung gemeinsam und im Detail. Der richtige Partner wird wissen wollen, was Erfolg für Sie bedeutet. Nur wenn er Ihre Anforderungen an ein erfolgreiches Projekt kennt, kann er Sie auf dem Weg dorthin proaktiv

Checkliste - haben Sie:

Ihre Vision entwickelt, geteilt und gemeinsam mit Ihrem Partner verfeinert?

Haben Sie all diese Fragen mit „Ja“ beantwortet? Dann befinden Sie sich in einer sehr guten Ausgangsposition für eine erfolgreiche Umstrukturierung. Sie haben die erforderlichen personellen, verfahrenstechnischen und technologischen Maßnahmen berücksichtigt, die Sie für die Zielerreichung benötigen.

Haben Sie einzelne Aspekte noch nicht angesprochen und möchten mehr über unseren Ansatz zur Contact-Center-Migration erfahren? Unsere Experten zeigen Ihnen gerne, wie wir Sie bei der erfolgreichen Transformation unterstützen können!

Über Atos

Atos ist ein weltweit führender Anbieter für die digitale Transformation mit 112.000 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von zirka 11 Milliarden Euro. Als europäischer Marktführer für Cybersecurity sowie Cloud und High Performance Computing bietet die Atos Gruppe maßgeschneiderte, ganzheitliche Lösungen für sämtliche Branchen in 71 Ländern. Als Pionier im Bereich nachhaltiger Dienstleistungen und Produkte arbeitet Atos für seine Kunden an sicheren, dekarbonisierten Digitaltechnologien. Atos ist eine SE (Societas Europaea) und an der internationalen Börse Euronext Paris sowie in den Aktienindizes CAC 40 ESG und CAC Next 20 notiert.

Das Ziel von Atos ist es, die Zukunft der Informationstechnologie mitzugestalten. Fachwissen und Services von Atos fördern Wissensentwicklung, Bildung sowie Forschung in einer multikulturellen Welt und tragen zu wissenschaftlicher und technologischer Exzellenz bei. Weltweit ermöglicht die Atos Gruppe ihren Kunden und Mitarbeitern sowie der Gesellschaft insgesamt, in einem sicheren Informationsraum nachhaltig zu leben, zu arbeiten und sich zu entwickeln.

Erfahren Sie mehr über uns:

atos.net

atos.net/career

Let's start a discussion together



Über NICE

Bei NICE verbessern wir Kundenkontakt, Customer Experience und schützen die Finanzen & Sicherheit Ihrer Kunden. Wir bei NICE konzentrieren uns darauf, Reibungspunkte zwischen Unternehmen und Verbrauchern zu vermeiden und außergewöhnliche Kundenerlebnisse für eine stärkere Markentreue und unverbrüchliche Kundenbeziehungen zu schaffen. Wir unterstützen Unternehmen dabei, die heutigen Erwartungen von Verbrauchern und Mitarbeitern zu erfüllen, indem wir mit CXone, der weltweit führenden Cloud-CX-Plattform, mühelose, konsistente und personalisierte digitale Erfahrungen bieten.

For more information: <https://unify.com/de/loesungen/contact-center/>

Atos, the Atos logo, AtosSyntel and Unify are registered trademarks of the Atos group. December 2022 © Copyright 2022. Atos S.E. Confidential information owned by Atos. To be used by the recipient only. This document, or any part of it, may not be reproduced, copied, circulated and/or distributed nor quoted without prior written approval from Atos.

CC-221130-AG-Erfolgreiche Transformation: So migrieren Sie Ihr Contact Center in die Cloud