

# To cloud or not to cloud?

*Ist das immer noch die Frage?*

Wenn auch Hamlet aus anderer Motivation heraus die Frage nach dem Sein oder Nichtsein stellt, so bleibt der Sinn erhalten: „Obs edler im Gemüt, die Pfeil und Schleudern des wütenden Geschicks erdulden oder, sich waffnend gegen eine See von Plagen, durch Widerstand sie enden?“ Ein bisschen dramatisch, zugegeben. Doch gleichermaßen existenziell wie im Shakespeare-Drama bleibt die Frage auch, wenn wir sie, so wie das Softwareunternehmen Interactive Intelligence in seiner aktuellen Kampagne, in Bezug auf die Cloud stellen. Es gilt, aufzubrechen zu neuen Horizonten, zu Technologien, die Grenzenlosigkeit eine Gestalt geben. „Die Cloud“ ist der Anfang. Stellvertretend für uns alle hat sich Hamlet die Frage nach der Ungewissheit gestellt und die Angst vor dem Ergebnis als Ursache allen Scheiterns deutlich gemacht. Sollen wir nun oder sollen wir nicht? To cloud or not to cloud – fragen wir im Shakespeare-inspirierten SQUIT-Interview Martina Knappe von Interactive Intelligence.

**„Es gibt mehr Dinge im Himmel und auf der Erde, als eure Schulweisheit sich träumt.“**

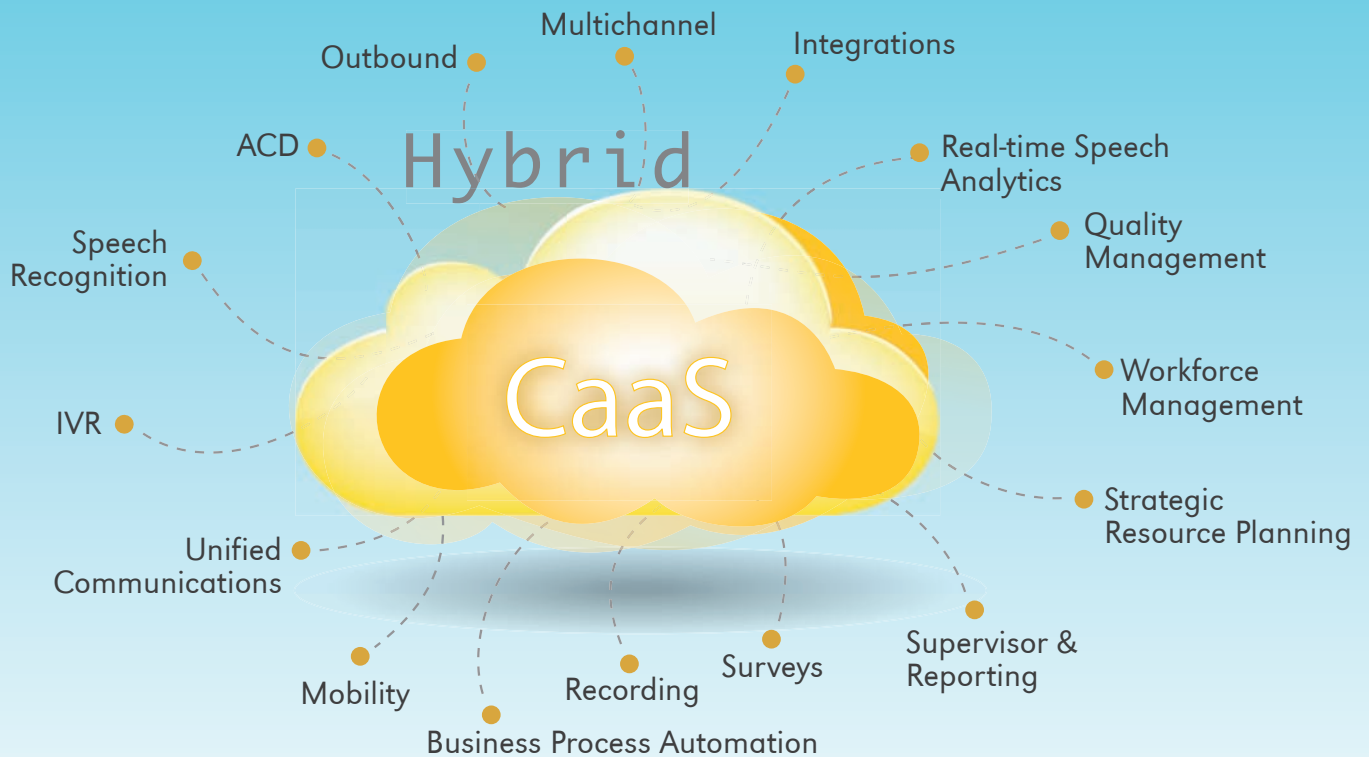
**SQUIT: Die Telefonanlage, die Routing-Strategien, die ACD, das Skill-Based Routing, die Echtzeitanzeige, die Gesprächsmitschnitte, IVR, Outbound Dialing – alles in der Cloud! Was kann Interactive Intelligence noch alles aus der Cloud?**

M. Knappe: Das ist ja gerade das Schöne – alle Komponenten können je nach Bedarf dazugeschaltet werden. Um die Liste zu vervollständigen: Echtzeit-Sprachanalyse, Personaleinsatzplanung, Geschäftsprozessmanagement und natürlich die ganze Multichannel Palette...

**„Ist dies schon Tollheit, hat es doch Methode!“**

**SQUIT: Wandern alle Server ins Rechenzentrum? Welche Hardware verbleibt im ContactCenter?**

M. Knappe: Das kommt ganz darauf an. Die viel gepriesene Flexibilität bezieht sich auch darauf, welches Implementierungsmodell jeweils am geeignetesten ist: Ganz



allgemein gesagt gibt es Private Clouds, Public Clouds und Hybrid Clouds, eine Kombination aus beiden. Eine Private Cloud nutzt die vom Kunden beschafften Geräte in dessen Rechenzentrum und bietet so eine zusätzliche Kontrolle der Anlagen. Der Kunde trägt damit aber unter anderem auch die Last der Systemverwaltung. Mit der Public Cloud verlässt sich das Unternehmen auf einen Cloud-Anbieter, der ihm all seine ContactCenter-Dienstleistungen liefert. Dies entlastet zwar das Unternehmen, gleichzeitig gibt es damit aber auch ein gewisses Maß an Kontrollmöglichkeit auf. Die Hybrid Cloud hingegen ist ein sehr populäres Modell: Einerseits überträgt sie die Kernkompetenzen für die Infrastruktur und die ContactCenter-Lösung dem Cloud-Anbieter, andererseits verbleibt relevante Hard- und Software, wie beispielsweise Gateways und Media Server, vor Ort beim Kunden. So entlasten sich Kunden von den Betriebs- und Verwaltungsaufgaben der Anlage, behalten aber ein hohes Maß an Eigenständigkeit und Kontrolle.

In unserem Fall bieten wir noch einige weitere Implementierungsoptionen an. Kunden können sowohl VoIP als auch TDM wählen, sie können entscheiden, ob sie die SIP- beziehungsweise Telefon-Hauptanschlüsse bei

sich oder in unser Rechenzentrum legen wollen und wo ihre Media- und Computerdaten gespeichert sind – ebenfalls bei uns oder bei sich vor Ort. Situationen sind unterschiedlich und ändern sich stetig. Im Interesse der Kunden halten wir es deshalb für die beste Lösung, verschiedene Optionen anzubieten.

### „Bereit sein ist alles.“

#### SQUT: Umsteigen von heute auf morgen. Geht das?

M. Knappe: Die Umstellung auf Cloud ist in der Regel schneller als eine Vor-Ort-Installation, egal ob es sich um eine neue oder eine Aktualisierung der bestehenden Technologie handelt. Durch die hohe Skalierbarkeit muss man sich über zukünftige Erweiterungen keine Sorgen machen – zusätzliche Lizenzen lassen sich flexibel zu- und abschalten. Ausserdem basiert die Cloud-Plattform auf offenen Standards, wodurch sie vielen älteren Vor-Ort-Installationen funktional überlegen ist. Als Faustregel lässt sich festhalten: Je mehr Standards das zugrunde liegende System nutzt, desto einfacher läuft die Integration.



## „Das unentdeckte Land, von des Bezirk kein Wanderer wiederkehrt.“

**SQUT: Skeptiker warnen nach wie vor vor Sicherheitsrisiken, Datenklau etc... Was entgegnet Sie ihnen?**

M. Knappe: Unser Datenzentrum in Frankfurt ist mit den zuverlässigsten und aktuellsten Sicherheitszertifikaten (SAS70 und SSAE-16) ausgestattet.

Jeglicher Datenverkehr und auch Media-Aufzeichnungen sind verschlüsselt. Erlaubt die Architektur, dass Kommunikation und Daten innerhalb der Firewall des Kunden verbleiben, so ist dies als zusätzlicher Sicherheitsfaktor zu bewerten. Zusätzlich bietet die Isolation von Kunden auf ihre eigenen virtuellen Server im Rechenzentrum eine wesentliche Verminderung des Risikos.

Wir stellen oft fest, dass die Sicherheit in der Wolke höher ist als die Sicherheit im unternehmenseigenen Rechenzentrum.

## „Wahnsinn bei Großen darf nicht ohne Wache gehn.“

**SQUT: Vor allem für amerikanische Unternehmen kommt ein ganz legales Problem mit der Cloud: So dürfen US-Geheimdienste beispielsweise auf Grundlage des Anti-Terror-Gesetzes „Patriot Act“ auf Informationen von US-Unternehmen zugreifen. Dazu gehören auch Daten auf deren (Cloud)Servern. Oder?**

M. Knappe: Wir bei Interactive Intelligence nehmen die Sicherheitsthematik sehr ernst und vereinbaren mit den Kunden, die in dieser Hinsicht besondere Anforderungen haben, dass ihre Daten auf keinen Fall die EU verlassen. Speziell aus diesem Grund haben wir in jeder Region und insbesondere in Deutschland eigene Rechenzentren.

## „Die Dame, wie mich dünkt, gelobt zu viel.“

**SQUT: Wo ist der Haken? Warum haben nicht schon längst alle auf die Cloud umgestellt?**

M. Knappe: Das hängt sehr vom einzelnen Unternehmen ab. Es gibt auch viele Fälle, in denen eine Vor-Ort-Lösung einfach mehr Sinn macht.

Bei der Abwägung sollten Interessenten sowohl die gesamten Kosten (TCO) als auch den zu erwartenden Return on Investment (ROI) analysieren und mit ihrem individuellen Bedarf abgleichen.

## „Ihr werdet nimmer seinesgleichen sehn!“

**SQUT: Für welches ContactCenter machen Cloud-Lösungen keinen Sinn? Gibt es ggf. sinnvolle Hybrid-Ansätze?**

M. Knappe: Es gibt eine Reihe allgemeiner Leitlinien, die für die Vor-Ort-Lösung sprechen. Eine Vor-Ort-Installation wird dann Vorteile bringen, wenn ein Unternehmen

- seine ContactCenter-Lösung länger als drei Jahre betreiben möchte
- in dieser Zeit keine Upgrades durchführt
- schon über erfahrene Mitarbeiter für den Betrieb und Support verfügt
- keinen Bedarf einer Anpassung/Skalierung nach oben oder unten hat
- über die für die Anschaffung erforderliche Liquidität verfügt

Mit einem hybriden Ansatz nutzt ein Unternehmen einerseits die Vorteile der Cloud, behält aber die Sicherheit, Verlässlichkeit und Kontrolle über das Vor-Ort-Kommunikationssystem. Das ist ganz einfach:

- Man bleibt bei seinem bestehenden Provider.
- Die Telefonanschlüsse werden mit einem VoIP Gateway innerhalb des Firmennetzwerks verbunden.
- Ein lokales Sprachverwaltungsgerät (Media Server) wird mit Ihrem Netzwerk verbunden.

- **Man richtet eine sichere Verbindung zwischen Ihrem Netzwerk und dem Interactive Intelligence Rechenzentrum in Frankfurt ein.**
- **Man richtet VoIP Telefone ein.**

Also, mit der hybriden Cloud-Lösung haben Sie den Vorteil, dass all Ihre Kommunikationsprozesse hochprofessionell zentral gemanagt werden, aber die Sprachdaten verbleiben in Ihrem Firmennetzwerk – also haben die Unternehmen dadurch höchste Sicherheit und Kontrolle.

### „Mehr Inhalt, weniger Kunst.“

**SQUT: Gibt es Applikationen oder Module bzw. Add-ons, die nur auf Basis der Cloud funktionieren bzw. Sinn machen?**

M. Knappe: Man kann grundsätzlich alle Module sowohl vor Ort als auch in der Cloud beziehen. Auch die Anbindung an im Unternehmen bestehende Anwendungen sind damit eingeschlossen.

### „Die Zeit ist aus den Fugen.“

**SQUT: Einmal Cloud – immer Cloud? Gibt es einen Weg zurück? Welche Ausstiegsmodelle bieten Sie Ihren Kunden und wie lange dauert der Rückweg?**

M. Knappe: Es ist jederzeit möglich, von der Cloud zurück zu einem Vor-Ort-Modell umzusteigen. Dabei werden lediglich die Daten von der Cloud auf das Vor-Ort-System eingespielt und einem Systemtest unterzogen.

### „Etwas ist faul im Staate Dänemarks.“

**SQUT: Welche proaktive Unterstützung ist vom Softwareanbieter bzw. Integrator zu erwarten? Gibt es nur Support bei Problemen oder gibt es innovative Projektgestalter im Hause der Entwickler, die Gefahren erkennen, bevor sie entstehen?**

M. Knappe: Bei einer Cloud-Lösung wird das System vollumfänglich überwacht von der Serverplattform bis

zur Applikationsebene. Das heisst, dass etwaige Probleme frühzeitig erkannt und auch präventiv behoben werden können. Nur so ist unser Servicelevel von 99.999% gewährleistet.

### „Sein oder Nichtsein, das ist hier die Frage!“

**SQUT: Eigentlich ist sie es kaum noch, oder? Wie lautet Ihr Aufruf „Pro Cloud“ an die Anwender da draußen?**

M. Knappe: Auf jeden Fall ist es ratsam, die Entscheidung gründlich zu prüfen.

Wir empfehlen allen Kunden, sowohl eine Vor-Ort-Installation, als auch den Weg in die Cloud in Erwägung zu ziehen. Sie werden meist schnell zu der einen oder anderen Seite tendieren – in der Planungs- und Evaluierungsphase ist jedoch der gut beraten, der beide Wege als mögliche Option abwägt.

Zusammengefasst hier noch einmal die Vorteile einer Cloud-Lösung:

Der Weg in die Cloud empfiehlt sich, wenn:

- **ein Unternehmen ein flexibles Zahlungs-Modell bevorzugt, also „Pay per Use“**
- **neue Funktionalitäten für Wettbewerbsvorteile schnell genutzt werden sollen**
- **konjunkturelle oder saisonale Schwankungen eine Anpassung/Skalierung nach oben oder nach unten erfordern**
- **unterschiedliche Standorte, einschließlich Agenten im Homeoffice, damit arbeiten sollen**
- **die Kapazitäten für den Betrieb und Verwaltung einer solchen Lösung nicht zur Verfügung stehen** ■



**Martina Knappe**

Leiterin EMEA Marketing  
Interactive Intelligence  
<http://www.inin.com/emea>