

A large, stylized blue outline of a cloud shape, positioned to the right of the main text.

**Five9 ist bereit für Ihr Genesys
PureConnect Contact Center**

Die Verlagerung der Contact-Center-Plattform ist eine wichtige Entscheidung. Sie erfordert hohe Sorgfalt – die Ankündigung von Genesys, den Verkauf und den Support für das Produkt einzustellen, macht die Sache nicht einfacher. Five9 kann Sie bei dieser Umstellung unterstützen. Mit unserer langjährigen Erfahrung haben wir bereits eine große Zahl von Unternehmen erfolgreich bei der Umstellung auf unsere Lösungen begleitet.

Um Unterbrechungen während der Migration möglichst zu vermeiden, beschäftigen wir ein Team früherer Ressourcen von Genesys und insbesondere PureConnect. Unternehmen, die zu Five9 wechseln, genießen Vorteile wie ein IVR der nächsten Generation, Self-Service-Anwendungen mit intelligenten virtuellen Agenten, intelligentes Routing, vielseitig einsetzbare Standardberichte, Systemverwaltung und künstliche Intelligenz (KI).

Unser Migrationsprogramm Liftoff wurde speziell dazu entwickelt, die Migration von Genesys-Plattformen – PureConnect, Multicloud CX (früher Genesys Engage) und Cloud CX – auf Five9 zu erleichtern. Wenn Sie über den Wechsel zu einer cloudbasierten Lösung nachdenken, hilft Ihnen dieses Whitepaper bei der Bewertung Ihres bestehenden Contact Centers. Wir möchten Ihnen ein herausragendes Kundenerlebnis bieten, indem wir Sie auf Ihrem Weg in die Cloud Schritt für Schritt begleiten.

Warum die Cloud und warum jetzt?

Kundenerlebnis. Laut dem Global Customer Experience Benchmarking Report 2021 von Dimension Data sind „cloudbasierte CX-Lösungen heute der Standard für die Erbringung von CX-Services“. Zudem weist das Analysehaus darauf hin, dass 57,9 % der Verbraucher weitgehend zustimmen, dass „CX für Unternehmen eine Möglichkeit darstellt, sich vom Wettbewerb zu unterscheiden.“

Auf Dauer bietet nur die Cloud einen Weg zu Kundenerlebnissen, die für die Service- oder Vertriebsabläufe der Verbraucher unmittelbar relevant sind. Unternehmen – kleine und große, quer durch alle Branchen – verlagern ihre Geschäftsprozesse in die Cloud, um von der Sicherheit, Skalierbarkeit und Geschwindigkeit sowie den dort möglichen nahtlosen Omnichannel-Erlebnissen zu profitieren. Wenn Sie in einer durch das Kundenerlebnis und KI bestimmten Welt Ihre Position sichern wollen, ist die Frage nicht, ob Sie das Contact Center in die Cloud verlegen, sondern wann.

„Cloudbasierte CX-Lösungen sind heute Standard für CX-Services.“

Dimension Data, Global Customer Experience Benchmarking Report 2021

Wir diskutieren bewusst nicht über die Wahl zwischen gehosteten oder hybriden Technologien wie Genesys Multicloud CX, Cisco Webex Contact Center Enterprise oder Avaya OneCloud. Gehostete Lösungen ersetzen einfach Kapitalaufwendungen durch Betriebsaufwendungen. Da standortbasierte Lösungen lediglich ausgelagert werden, bleiben die über die Jahre angefallenen Probleme bestehen. Für Unternehmen, die im Rahmen ihrer langfristigen Strategie den nächsten Schritt gehen möchten, sind hybride Lösungen (bei denen sich Bestandteile sowohl vor Ort als auch in der Cloud befinden oder extern gehostet werden) nichts Ganzes und nichts Halbes.

Profitipp: Wenn ein Anbieter standortbasierter Contact Center behauptet, er verwende in seiner Cloud die gleiche Software wie bei seiner standortbasierten Lösung, verkauft er eine gehostete Lösung, keine Cloud-Lösung. Wegen der damit verbundenen Kosten und Komplexität verfügt kein größerer Contact Center-Anbieter über eine mandantenfähige Cloud-Lösung, die auf seinem standortbasierten System aufbaut.

Vor dem Umzug einer standortbasierten Lösung in die Cloud sollten Sie folgende Fragen sorgfältig prüfen:

- Ist die Cloud-Lösung für den Umfang und die Komplexität meines Contact Centers geeignet?
- Bietet sie die gleiche oder eine bessere Verfügbarkeit und Resilienz?
- Ist unser CX-Unternehmen bereit, Kunden in allen Kommunikationskanälen effektiven und konsistenten Service zu leisten?
- Verlieren wir die geographische Abdeckung oder Funktionalitäten, die wir so sorgfältig angepasst haben? (D. h. kann ich die benötigten angepassten Berichte neu erstellen? Werden auch selten genutzte Anforderungen unterstützt?)

Welche Risiken bestehen für Geschäftskontinuität und Servicebereitstellung, wenn wir nicht bald umsteigen? Wann ist es dafür zu spät?

- Woher wissen wir, dass der Umzug in die Cloud die richtige Wahl ist?

Die Risiken eines verzögerten Umstiegs

Für die meisten Unternehmen ist der Umstieg in die Cloud unvermeidlich. Bleibt nur die Frage: Wann ist der richtige Zeitpunkt für diese Änderung?

Auch wenn PureConnect bis 2025 läuft, je eher Sie mit der Migration anfangen, um so ruhiger können Sie die Sache angehen. Wenn Sie für die Einarbeitung in eine neue Lösung genügend Zeit einplanen, bevor Sie weitreichende betriebliche Änderungen vornehmen, erleichtert das den Übergang. Das gilt insbesondere, wenn stärker KI-basierte Technologien hinzukommen. In [Prediction Machines: The Simple Economics of Artificial Intelligence](#) argumentiert Ajay Agrawal, dass KI bald eine wirtschaftliche Notwendigkeit für das Überleben von Organisationen sein wird.

Natürlich unterstützt Technologie die Automatisierung – in Form von intelligentem Self-Service und KI. Die Automatisierung verbessert das Service Level in Zeiten von unerwartet hohem Datenverkehr, die Cloud bildet die Grundlage für die Übernahme dieser neuen Strategien.

Doch seit PureConnect von Genesys zu Infosys verlagert wurde, sind Cloud CX und Multicloud CX in den Mittelpunkt von Forschung und Entwicklung gerückt. Deshalb fehlen Nutzern von PureConnect die notwendigen Fähigkeiten, um mit den Anforderungen ihrer Kunden Schritt zu halten.

In Gegensatz dazu investiert Five9 nur in ein einziges Portfolio – und widmet den Kunden seine ungeteilte Aufmerksamkeit. Wenn Five9 neue Funktionen bereitstellt, werden Contact-Center-Administratoren darüber informiert und können entscheiden, ob es sich für sie lohnt, diese Funktionen in die täglichen Abläufe des Contact Centers zu integrieren.

Schnelligkeit und Auswahl bilden den Kern unserer Cloud-Philosophie. Wenn die Leistung eines Contact Centers nachlässt – geringer Digital-Channel-Support, sich wiederholende Kundennummern, Self-Service mit „drücken Sie die 1, drücken Sie die 2“, Verbinden ohne Rücksprache usw. – merken Verbraucher das, weil andere Firmen dank neuerer Technologien reibungslosere Kundenkontakte ermöglichen.

Trotz größter Bemühungen der Anbieter, standortbasierte Kapazitäten optimal zu nutzen, können sie einfach nicht mit dem Kundenerlebnis mithalten, das Cloud-Systeme bereitstellen. Jahrzehntlang waren standortbasierte Lösungen von Anbietern wie Avaya, Genesys und Cisco eine solide Investition, doch bei der rasanten Entwicklung der Contact Center geben sie nicht mehr den Takt vor. Nutzer von Genesys PureConnect, die zu Cloud CX migrieren, stehen vor den gleichen Migrationsprozessen wie bei der Umstellung auf jede andere Contact-Center-Lösung in der Cloud.

Für viele Unternehmen ist der Anstoß für den Wechsel in die Cloud die Erkenntnis, dass die standortbasierte Lösung sie zunehmend in ihrer Entwicklung hemmt, Frustrations verursacht, teure Upgrades verlangt oder eingestellt wird. Zusätzlich zu der erzwungenen Umstellung hindert eine standortbasierte Lösung Sie daran, ein herausragendes Kundenerlebnis zu liefern, wenn sie:

- nicht flexibel genug ist, um von neuen Funktionen profitieren zu können,
- manuell aktualisiert werden muss und die Gewährleistung der Sicherheit schwierig ist,
- Agenten zwingt, in mehreren disparaten Systemen zu arbeiten,
- mehrere Lizenzen und zusätzliche Hardware erfordert, um den Anforderungen der Geschäftskontinuität sowie der Integration und Zusammenarbeit mit Remote-Agenten gerecht zu werden,
- keine Wartungs-Updates mehr erhält und/oder ihr Lebensende erreicht hat, was die Stabilität und Sicherheit der Plattform langfristig gefährdet,
- Sie daran hindert, genauso schnell wie Ihre Wettbewerber zu transformieren oder iterieren,
- nicht über die technischen Fähigkeiten verfügt, um die Erwartungen an das Kundenerlebnis der digitalen Ära zu erfüllen,
- von einem Anbieter stammt, der seine Forschung und Entwicklung auf andere Produktlinien verlagert hat.

Dies sind nur einige der Anzeichen, dass es an der Zeit ist, in die Cloud zu wechseln.

Die Cloud ist für Ihre Bedürfnisse bereit

Die inzwischen gereifte Cloud bietet eine Vielzahl bewährter Funktionen und Vorteile für größere und anspruchsvollere Operationen. Ganz gleich, ob Sie Genesys Multicloud CX oder PureConnect nutzen, Five9 kann Ihre Anforderungen erfüllen.

Skalierbarkeit und Bereitstellung: Die Cloud-Lösung lässt sich rasch und kostengünstig an veränderte Geschäftsanforderungen anpassen – sei es auf Dauer, saisonal oder ereignisabhängig. In der Cloud zahlen Sie nur für das, was Sie tatsächlich nutzen, nicht das, was Sie in Zukunft nutzen könnten.

Sicherheit: SaaS-Unternehmen müssen bei ihrer Tätigkeit höchste Sicherheit gewährleisten. Sie stellen eigene verschlüsselte Sprach- und Datenpfade bereit und kommen daher ganz ohne VPN-Tunnel aus. Die entstehenden Größenvorteile sorgen für mehr Sicherheit und höhere Resilienz. Die Verlegung anderer Geschäftsanwendungen in die Cloud in den vergangenen 20 Jahren hat Innovationen und Investitionen in Cloud-Sicherheit vorangetrieben. Heute liefern Cloud-Provider die sichersten Geschäftsanwendungen überhaupt.

Umfassende Funktionen: Cloudbasierte Lösungen bieten eine ganze Reihe von Funktionen, die viele standortbasierte Lösungen nicht oder nicht kostengünstig anbieten können. In der Cloud können Sie neue Anwendungen wie Workforce Optimization (WFO) oder neue digitale Kanäle rasch testen. Langfristige finanzielle Verpflichtungen entfallen ebenso wie der mit der Installation neuer Funktionen verbundene Aufwand.

Reporting: Neue Funktionen verlangen verstärkt ein robustes Reporting. Jede sinnvolle Lösung sollte über Hunderte sofort einsetzbarer Berichte für die häufigsten Fragen verfügen. Eine Cloud-Lösung sollte diesen Gedanken weiterführen und die Möglichkeit bieten, angepasste Berichte schnell und mühelos zu erstellen. Die Granularität der verfügbaren Daten muss den Anforderungen auch des komplexesten Contact Centers genügen.

Konnektivität mit bestehenden Anwendungen: Cloud-Lösungen nutzen offene APIs und bieten vorkonfigurierte Integrationen mit führenden CRM-Anbietern sowie Toolkits für die Entwicklung von Lösungen (SDKs), die eine Integration mit eigenen Anwendungen unterstützen. Cloud-Contact-Center-Anbieter können Integrationen auch laufend aktualisieren, so dass Sie stets Zugriff auf die neuesten Funktionen haben. In der Cloud müssen Sie also keine manuellen Updates vornehmen und darauf hoffen, dass die Integration kompatibel bleibt.

Resilienz: Anbieter werben für ihre standortbasierten Contact Center damit, dass sie eine Verfügbarkeit von 99,999 % haben. Doch damit dieser Wert erreicht wird, muss ein duales Aktiv/Aktiv-System vorhanden sein, und das ist nur selten der Fall. Auch wer ein solches System installiert, erzielt eine wesentlich geringere Verfügbarkeit – zieht man die reguläre Wartungszeit ab. Cloud-Anbieter messen die Verfügbarkeit 24x7x365 – nicht nur dann, wenn Agenten aktiv sind. Systemupdates erfolgen ohne Unterbrechung von Service, Wartung des Rechenzentrums oder Ausfallzeiten. Bei Five9 werden Sie stets über anstehende Aktualisierungen informiert; Agenten und Supervisoren können das Upgrade bei der nächsten Anmeldung sofort nutzen.

Kosten: Dank Festpreis und nutzungsabhängiger Abrechnung bezahlen Sie bei einem Cloud Contact Center nur für Leistungen, die Sie tatsächlich in Anspruch nehmen. So können Sie den Leistungsumfang an einen dauerhaften, saisonalen oder unvorhergesehenen Bedarf anpassen, Lizenzen flexibel kombinieren und für einzelne Abteilungen erweiterte Funktionen aktivieren.

Wartung: Standortbasierte Lösungen erfordern interne IT-Fachkräfte mit speziellen Kenntnissen, die nicht nur routinemäßige Ergänzungen und Änderungen vornehmen, sondern innerhalb von Wartungsfenstern auch umfassendere Arbeiten an Hardware und Software ausführen. Indem die Verantwortung hierfür dem Anbieter übertragen wird, ist der Wartungsaufwand bei Cloud-Lösungen geringer, und die IT kann sich strategischen Prioritäten zuwenden. Auch im Notfall wird das System vollständig aus der Ferne verwaltet, ohne dass die Mitarbeiter selbst Hand anlegen müssen.

Die Cloud ermöglicht die digitale Transformation Ihres Unternehmens. Sie gibt Agenten und Supervisoren intuitive, leicht zu erlernende und benutzerfreundliche Werkzeuge an die Hand, und die Agenten können sich ganz auf die Kommunikation mit dem Kunden konzentrieren.

Was ist mit meiner PBX/UC-Lösung?

Viele Genesys PureConnect-Systeme bieten sowohl Contact Center als auch Unified Communications (UC). Cloud Contact Center sind nicht an eine zugrunde liegende PBX gebunden und können auf den für ihr Geschäft am besten geeigneten PBX-Provider zurückgreifen. Five9 verfügt über vorgefertigte Konnektoren für AT&T, Microsoft Teams, Nextiva, RingCentral, Zoom Phone und andere, einschließlich standortbasierte PBX.

Vor dem Umzug in die Cloud notwendige Schritte

Um ein Cloud Contact Center zu nutzen, reicht es, eine URL einzugeben und sich anzumelden; doch damit das möglich ist, ist eine funktionsübergreifende Planung erforderlich. IT, Kundenservice-Leads, Marketing, Vertrieb, Risikomanagement und andere zentrale Parteien müssen sich an der Planung beteiligen.

Besprechen Sie folgende Fragen sowie intern als auch mit ausgewählten Anbietern:

- Wer ist für unsere CX-Roadmap verantwortlich?
- Sind unsere internen Prozesse bereit? Wenn nicht, was müssen wir aktualisieren, um uns vorzubereiten?
- Welche Schritte müssen in den Contact Centern und funktionsübergreifend unternommen werden, bevor wir für die Cloud bereit sind?
- Ist unsere interne Infrastruktur auf dem neuesten Stand?
- Wie würden bestehende Anwendungen von Drittanbietern und eigene Anwendungen integriert?

Die Beteiligten müssen verstehen, wie sich ihre Arbeitsabläufe ändern und wie die Prozesse neu gestaltet werden sollen. Eine klare Kommunikation von Anfang an stellt sicher, dass alle Beteiligten auf einen erfolgreichen Übergang hinarbeiten.

Ihr Cloud Contact Center-Anbieter sollte abgestimmte und leicht zugängliche Orientierungshilfe bieten, Ihre besonderen Geschäftsanforderungen kennen und Support und Training für die Umsetzung bereitstellen. Five9 stellt all das als Bestandteil jeder Kundenmigration bereit. Wir setzen unsere umfassende Erfahrung in der Migration gezielt ein, um eine erfolgreiche Bereitstellung und einen reibungslosen Übergang in die Cloud sicherzustellen. Nicht umsonst hat das Marktforschungsunternehmen Gartner die Servicequalität und den Support von Five9 schon mehrfach hervorgehoben.

Vorbereitung auf ein starkes Morgen

Führende Contact Center setzen auf KI-gestützte Lösungen, die sich schneller durchsetzen, als manche erwartet haben. Auch wenn diese Technologien sich noch weiterentwickeln, ist KI künftig für den effektiven Betrieb von Contact Centern unverzichtbar. Dabei ist der erste Schritt der Wechsel in die Cloud.

Nur mit der Cloud lässt sich das Erlebnis vermitteln, das die Kunden von heute erwarten. Mit dem Umzug in die Cloud verschaffen Sie sich einen Wettbewerbsvorteil in Sachen Kundenerlebnis und sind auf dem richtigen Weg in eine erfolgreichere Zukunft.

Nur mit der Cloud lässt sich das Erlebnis vermitteln, das die Kunden von heute erwarten. Mit dem Umzug in die Cloud verschaffen Sie sich einen Wettbewerbsvorteil in Sachen Kundenerlebnis und sind auf dem richtigen Weg in eine erfolgreichere Zukunft.

Eine Partnerschaft mit Five9 macht den Übergang so reibungslos wie möglich

Als cloud-native Plattform hat Five9 Tausende von Unternehmen erfolgreich auf ihrem Weg in die Cloud begleitet. Unternehmen, die eine Partnerschaft mit Five9 eingehen, erleben einen modernen, personalisierten High-Touch-Service, perfektioniert durch über 20-jährige Erfahrung. Überzeugt davon, dass CX-Anbieter mit gutem Beispiel vorangehen müssen, liefern wir ein Kundenerlebnis, das Ihre Erwartungen übertreffen wird und auf das Ihre Kunden zählen dürfen.

Five9 macht den Umzug in die Cloud zu einem positiven, transformativen Erlebnis. Wir befähigen Sie durch Orientierungshilfe, Partnerschaft und kontinuierliche Unterstützung. Bei Bedarf planen wir gemeinsam mit Ihnen den richtigen Weg für Ihr Unternehmen.

Referenzen

- 1 „2021 Global Customer Experience Benchmarking Report“, Dimension Data. 2021.
- 2 *Prediction Machines: The Simple Economics of Artificial Intelligence*; Ajay Agrawal, Joshua Gans, und Avi Goldfarb; Harvard Business Review Press, 2018.

Über Five9

Five9 ist ein branchenführender Anbieter von Cloud Contact Center-Lösungen und ermöglicht mehr als 2.500 Kunden weltweit, die Leistungsstärke innovativer Cloud-Produkte zu nutzen und Milliarden von Kundeninteraktionen im Jahr zu verarbeiten. Five9 bietet End-to-End-Lösungen mit digitalen Interaktionen, Analysen, Workforce Optimization und KI, die die Produktivität der Agenten steigern und für greifbare Geschäftsergebnisse sorgen. Die Five9-Plattform ist zuverlässig, sicher, normgerecht und skalierbar. Sie ermöglicht Unternehmen, ihren Kundenservice neu zu erfinden, das Contact Center in ihre Abläufe einzubinden und außergewöhnliche Kundenerlebnisse bereitzustellen, die Loyalität und Vertrauen schaffen.

Weitere Informationen erhalten Sie unter <https://www.five9.com/de-de> oder **1-800-553-8159**.



Five9 GmbH
Theresienhöhe 28
80339 München
Deutschland

<https://www.five9.com/de-de>

Five9 und das Five9-Logo sind eingetragene Warenzeichen von Five9 und dessen Tochtergesellschaften in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern. Die Namen und Logos anderer in diesem Dokument genannter oder abgebildeter Produkte und Unternehmen sind Eigentum oder Marken der jeweiligen Inhaber. Die Produktpläne, Spezifizierungen und Beschreibungen in diesem Dokument dienen allein zu Informationszwecken, können ohne vorhergehende Ankündigung geändert werden und werden ohne ausdrückliche oder stillschweigende Garantie bereitgestellt. Copyright ©2022 Five9, Inc. 16022