



**CONTACT**



**Enghouse  
Interactive**

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



# Spring in actie

Als je je contactcenter verplaatst naar de cloud of cloud technologie implementeert, moet je met verschillende zaken rekening houden om het proces tot een succes te maken en 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. Bekijk het zeker ook vanuit dit standpunt. Concentreer je op hoe de cloud je productiviteit kan boosten door werken op afstand en meer samenwerking 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 realiseren.



## Tip 2:

Overleg met alle stakeholders voor je van start gaat

Zorg ervoor dat je met elke stakeholder samenzit voor je een nieuw contact center in de cloud implementeert of voor je van start gaat met de migratie. Zoek uit welke bedrijfsprocessen customer engagement impacteren en ga na of je de oplossing waar nodig kunt aanpassen of op punt 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.

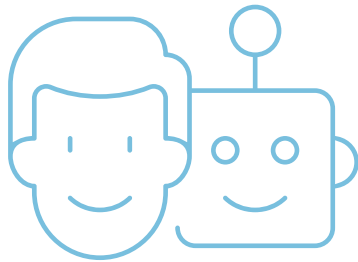


### Tip 3:

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 leverancier van je keuze de nodige integratie kan doorvoeren zonder hoge kosten of zonder dat er programma's dienen herschreven te worden.

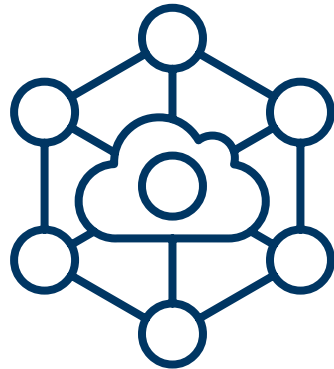
Er wordt vaak onterecht van uitgegaan dat dit voor de meeste vendors vanzelfsprekend is. Dat is het niet. Het vraagt heel veel moeite. Het is dan ook een goed idee om je potentiële leverancier om bewijs te vragen dat hij de nodige ervaring heeft om een voordelige, hoogwaardige integratie uit te voeren 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 agenten die wijdverspreid zijn. Zo moet de GUI makkelijk te installeren zijn aangezien de interactieniveaus fluctueren en moet hij ook gebruiksvriendelijk zijn. Deze eenvoud is heel belangrijk. De interface is zo makkelijk dat een interventie van een IT medewerker helemaal niet meer nodig is om bijv. agenten toe te voegen. Een van de belangrijkste voordelen van een migratie naar de cloud is immers net het ontlasten van de eigen 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-gebaseerd contact center aanbieden. Veel van hen virtualiseren echter gewoon een module van wat traditioneel gebruikt werd als een on-premise oplossing en bouwen er een commercieel pakket rond. Wanneer die leverancier 20 of meer modules heeft, zal hij de cost of ownership doorrekenen aan zijn klanten.

In plaats van één enkel platform te beheren, te laten functioneren en te upgraden met één enkele reeks tools en skills, zal de leverancier verschillende modules ervan moeten beheren, laten functioneren en upgraden, met de bijhorende overheadkosten. Consequent en juist communiceren rond toekomstige roadmap features loopt dan heel snel mis wanneer verschillende versies geïmplementeerd zijn.

Om al deze moeilijkheden te vermijden en volop te genieten van een schaalbare, flexibele en kostenefficiënte klantenservice omgeving, 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  
future proof is

Technologie evolueert voortdurend. Dat betekent dat ook de bedrijfsvereisten voor cloud contactcenters snel veranderen. Maar wat betekent 'future proof' voor jouw onderneming? Zul je moeten betalen en/of lang wachten om technologische updates 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? Hou deze vragen continu in het achterhoofd en je hebt meer kans 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 het onvoorwaardelijk 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](mailto:info.be@enghouse.com)

Tel: +32 (0) 3 760 40 20

[enghousecloud.be](http://enghousecloud.be)