



# Durch Cloud-Kommunikation und Zusammenarbeit Kosten und Wettbewerbsfähigkeit optimieren



# Inhaltsverzeichnis

- | Übersicht
- | Den Nutzen der Cloud entdecken
- | Die Cloud zur Ausgabenoptimierung nutzen
- | Den richtigen Weg in die Cloud finden
- | Cloud-Lösungen zur Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit nutzen
- | Mit der Cloud schneller neue Chancen generieren
- | Der Blick in die Zukunft – mit der Cloud
- | Ihren Wettbewerbsvorteil sichern



## Übersicht

### **Wir leben in unberechenbaren Zeiten.**

An einem Tag gehen Sie vielleicht noch ganz normal zur Arbeit, Sie unterhalten sich mit Kollegen bei einem Kaffee und planen Ihr Wochenende. Und schon am nächsten Tag kann plötzlich alles auf den Kopf gestellt werden.

Die globale Gesundheitskrise ist ein perfektes Beispiel dafür, wie schnell sich die Dinge ändern können. Diese Pandemie hatte weltweit so immense Auswirkungen, dass sie die gesamte Menschheit praktisch über Nacht zum Stillstand brachte. Geschäfte wurden geschlossen; die Menschen gingen nicht mehr nach draußen. Alles änderte sich.

Jetzt, da wir nach ein paar unübersichtlichen und stressigen Monaten den Neustart in Angriff nehmen, ist es wichtig, aus den Erfahrungen zu lernen, die wir Anfang 2020 gemacht haben. Die Pandemie hat Unternehmen wie nie zuvor an ihre Grenzen gebracht. Sie hat jedoch auch die Tür zu neuen Möglichkeiten geöffnet, die viele Unternehmen bisher nicht in Betracht gezogen hatten.

**Mehr denn je ist uns bewusst, dass cloudbasierte Kommunikations- und Kollaborationslösungen die Antwort auf Geschäftsentwicklung und Kontinuität sein können.**





## Den Nutzen der Cloud entdecken

Seit einiger Zeit wird viel über die Einführung einer Cloud-Infrastruktur gesprochen. **Ungefähr 94% der Unternehmen nutzen die Cloud für mindestens einen Teil ihrer Strategie.**<sup>1</sup> Leider haben viele Unternehmen Schwierigkeiten damit, „Cloud native“-Prinzipien tatsächlich umzusetzen.

Die Gesundheitskrise hat gezeigt, dass Unternehmen, wenn die Welt ins Stocken gerät, nur in einer flexiblen, cloudbasierten Kommunikationsumgebung weiterarbeiten können. Doch die Cloud bietet nicht nur Vorteile in puncto Kontinuität. Cloud-Technologien könnten auch die Antwort auf ernsthafte Budgetprobleme sein. Während der Pandemie sahen sich Unternehmen mit einer plötzlichen Flut neuer Ausgaben konfrontiert:

- Kosten der Einführung neuer IT- und Kommunikationsstrategien.
- Ausgaben für die Sicherung und Neugestaltung von Geschäftsräumen.
- Neue Kosten in Verbindung mit Maßnahmen, mit denen die Sicherheit der Menschen (Kunden und Mitarbeiter) gewährleistet wird.

Die Geschäftsbudgets stehen jetzt in einem noch nie da gewesenen Ausmaß unter Druck. Da die Dauer des Lockdowns zu einem Zustand der Unsicherheit in der Wirtschaft geführt hat, haben viele Unternehmen zudem mit verminderten Einnahmen zu kämpfen. Die neue Norm für Führungskräfte wird jetzt darin bestehen, zu lernen, wie sich mit weniger mehr erreichen lässt.

**Wirtschaftsführer werden Lösungen finden müssen, wie sie Ausgaben senken können. Gleichzeitig wird es jedoch von entscheidender Bedeutung sein, die Wettbewerbsfähigkeit weiter zu stärken, damit Marktanteile und Einnahmen gesteigert werden können.**

---

1 RightScale®State of the Cloud Report (Statusbericht zur Cloud-Nutzung) von Flexera, 2019



## Die Cloud zur Ausgabenoptimierung nutzen

Vor etwa vier Jahren machten Public-Cloud-Computing-Strategien weniger als 5% der Ausgaben für die IT-Infrastruktur aus.<sup>2</sup> Seitdem verzeichnet Cloud Computing unglaublich hohe Wachstumsraten. In den nächsten Jahren wird die Nachfrage nach Cloud Computing zunehmen. Dieser Trend ist stark auf die Erfahrungen während der globalen Pandemie zurückzuführen.

Während sich große Unternehmen anfangs oft über die Kosten für die Ablösung veralteter Technologien und den Umstieg auf die Cloud Sorgen machen, ist es unwahrscheinlich, dass sich ein Unternehmen in diesem neuen Umfeld zurückhalten kann.

Wir haben aus erster Hand gelernt, dass wir, wenn wir auf alles vorbereitet sein wollen, **die Flexibilität der Cloud brauchen**. Die gute Nachricht lautet, dass **die Cloud mehr Möglichkeiten zur Kosteneinsparung bietet, als Sie vielleicht denken**.

Erstens werden durch den Wechsel zu einer Cloud-Umgebung die Kosten für die Wartung vor Ort minimiert. Mit servicebasierten Lösungen („as a Service“) können Sie mit geringer Wertschöpfung verbundene und zeitaufwendige Aufgaben auslagern, die Ihr Team überlasten, z. B. Bereitstellung, Aktualisierung und Patching. Stattdessen wird alles ausgehend von einem einzigen Ort in der Cloud betrieben.

Zweitens können Unternehmen ihren Weg zur Nutzung von Cloud-Technologien nach individuellen Bedürfnissen steuern. Wenn Sie beispielsweise nicht bereit sind, direkt ein komplettes Cloud-Modell einzuführen, dann können Sie durch die Nutzung einer Hybridlösung sicherstellen, dass Sie einige Cloud-Vorteile nutzen, ohne Technologien, in die Sie davor investiert hatten, auszurangieren und ersetzen zu müssen. **Es gibt verschiedene Möglichkeiten für eine Cloud-Transformation:**

- **Private-Cloud-Lösungen**, die in einem privaten Rechenzentrum betrieben werden, für stark regulierte Unternehmen.
- **Private Clouds mit mehreren Instanzen**, die in einem gemeinsam genutzten Rechenzentrum betrieben werden. Dieses Rechenzentrum würde einem Cloud Service Provider gehören, der Betrieb und Hosting übernimmt.
- **Mandantenfähige Public-Cloud-Lösung**, die in der Cloud betrieben wird und für jedermann zugänglich ist.
- **Hybrid-Cloud-Lösung**, die mehrere Lösungen kombiniert. Sie könnten eine Hybrid Cloud mit On-Premises-Telefonie und Unified Communications (UC) aus einer mandantenfähigen Cloud (Multi-Tenant Cloud) konzipieren, ein Modell das auch als Unified Communications as a Service (UCaaS) bekannt ist. Alternativ dazu gibt es die Option, Telefonie-Dienste über eine Private Cloud mit mehreren Instanzen zu beziehen und über eine Public-Cloud-Lösung auf UCaaS-Dienste zuzugreifen.

2 [IDC: The Salesforce Economy, 2016](#)



## Den richtigen Weg in die Cloud finden

Wenn Server ohne ordnungsgemäße Planung aus lokalen Umgebungen in die Cloud ausgelagert werden, lassen sich nicht automatisch sämtliche Vorteile einer Cloud-Umgebung realisieren. Unternehmen, die sich jetzt der Einschränkungen bewusst sind, denen sie sich nach der Gesundheitskrise gegenübersehen, werden sich sorgfältig überlegen müssen, welchen Weg sie einschlagen wollen, um mit der Cloud-Nutzung zu beginnen.

Viele Entscheidungen werden von Fragen des Datenschutzes beeinflusst sein. Obwohl Private-Cloud-Technologien Sicherheiten bieten, werden manche Unternehmen dennoch Public-Cloud-Dienste bevorzugen, die in einer bestimmten Region bereitgestellt werden. So ließe sich Cloud-Souveränität gewährleisten. Sie könnten Ihre Cloud-Strategie so auch speziell um Ihre Branchenvorschriften herum konzipieren. Dies ist oft die beste Wahl für Akteure im Gesundheits- und Finanzwesen.

**Eine Hybrid-Cloud-Architektur ist in der Regel die Option mit der größten Flexibilität.** Mit diesem Weg können Sie das Risiko einer Auslagerung in die Cloud verringern und die Transformation in Ihrem eigenen Tempo gestalten. Denken Sie daran: Studien zeigen, dass 94% der Unternehmen nach einem Umstieg auf Cloud-Lösungen eine Verbesserung der Sicherheit feststellen konnten.<sup>3</sup>

Wenn Sie herausfinden möchten, welcher Weg für Sie funktioniert, definieren Sie zunächst den digitalen Arbeitsplatz und die Ziele, die Sie erreichen möchten. Auf welche Kommunikations- und Kollaborationsdienste müssen Ihre Mitarbeiter cloudbasiert zugreifen können? **Wenn Sie in einer Krise Geschäftskontinuität gewährleisten möchten, müssen Sie sicherstellen, dass Ihr Serviceniveau in jedem Fall gleich bleibt.**

Eine Option könnte darin bestehen, die Telefonie-Dienste des Unternehmens lokal (On Premises) bereitzustellen, sodass Risiken und Kosten reduziert werden. Damit können Sie Unterbrechungen minimieren. Ferner könnten Sie Ihre On-Premises-Lösungen mit UCaaS-Diensten ergänzen, um die Funktionspalette auszuweiten. **Die gute Nachricht ist, dass die meisten cloudbasierten Services in einem Pay-as-you-go-Format (nutzungsbasierte Bezahlung) angeboten werden. Das macht es einfacher, die für Sie passende Technologie im Rahmen Ihres Budgets zu erhalten.**

<sup>3</sup> RightScale,® State of the Cloud Report (Statusbericht zur Cloud-Nutzung) von Flexera, 2019



## Cloud-Lösungen zur Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit nutzen

Die mit der Umstellung auf Cloud Computing verbundenen Einsparungen gehören zu den wichtigsten Faktoren, die Unternehmen heute zum Handeln bewegen. In einer Zeit, in der die Wirtschaft in Schwierigkeiten sein wird, ist es unerlässlich, die Kosten zu senken, wo immer dies möglich ist. Wenn Sie erst einmal mit der Cloud-Nutzung begonnen haben, werden Sie durch das Pay-as-you-go-Modell und die Flexibilität der Umgebung viel leichter dazu in der Lage sein, sich in einem für Sie passenden Tempo weiterzuentwickeln.

Durch die Cloud-Nutzung werden Sie nach der Pandemie aber auch von weiteren Vorteilen profitieren. Zum Beispiel **können Ihnen cloudbasierte Services auch helfen, sich einen Vorsprung vor der Konkurrenz zu verschaffen. Die Cloud ermöglicht neue Arbeitsstile und Serviceoptionen, die für jedes Unternehmen von großem Nutzen sind.**

Ein großer Cloud-Trend in jüngster Zeit ist die Nachfrage nach Tools für die Zusammenarbeit. Alle Schwierigkeiten in Verbindung mit lokalen Lösungen für UC-Services können der Vergangenheit angehören, sobald UCaaS-Dienste verfügbar sind. **Cloudbasierte Technologien machen die von Ihnen benötigten Lösungen in der Cloud verfügbar. Dies umfasst die Unterstützung von Video- und Audiokonferenzen, die gemeinsame Nutzung von Dateien und Desktops und vieles mehr.**

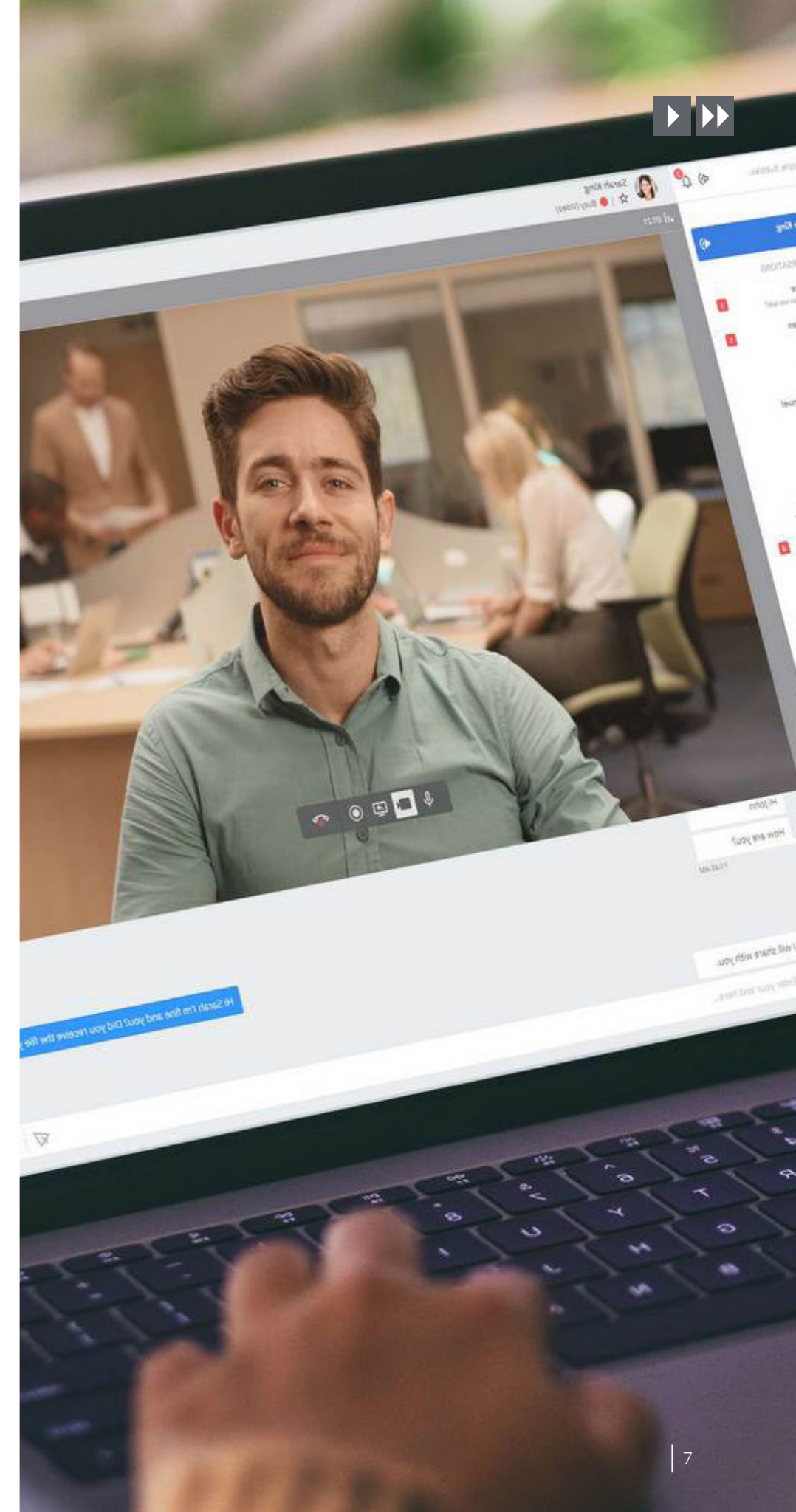
Unternehmen können für ihre Teams immersive Gesprächsräume schaffen, sodass die Teammitglieder das Gefühl haben, sich im Büro zu befinden. Dies wird besonders wichtig werden, da die Nachfrage nach Telearbeit und Homeoffice weiter zunimmt. Angesichts der Pandemie, die viele Unternehmen zwingt, ihren Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, von zu Hause aus zu arbeiten, wurde offensichtlich, wie produktiv diese Strategie sein kann.

**Dank Cloud-Technologien und -Kollaborationstools können Geschäftsleiter sicherstellen, dass Teams im Handumdrehen auf alles zugreifen können, was sie brauchen.** Zudem ist sichergestellt, dass alle technischen Lösungen standortunabhängig stets in der neuesten Version verfügbar sind.

Ein weiterer erwähnenswerter Punkt ist, dass Unternehmen dank der Cloud die Möglichkeit haben, die jeweils richtigen Talente zu finden, um ihre Teams zu erweitern. Wo auch immer Sie sich befinden, durch **Cloud-Technologien ist sichergestellt, dass Sie engagierte potenzielle Mitarbeiter auf der ganzen Welt erreichen und in Ihre Belegschaft aufnehmen können.** Das bedeutet, dass jedes Unternehmen die Mitarbeiter haben kann, die es braucht, um den Erfolg zu steigern.

### E-Book

Mit der Cloud Kosten und Wettbewerbsfähigkeit optimieren





## Mit der Cloud schneller neue Chancen generieren

Die Cloud-Nutzung bietet Unternehmen auch die Chance, ihre vorhandenen Sprachkommunikationsserver einzusetzen, um die Art und Weise, wie sie mit Kunden in Kontakt treten, neu zu definieren. Sie können z. B. Multi-Channel-Funktionen zu den Tools hinzufügen, die Sie bereits haben. Dies ist eine ausgezeichnete Gelegenheit, die Service-Erfahrungen gegenüber Kunden (wie auch Mitarbeitern) weiter zu verbessern. Zudem können Sie die IVR-Funktionen (Interactive Voice Response) mit künstlicher Intelligenz (KI) und anderen Verbesserungen verstärken, sodass Ihre Mitarbeiter im Kundenservice mehr Zeit dafür haben, sich um personalisierte Interaktionen zu kümmern.

Da die Cloud unbegrenzten Zugang zu disruptiven Technologien und Daten bietet, sind Ihren Möglichkeiten keine Grenzen gesetzt. Sie können Chatbots auf Ihren Websites implementieren, um Gespräche zu führen und Fragen zu beantworten. Darüber hinaus werden Sie in der Lage sein, die kollektive Intelligenz als eine mögliche Option einzusetzen.

Stellen Sie sich vor, Sie könnten Ihre Mitarbeiter im Kundenservice durch kollaborative UCaaS-Tools mit Back-Office-Experten auf Ihrem Gebiet verbinden. Sie können auch historische Datensätze aus Kundenprofilen integrieren, indem Sie diese mit Ihren Geschäftsanwendungen integrieren. Cloudbasierte

**Kommunikationsplattformen als Service (Communications Platform as a Service, CPaaS)** bieten jetzt mehr Standardkonnektoren als je zuvor zur Integration in CRM-Tools wie Salesforce.

Wenn Mitarbeiter auf alle Informationen und die Unterstützung zugreifen können, die sie im Back-End benötigen, können sie effizienter und produktiver arbeiten. Unternehmen werden in der Lage sein, mit ihren Kunden unter Berücksichtigung von Kontextinformationen in Verbindung zu treten und so die richtigen Informationen für einen besseren Service bereitzustellen. Außerdem ist es dank großer Datenmengen und künstlicher Intelligenz möglich, neue Kaufabsichten zu erkennen.

**Die Cloud gibt Ihnen die Werkzeuge an die Hand, die Sie benötigen, um Ihre Kunden zu begeistern.** Die Cloud-Nutzung führt aber auch zu zufriedeneren und produktiveren Mitarbeitern. Unternehmen, die die Mitarbeiterzufriedenheit ganz oben auf ihre Prioritätenliste setzen, werden die Nutzung der Cloud eher ausweiten.

Je weiter wir in die Zukunft blicken, desto offensichtlicher wird, dass der Fokus auf „Erfahrung“ bleiben wird. Die Gesundheitskrise hat Unternehmen dazu gezwungen, neu zu bewerten, wie sie sowohl ihren Kunden als auch ihren Mitarbeitern die Erfahrungen bieten können, die sie benötigen. **Wenn Sie Ihren Servicemitarbeitern die richtigen Informationen und Instrumente an die Hand geben können, um in Kundengesprächen eine bessere Arbeit zu leisten, dann werden beide Seiten zufrieden sein.**



## Der Blick in die Zukunft – mit der Cloud

Letztendlich geht es bei der Cloud darum, neue Chancen flexibel und kostengünstig zu erschließen. Unabhängig davon, in welcher Branche Sie tätig sind oder für wen Sie Ihre Serviceleistungen erbringen, die Anpassung an die neue Welt nach der Pandemie wird Agilität und Flexibilität erfordern.

Unternehmen werden herausfinden müssen, wie sie sich schnell anpassen und neu aufstellen können, um den sich ändernden Bedürfnissen sowohl ihrer Kunden als auch ihrer Mitarbeiter gerecht zu werden. Die Cloud ist das Instrument, mit dem Entscheider Geschwindigkeit und Agilität steigern können, indem sie de facto eine kontinuierliche Vernetzung ihrer Teams gewährleisten. Mit ständig neuen Funktionen, die durch Systeme wie Application Programming Interfaces (APIs) und CPaaS entstehen, sind den Möglichkeiten keine Grenzen gesetzt.

Mit CPaaS werden Menschen mit Menschen, Menschen mit Anwendungen und Anwendungen mit Objekten vernetzt. So profitieren Sie von Anfang bis Ende von einer vollständig vernetzten Umgebung. Darüber hinaus eröffnet die Cloud in mehreren Bereichen neue Chancen. Mit den richtigen Cloud-Kommunikationslösungen können Sie Themen wie das Internet der Dinge und die Nachverfolgung von Assets in den Blick nehmen.

Einige Marktführer auf ihrem Gebiet experimentieren mit Aspekten wie Smart Cities und Telemedizin – Technologiefelder, die die Welt, wie wir sie kennen, verändern. Die Cloud bietet Ihnen nicht nur mehr Möglichkeiten, ein bislang unerreichtes Serviceniveau zu etablieren, mit der Cloud sind gegebenenfalls auch ganz neue Arten von Services denkbar.



## Ihren Wettbewerbsvorteil sichern

Für diejenigen, die in diesem komplexen neuen Bereich auf der Suche nach einem Wettbewerbsvorteil sind, wird die Cloud ein unverzichtbares Instrument für den Erfolg sein.

Zwar ist es verlockend, bei der Technologie zu bleiben, die Sie bereits in Ihrem Unternehmen nutzen, wenn Sie versuchen, die Kosten einzudämmen. Aber der Wechsel zur Cloud ist wahrscheinlich für die meisten Unternehmen eine Option. Es ist klar erkennbar, dass die Cloud unter extremen Umständen die einzige Umgebung ist, mit der Unternehmen, die um das wirtschaftliche Überleben kämpfen, Geschäftskontinuität wirklich aufrechterhalten können.

Die Cloud bietet aber auch erstaunliche Vorteile, wenn es um Aspekte wie Kosteneinsparungen und Wettbewerbsfähigkeit geht. Studien zufolge glauben viele Unternehmen, dass ihnen die Nutzung der Cloud einen größeren Wettbewerbsvorteil gegenüber der Konkurrenz verschafft.<sup>4</sup>

Jetzt ist der perfekte Zeitpunkt für Unternehmen, ihre Bedürfnisse auf der Grundlage der in den letzten Monaten gewonnenen Erkenntnisse neu zu bewerten. Wenn Sie den Wechsel zur Cloud noch nicht vollzogen haben, ist dies Ihre Chance.

---

4 [Salesforce: 12 Benefits of Cloud Computing \(12 Vorteile von Cloud Computing\)](#)



### **Wir sind Alcatel-Lucent Enterprise.**

Wir vernetzen alle Bereiche mit den für Sie passenden Technologien. Mit globaler Präsenz und lokalem Fokus liefern wir Netzwerk- und Kommunikationssysteme für vielfältige Einsatzzwecke.

Vor Ort. Hybrid. Und in der Cloud.