



Wegbereiter für operative Exzellenz

Die jüngste Phase des weltweiten wirtschaftlichen Chaos zwingt Unternehmen, neue Prioritäten zu setzen. Um erfolgreich zu sein und wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen sie ihre Arbeitsweise auf den Prüfstand stellen und die technologischen Vorteile ausschöpfen, denn nur so können sie die Umstellung auf die Digitalisierung ihrer Dienstleistungen, Prozesse und Arbeitsbereiche vorantreiben. In der Vergangenheit haben sich Unternehmen bei der Schaffung von digitalen Arbeitsplätzen häufig darauf konzentriert, wichtige Anwendungen und Dienste in die Cloud zu verlagern.

Jetzt ist es jedoch an der Zeit, dass die Unternehmen die Vorteile der Technologie bestmöglich für ihr Betriebsmodell nutzen. Sie müssen Bereiche in Angriff nehmen, die letztendlich bei gleichem Budget die Arbeitsprozesse verbessern und sie zur nächsten Etappe der Transformation führen. Diese Bereiche umfassen:

- Vereinfachung und Automatisierung der IT
- Cybersicherheit
- Optimierung des Budgets

All dies muss unter Berücksichtigung der ökologischen Nachhaltigkeit der Unternehmen geschehen.

1 Automatisierung und Vereinfachung der IT: Der nächste digitale Wandel



Während die webbasierte Technologie bisher in erster Linie für Endnutzeranwendungen verwendet wurde, treten wir nun in eine zweite Phase ein, in der die Cloud zum Eckpfeiler für neue Services wird, die auf die Automatisierung von IT-Diensten – zum Beispiel die Verwaltung und Bereitstellung von Services – in drei Kernbereichen abzielen.

- **IT-Betrieb:**
Cloud-basierte Architektur und Technologie werden eingesetzt, um Prozesse zu straffen, Aufgaben zu automatisieren und die Verwaltung von verteilten Anwendungen und Systemen zu zentralisieren.
- **Mitarbeitererfahrung:**
Selbst-Provisionierung, Vereinfachung und rollenbasiertes Rechtemanagement ermöglichen es den Endnutzern, eigenständig zu agieren, was sie flexibler und leistungsfähiger macht. Cloud-basierte Lösungen für die Zusammenarbeit ergänzen bestehende Kommunikationsdienste nahtlos und ohne den Aufwand für Wartung und Upgrades.
- **Kundenerlebnis:**
Die Automatisierung von Kundendienstanwendungen mit dem zunehmenden Einsatz von KI-gesteuerten intelligenten Robotern für den Self-Service (z. B. Chatbots für Websites und Voicebots für IVRs) senkt die Gesamtkosten für den Service und verbessert die Kundenzufriedenheit, -treue und -erfahrung.



2 **Cybersicherheit:** Die rasche Verlagerung der Arbeit von zu Hause hat die Netzwerkgrenzen der Unternehmen ausgeweitet und ihre Angriffsfläche vergrößert, was den Bedarf an neuen Anforderungen beschleunigt hat.

- **Secure by Design:** Das bedeutet, dass die Sicherheit bei jedem Schritt der Produktentwicklung berücksichtigt wird, einschließlich gehärteter Hardware und Betriebssysteme und integriertem Denial of Service (DoS)-Schutz.
- **Native Ende-zu-Ende-Verschlüsselung:** Damit können Mitarbeiter und Kunden sicher und vertraulich über Sprache, Video und Text kommunizieren und zusammenarbeiten, egal wo sie sich befinden, und zwar mit Lösungen vor Ort oder in der Cloud.
- **Zertifizierungen und Akkreditierungen:** Dazu gehören Sicherheitsstandards wie ISO 27001, 27017, 27018, vertikal-spezifische Zertifizierungen wie HIPAA in den USA und Health Data Hosting (HDS) in Frankreich sowie staatliche Vorschriften wie die europäische Datenschutzgrundverordnung (DSGVO).
- **Kontinuierliche Tests:** Laufende Penetrationstests, die sich ausschließlich an den Anforderungen der Cybersicherheit orientieren. Diese Tests simulieren Cyberangriffe, um Sicherheitsschwachstellen aufzudecken.

3 **Optimierung des Budgets:** Die Umstellung auf die Cloud und „as-a-Service“-Modelle bietet eine einfache Möglichkeit, Flexibilität in den Budgets von Unternehmen zu bringen.

Jede Umstellung auf die Cloud und auf ein „as-a-Service“-Modell muss in mehreren Schritten geplant werden. Darüber hinaus ist es wichtig zu entscheiden, welches Cloud-Modell beispielsweise für die Kommunikation im Unternehmen eingesetzt werden soll:

- **Private Einzelinstanz:** IP-basierte Anrufsteuerung (IP PBX) im Besitz eines Service-Providers mit einem einzigen Kunden auf einem dedizierten System. *Dies wird als Service verkauft.*
- **Private Multi-Instanz:** IP-basierte Anrufsteuerung (IP PBX) im Besitz eines Service-Providers, wobei jedem Kunden (Unternehmen, öffentliche Einrichtung) eine eigene Instanz mit zentraler Verwaltung zugewiesen wird. *Dies wird als Service verkauft.*
- **Öffentlich und mandantenfähig:** IP-basierte Anrufsteuerung (IP PBX) im Besitz eines Service-Providers mit mehreren Kunden (Unternehmen, öffentliche Einrichtung) auf einer gemeinsamen Plattform. *Dies wird als Service verkauft.*

Um zu erfahren, wie Sie die Voraussetzungen für operative Exzellenz schaffen, laden Sie unser [E-Book](#) herunter oder [besuchen Sie unsere Webseite](#).