



## **Skype for Business im Aufwind, Skepsis bei Linux, Bereitschaft zur Cloud – Umfrage von Sikom beleuchtet Technologietrends im Contact Center**

**Heidelberg, den 01. Oktober 2015** – Die zunehmende Automatisierung von Prozessen, die Verschmelzung verschiedenster Kommunikationskanäle sowie die Kombination von Alarmmeldeanlagen mit TK-Lösungen standen in diesem Jahr im Mittelpunkt von „Sprache ohne Grenzen“. Bei der alljährlichen Expertenrunde, zu der Sikom traditionell nach Heidelberg lädt, trafen sich über 50 Entscheider aus den Bereichen Contact Center, Telekommunikation und Kundenservice. Diese Zusammenkunft von Branchenexperten nutzte Sikom erneut zu einer Umfrage zu aktuellen Technologietrends in Contact Centern und der TK-Infrastruktur von Unternehmen.

Erste Erkenntnis der Expertenbefragung: Skype von Business, die Unified-Communications-Lösung von Microsoft, gewinnt zunehmend an Akzeptanz. Knapp 18 Prozent der Befragten gaben an Skype for Business (ehemals MS Lync) im Contact Center bereits einzusetzen. Weitere 11 Prozent verfolgen bereits konkrete Pläne die UC-Lösung mittelfristig einzuführen.

„Für die Hersteller von Software im Contact Center bedeutet dies, dass sie bei ihren kommenden Entwicklungen unbedingt Skype for Business berücksichtigen müssen. Sei es durch entsprechende Schnittstellen oder andere Formen der Integration – Skype for Business sollte nicht ignoriert werden“, so Jürgen H. Hoffmeister, geschäftsführender Gesellschafter von Sikom.

Schon weiter sind das Interesse und die Verbreitung von Cloud-basierter Software in Contact Centern. Rund 22 Prozent der Befragten setzen bereits heute Software aus der Cloud ein. Ganze 38 Prozent sind zudem nach eigenen Angaben grundsätzlich bereit, Software zu nutzen, die via Cloud bereitgestellt wird.



„Wir sehen vor allem im angelsächsischen Raum seit vielen Jahren eine große Bereitschaft Daten in der Cloud abzulegen und Software aus der Cloud zu nutzen. In Deutschland haben die Unternehmen hier zunächst den Trend verschlafen, ziehen jetzt aber langsam nach. Immer mehr Entscheider erkennen die Vorteile, wenn sie Software aus der Cloud nutzen“, erläutert Jürgen H. Hoffmeister. „Die große Skepsis bezüglich der Sicherheit schwindet vor allem durch Private Cloud- und Hybrid-Cloud-Modelle.“

Ebenfalls ein wichtiges Thema ist für die Entscheider die Überwachung kritischer Systeme als Bestandteil des Kundenservice. Fast zwei Drittel der Befragten gaben an, dass die Überwachung kritischer Systeme zu ihren Aufgaben gehört. Auch hier sieht Hoffmeister die Antwort in einer vertieften Integration – also beispielsweise der Verknüpfung von Alarmservern mit der TK-Infrastruktur.

Im Gegensatz dazu steckt Linux bei den meisten befragten Unternehmen und Contact Centern noch in den Kinderschuhen. Nur 6 Prozent nutzen aktuell Linux als Betriebssystem für den Desktop und nur knapp 9 Prozent plant die Einführung von Linux in diesem Umfeld.

Wesentlich größer ist wiederum das Interesse an Echtzeit-Klassifizierung in Contact Centern und Kundendienstabteilungen. Immerhin ein Drittel der Befragten sieht hier gegenwärtig Bedarf und liebäugelt mit entsprechenden Lösungen. „Die Echtzeit-Klassifizierung ist eine weitere Etappe auf dem Weg zur Automatisierung im Contact Center. Diese Entwicklung schreitet unaufhörlich voran und bringt allen Beteiligten viele Vorteile“, fasst Jürgen H. Hoffmeister zusammen. „Ich sehe jedoch nicht die Gefahr, dass dadurch die Agenten im Contact Center von Maschinen abgelöst werden. Menschen wollen auch weiterhin mit Menschen sprechen und von Ihresgleichen beraten werden. Automatisierung wird einen wichtigen Beitrag dazu leisten, dass die Mitarbeiter ihre Zeit effizienter nutzen und sich den Anliegen der Kunden noch individueller widmen können.“

### ENDE ###

### **Über die Sikom Software GmbH**

Die Sikom Software GmbH ist führender Hersteller von Contact Center Lösungen, sowie automatisierten Sprachanwendungen und zählt zu den innovativsten Unternehmen im Bereich Telekommunikation. Durch kontinuierliche Innovation sowie durch die Flexibilität und Skalierbarkeit der Kommunikationslösungen trägt Sikom dazu bei, Prozesse zu optimieren, Ressourcen optimal zu nutzen und damit die Effizienz zu steigern. Unsere leistungsfähigen Systemlösungen sind bei zahlreichen Unternehmen in Deutschland und Europa im Einsatz, unter anderem bei der Bausparkasse Schwäbisch Hall, Lufthansa Systems, Signal Iduna, der Inter Versicherung und Microsoft, mehreren Unternehmen der Versorgungswirtschaft, Banken und Sparkassen sowie Behörden und Kommunen. Mit starken Partnerschaften, u. a. in großen Forschungsprojekten mit Universitäten und industriellen Partnern kann Sikom große Erfolge vorweisen.

### **Sikom Software GmbH**

Bergstraße 96  
69121 Heidelberg  
tel: 0 62 21 / 137 88-0  
fax: 0 62 21 / 137 88-130  
mail: [info@sikom.de](mailto:info@sikom.de)