



Adoptie van cloudgebaseerde contactcenterapplicaties **onderzoek**



VOORWOORD

Er was ooit een tijd waarin organisaties en hun CIO's huiverig waren voor cloudcomputing. Inmiddels is duidelijk dat cloudapplicaties de standaard worden. En dat de beveiliging en beschikbaarheid van cloudoplossingen over het algemeen beter op peil zijn dan bij on premise oplossingen. Natuurlijk zijn er ook nadelen aan de cloud verbonden, maar die lijken inmiddels niet meer op te wegen tegen de voordelen. Ofwel: de cloud is here to stay.

In iedere sector zijn echter nog steeds bedrijven bezig hun on premise applicaties naar de cloud te brengen, of plannen hiervoor te maken. De klantcontactsector is geen uitzondering, sommige bedrijven moeten nog beginnen aan hun 'cloudjourney'. Omdat in de consumentenwereld de veranderingen snel gaan en er weinig onderzoekdata beschikbaar zijn over wat er op technologievlak speelt in de klantcontactsector, heeft online vakblad Ziptone (in samenwerking met Frontline Solutions) onderzoek opgezet en laten uitvoeren naar adoptie van cloudgebaseerde contactcenterapplicaties (de routeringssoftware).

In dit rapport vind je niet alleen de onderzoeksuitkomsten, maar ook achtergrondinformatie over trends én tips voor wie de stap naar het cloudtijdperk nog moet zetten.

Veel leesplezier,

Erik Bouwer, hoofdredacteur en uitgever Ziptone

Hans Reuver, algemeen directeur Frontline Solutions

LEESWIJZER

- I – Trends in cloud computing pagina 4
- II – Resultaten onderzoek pagina 7
- III – Zeven tips voor wie naar de cloud wil pagina 18



TRENDS IN CLOUDCOMPUTING

‘Cloud’ is dé standaard in IT. Twee jaar geleden bleek dat bijna driekwart (71%) van de bedrijven wereldwijd bezig was om het grootste deel van de applicaties naar de cloud te verplaatsen. Twee derde (66%) van de bedrijven wilde dat zelfs binnen de komende twaalf maanden doen, aldus **onderzoek** van datacenterbedrijf Equinix. Steeds meer grote bedrijven hebben zelfs hun cloudmigratie-programma afgerond.

Bij de gang naar de cloud spelen de grote Amerikaanse bedrijven de hoofdrol. 72% van de Europese markt voor clouddiensten is in handen van AWS, Microsoft en Google. Ook nummer vier, vijf en zes (IBM, Salesforce en Oracle) zijn Amerikaans. Op zeven en acht staan SAP en Deutsche Telekom (Duits), aldus **marktonderzoeker Synergy Research Group in een analyse van de cloudmarkt**. Het gevolg hiervan is dat Europese clouddienstverleners steeds verder worden teruggedrongen in nichemarkten. Hun marktaandeel slinkt, hoewel hun omzet groeit. Dit laat zien dat nichemarkten vooral versnipperd zijn.

Die dominante positie van Amerikaanse clouddienstverleners leidt ook tot reacties. De belangrijkste zijn het Gaia-X-initiatief (een set afspraken over data-soevereiniteit) en de geleidelijk veranderende voorkeuren van IT-beslissers. Uit **onderzoek van Datacenter BIT onder meer dan duizend IT-beslissers** op gebied van beheer, opslag en data-beveiliging bleek dat ongeveer een op drie IT-beslissers (35%) serieus overweegt om over te stappen op een Europees cloudplatform. De meerderheid van

de respondenten (62%) zegt vertrouwen te hebben dat data daar veilig en volgens de Europese richtlijnen (GDPR/AVG) worden verwerkt. Maar er is ook een andere groep (29%) die van mening is dat een Europees cloudplatform niet betrouwbaarder is dan een platform van een niet-Europese leverancier. Slechts 10 procent is bezorgd over het feit dat hun bedrijf momenteel gebruik maakt van een cloudprovider in Amerika (10%) of Azië (8%).

Amerikaanse cloud of Europese cloud, de meeste bedrijven hebben in ieder geval een actieve cloudstrategie, aldus de **Dutch IT Cloud Survey** van marktintelligentie bureau Smart Profile en Dutch IT-Channel. Hoewel het cloudmodel vaak geassocieerd wordt met 'kostenvoordeel', leidt juist die kostenstructuur en het verlies van controle tot problemen (30%). Ook het verlies van controle wordt door 20% van de respondenten uit de Dutch IT Cloud Survey genoemd. Ook adviesbureau Giarte waarschuwt al een tijdje voor '**cloud bill shock**', ofwel financiële verrassingen bij het gebruik van cloudtechnologie (zie ook tip 1 in deel III van in dit rapport).



Contactcenters gaan naar de cloud

Ook in klantcontact is de omslag naar cloudgebaseerde software volop zichtbaar. De gevestigde leveranciers die voorheen on premise oplossingen voor contactcenterrouting op de markt brachten, hebben de afgelopen tijd stapsgewijs hun applicatie klaargemaakt of omgebouwd voor de cloud.

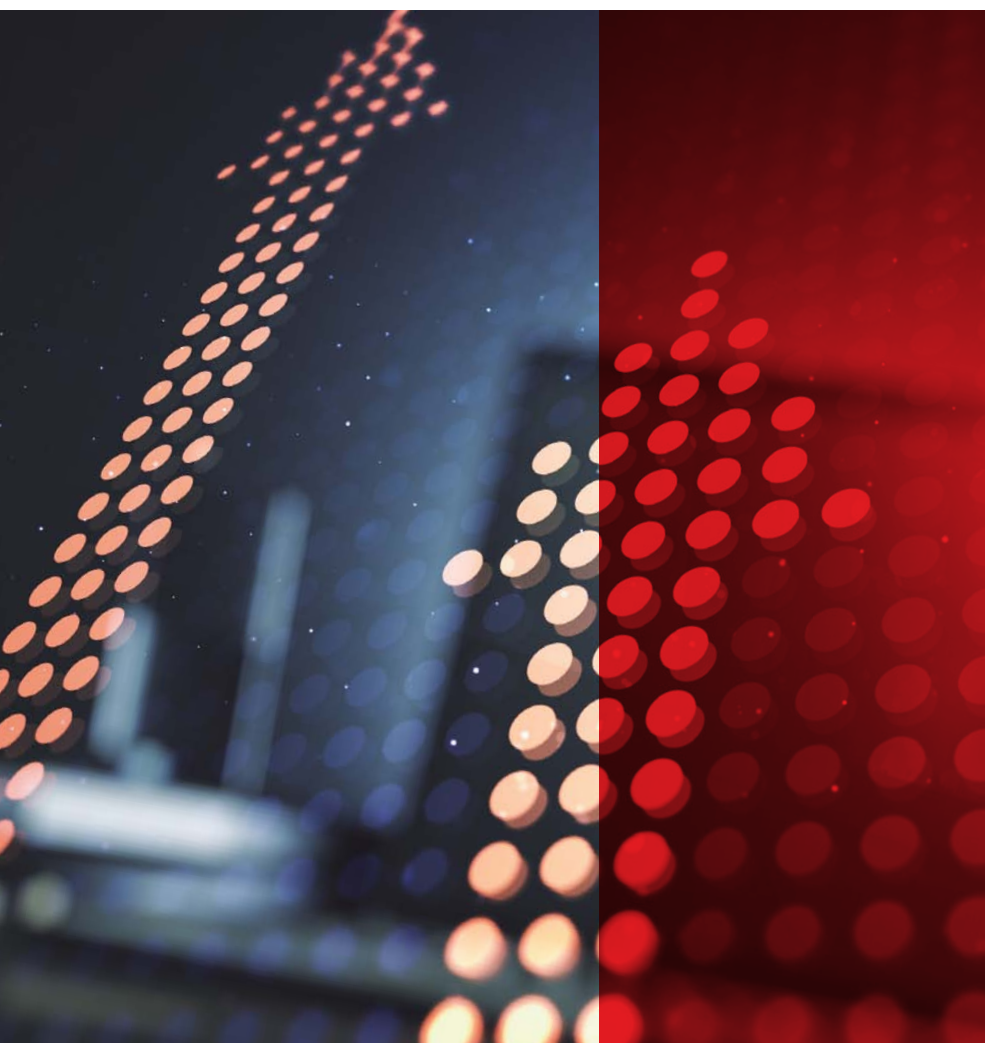
In 2021 kwam Calabrio met het *State of the Contact Center 2021*-onderzoek naar buiten. Daaruit bleek dat drie op de vier contactcenters alle of een deel van hun applicaties naar de cloud hebben gebracht tijdens de coronapandemie. Waar dat in 2020 nog een op de tien was, is nu een **kwart van de contactcenters**

volledig cloudgebaseerd.

De verwachting is dat dit volume eind 2022 verder zal zijn opgelopen. Volgens de meest recente schattingen zal de wereldwijde markt voor cloudgebaseerde contactcenters verder doorgroeien, van 17,1 miljard dollar in 2022 tot 54,6 miljard dollar in 2027, een jaarlijks groeipercentage (CAGR) van 26,1% aldus **Research and Markets**. Kortom, het einde is nog niet in zicht.

Uit het onderzoek van Ziptone blijkt eveneens dat Nederlandse klantcontactafdelingen (zowel inhouse als facilitaire dienstverleners) de cloud omarmen, ook al

worden de verwachtingen van cloudoplossingen niet altijd waargemaakt. Hierover lees je alles in het volgende hoofdstuk van dit rapport.





ONDERZOEK

Omdat er relatief weinig bekend is over de adoptie van cloud-gebaseerde contactcenterplatformen in Nederland, heeft online klantcontact-vakmedium Ziptone in samenwerking met Frontline Solutions onderzoek laten uitvoeren door Market Response.

Dit onderzoek gaat over routeringssoftware, de software die naast de telefooncentrale de routing van contacten regelt: welk gesprek gaat wanneer naar welke medewerker?

Verantwoording

Aan dit onderzoek deden 51 bedrijven en instellingen mee uit de Nederlandse klantcontactbranche. Respondenten zijn (voor meer dan de helft) directeur customer service of contactcentermanager. Het grootste deel van de respondenten (N=42) werkt binnen een inhouse contactcenter, de rest is werkzaam binnen een facilitair contactcenter (N=9).

Het overgrote deel van de respondenten komt uit de sectoren detailhandel/e-commerce, financiële dienstverlening en telecom. De respondenten zijn ongeveer gelijk verdeeld over kleine (1-50 seats), midsize (51-250 seats) en grotere (meer dan 250 seats) contactcenters.

Het onafhankelijk online onderzoek vond plaats van 21 augustus tot en met 30 september 2022 en werd uitgevoerd door Market Response in opdracht van Ziptone en in samenwerking met Frontline Solutions. Frontline Solutions heeft geen invloed gehad op de verwerking van de resultaten.

Het onderzoek kan niet als representatief voor het vakgebied klantcontact worden beschouwd gezien het aantal respondenten. De uitkomsten geven wel onderbouwd zicht op een aantal relevante trends.

Aan de respondenten zijn vragen voorgelegd over onder meer de argumenten en afwegingen van beslissers om wel of niet voor cloudoplossingen te gaan, over het gebruik van functionaliteit en over de tevredenheid over verschillende aspecten en kwaliteiten van cloudoplossingen.

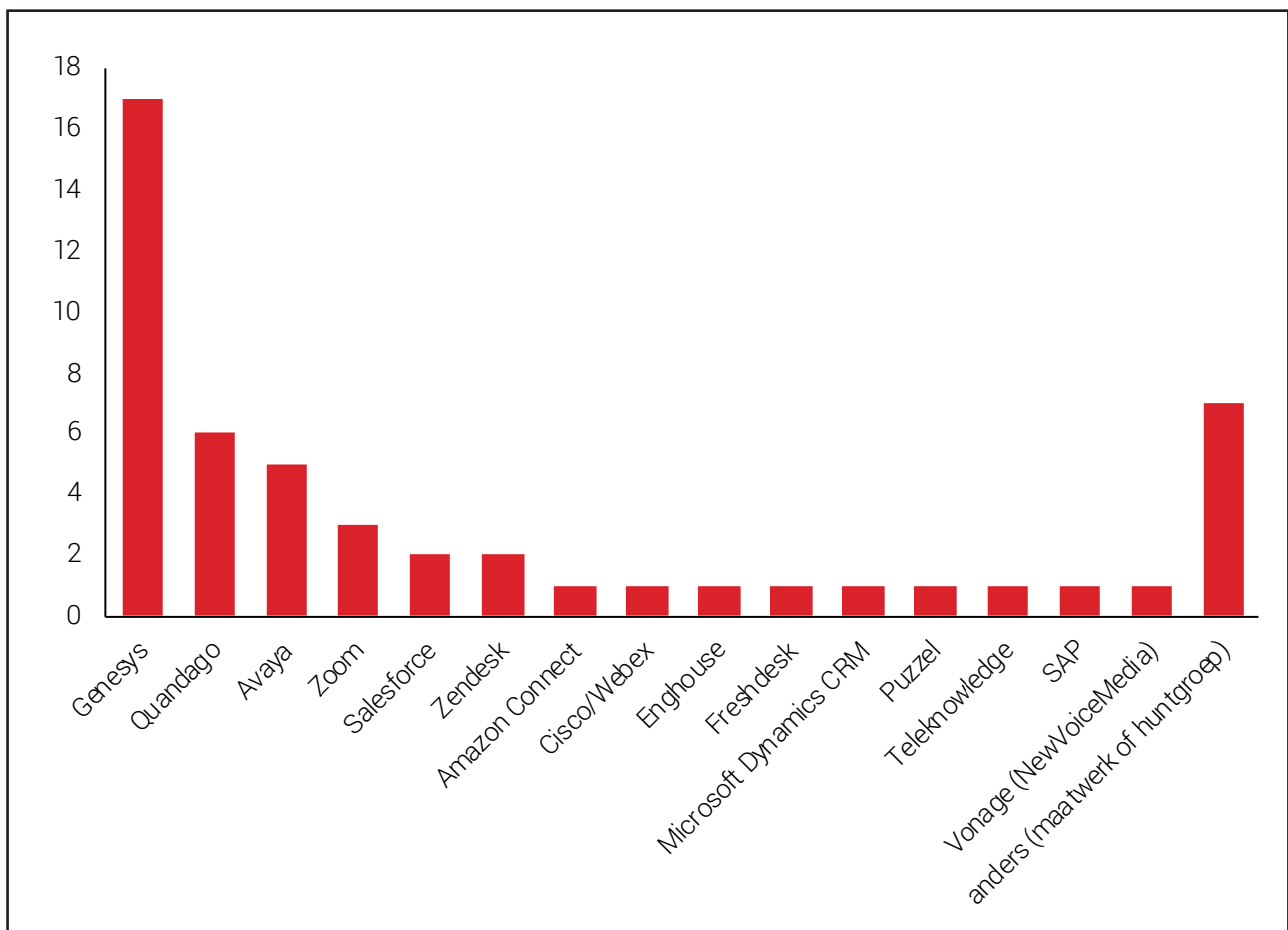
Resultaten

1. Welke platformen worden het meest gebruikt en op basis van welke infrastructuur?

Niet onverwacht bevat de top drie van meest gekozen leveranciers twee 'gevestigde' partijen: Genesys (33%) en Avaya (10%). Een veelgenoemde nieuwkomer is QuandaGo (12%). Maar bedrijven gebruiken ook uiteenlopende andere platformen uit de lijst van meer dan 41 oplossingen die in het onderzoek zijn betrokken.

Figuur 1 Gebruikte cloud-platformen voor routing.

[Ziptone Cloudonderzoek, 2022]





Slechts bij een klein deel van de organisaties draait het contactcenterplatform nog in de eigen serverruimte (binnen de bedrijfsmuren, 20%). Van deze groep heeft 42% het plan om binnen een jaar over te stappen naar een cloudoplossing.

Opmerkelijk is dat van de on premise groep 33% géén plannen heeft om over te stappen. De belangrijkste redenen hiervoor zijn: de bestaande oplossing 'voldoet prima' (38%); bestaande systemen moeten eerst financieel worden afgeschreven (23%); de infrastructuur is technisch nog niet op orde (23%). In 15% van de gevallen staan regelgeving en/of privacy de toepassing van cloud in de weg. Angst voor, of weerstand tegen verlies van werkgelegenheid bij de IT-afdeling speelt bij geen enkele deelnemer aan het onderzoek een rol. Ontbrekende kennis en/of het niet uit de voeten kunnen met een standaard cloudoplossing is bij 8% aan de orde.

2. Argumenten voor een overstap naar de cloud (voor en na de overstap)

Bedrijven die nog géén overstap hebben gemaakt, maar dit wel in de planning hebben, geven de volgende argumenten hiervoor aan:

1. Betere functionaliteit, betere integratiemogelijkheden, innovatie/sneller gebruik kunnen maken van nieuwe functionaliteit, altijd de laatste versie (44%);
2. Betere security (38%);
3. Beter in staat tot op/afschalen (25%);
4. Lagere hardwarekosten, besparing op personeelskosten IT-beheer, gunstiger afrekenmodel (betalen naar gebruik), thuiswerken/op afstand kunnen werken, in lijn met IT-beleid (cloud first) (19%);
5. Storingen in bestaande systeem, netwerk niet meer geschikt voor on premise oplossingen (13%);
6. En als hekkensluite: betere financiële voorspelbaarheid (6%).

Waar inhouse contactcenters meerdere verschillende argumenten opnoemen voor een cloudmigratie, noemen facilitairen nauwelijks motieven voor een cloudmigratie. Betere security, beter kunnen op- en afschalen en voldoen aan internationale standaarden werden binnen deze groep elk slechts een keer genoemd.



Betere functionaliteit, beter in staat tot op/afschalen	38%
Thuiswerken/op afstand kunnen werken, innovatie/sneller gebruik kunnen maken van nieuwe functionaliteit en in lijn met IT-beleid (cloud first)	33%
Gunstiger afrekenmodel (betalen naar gebruik)	29%
Lagere hardware-kosten, altijd de laatste versie en betere integratiemogelijkheden	19%
Betere security en besparing op personeelskosten IT-beheer	14%
Betere financiële voorspelbaarheid, storingen bestaan systeem	10%

Tabel 1 Motieven die zijn genoemd door bedrijven die de overstap naar de cloud al hebben gemaakt.

[Ziptone Cloudonderzoek, 2022]

Van de bedrijven die nog niet in de cloud zitten (47%) zegt iets minder dan de helft dat die overstap binnen nu en een jaar zal worden gemaakt. 12% zegt binnen een en drie jaar, en bijna de helft weet het nog niet of gaat niet overstappen. Met andere woorden, een op de vijf organisaties uit dit onderzoek heeft nog geen plannen om naar de cloud te gaan. Deze organisaties hebben over het algemeen hun contactcenter-software on premise staan, dus in een intern datacenter.

Bedrijven die de overstap al wel hebben gemaakt, noemen de volgende argumenten voor dat besluit:

1. Betere functionaliteit, beter in staat tot op/afschalen (38%);
2. Thuiswerken/op afstand kunnen werken, innovatie/sneller gebruik kunnen maken van nieuwe functionaliteit en in lijn met IT-beleid (cloud first) (33%);
3. Gunstiger afrekenmodel (betalen naar gebruik) (29%);
4. Lagere hardware-kosten, altijd de laatste versie en betere integratiemogelijkheden (19%);
5. Betere security en besparing op personeelskosten IT-beheer (14%).

Ook genoemd, maar zelden: betere financiële voorspelbaarheid en storingen bestaande systeem (10%). Respondenten is gevraagd of ze zich bezighouden met de financiële en operationele consequenties van het gebruik van het cloudmodel –



denk aan data-portabiliteit tussen clouds of het gebruik van data-intensieve services – maar dit speelt bij de respondenten op dit moment nog geen rol.

Facilitaire partijen die de overstap al wel hebben gemaakt, voerden vooral de mogelijkheid tot innovatie/snel gebruik kunnen maken van nieuwe functionaliteit aan, op de voet gevolgd door de gunstige afrekenmodellen (betalen naar gebruik).

3. Wat is de IT-strategie voor klantcontact?

Bedrijven kunnen hun cloudstrategie op verschillende manieren invullen. Denk aan full cloud, cloud first of 'cloud, tenzij'. Ook kunnen bedrijven keuzes maken in het soort cloudplatform: public cloud (AWS, Google, Microsoft, et cetera), private cloud (bijvoorbeeld de infrastructuur van een IT-dienstverlener) of hybride cloud (mengvorm: verschillende applicaties in zowel publieke als private cloud). Naast de cloudstrategie is ook aan de respondenten gevraagd wat hun keuze is voor de aard van het contactcenterplatform: all-in-one, best of breed waarbij voor iedere functionaliteit (calls, WFM, BI, quality monitoring, et cetera) gezocht wordt naar de beste deeloplossing, of een mengvorm.

Bijna twee derde van de respondenten geeft aan dat de organisatie een expliciete 'cloud first'-strategie heeft. Slechts 14% heeft geen cloud first-strategie, 8% zegt niet te weten welke strategie de organisatie hanteert.

In de publieke cloud (Azure/Google/AWS)	29%
Op servers in het datacenter van de leverancier van de routeringssoftware	27%
Op servers in ons eigen interne datacenter in ons gebouw ('on premise')	20%
Op servers in een managed datacenter/private cloud bij een van onze IT-partners	16%
Onbekend	8%

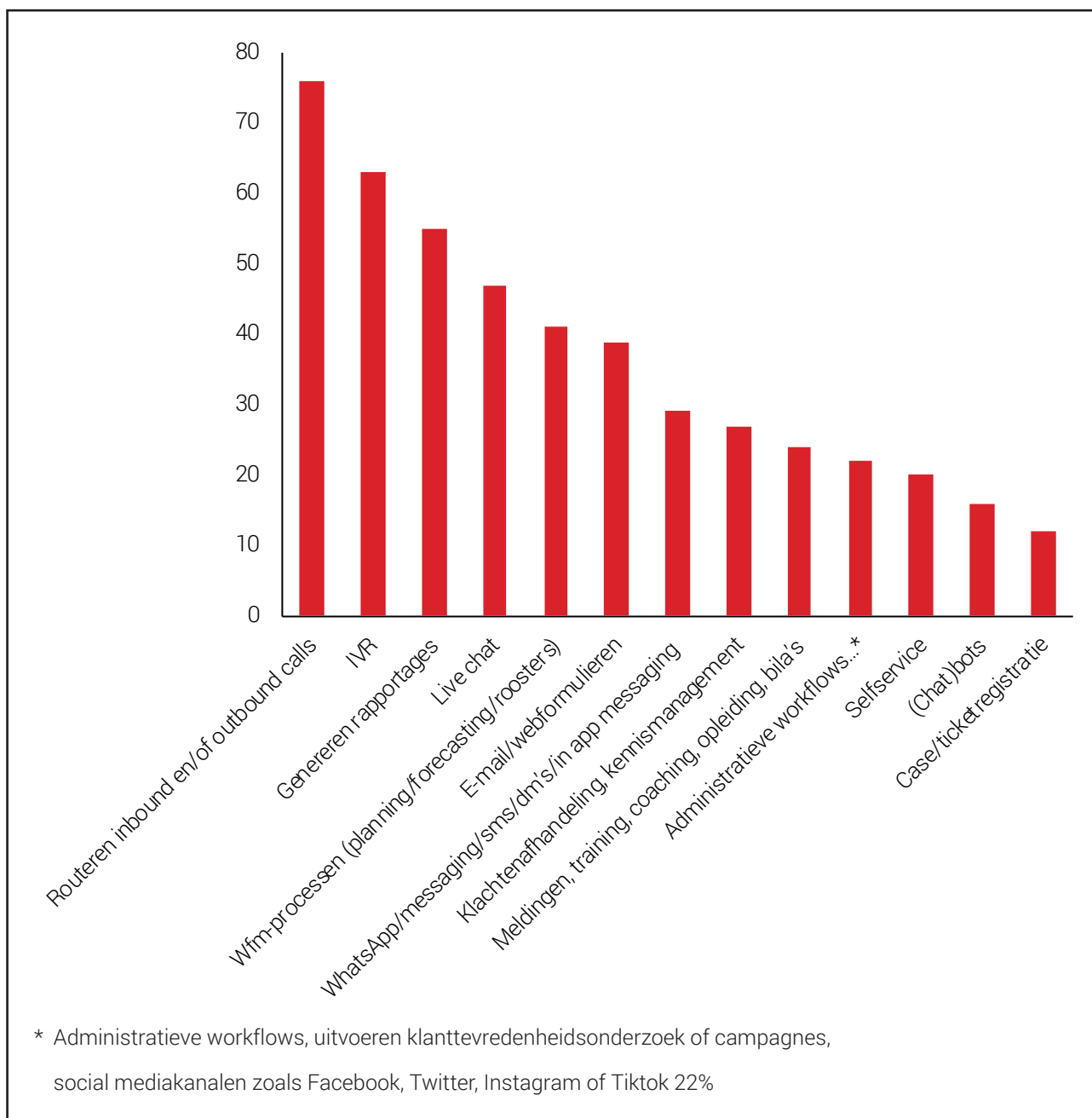
Tabel 2 Waar draait de routeringssoftware?
[Ziptone Cloudonderzoek, 2022]

Als voor een contactcenter in de cloud is gekozen, heeft een op de drie overstappers gekozen voor de publieke cloud. Eenzelfde aantal heeft gekozen voor een plek in de cloud van een derde IT-partner (denk aan een generieke IT-dienstverlener) en eveneens eenzelfde aantal kiest voor de specifieke cloud van de softwareaanbieder.

Er bestaat binnen de groep respondenten een duidelijk beeld van de aard van het contactcenterplatform. 35% van de respondenten zegt een mengvorm te hebben: een geïntegreerd platform, met daarnaast aparte puntoplossingen. Naast deze mengvorm wordt een geïntegreerde, all-in-one oplossing (25%) even vaak genoemd als een best-of-breed-model waarbij het landschap wordt samengesteld uit allerlei gespecialiseerde deeloplossingen (25%).

4. Welke processen worden met het routeringsplatform geregeld?

De meest gebruikte processen naast het routeren van calls zijn het beheren van de IVR, het genereren van rapportages en het regelen van het live chat kanaal. Ook WFM-functionaliteit wordt relatief vaak vanuit de routeringsapplicatie gebruikt.



Figuur 2 Welke processen regelen de contactcenters met hun contactcenteroplossing?
[Ziptone Cloudonderzoek, 2022]

5. Tevredenheid over prestaties en kosten platform en werkwijze leverancier

In hoeverre voldoen cloudapplicaties aan de verwachtingen van de respondenten? Hiervoor vroegen we naar de tevredenheid van verschillende facetten van het cloudmodel, zoals de technische prestaties, de kosten en de werkwijze van de leverancier of system integrator.

Het hoogst scoort de tevredenheid over de uptime ofwel beschikbaarheid. 83% van de respondenten is zeer tevreden

of tevreden over de uptime/beschikbaarheid, slechts een klein deel is hierover neutraal (7%) of ontevreden (10%).

Respondenten zijn eveneens relatief positief over zaken als de implementatie door de leverancier of system integrator, het functioneel beheer en de support.

De manier waarop kosten worden opgebouwd – het afrekenmodel, bijvoorbeeld per gebruiker per maand of per minuut gespreksduur – lijkt de respondenten niet echt bezig te houden. De helft van hen is hierover (zeer) tevreden, 38% is hierover neutraal. Slechts 12% is ontevreden over dit element. Die ontevredenheid, zo blijkt, zit vooral bij de contactcenters die applicaties in de private cloud bij de leverancier hebben draaien of in het eigen datacenter.

Iets minder positief is men over de hoogte van de kosten. Slechts 45% van de respondenten is zeer tevreden of tevreden over de hoogte van de kosten (TCO), ook nu is 38% hierover neutraal, maar 17% is ontevreden of zeer ontevreden over de kosten.

Die ontevredenheid zit primair bij gebruikers van Avaya en Genesys; Enghouse wordt hier eenmaal genoemd.

6. Tevredenheid over typische cloud-eigenschappen

Aanbieders van cloudapplicaties profileren zich vaak met het aanbod van de 'allerlaatste technologie', maar lang niet

Tevredenheid over functioneel beheer

74% van de respondenten is zeer tevreden of tevreden over het functioneel beheer, de rest is neutraal (17%) of ontevreden (10%).

Tevredenheid over implementatie

71% van de respondenten is zeer tevreden of tevreden over de implementatie, de rest is neutraal (17%) of ontevreden (12%).

Tevredenheid over support

69% van de respondenten is zeer tevreden of tevreden over de support, de rest is neutraal (19%) of ontevreden (12%).

Tevredenheid over eindgebruikersgemak

64% van de respondenten is zeer tevreden of tevreden over het eindgebruikersgemak, 24% is neutraal en 10% is ontevreden of zeer ontevreden (2%).

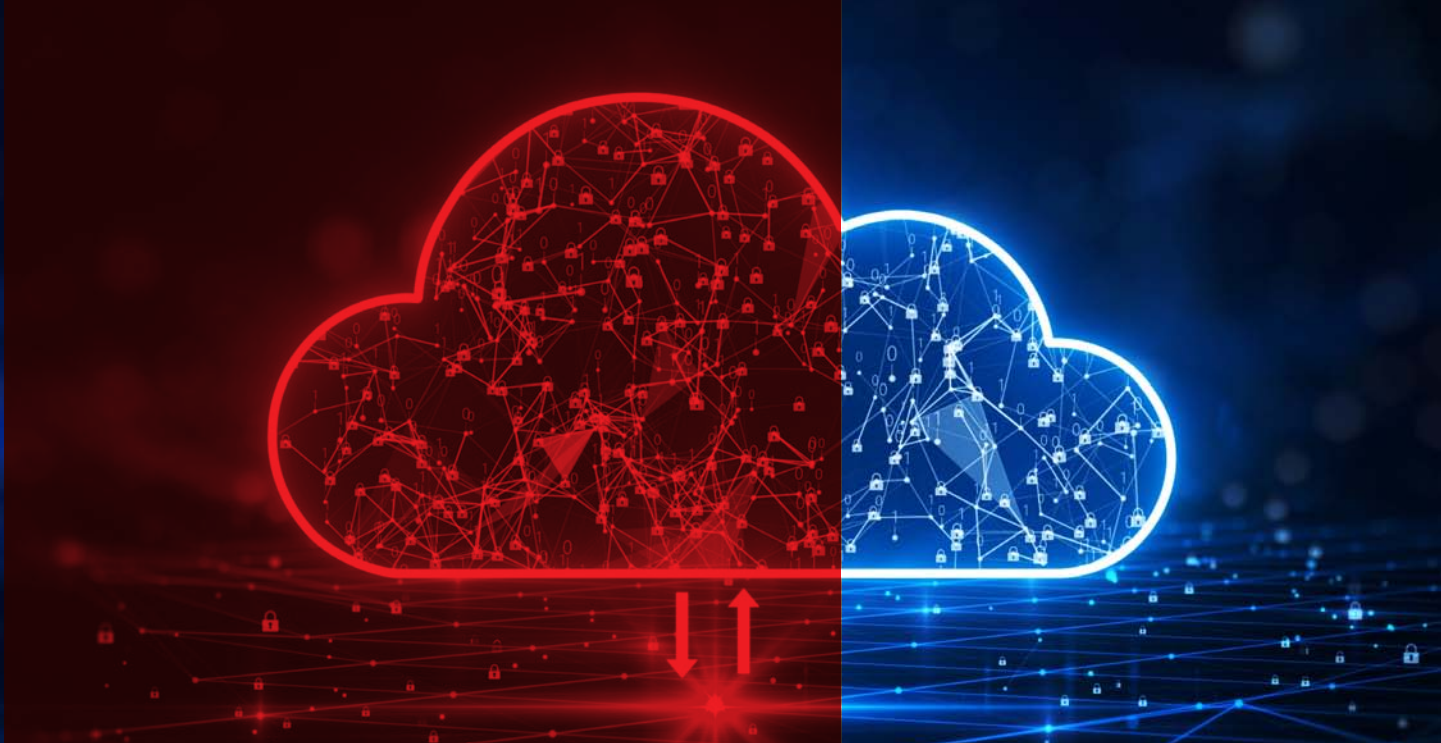
alle respondenten zijn hierover enthousiast. Iets meer dan de helft van de respondenten is zeer tevreden of tevreden over de beschikbaarheid van innovaties, maar de rest is neutraal (29%) of ontevreden (19%). Ook een andere eigenschap die bij uitstek opgaat voor cloudapplicaties – flexibel op- en afschalen – blijkt minder vanzelfsprekend. Twee derde van de respondenten (67%) is hierover zeer tevreden of tevreden; er zijn ook bedrijven die hier ontevreden over zijn (17%) terwijl je dat niet zou verwachten: flexibel op- en afschalen is immers een van de kenmerken van cloudoplossingen.

7. Tevredenheid over integratiemogelijkheden en de rijkheid functionaliteit van de applicatie

64% van de respondenten is zeer tevreden of tevreden over de integratiemogelijkheden, de rest is neutraal (21%) of ontevreden (14%). 67% van de respondenten is zeer tevreden of tevreden over de rijkheid functionaliteit van de applicatie, de rest is neutraal (21%) of ontevreden (12%).

Zoals aangegeven, komt in de resultaten naar voren dat betere functionaliteit en het sneller gebruik kunnen maken van nieuwe functionaliteit en innovaties voor respondenten juist argumenten waren om over te stappen naar de cloud, net als gemakkelijk kunnen op- en afschalen. Het zijn juist de laatste twee elementen (schalen en innovaties) waar respondenten het vaakst ontevreden over zijn. Dit geldt niet voor alle gebruikers: zo zijn facilitaire contactcenters over het algemeen positiever over hun platform dan inhouse contactcenters. Ontevredenheid over het gebrek aan innovatie en het moeilijk flexibel op- en afschalen komt het vaakst voor bij midsize inhouse contactcenters (50-250 seats) en speelt het meest bij Avaya en Genesys.

En hoewel financiële aspecten (afrekenmodel en kosten) relatief weinig bijdragen aan de argumenten om naar de cloud te gaan, blijkt dit in de praktijk toch tegen te vallen. Over het algemeen geldt: als de beslissing over de investering in het



cloudplatform is genomen door de CTO/CIO, is de tevredenheid bij de business meestal lager.

8. Conclusies

Dit onderzoek naar cloudadoptie in de Nederlandse klant-contactsector laat zien dat een aantal organisaties niet voor cloudgebaseerde contactcenteroplossingen kiest of zal kiezen. Ruwweg gaat het om een op de vijf contactcenters uit deze respondentengroep en dat is relatief veel. Het kan zijn dat deze visie verandert of dat er specifieke omstandigheden aan de orde zijn waardoor een cloudmigratie nu niet relevant of haalbaar is. Er is ook een relatief grote groep die plannen heeft voor een cloudmigratie en daarmee de kopgroep volgt.

De belangrijkste argumenten (zowel voor- als na een migratie) voor een overstap naar een cloudoplossingen zijn betere functionaliteit, betere integratiemogelijkheden, innovatie/ sneller gebruik kunnen maken van nieuwe functionaliteit, altijd de laatste versie, de mogelijkheid tot thuiswerken en beter in staat zijn tot op- en afschalen. Die typische beloften van cloudoplossingen worden niet in alle gevallen naar volle tevredenheid ingelost. De oorzaken daarvan vragen om nader onderzoek of – voor wie een cloudmigratie overweegt – om de nodige oplettendheid van de vragende partij.



ZEVEN TIPS VOOR JE CLOUD JOURNEY

De gang naar de cloud is uiteindelijk onvermijdelijk, want er zijn geen leveranciers meer die nog nieuwe *on premise* oplossingen voor routing ontwikkelen. De traditionele spelers hebben inmiddels vrijwel allemaal een cloudvariant van hun bestaande on premise applicatie ontwikkeld en op de markt gebracht. Meestal zijn dat nieuwe platformen waardoor klanten niet zomaar kunnen overstappen van on premise naar cloud. Deze traditionele spelers beëindigen vroeger of later de ontwikkeling van hun on premise variant, waarvoor dan alleen nog een support-organisatie in de lucht blijft.

Daarnaast zijn er tientallen nieuwe spelers die – niet gehinderd door de on premise historie en profiterend van alle opgedane kennis en ervaring – volledig nieuwe ('cloud native') applicaties hebben ontwikkeld. Op dit gebied is er veel keuze als het gaat om functionaliteit en ook de tarieven lopen nogal uiteen. Maar er zijn meer factoren om rekening mee te houden. Daarom geven we hier zeven tips voor wie wil overstappen op een cloudgebaseerd contactcenterplatform.

1. Check de kosten van de cloud

Kostenbesparing is een van de meest aangevoerde argumenten om naar de cloud te gaan. Uit de **Dutch IT Cloud Survey** blijkt dat ongeveer een derde van de respondenten verwacht dat een cloudomgeving duurder zal zijn. Ook Marco Gianotten van adviesbureau Giarte waarschuwt dat cloudapplicaties

niet altijd goedkoper zijn. In de praktijk, aldus Giarte, kunnen onduidelijke contracten, overcapaciteit en overdimensionering van toepassingen zorgen voor 'cloud bill shock'. Ook intensief gebruik van realtime data-applicaties zoals bij realtime speech analytics en het niet tijdig 'uitzetten' van aangekochte capaciteit in ontwikkel- of testomgevingen kan leiden tot hoge kosten. En tot slot kunnen de totale IT-kosten hoger uitvallen omdat oude systemen versneld afgeschreven moeten worden.

Tip: kijk verder dan het standaard prijskaartje van de aanbieder.

2. Op- en afschalen moet gemakkelijker zijn, maar is het niet altijd

Volgens de definitie van cloudcomputing moet je direct kunnen op- en afschalen (in aantal gebruikers) en moet je het effect daarvan kunnen terugzien in de factuur. De praktijk is vaak anders. Veel cloudproviders geven aan dat zij bij opschalen voorbereidingen moeten treffen (bijvoorbeeld extra hardware beschikbaar maken). Realtime opschalen is dan wel mogelijk, maar binnen een beperkte bandbreedte. Ook wordt er in de praktijk nog wel eens gefactureerd op maandbasis of op basis van het gemiddeld of maximaal aantal gelijktijdig ingelogde gebruikers over een periode.

Tip: check de voorwaarden voor op- en afschalen, zowel in kleine als grote stappen.

3. Toegang tot innovaties: zoek de verschillen

Uit het Ziptone-onderzoek komt naar voren dat met name midsize contactcenters veel verwachten van hun nieuwe cloudgebaseerde contactcenterplatform. Bij cloudoplossingen neem je standaardsoftware af, die je alleen op functioneel niveau zelf kunt inrichten. Voor innovaties en uitbreidingen lift je mee op de ontwikkelagenda die voor iedereen geldt: de agenda van de software-aanbieder. De ene aanbieder beweegt sneller dan de ander. Dat kan een kwestie zijn van beschikbare ontwikkelaars, maar kan ook bepaald worden door de groei-strategie van de aanbieder.

Tip: vraag voorafgaand aan het maken van een keuze aan andere gebruikers hoe (on)tevreden zij zijn over de innovatiesnelheid van het platform. Hoe snel en goed worden nieuwe kanalen geïntegreerd, nieuwe API's ontwikkeld of nieuwe functionaliteit beschikbaar gesteld?

4. De cloud faciliteert plaatsonafhankelijk werken

Cloudoplossingen brengen 'werken waar je wil' binnen handbereik. Dat heeft een aantal voordelen. Het contactcenter kan ook bemenst worden door medewerkers uit minder voor de hand liggende regio's – tot en met het buitenland. Dat maakt de zoektocht naar talent iets minder ingewikkeld. Een tweede voordeel is dat ook het samenwerken met outsourcedienstverleners gemakkelijker wordt. Facilitaire contactcenters hoeven niet te investeren in technologie, maar kunnen hun medewer-

kers laten aanhaken op het platform van de klant. Dit vergemakkelijkt het verdelen van volumes en/of het veranderen van dienstverlener voor de opdrachtgever.

Een ander sterk punt van veel cloudnative oplossingen is dat bij de ontwikkeling ervan rekening is gehouden met de laatste ontwikkelingen op het gebied van eindgebruikersgemak. Dat eindgebruikersgemak wordt uiteindelijk echter óók bepaald door de kwaliteit van de verbinding

en de hoeveelheid 'rekenwerk' die in de browser op de laptop van de medewerker moet worden gedaan. De connectiviteit bij de medewerker thuis is in de praktijk vaak een wifi-verbinding. De kwaliteit daarvan is mede afhankelijk van andere gebruikers



in huis en andere netwerken in de directe omgeving. Wanneer de connectiviteit van je medewerker niet op orde is, kan dit een negatief effect op medewerkertevredenheid en productiviteit hebben.

Tip: optimale eindgebruikertevredenheid bereik je, als je infrastructuur (connectiviteit en hardware op de thuiswerkplek) afgestemd zijn op gebruik van cloudapplicaties.

5. Gemakkelijk integreren met applicaties

Ongeveer een derde van de respondenten uit de **Dutch IT Cloud Survey** geeft aan dat niet alle applicaties zich lenen voor een migratie. Vooral legacy applicaties vormen een obstakel, aldus de respondenten uit dat onderzoek. Gemakkelijk kunnen integreren, bijvoorbeeld omdat de cloudaanbieder een collectie van API's beschikbaar heeft, is essentieel. Naast de kernapplicaties voor routing en CRM heeft het contactcenter immers vaak ook allerlei andere oplossingen aan boord: voor WFM, kwaliteitsmonitoring, social media en digitale kanalen en kennismanagement. Deze lappendeken aan standaard- en maatwerkoplossingen verandert regelmatig. Bijvoorbeeld omdat consumenten nieuwe kanalen omarmen, of omdat de organisatie behoefte krijgt aan geavanceerde oplossingen voor processen zoals analytics of WFM.

Tip: kijk bij de keuze voor een platform naar het beschikbare aanbod van API's en vraag bij collega's naar de ervaringen met implementatie- en integratieprojecten.

6. Stabiliteit en beveiliging optimaal

Aanbieders van cloudgebaseerde oplossingen weten dat hun klanten afhankelijk zijn van de beveiligingsmaatregelen die bij de cloudoplossing horen. Hoewel er specifieke regels kunnen gelden op het gebied van data waardoor de cloud minder aantrekkelijk (of niet haalbaar) is, is security goed op orde bij cloud-dienstverleners. Voor uitbesteders van klantcontact geldt, dat als zij hun dienstverlener vragen om aan te haken op het platform van de uitbesteder, de data aan de zijde van de klant blijven.

Dit kan met name bij internationale klanten en bij gebruik van Amerikaanse technologie een voordeel zijn. Ook de Nederlandse overheid is 'om' en **omarmt de cloud**. Aanvullende of sector-specifieke beveiligingsmaatregelen blijven in veel gevallen nodig, denk aan de financiële sector of in de zorg. Bij uitbesteding of samenwerkingsverbanden in ketenverband vragen toezichthouders vaak om garanties en certificeringen, ook van de software-aanbieders – denk aan ISO-certificering of een SOC1/2-verklaring.

Tip: cloudoplossingen kennen vrijwel geen downtime en de security is vaak van hoog niveau. Soms zijn aanvullende certificaten of waarborgen nodig; niet iedere software-vendor of system-integrator heeft deze in huis. Bij missie-kritische dienstverlening (denk aan contactcenters met een calamiteitenrol) is aandacht voor SLA's en redundantie een aanrader.

7. Processen: van maatwerk naar standaardoplossing

Een migratie van een zogenaamd on premise contactcenter-platform naar een cloudoplossing heeft vaak grote gevolgen voor de klantcontactoperatie. Het gaat om de vervanging van een kernsysteem; vaak leidt een overstap naar een cloudapplicatie tot **noodzakelijke aanpassingen in processen**. Daarnaast is een cloudoplossing voor routing al snel uitgebreider dan een bestaande on premise oplossing, wat nieuwe mogelijkheden voor het inrichten van je processen kan opleveren. Je zult onder andere moeten beslissen over een **all-in-one-, best-of-breed- of gecombineerde aanpak** waarin zowel een kernoplossing als enkele deeloplossingen gekoppeld worden. De selectie, migratie en implementatie kunnen meer tijd kosten dan verwacht, zeker wanneer je organisatie nog geen goed uitgewerkte visie op klantcontact heeft. Ook kan het zijn dat de engineers waarmee je te maken krijgt tijdens een implementatie niet in het Nederlands communiceren of beperkt beschikbaar zijn als gevolg van capaciteitsproblemen bij de softwareleverancier.

Tip: neem bij de voorbereiding van een cloudmigratie het gehele applicatielandschap van klantcontact onder de loep.



COLOFON

Dit rapport is een uitgave van Ziptone, onderdeel van KPS BV. Bij de totstandkoming van de informatie die in dit rapport wordt aangeboden, is zorgvuldig te werk gegaan en gebruik gemaakt van data uit eigen onderzoek en van betrouwbaar geachte bronnen. Informatie uit dit rapport is niet toereikend voor bijvoorbeeld een pakket- of vendorselectie en kan in de loop van de tijd verouderen of onjuist blijken.

Samenstelling: redactie Ziptone

Ontwerp en opmaak: studio dop, Utrecht

© Ziptone, 2022. Overname van delen van dit rapport is alleen toegestaan met schriftelijke bronvermelding. Melding vooraf wordt op prijs gesteld. Verder is het auteursrecht van toepassing.

Dit rapport is tot stand gekomen in samenwerking met Frontline Solutions, Vianen.



Frontline
SOLUTIONS