

UCAAS-LÖSUNGEN ENTLASTEN ALLE ABTEILUNGEN:

# Kommunikation aus der Cloud

Firmen ersetzen immer häufiger herkömmliche Telefonanlagen durch Cloudtelefonie und UCaaS-Lösungen. Das erleichtert den Mitarbeitern aller Abteilungen vom Kundenservice über den Vertrieb bis hin zur IT die Arbeit und spart Ressourcen. Cloudkommunikation als Service ermöglicht auch kleinen und mittleren Handwerksbetrieben mehr Flexibilität, schnellere Kommunikation und mehr Nähe zu den Kunden ... | VON BASTIAN EBHARDT



Die Verlagerung von Daten, Services und Applikationen in die Cloud liegt voll im Trend. Kein Wunder: Reduzieren sie schließlich die hohen Anfangsinvestitionen in teure Infrastrukturkomponenten wie lokale Server und Storage-Systeme. Zudem können Unternehmen die tatsächlich benötigten Ressourcen modular und punktgenau buchen, was die Flexibilität erhöht, eine finanzielle Planungssicherheit ermöglicht und Kosten einspart. Außerdem lässt sich die Verantwortung für die Sicherheit von Daten und Anwendungen in professionelle externe Hände legen.

Viele Unternehmen können dadurch auch personellen Engpässen entgegenwirken. Organisationen aller Größen und Branchen entscheiden sich zunehmend für cloudbasierte Unified Communications as a Service (UCaaS)-Lösungen. Damit lassen sich Sprache, Text, Instant Messaging, Videos, Konferenzen und Meetings auf einer Plattform durchgängig zusammenführen. Durch UCaaS können sich Mitarbeiter nahtlos über verschiedene Kommunikationsformen auf jedem Gerät und an jedem Standort austauschen und so die Produktivität und Effizienz ihrer Prozesse entscheidend verbessern.

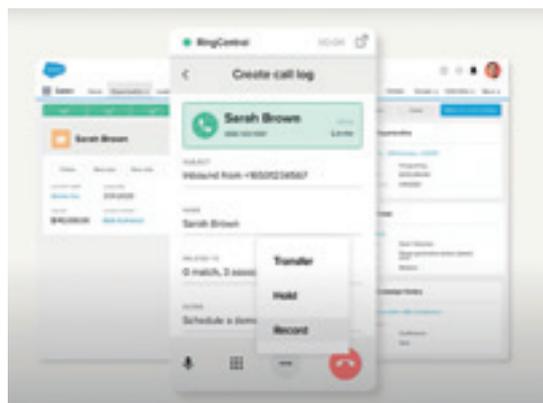
**Cloudtelefonie ist schneller einsatzbereit:** Cloudanwendungen lassen sich sehr schnell implementieren und einfach administrieren. Sie sind flexibel skalierbar, bieten eine hohe Sicherheit und lassen sich im Notfall rasch wiederherstellen, was eine durchgängige Geschäftskontinuität gewährleistet. Durch das Cloud-Abrechnungsmodell „Pay-as-you-go“ müssen Nutzer nur für die Dienste und Lizenzen zahlen, die sie tatsächlich benötigen. Unternehmen sparen dadurch Kosten, können flexibler agieren und je nach Bedarf die Anzahl der Nutzer erhöhen oder verringern. Außerdem profitieren Firmen immer von

den neuesten Funktionen. Sie bleiben automatisch auf dem aktuellen Stand und minimieren das Sicherheitsrisiko, das mit veralteten Technologien einhergeht.

**360°-Sicht:** Ein CRM-System und eine Plattform für digitale Kundeninteraktionen sammeln unterschiedliche Arten von Daten, die sich gegenseitig ergänzen können. Einerseits zentralisiert eine CRM-Software alle verfügbaren Kundendaten. Mit ihr lässt sich feststellen, ob der Benutzer bereits Kunde ist und fügt alle damit verbundenen Daten, wie Name, Adresse und Auftragshistorie zusammen.

Ohne eine Integration behält aber jedes Tool seine eigenen Datensätze: Das CRM alle Transaktionsdaten; die Plattform für digitale Kundeninteraktionen Konversationsdaten aus verschiedenen Quellen. Eine Integration beider Tools überwindet diese Datensilos. Indem beide Tools miteinander kommunizieren, können sie ihre Datensätze austauschen und anreichern. So sind Daten wie Namen der Kunden, Adressen, Kaufhistorien und die Gesprächsverläufe einfach auf einer Plattform für den autorisierten Mitarbeiter einsehbar.

Dadurch erhalten Unternehmen eine 360°Kundensicht. Jede Abteilung, die im Kundenkreis interagiert – Kundendienst, Marketing, oder Vertrieb – erhält ein vollständiges Bild und kann damit bei Rückfragen oder Problemen schnell und kompetent reagieren.



**Alles an einem Ort verwalten:** Mit der Integration der verschiedenen Tools ist es also möglich, alle Funktionen über eine einheitliche Schnittstelle zu bündeln: So können Mitarbeiter Nachrichten beantworten und gleichzeitig die Kundendaten ergänzen. Das vereinfacht Abläufe und erspart Zeit. Dank der APIs können die

**Regional  
Leistungsstark  
Zuverlässig**

# Die Energie von morgen sicher steuern

## Nachhaltige Business-Lösungen mit klimafreundlicher Glasfaser.

Mehr zur leistungsstarken Standortvernetzung unter:  
[m-net.de/geschaeftskunden/referenzen](https://m-net.de/geschaeftskunden/referenzen)

mc | meteocontrol

Georg Thoma  
Leiter IT Infrastruktur  
meteocontrol GmbH

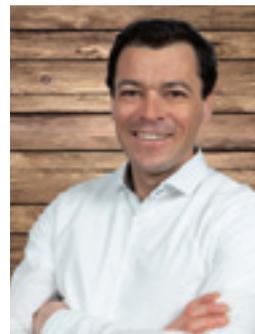
Unternehmen die Daten zusammenführen und auswählen, welche Art von Daten in der Schnittstelle sichtbar sein sollen und welche separat oder verschlüsselt bleiben sollen. Die Integration bietet mehrere Vorteile speziell für den Kundendienst. Während einer Interaktion kann ein Mitarbeiter das vollständige Kundenprofil innerhalb einer einzigen Schnittstelle sehen. Da er über mehr Kontext verfügt, kann er effizienter antworten und muß nicht nach Informationen fragen, die dem Unternehmen bereits bekannt sind. Dies trägt dazu bei, die durchschnittliche Bearbeitungszeit zu verkürzen, was zu mehr Kundenzufriedenheit führt.

**32 Tage pro Jahr gehen an das App-Suchen und Wechseln verloren:** Viele Unternehmen setzen auf verschiedenste Tools, um die Produktivität zu steigern, Arbeitsabläufe zu automatisieren, Kundenbeziehungen zu managen und die Kommunikation intern wie auch extern zu regeln. Das Wechseln zwischen und das Verwalten der verschiedenen Tools führen allerdings häufig zum gegenteiligen Effekt. Anstatt an Produktivität zu gewinnen, verlieren Mitarbeiter pro Jahr durchschnittlich 32 Tage, weil sie zwischen verschiedenen, vermeintlich produktivitätssteigernden Apps hin- und herwechseln.

Dank einer offenen UCaaS-Plattform können Mitarbeiter nicht nur auf Integrationen aus dem Bereich CRM zugreifen, sondern beispielsweise auch beliebte Speicher- (wie Google Drive oder Box) oder Workflow-Tools (wie Trello oder Miro) innerhalb der Plattform verwenden und so ihre Produktivität steigern.

### FAZIT

Es gibt viele Ansatzpunkte zur Integration von Workflows: Unternehmen können Videomeeting-Tools in ihre Kalendersoftware integrieren, um Meetings automatisch zu planen. Auf der gleichen Plattform können Mitarbeiter miteinander chatten, Dateien, Notizen und Aufgaben austauschen und von Videomeetings in cloudbasierte Telefonate wechseln – ohne nach der richtigen App suchen zu müssen. Selbst cloudbasierte Faxlösungen können in eine E-Mail-Plattform integriert werden. Nicht zuletzt können die populären, cloudbasierten Unternehmensanwendungen auf einer UCaaS-Plattform in ein einheitliches Arbeitssystem integriert werden. Das spart Zeit, Kosten und erhöht die Zufriedenheit von Mitarbeitern und Kunden. <



Bastian Ebhardt ist Solutions Engineer für die DACH-Region bei RingCentral

Noch Fragen?

<https://www.ringcentral.com/de/de/>