

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

**Five9 Cloud ist bereit für  
Ihr Cisco Contact Center**

---



## Einführung

Cloud Contact Center sind seit einiger Zeit ein Trendthema in der Branche, aber der Umzug in die Cloud ist keine leichte Entscheidung. Die Migration Ihres Contact Centers sollte keinesfalls ohne eine umfassende sorgfältige Prüfung angegangen werden.

Five9 ist seit langem in der Cloud-Migration tätig und hat in dieser Zeit Tausende von ehemals standortbasierten Contact Centern ungeachtet der Defizite des Portfolios der bisherigen Anbieter erfolgreich in die Cloud migriert. Unternehmen, die auf Five9 umgestellt haben, profitieren von erweiterten Self-Service-Angeboten, intelligentem Routing, virtuellen Agenten und Systemadministratoren sowie den Vorteilen, die künstliche Intelligenz (KI) bietet. Dieses so genannte „Liftoff“-Programm soll für eine reibungslose Migration von Cisco UCCX, UCCE, HCS-CC und PCCE Contact Center-Nutzern nach Five9 sorgen.

Unser Ziel besteht wie immer darin, dass Sie ein herausragendes Kundenerlebnis bieten können. Daher stehen wir bereit, um Sie bei jedem einzelnen Ihrer Schritte auf dem Weg in die Cloud zu unterstützen.

## Warum die Cloud und warum jetzt?

Die entscheidende Antwort auf diese Frage ist einfach: Customer Experience (CX). Laut dem Deloitte Digital Global Contact Center Survey von 2021 „erkennen inzwischen immer mehr Führungskräfte, dass die Cloud in einer Zeit, in der sich Kunden, Mitbewerber, Märkte und Technologien von einem Augenblick zum nächsten ändern können, für Unternehmen nicht einfach ein ‚Nice-to-Have‘, sondern ein absolutes Muss ist“.<sup>1</sup>

Auf Dauer bietet nur die Cloud einen Weg zu Kundenerlebnissen, die für die Customer Service oder Sales Journey unmittelbar relevant sind. Aus diesem Grund verlagern kleine und große Unternehmen quer durch alle Branchen ihre Geschäftsprozesse in die Cloud, um von der Sicherheit, Skalierbarkeit und Geschwindigkeit sowie von den dadurch möglichen nahtlosen Omnichannel-Erlebnissen zu profitieren.

**Auf Dauer bietet nur die Cloud einen Weg zu Kundenerlebnissen, die für die Customer Service oder Sales Journey unmittelbar relevant sind.**

Als Reaktion auf diese Markttrends hat im Januar 2019 das Marktforschungsunternehmen Gartner angekündigt, keine Magic Quadrant-Berichte für standortbasierte Unified Communications- oder Contact Center-Infrastrukturen mehr zu veröffentlichen. Gartner stellte im 2019 Magic Quadrant for Contact Center as a Service fest, dass „standortbasierte Optionen ihre volle Reife erreicht haben“, und meldete 2022, dass Cloud Contact Center-Lösungen „für die meisten Käufer von Contact Center-Umgebungen mit weniger als 500 Plätzen heute die Technologie der Wahl darstellen ... und zunehmend in Umgebungen mit Tausenden von Agentenplätzen eingesetzt werden.“

Um sich beim Kundenerlebnis zu unterscheiden, sind heute Cloud-Strategien erforderlich. Laut dem Deloitte Digital 2021 Global Contact Center Survey werden 75 % der Contact Center in den nächsten zwei Jahren in die Cloud umziehen und 79 % in erweiterte KI-Funktionen investieren.

Für Unternehmen, die ihre Position in einer Welt sichern möchten, in der das Kundenerlebnis die entscheidende Rolle spielt, und die sich auf die kommenden Auswirkungen von KI vorbereiten möchten, stellt sich nicht die Frage, ob sie das Contact Center in die Cloud bringen möchten, sondern wann.

Beachten Sie, dass wir in dieser Diskussion gehostete und hybride Technologiepfade wie Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) und Cisco Webex Enterprise bewusst außen vor lassen. Unserer Meinung nach werden bei gehosteten Lösungen einfach Kapitalaufwendungen (CapEx) durch Betriebsaufwendungen (OpEx) ersetzt und standortbasierte Lösungen ausgelagert, während alle im Laufe der Jahre aufgelaufenen Probleme bestehen bleiben. In ähnlicher Weise scheinen auch Hybridlösungen (bei denen sich Teile vor Ort befinden und andere in die Cloud ausgelagert oder extern gehostet werden) Unternehmen, die einen nächsten Schritt in ihrer langfristigen Strategie tun möchten, das Schlechteste aus beiden Welten zu bieten. Und schließlich bietet das Flex-Preismodell den Cisco-Anwendern OpEx-Preise ohne die strukturellen Vorteile der Cloud-Einführung.

**Tipp:** Wenn der Anbieter eines standortbasierten Contact Centers sagt, dass bei seiner Cloud-Lösung dieselbe Software zum Einsatz kommt wie bei seiner standortbasierten Lösung, dann handelt es sich in Wirklichkeit um eine gehostete und nicht um eine Cloud-Lösung. Kein bedeutender Contact Center-Anbieter hat eine mandantenfähige Cloud-Lösung, die auf seinem standortbasierten System aufbaut.

Vor dem Umzug einer standortbasierten Lösung in die Cloud müssen im Rahmen einer sorgfältigen Prüfung mehrere Fragen untersucht werden:

- Ist die Cloud bereit, die Kapazitäten und Komplexität meines Contact Centers erfolgreich zu bewältigen?
- Bietet sie dieselbe oder eine bessere Verfügbarkeit und Resilienz?
- Wie ist die Customer Experience innerhalb unserer Abläufe organisiert, um die Kunden konsistent und effektiv über die Kommunikationskanäle hinweg zu betreuen?
- Werden wir die geographische Abdeckung oder Funktionalitäten verlieren, die wir so sorgfältig angepasst haben? (Können beispielsweise benötigte angepasste Berichte neu erstellt werden? Werden meine extremen Remote-Anforderungen unterstützt?)
- Welche Risiken für die Geschäftskontinuität und Servicebereitstellung ergeben sich, wenn wir den Wechsel nicht bald umsetzen? Wann ist spät zu spät?
- Wie können wir feststellen, ob der Umzug in die Cloud jetzt die richtige Wahl ist?

## Die Risiken eines verzögerten Umstiegs

Der Wechsel in die Cloud ist für die meisten Unternehmen unvermeidbar. Das wissen wir alle. Die Frage ist: Wann ist die richtige Zeit, um diese Änderung umzusetzen?

Je früher, desto besser. Wenn Sie die erforderliche Zeit einplanen, um sich in einer neuen Lösung zurechtzufinden, bevor Sie die weitreichenderen betrieblichen Änderungen im Zusammenhang mit KI vornehmen, erleichtert Ihnen dies den Übergang. 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. Wahrscheinlich werden die Automatisierungen in Form intelligenter Self-Services und künstlicher Intelligenz die Technologien sein, die auch in Zeiten unerwarteter Datenverkehrsspitzen für gleichbleibend hohe Servicelevel sorgen.

Die Cloud ist die Grundlage für die Übernahme dieser neuen Strategien, die sich selbst in der Cloud befinden.

Ein drängenderes Problem für viele standortbasierte Contact Center besteht darin, dass ihr derzeitiger Anbieter nicht mit den Anforderungen der Kunden nach neuen Funktionen Schritt hält. Cloud Contact Center-Anbieter können Software-Updates erheblich schneller bereitstellen als Anbieter standortbasierter Contact Center. Für die Kunden mit einer soliden Cloud-Plattform sind diese Updates unsichtbar und erfordern keine geplanten Wartungsfenster, Erklärungen zur „Ursachenanalyse“ oder Regressionstests mit Drittanbieter-Apps. Contact Center-Administratoren werden über neue Funktionen informiert, die demnächst verfügbar sein werden und sich bei Bedarf rasch in die tägliche Routine des Contact Centers integrieren lassen.

Genau auf diese Geschwindigkeit kommt es an. Wenn ein Contact Center mit der Bereitstellung von Services in Verzug gerät – Wiederholung von Kontonummern, fehlende Spracherkennung, Übergabe ohne Rückfrage usw. –, merken die Verbraucher das schnell, weil sie bei anderen auf diese Annehmlichkeiten nicht verzichten müssen. Trotz größter Bemühungen, die Möglichkeiten der standortbasierten Contact Center optimal zu nutzen, können sie einfach nicht mit dem Kundenerlebnis mithalten, das Cloud-Systeme bereitstellen.

Standortbasierte Lösungen von Anbietern wie Nortel, Avaya und Cisco waren in den letzten Jahrzehnten immer eine solide Investition, geben bei der Weiterentwicklung der Contact Center-Landschaft heute aber längst nicht mehr den Takt vor.

Für viele Unternehmen ist der Anstoß für den Wechsel in die Cloud die Erkenntnis, dass ihre standortbasierte Lösung beginnt, sie in ihrer Entwicklung zu hemmen, Frustrationen zu verursachen und die Bereitstellung von Services zu behindern. Doch nicht weniger wichtig ist die Roadmap eines Anbieters. Five9 gilt seit mehr als 20 Jahren als einer der führenden Cloud Contact Center-Anbieter mit ausgereiften Lösungen und Wachstumsraten, die weit über dem Marktdurchschnitt liegen. Im Vergleich dazu wurde Avaya bisher noch nie im Gartner Magic Quadrant für Cloud Contact Center genannt.

Die Unternehmen müssen selbst beurteilen, ob es betrieblich sinnvoll ist, weiterhin an einem alternden standortbasierten Contact Center festzuhalten und darin zu investieren.

Wenn auf Ihre standortbasierte Lösung heute Folgendes zutrifft, hemmt sie Ihr Geschäft und beeinträchtigt das Kundenerlebnis:

- Sie ist nicht flexibel genug, um von neuen Funktionen profitieren zu können
- Sie muss manuell außerhalb der Betriebszeiten aktualisiert werden und die Gewährleistung der Sicherheit ist schwierig
- Sie frustriert die Agenten, da sie an mehreren, verschiedenartigen Systemen arbeiten müssen und kein optimiertes Kundenerlebnis bieten können
- Sie erfordert mehrere Lizenzen und zusätzliche Hardware, um den Anforderungen der Geschäftskontinuität sowie der Integration und Zusammenarbeit mit Remote-Agenten gerecht zu werden
- Sie erhält keine Wartungs-Updates mehr und/oder hat ihr Lebensende erreicht, was weitere Investitionen schwer begründbar macht
- Sie verhindert aufgrund umfangreicher Anpassungen, dass das Geschäft ebenso schnell wie die Wettbewerber transformiert oder iteriert
- Sie verfügt nicht über die technischen Fähigkeiten, um die Erwartungen an das Kundenerlebnis der digitalen Ära zu erfüllen
- Sie stammt von einem Anbieter, der seine Forschung und Entwicklung von standortbasierten Investitionen auf eine inkompatible **und nicht realisierte** Cloud-Zukunft verlagert hat

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

## Die Cloud ist bereit für den gesamten Umfang Ihres Cisco Contact Centers

Häufig werden wir von Unternehmen gefragt, ob die Cloud dem Umfang ihrer Operationen gewachsen ist. Die Cloud ist rasch gereift und bietet eine Vielzahl bewährter Funktionen und Vorteile für größere und anspruchsvollere Operationen. Ganz gleich, ob Sie ein Contact Center in Verbindung mit Unified Communications Manager Enterprise or Express betreiben, Five9 kann Ihren Anforderungen in jedem Fall gerecht werden.

- **Skalierbarkeit und Bereitstellung:** Die Cloud bietet die Möglichkeit, rasch und kostengünstig zu skalieren, wenn sich Ihre Geschäftsanforderungen ändern – sei es auf Dauer, saisonal oder ereignisabhängig. In der Cloud zahlen Sie nach Bedarf und nur für das, was Sie tatsächlich nutzen, nicht für das, was Sie in Zukunft nutzen könnten.
- **Sicherheit:** SaaS-Unternehmen **MÜSSEN** für ihr Geschäft ein hohes Maß an Sicherheit gewährleisten. Sie stellen eigene verschlüsselte Sprach- und Datenpfade bereit und kommen so ganz ohne die von Cisco Finesse benötigten, umständlichen VPN-Tunnel aus. Dadurch bieten sie enorme wirtschaftliche Vorteile in puncto Sicherheit und Resilienz. Mit der zunehmenden Verlagerung anderer Anwendungen in die Cloud haben die Unternehmen Innovationen und Investitionen im Bereich der Cloud-Sicherheit vorangetrieben, sodass Cloud-Anbieter inzwischen zu den sichersten Unternehmen überhaupt geworden sind.
- **Hoher Funktionsumfang:** Cloud-basierte 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, ohne langfristige finanzielle Verpflichtungen oder die Installation neuer Funktionen fürchten zu müssen.
- **Konnektivität mit bestehenden Anwendungen:** Cloud-Lösungen nutzen offene APIs und bieten vorkonfigurierte Integrationen mit führenden CRM-Anbietern sowie SDKs für eigene Anwendungsentwicklungen. Da sich das Contact Center in der Cloud befindet, stellen die Anbieter auch sicher, dass die Integrationen stets auf dem neuesten Stand sind und Zugang zu den jeweils aktuellen Funktionen bieten. Sie müssen also keine manuellen Updates vornehmen und die Daumen drücken, dass sie kompatibel sind.
- **Resilienz:** Standortbasierte Contact Center werden in einem Umfeld mit 99,999 % Verfügbarkeit betrieben. Aber standortbasierte Systeme nehmen reguläre Wartungszeiten von den Statistiken aus, sodass die tatsächliche Verfügbarkeit der Lösung deutlich geringer ist. Cloud-Anbieter hingegen messen die Verfügbarkeit 24x7x365, also tatsächlich rund um die Uhr. Bei Five9 werden Systemupdates ganz ohne Beeinträchtigung des Services durchgeführt. Während Kunden stets über anstehende Aktualisierungen informiert werden, bemerken Agenten und Supervisoren Änderungen erst bei der nächsten Anmeldung.
- **Kosten:** Bei Five9 können Sie zwischen verschiedenen Angeboten – im Bundle oder à la carte – zum Festpreis oder mit verbrauchsabhängiger Abrechnung wählen. In Verbindung mit der Möglichkeit, rasch nach dauerhaftem oder saisonalem Bedarf zu skalieren, bieten Cloud Contact Center so ein unübertroffenes Maß an Flexibilität.
- **Wartung:** Standortbasierte Lösungen benötigen eigene kompetente IT-Mitarbeiter für routinemäßige Verlegungen, Erweiterungen und umfangreichere Arbeiten, die Wartungsfenster erfordern. Cloud-Lösungen verringern den Zeit- und Kostenaufwand, sodass sich das IT-Personal auf strategischere Prioritäten konzentrieren kann.

Die Cloud spielt eine entscheidende Rolle bei der digitalen Transformation Ihres Unternehmens und gibt Agenten und Supervisoren intuitive, leicht zu erlernende und benutzerfreundliche Werkzeuge an die Hand, sodass sich die Agenten auch ohne Kenntnis der technischen Hintergründe ganz auf die Kommunikation mit dem Kunden konzentrieren können.

## Was ist mit meiner PBX/UC-Lösung?

Im Cisco-Ökosystem ist das Contact Center an das zugrundeliegende PBX- oder Unified Communications-System gebunden – Unified Communications Manager Enterprise oder Express.

Eine Cloud Contact Center-Migration hebt letzten Endes diese Abhängigkeit auf, ohne dass die Verbindung zu UC-Nutzern verloren geht – und beseitigt die mit ihr verbundenen Kosten. Die Rechnungen Ihres Carriers sinken und die IT-Abteilung gewinnt mehr Zeit für geschäftskritische Aufgaben. Doch wenn Ihr Contact Center den fachkundigen Rat eines Communications Managers benötigt, können wir auch damit dienen.

Bemerkenswert ist auch, dass die Beschäftigten, seit das Contact Center für Unternehmensservices wichtiger geworden ist, im Schnitt immer weniger Zeit für die Nutzung von UC-Sprachdiensten aufwenden. Die Anbieter wissen, dass die Möglichkeiten der Technologie ausgeschöpft sind, und stellen immer seltener Softwareversionen mit immer weniger neuen Funktionen bereit. Für viele Nutzer wird die Voicemail schon bald so selten und ungewöhnlich sein wie ein Telegramm – Anrufweiterleitung erscheint den meisten Anwendern fast schon wie Zauberei. Von UC-Kollaborationsanwendungen verdrängt, ist das Tischtelefon kaum mehr als ein einfacher Telefonanschluss (POTS) mit einem Lautsprecher.

Im Grunde sind diese Systeme bereits völlig abgeschrieben und können nur noch weiter genutzt werden, bis sie den Dienst aufgeben. Investitionen in das Contact Center machen sich geschäftlich besser bezahlt.

## Schritte, die vor dem Umzug in die Cloud erledigt werden müssen

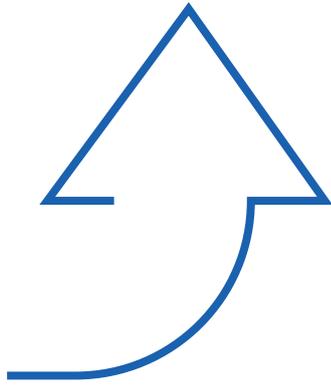
Auch wenn die Verwendung eines Cloud Contact Centers buchstäblich so einfach ist wie das Eintippen einer URL und Anmelden am ersten Tag, ist eine funktionsübergreifende Planung erforderlich, um zu diesem Punkt zu gelangen. IT, Kundenservice-Leads, Marketing, Vertrieb, Risikomanagement und andere wichtige Stakeholder müssen in die Planungsphase einbezogen werden.

Bei Diskussionen innerhalb des Unternehmens und mit ausgewählten Anbietern sollten u. a. die folgenden Fragen angesprochen werden:

- Wer ist für die Roadmap bei unserem Kundenerlebnis verantwortlich?
- Sind unsere internen Prozesse bereit? Wenn nicht, was ist erforderlich, um sie vorzubereiten?
- Welche Schritte für das Contact Center und welche funktionsübergreifenden Schritte müssen ergriffen werden, bevor wir für die Cloud bereit sind?
- Ist unsere interne Infrastruktur auf dem neuesten Stand?
- Wie würden unsere vorhandenen Drittanbieter- und selbst entwickelten Anwendungen integriert?

Die Stakeholder müssen verstehen, wie sich ihre Arbeitsabläufe ändern und wie die Prozesse neu konfiguriert werden. Eine klare Kommunikation von Anfang an stellt sicher, dass jeder zu einer erfolgreichen Umstellung beiträgt. Ihr Cloud Contact Center-Anbieter sollte bestens abgestimmte und umsetzbare Richtlinien zu den Best Practices auf Grundlage seiner Erfahrung und Ihrer individuellen Geschäftsanforderungen bereitstellen, gemeinsam mit dem erwarteten Support und Training für die Umsetzung. Mit seiner umfangreichen Erfahrung aus bisherigen Migrationen stellt Five9 dies als Bestandteil jeder Kundenmigration in die Cloud bereit, um die erfolgreiche Nutzung Ihres Service zu gewährleisten und für einen reibungslosen Übergang in die Cloud zu sorgen. Nicht umsonst hat Gartner die Servicequalität von Five9 schon mehrfach hervorgehoben.

**Nur mit der Cloud ist es möglich, das Erlebnis zu vermitteln, das die Kunden heute erwarten. Mit dem Umzug in die Cloud verschaffen Sie nicht nur Ihrem Unternehmen sofort einen Wettbewerbsvorteil in Sachen Kundenerlebnis, sondern sind auch auf dem richtigen Weg in eine erfolgreiche Zukunft.**



## Die Vorbereitung für eine erfolgreiche Zukunft beginnt in der Cloud

Nur mit der Cloud ist es möglich, das Erlebnis zu vermitteln, das die Kunden heute erwarten.

Mit dem Umzug in die Cloud verschaffen Sie nicht nur Ihrem Unternehmen sofort einen Wettbewerbsvorteil in Sachen Kundenerlebnis, sondern sind auch auf dem richtigen Weg in eine erfolgreiche Zukunft.

Die Zukunft des Contact Centers umfasst KI-gestützte Merkmale und Funktionalitäten, die sich schneller auf breiter Ebene durchsetzen werden, als manche Beobachter erwarten. Auch wenn sich diese in Bereichen wie intelligentes Routing, Unterstützung der Agenten und Analytik erst noch entwickeln, ist unbestritten, dass Cloud-basierte Contact Center für einen wirklich effektiven Betrieb mit KI-Funktionen unverzichtbar sind.

In manchen Unternehmen hat die Zukunft schon Einzug gehalten. Vielleicht demnächst auch in dem Ihren.

## Den Übergang so reibungslos wie möglich machen

Five9 ist ein Cloud-natives Unternehmen mit Tausenden von Implementierungen. Unternehmen, die eine Partnerschaft mit Five9 eingehen, können auf modernen und personalisierten High-Touch-Service zählen, der durch unsere Geschichte perfektioniert wurde.

Wir glauben, dass CX-Anbieter für die herausragenden Kundenerlebnisse sorgen müssen, die die Kunden ihrer Kunden erwarten – und das ist unser Ziel an jedem Touchpoint.

Five9 macht den Umzug in die Cloud zu einer positiven, transformativen Erfahrung und versetzt Sie mit Betreuung, Partnerschaft und kontinuierlichem Kundensupport in die Lage sicherzustellen, dass Ihr Unternehmen seinen Kunden das bestmögliche Erlebnis vermittelt und dass die Agenten heute zur Verfügung stehen und für morgen bereit sind.

Bei Bedarf können wir Ihnen auch helfen, den richtigen Weg für den Umzug Ihres Contact Centers in die Cloud zu planen.

Besuchen Sie uns unter <https://www.five9.com/de-de/cloudmigration>

### Referenzen

- 1 „*Deloitte 2021 Global Contact Center Survey*“, Deloitte Consulting, Juli 2021.
- 2 „*2019 Magic Quadrant for Contact Center as a Service, North America*“, Gartner. 2019.

### 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. 24922