



CONTACT



Enghouse
Interactive

Spring in actie
Je contactcenter
migreren naar de cloud
Zes tips voor een geslaagde migratie



Enghouse
Interactive

Spring in actie
Je contactcenter
migreren naar de cloud
Zes tips voor een geslaagde migratie



Enghouse
Interactive

Spring in actie

Je contactcenter migreren naar de cloud

Zes tips voor een geslaagde migratie



Enghouse
Interactive



Spring in actie

Als je je contactcenter verplaatst naar de cloud of cloudtechnologieën implementeert, moet je met verschillende zaken rekening houden om het proces tot een succes te maken en om de opportuniteiten die de cloud biedt volop te benutten. We geven je alvast enkele handige tips voor een vlekkeloze overstap naar de cloud.



Tip 1:

Beschouw je cloud contactcenter als een differentiator die je helpt om werknemers aan te trekken en te behouden

In het verleden zag men technologie als een nutsvoorziening. Iets wat je nodig had om je werknemers 'aan het werk' te houden. Met de digitalisering en de ongeziene mogelijkheden van de cloud, is het een differentiator geworden: een manier om talent aan te trekken en te behouden. Zie het dus als een leidraad wanneer je overstapt naar een cloud contactcenter. Concentreer je op hoe de cloud je productiviteit kan boosten door werken op afstand en samenwerken mogelijk te maken. En op hoe de cloud operationele efficiëntie garandeert door de computerkracht af te leveren die nodig is om nieuwe oplossingen op het vlak van AI en gegevensanalyse te stimuleren.



Tip 2:

Overleg met alle stakeholders voor je van start gaat

Zorg ervoor dat je met elke stakeholder samenzit voor je een nieuw cloud contactcenter implementeert of voor je van start gaat met een migratie. Zoek uit welke bedrijfsprocessen verbonden zijn met klantenbetrokkenheid en ga na of je de oplossing waar nodig kunt aanpassen of op punt kunt stellen om te voldoen aan de bedrijfsnoden.

Idealiter worden alle stakeholdergroepen van in het prille begin betrokken bij het proces. Op die manier ben je zeker dat de implementatie aan hun bedrijfsvereisten zal beantwoorden, zowel nu als in de toekomst.

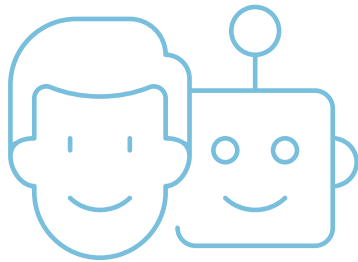


Tip 3:

Ga na of je leverancier een kostenefficiënte integratie kan verzekeren

Wanneer je je contactcenter van on-premise verplaatst naar de cloud, moet je zeker zijn dat alle interfaces naar CRM- of andere applicaties van derden samen met jou kunnen migreren en dat de oplossingsleverancier van je keuze de nodige integratie kan doorvoeren zonder hoge kosten of zonder dat er services gere-engineerd moeten worden.

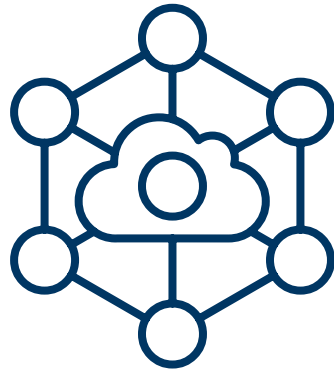
Er wordt vaak onterecht van uitgegaan dat dit voor de meeste vendors vanzelfsprekend is. Dat is het niet. Het vraagt heel veel moeite. Het is dan ook een goed idee om je potentiële leverancier om bewijs te vragen dat hij de nodige ervaring heeft om een voordelige, hoogwaardige integratie uit te voeren die vlekkeloos werkt.



Tip 4:

Voorzie een
ergonomische
gebruikersinterface,
want die is van
cruciaal belang voor
je agenten en je IT-
team

Denk voor je je contactcenter verplaatst naar de cloud na over het belang van een ergonomische grafische gebruikersinterface (GUI) voor een groot aantal wijdverspreide agenten. Zo moet de GUI makkelijk te installeren zijn op verzoek aangezien de interactieniveaus fluctueren en moet hij ook gebruiksvriendelijk zijn. Deze eenvoud is heel belangrijk. De GUI zou geen interventie van een IT-medewerker mogen vereisen om functioneel te zijn. Een van de belangrijkste voordelen van een migratie naar de cloud is net de ontlasting van de IT-afdeling. Als er toch IT-medewerkers nodig zijn om een agent toe te voegen, komt die troef in het gedrang.



Tip 5:

Kies een leverancier
die een echte
multi-tenant
omgeving aanbiedt

Heel wat leveranciers beweren dat ze een cloud contactcentervoorstel aanbieden. Veel van hen virtualiseren echter gewoon een module van wat traditioneel gebruikt werd als een on-premise oplossing en bieden er een commercieel abonnement bij aan. Wanneer die leverancier 20 of meer modules heeft, zal hij de cost of ownership doorrekenen aan zijn klanten.

In plaats van een enkel platform te beheren, te laten functioneren en te upgraden met een enkele reeks tools en skills, zal de leverancier verschillende modules ervan moeten beheren, laten functioneren en upgraden, met de bijhorende overheadkosten. Een consequente en accurate communicatie van toekomstige roadmap features loopt snel spaak wanneer verschillende versies geïmplementeerd worden.

Om deze moeilijkheden te vermijden en volop te genieten van een schaalbare, flexibele en kostenefficiënte klantenserviceomgeving, moet je er zeker van zijn dat je samenwerkt met een leverancier die een echte multi-tenant oplossing aanbiedt.



Tip 6:

Zorg ervoor
dat je aanpak
toekomstbestendig is

Technologie evolueert voortdurend. Dat betekent dat ook de bedrijfsvereisten voor cloud contactcenters wellicht snel veranderen. Denk daarom goed na over wat toekomstbestendigheid inhoudt voor jouw bedrijf. Zul je moeten betalen en/of lang moeten wachten om technologische veranderingen door te voeren? Volgt je leverancier de markt op de voet en investeert hij sterk in nieuwe technologie en R&D? Zal de integratie met je bestaande en toekomstige infrastructuur vlot verlopen? Als je deze vragen in het achterhoofd houdt, heb je meer slaagkans om de concurrentie een stap voor te blijven.

Spring in actie

Over Enghouse Interactive

We zijn de meest betrouwbare leverancier van contactcentertechnologie ter wereld. Ons internationale merk steunt op de onvoorwaardelijke naleving 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 serviceoplossingen die een betere klantenservice bieden 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 op te doen die gebruikt kunnen worden om de klantenbinding te vergroten en om nieuwe winstgevende opportuniteiten bloot te leggen die waarde toevoegen.

Enghouse Interactive ondersteunt meer dan 10.000 klanten in meer dan 120 landen. We zijn actief in elk lokaal regelgevend kader 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