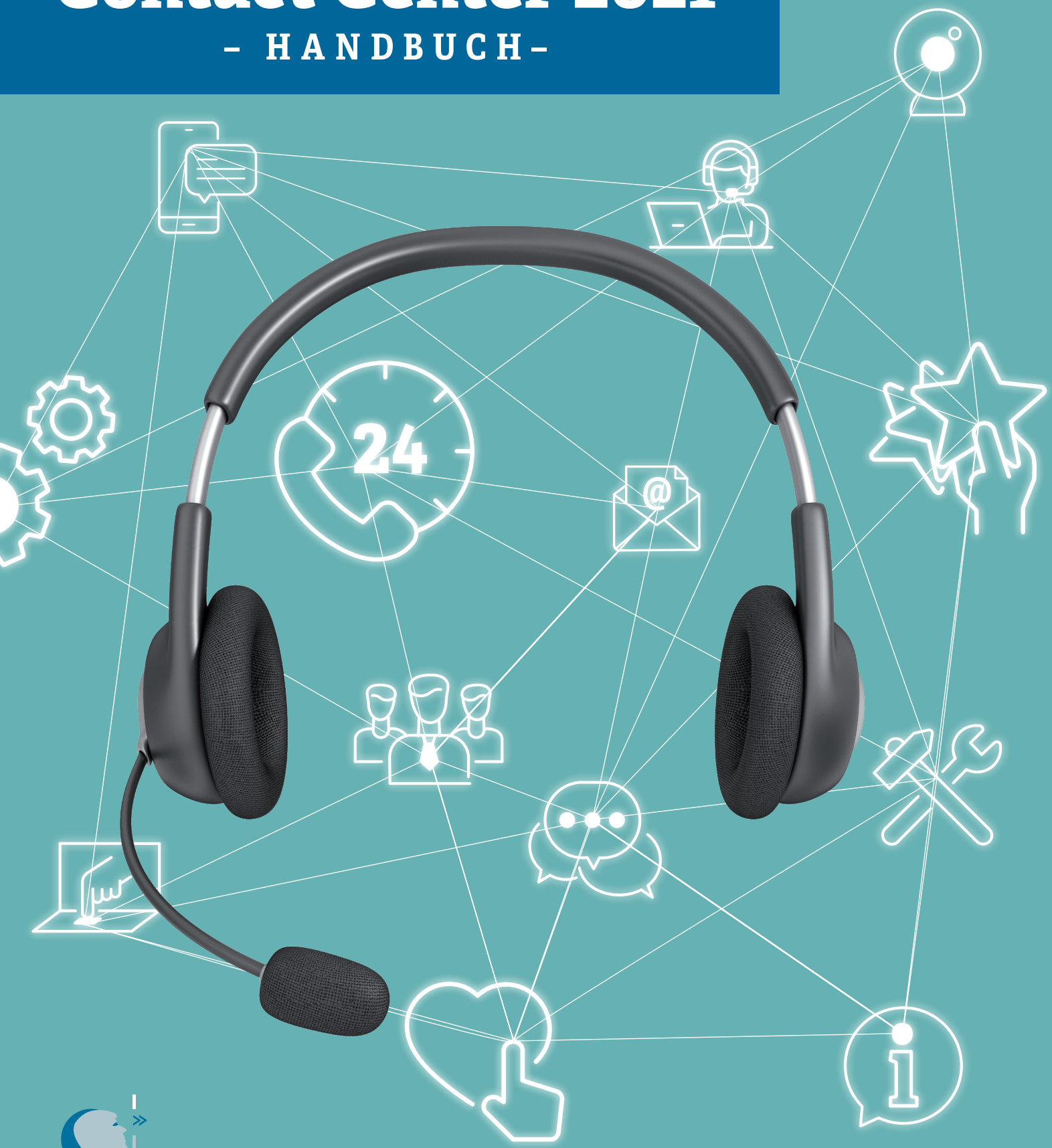
Marketing Resultant GmbH, Hg.

Contact Center 2021

– HANDBUCH –



marketing resultant

24. Videokommunikation – Türöffner für einen zukunftsorientierten Service

Videokommunikation ermöglicht ein sehr persönliches Gespräch mit Kunden und Interessenten und bietet hier im Vergleich zur regulären Telefonie deutliche Vorteile. Im Contact Center können Agenten durch diesen persönlichen virtuellen Service Vertrauen aufbauen und so einen echten Mehrwert bieten. Videokommunikation eignet sich daher für alle Branchen, bei denen für die Lösungsfindung ein direkter Blickkontakt förderlich ist.

Einen regelrechten Boom für Videokommunikation erwarten Experten. Von 4,2 Milliarden Dollar in 2020 soll sich das weltweite Marktvolumen für Videokonferenzlösungen bis zum Jahr 2027 verdoppeln. So die Prognose des amerikanischen Marktforschungsunternehmens Grand View Research. Die Analysten von Frost & Sullivan erwarten sogar ein weltweites Marktvolumen von nahezu 14 Milliarden Dollar – bereits in 2023.

„Viele Jobs können dank digitaler Technologien wie Videokommunikation zu jeder Zeit und von jedem Ort aus erledigt werden", sagt Dr. Bernhard Rohleder, Hauptgeschäftsführer des Branchenverbandes Bitkom. Bereits jetzt ersetzen laut Bitkom rund 95 Prozent der deutschen Unternehmen Präsenztreffen durch Videokonferenzen.

Diese Form der Kommunikation bietet aber nicht nur hohe Flexibilität bei der zeit- und ortsunabhängigen Arbeitsplatzgestaltung. Auch in für Homeoffice eher untypischen Branchen hat Videokommunikation Einzug gehalten. Beispielsweise steigt in der Corona-Krise die Nachfrage nach Videosprechstunden beim Arzt. So das Ergebnis der Bitkom-Studie „Digital Health 2020". Demnach zieht jeder zweite Befragte eine Videosprechstunde dem Arztbesuch vor.

Auch in anderen Bereichen bietet Videotelefonie Vorteile: So können Kunden schnell und einfach erklären, was sie auf dem Herzen haben und Angelegenheiten lassen sich effizienter erledigen, da weniger Nachfragen und zusätzliche Erklärungen notwendig sind. Praktisch ist zudem, wenn man den Bildschirm teilen und den Kunden direkt anleiten kann. Videogestützter Kundenservice eignet sich hervorragend für alle Branchen und Bereiche, bei denen ein Bild mit Ton mehr bewirkt als viele Worte.

24.1 Zukunftsweisend für viele Branchen

Enghouse Interactive gehört laut dem Marktforschungsunternehmen Grand View Research zu den weltweit großen Playern im Videomarkt. Die Videokommunikations-Lösung VIDYOConnect von Enghouse ist weltweit und branchenunabhängig im Einsatz – bei großen Finanzinstituten und Versicherern, Medienkonzernen, im Gesundheitswesen und bei Behörden.

Bildungswesen – Internationaler Remote-Unterricht. Auch immer mehr Bildungseinrichtungen erkennen die Vorteile von VIDYOConnect und setzen diese in der Wissensvermittlung ein. So erhalten Studenten einen Video-Zugang zu unterschiedlichsten Kursen, die an Universitäten abseits des eigenen Studienorts angeboten werden. Darüber hinaus können Videokonferenzen auch für virtuelle Exkursionen oder Mentoren-Programme genutzt werden.

Judith Schuder

Head of Demand Generation Central Europe, Enghouse Interactive

Judith Schuder verantwortet seit März 2021 das Marketing der Customer-Experience-Lösungen von Enghouse Interactive. Als Head of Demand Generation der Enghouse AG ist sie für die Regionen DACH und Benelux zuständig.

Enghouse Interactive (EI) ist ein weltweit führender Anbieter von Contact-Center- und Videolösungen, der seit über 35 Jahren Tausende von Kunden betreut. Die Lösungen von EI ermöglichen es, überzeugende Kundenerlebnisse zu liefern, indem sie das Contact Center von einer Kostenstelle in einen leistungsstarken Wachstumsmotor verwandeln.

EI steht für Zuverlässigkeit und Wahlfreiheit - wichtige Unterscheidungsmerkmale auf dem globalen Markt. Die Wahlfreiheit spiegelt sich in der beispiellosen Breite des CX-Portfolios wider, das es Kunden ermöglicht, aus einer breiten Palette von Lösungen und Beratungspraktiken zu wählen, egal ob sie vor Ort, in der Cloud oder auf einer hybriden Plattform eingesetzt werden. Durch die Bereitstellung einer Vielfalt von Technologien und Funktionen, die auf offenen Standards basieren, vereinfacht EI die fortschrittlichen Integrationen, die Kunden benötigen.

Mit täglich mehr als einer Milliarde Kundenkontakten zählt Enghouse Interactive zu den Branchenführern von modernen Contact-Center-Lösungen, sowohl On-Premise als auch in der Cloud.

Judith Schuder bringt ihre Erfahrung aus 20 Jahren Marketing und Vertrieb in internationalen IT-Unternehmen ein.

Auf Haiti findet dank Videokommunikation ein Fernunterricht statt, in dessen Rahmen Medizinstudenten ausgebildet werden. Trotz der schlechten Internetverbindung und dank der Ultra HD 4K-Auflösung partizipieren zahlreiche Teilnehmer an verschiedenen Standorten an Vorlesungsfolien, Dokumenten und Vortragsaufzeichnungen. Professoren und Dozenten aus verschiedenen Ländern teilen per Videokommunikation ihr Wissen mit den Studenten, ohne auf die Karibikinsel fahren zu müssen und leisten somit ihren Anteil, dass der medizinische Nachwuchs sich kontinuierlich weiterbilden kann.

Healthcare – Lebensrettende Diagnosen. Mit Hilfe von Videokommunikation können Mediziner in wenigen Minuten remote einen Patienten beobachten, mit ihm kommunizieren, seine Vitalwerte oder Labordaten prüfen. Dies geschieht völlig standortunabhängig genauso, als wäre der Arzt direkt vor Ort am Krankenbett. Ärzte können bei Fachkollegen eine Zweitmeinung einholen, wie dies z.B. in der Berliner Charité praktiziert wird. In den USA hat REACH Health, Hersteller medizinischer Informationssysteme, eine Telemedizinplattform auf Basis der Enghouse-Lösung VIDYOConnect entwickelt, die in Notaufnahmen, Intensivstationen und Patientenzimmern für Neurologie, Pulmonologie, Kardiologie und Psychiatrie schnell Akzeptanz gefunden und die Patientenversorgung grundlegend verbessert hat. Beispielsweise durch sogenannte Telestroke-Untersuchungen, also virtuelle Behandlungen von Schlaganfallpatienten.

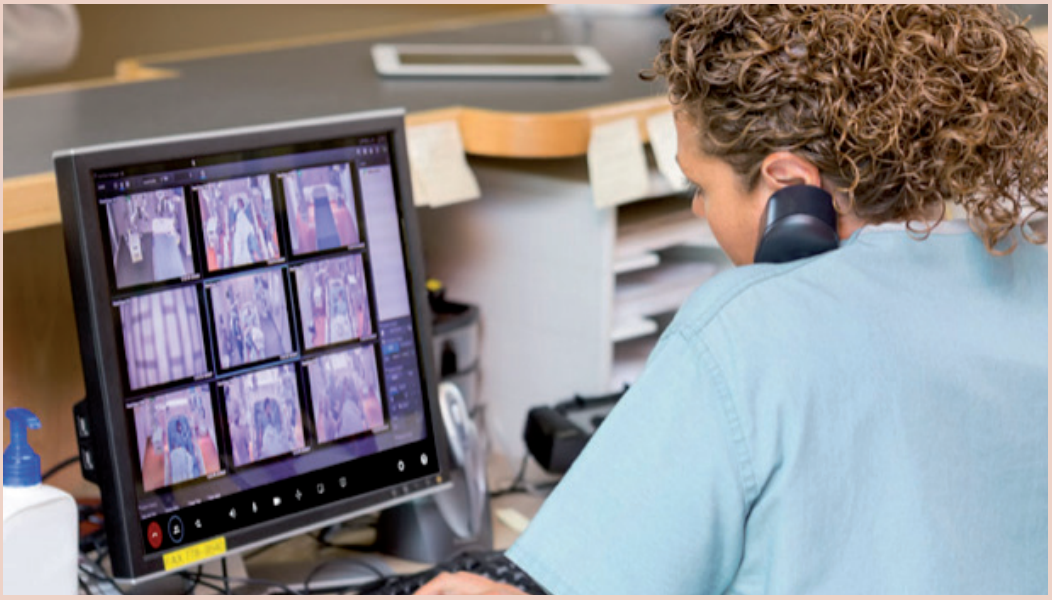


Abbildung 24-1

Behörden – Sicherer Einsatz. In Indien kommunizieren rund 90 Prozent aller Justizbeamten per VIDYOConnect, beispielsweise bei der Befragung von Zeugen aus weit entfernten Orten. Zudem nutzen das Innenministerium und das Militär die Software für Bildungs- und Schulungszwecke.

Finanzwesen – Direktkommunikation mit Experten. Nach Einschätzung von Marktforschern verbessert Videokommunikation im Finanzwesen das Kundenerlebnis, weil ein Kunde in der Lage ist, mit einer realen Person über komplexe Themen oder komplizierte Fragen zu sprechen. Kanadas größte Bank, die Royal Bank of Canada, macht sich dies zunutze und bietet ihren 16 Millionen Geschäfts- und Privatkunden kostenfreie Beratung per Videochat an. Auch hier stellt die Enghouse-Lösung VIDYOConnect eine kristallklare Kommunikation selbst über Verbindungen mit geringer Bandbreite sicher. Finanzexperten tauschen Diagramme, Grafiken, Tabellenkalkulationen und andere Dokumente direkt in Echtzeit mit ihren Bankkunden aus.

24.2 Sicherheit ist oberstes Gebot

Um größtmögliche Sicherheit in der Videokommunikation zu gewährleisten und Daten ausreichend gegen Manipulation, Verlust und unberechtigte Kenntnisnahme durch Dritte zu schützen, bedarf es modernster Technologien und Kontrollmechanismen von Security-Experten.

VIDYOConnect wird auf Servern in der Europäischen Union gehostet und verfügt über sehr umfassende Sicherheitsrichtlinien, um sicherzustellen, dass die Kommunikation vertraulich bleibt. Darauf haben Anwender einen Anspruch. Folgende Funktionen kontrollieren die korrekte Kommunikation und schützen private Informationen vor unberechtigtem Zugriff und Cyberkriminalität:

Keine Weitergabe von Benutzerdaten an Dritte

- Auf dem Client werden keine Anmeldeinformationen gespeichert.
- Verschlüsselte Token-Technologie für Sitzungssicherheit.
- Passwort-Hashing in der Datenbank.

End-to-End-Sicherheit

- Verwendung von TLS-, SRTP-RFC-, H.235- und AES-128-Bit-Verschlüsselung für Signalisierung und Medien.
- Für jeden SRTP-Stream wird mithilfe eines Kryptokerns (FIPS 140-2-zertifiziert) ein eindeutiger Hauptschlüssel generiert.
- Verschlüsselter Speicher für aufgezeichnete Videos.

Lokale Bereitstellung (optional)

- Im Gegensatz zu vielen Mitbewerbern unterstützt VIDYOConnect eine echte lokale Bereitstellung (On-Premise).
- On-Premise-Bereitstellungen bieten ultimative Privatsphäre und Sicherheit für Nutzer, welche die vollständige Kontrolle über ihre Videokommunikation benötigen (z.B. Regierungen).
- VIDYOConnect unterhält eine staatliche Richtlinie zur Informationssicherheit, die den Umgang mit Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationen regelt.

Authentifizierung – Sicherheit für Kommunen

- Eindeutige Kennung für jeden Server im Netzwerk, die über eine sichere Verbindung an die Portalanwendung übermittelt wird.

Management von Schwachstellen und potenzielle Bedrohungen

- Der sogenannte VIDYOConnect-Sicherheitsrat tritt regelmäßig zusammen, um die Sicherheitsrichtlinien und -prozesse zu überprüfen und zu aktualisieren sowie potenzielle Bedrohungen und Probleme zu überprüfen.
- Verfügbarkeit von Prüfungsberichten in den Rechenzentren gemäß SOC 2-Richtlinien.
- Das QA-Team verwendet branchenführende Sicherheits-Scan-Tools wie Nessus von Tenable, Nexpose von Rapid 7 und eine Vielzahl von Open-Source-OWASP-Tools.
- VIDYOConnect verwendet das Dienstprogramm Qualys SSL Labs von Drittanbietern, um sicherzustellen, dass seine serverbasierten Lösungen das hohe Sicherheitsniveau erfüllen.

Datenbanksicherheit

- Keine Kennwortspeicherung in externen Datenbanken für die Benutzerkontenverwaltung. Stattdessen Kennwortrichtlinien über die LDAP-Integration in das Verzeichnissystem.
- Kennwörter werden auch bei einer Sicherheitsverletzung nicht angezeigt.
- VIDYOConnect authentifiziert Benutzer, ohne Anmeldeinformationen zu speichern oder verfügbar zu machen.

Abbildung 24-2

24.3 K.O.-Kriterien für die richtige Videokommunikations-Lösung

Neben der Sicherheit müssen professionelle Videokommunikations-Lösungen ein weiteres As im Ärmel haben: Hohe Verfügbarkeit. VIDYOConnect ist kompatibel zu anderen ITK-Plattformen, baut auf bereits bestehenden Contact-Center-Produkten auf und lässt sich als Communications Platform as a Service (CPaaS) problemlos in Hard- und Software von Drittanbietern einbinden. Mit nur einem Klick können Nutzer direkt von der Website oder App in ein persönliches Gespräch wechseln – ohne Download oder Plug-Ins. Die Enghouse-Lösung funktioniert in der Cloud oder On-Premise und ist in vielen Bereichen und Branchen plattformübergreifend einsetzbar – als Kollaborationslösung für Teams oder/und im videogestützten Kundenservice von Contact Centern. Zudem lässt sich die Lösung nahtlos in vorhandene Geschäftsanwendungen wie CRM- und ERP-Tools integrieren. Mit einem lokalen Standort für den Server in Frankfurt/Main infolge einer Kooperation mit IBM bietet Enghouse größtmöglichen Schutz der Daten in der Cloud.

Bei der Auswahl einer Videokommunikations-Lösung sind folgende Kriterien zu beachten

- **Zuverlässige Leistung** mit variabler Bandbreite wie z.B. drahtloses und öffentliches Internet. Dank dynamischer Netzwerkadaption wird die Videoleistung ständig optimiert, so dass die bestmögliche Qualität zu jeder Zeit garantiert ist.
- **Höchste Qualität.** Perfekte Kommunikation erfordert kristallklare Videoleistung und absolute Synchronisation mit der Stimme. Ultra HD 4KAuflösung unterstützt den Transfer von Inhalten ohne Verlust, die Teilnehmer bei Mehrparteien-Videokonferenzen sehen sich in voller HD-Auflösung. Dieses Merkmal liefern nur wenige Anbieter.

- **Mehrparteien-Videokonferenzen.** Ein Routingkern leitet einen optimierten Videostrom zu jedem Videokonferenzteilnehmer. Diese von Vidyo patentierte und überaus effektive und effiziente Architektur behält die Bandbreite bei und bietet optimale Leistung für alle.
- **Extreme Skalierbarkeit.** Eine skalierbare Videokonferenz-Infrastruktur vermeidet Einbußen bei Qualität oder Zuverlässigkeit.
- **Kompatibilität** mit ITK von Drittanbietern.
- **Zentral webbasierte Verwaltungsoberfläche** für einfache Bedienbarkeit.
- **Interoperabilität** und alle Kommunikationsstandards.
- **Breite Verteilung**. Dank der Konzeption für verteilte Arbeitsgruppen wird VIDYOConnect problemlos Anforderungen in Bezug auf Team-Zusammenarbeit gerecht. Eine geografisch verteilbare Architektur erlaubt lokalisierten Traffic und bietet so bessere Leistung und Bandbreitenreduzierung.
- **Sichere Kommunikation**. Dank Verschlüsselung nach Branchenstandard und intern und extern abgesicherter Software bleiben Gespräche vertraulich.

Abbildung 24-3

24.4 *Veränderte Arbeitswelt: Videokommunikation erfordert Umdenken*

Nach einer Studie des amerikanischen Kommunikationsanbieters Vonage nutzen Konsumenten im Zuge der Corona-Pandemie verstärkt neue Kommunikationskanäle. Demnach sei die Zahl der Menschen, die mit Unternehmen lieber per Video kommunizieren, weltweit um 140 Prozent gestiegen. Mehr als jeder zweite Verbraucher hatte bereits per Video Kontakt zu Unternehmen und Dienstleistern. Laut einer Studie des Nürnberger Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) haben 45 Prozent der Unternehmen, die Homeoffice praktizieren, in Software wie Videokommunikationssysteme investiert, 58 Prozent in neue Hardware.

Ohne Frage können auch Contact-Center-Agenten Kundenanliegen vom heimischen Wohnzimmer aus betreuen. Da aber im Homeoffice die Zusammenarbeit mit den eigenen Kollegen fehlt, kann die Videokommunikation den Erfolg des produktiven Arbeitens im Homeoffice positiv beeinflussen. Hier ist das Management gefragt. „Gerade in der Pandemie ist es wichtig, dass Führungskräfte ihrer Managementaufgabe gerecht werden und sich um die Mitarbeiter im Homeoffice kümmern", sagt die Organisationsforscherin Sophia Zimmermann von der Uni Konstanz. Hierfür sei es erforderlich, dass die Führungskraft am besten per Videochat persönlich ansprechbar sei, da der direkte Austausch fehle. Diese Art der Kommunikation von Angesicht zu Angesicht, so die Expertin, motiviere nicht nur, sondern schaffe auch Vertrauen.

Enormen Aufschwung dürfte die Videokommunikation durch jüngere Arbeitnehmer erfahren. Die Millenials, aber auch schon die Generation Z, treten vermehrt in den Arbeitsmarkt ein und nutzen diese Tools ganz selbstverständlich und intuitiv. Gerade international agierende Unternehmen sind gut beraten, ihre Arbeitsweise entsprechend zu ändern. „Unternehmen, die sich gegen die neue Arbeitswelt sträuben, werden in fünf Jahren keine Bewerber mehr haben", prognostiziert die Homeoffice-Expertin Teresa Bauer. Personaler empfehlen daher dringend, Recruiting-Gespräche per Videokonferenz zu führen – die besten Kandidaten erwarten eine Unternehmenskommunikation mit hoher Flexibilität und Gestaltungsfreiheit. Unternehmen, die diese Kultur der Zusammenarbeit neu leben, könnten als Gewinner aus der Pandemie gehen und für den Arbeitsmarkt bestens gerüstet sein.

Enghouse Interactive

Enghouse Interactive ist ein weltweit führender Anbieter von Contact-Center- und Videolösungen, der seit über 35 Jahren Tausende von Kunden betreut. Die Lösungen ermöglichen es Kunden, überzeugende Kundenerlebnisse zu liefern, indem sie das Contact Center von einer Kostenstelle in einen leistungsstarken Wachstumsmotor verwandeln.

EI steht für Zuverlässigkeit und Wahlfreiheit – was sich in der beispiellosen Breite des CX-Portfolios widerspiegelt. Kunden können aus einer breiten Palette von Lösungen und Praktiken wählen, egal ob sie vor Ort, in der Cloud oder auf einer hybriden Plattform eingesetzt werden.

Kategorie

- ■ ACD / Omnichannel / Unified Desktop
- ■ ERMS
- ■ Workforce Management
- □ Conversational AI (Chatbot, Voicebot)
- □ Robotic Process Automation
- ■ Instant Messenger
- ■ Chat / Videochat / Co-Browsing / Remote Visual
- ■ IVR / Sprachdialogsysteme
- ■ Self-Service / Wissensmanagement
- ■ Dialer / Outbound
- ■ Reporting / Customer Analytics / KPI´s
- ■ Distance Learning / Web Based Training
- □ CRM / Customer Service Software
- ■ Qualitäts-Management

Produkte/Dienstleistungen

Enghouse Interactive bietet Kundeninteraktionslösungen wie Multi-Channel Contact Center, Self Service, Vermittlungsplatzkonsolen, Video und die Optimierung von Arbeitsabläufen. Unser Portfolio ermöglicht eine funktionale Lösung aus einer Hand und unterstützt alle Methoden.

Info

Geschäftsführer
Christoph Mosing
Managing Director und Vorstand, Enghouse AG

Kontakt
Enghouse AG
Neumarkt 29-33
04109 Leipzig

enghouseinteractive.de

Links
Vidyo
LinkedIn
YouTube
Twitter
Xing

Ansprechpartner

Judith Schuder
Head of Demand Generation Central Europe

+49 (0) 341 333 97 55 61
judith.schuder@enghouse.com

Enghouse Interactive

Funktionen	Omnichannel Contact Center, Cloud Contact Center, Videokommunikation, Statistiken, Business Intelligence (BI), Sprachanalyse, Echtzeitanalyse, Vermittlungsplatz, Cloud, Sprachportal, Outbound-Dialer, ACD, Sprachaufzeichnung, Bildschirmaufzeichnung, CTI, Channelblending, AI, Chatbot, Barrierefreiheit, Qualitätsmanagement, Knowledge Management, Proactive Callback, Email-Management
Lizenzmodell	Kauflizenzen, Hosted, SaaS
Integration / Schnittstellen / SDK/API	**INTEGRATION**: Teams, Cisco, Innovaphone, Avaya, Unify, Alcatel, SAP, Salesforce, Microsoft Dynamics, Siebel, Teleopti, Invision **SDKS**: Alle / **KANÄLE**: Video, Sprache, Chat, Messenger, Social Media, native Apps, Mail **UNTERSTÜTZTE SPRACHEN**: Alle europäischen Sprachen
Produkt-Highlights	Videokommunikation, branchenunabhängig, Cloud oder On-Premise für KMUs oder Enterprises, Standardlösungen oder individuelle Anforderungen: Enghouse ist der passende Partner für alle Lösungen von modernen Herausforderungen im Contact-Center-Bereich. **Hochskalierbar. Individualisierbar. Zuverlässig.** • Modulare Struktur individuell kombinierbar • On-Premise, Hybrid oder in der Cloud • Kompatibel mit allen führenden CRM Systemen / TK-Plattformen

Referenzen

„Für unsere Bank ist dies die beste Lösung, gemessen am Kosten-Nutzenverhältnis."
Daniel Diebold, Abrteilungsleiter IT, Sparda-Bank, Hamburg

Sparda-Bank

„Die Contact-Center-Lösung aus der Cloud von Enghouse bietet sowohl die Vorteile eines modularen Systems als auch die Möglichkeit, passgenau nur die tatsächlich genutzten Leistungen abzurechnen."
Sebastian Witthöft, IT-Administrator, LichtBlick SE

LichtBlick Generation reine Energie

„Uns war wichtig, den potenziellen Kunden einen innovativen Kanal anzubieten und damit einen Mehrwert zu schaffen."
Jean-Claud Hauser, Leiter Online Services, Sympany Versicherungen

sympany versicherungen

„Für uns ist die Dialer-Plattform von Enghouse klar der weitere Weg für die Zukunft."
Christian Tromm, Telefónica

Telefónica Deutschland

Typische Einsatzgebiete & Branchen

Die Produkte von Enghouse Interactive werden in allen Unternehmen von KMUs bis Enterprises und nahezu allen Branchen weltweit eingesetzt.

Mehr als 1 Mio. Contact-Center-Agenten nutzen die Softwarelösungen täglich in über 1 Mrd. Kundeninteraktionen.