

Success Story

ACHAT Suite in der IONOS Enterprise Cloud – performantes Kommunikationsmanagement auf Knopfdruck

authensis vertraut auf die IONOS Enterprise Cloud als IaaS-Cloud-Partner

Die Münchner authensis AG bietet Marktforschungsunternehmen und Call-Centern ein sehr mächtiges Tool, um ihre Omnichannel-Kommunikation effektiv und effizient zu steuern. Dafür wird das System, die ACHAT Suite, jedem Unternehmen quasi auf den Leib geschneidert. Doch manchmal zählen Schnelligkeit, Flexibilität und regelmäßiges Updates mehr als eine bis ins kleinste Detail perfektionierte Lösung. Für solche Fälle hat die authensis AG seit kurzem auch eine Cloud-Version im Portfolio. In Sachen Datensicherheit, Datenschutz, Betriebsstabilität und Nutzerfreundlichkeit darf diese der On-Premise-Version in nichts nachstehen. Dies bewerkstelligt authensis mit ihrem IaaS-Cloud-Partner, IONOS.

Dem Kunden auf allen Kanälen sein Ohr und Auge schenken

Die Möglichkeiten des digitalen Informationsaustauschs beschleunigen und individualisieren die Kommunikation zwischen Anbieter und Kunden. Gleichzeitig machen sie diese jedoch auch unübersichtlicher und in ihrer Steuerung anspruchsvoller. Das gilt besonders für kommunikationsintensive Organisationen, wie etwa Markt- und Meinungsforscher oder Call Center, aber ebenso beispielsweise für Direktversicherungen, Banken, Taxizentralen oder die Tourismusbranche. Auch die öffentliche Hand ist betroffen, Stichwort Bürgertelefone. Hier setzt die ACHAT Suite von authensis an: Sie ist ein individuell konfigurierbares Bausteinsystem, um die multimediale Kommunikation an allen Customer Touchpoints zu managen. Wenn beispielsweise ein Kunde im Call Center anruft, wird er mittels Automatic Contact Distribution (ACD) direkt mit dem für sein Anliegen richtigen Ansprechpartner verbunden. Weitere Module der ACHAT Suite sind

Computer Telephony Integration (CTI), Dialer und Kampagnenmanagement sowie Web und Fat Clients. Die Suite verfügt über Schnittstellen zu allen relevanten Kommunikationskanälen – von Fax und Telefon über Userportale, Internetchats und Voicemails bis hin zu E-Mail-Verkehr und Social Media-Postings. Zudem ist die Software leicht in eine Unternehmens-IT mit ihren diversen Infrastrukturen und Anwendungen integrierbar.

Wenn es schneller gehen muss

Aus den Modulen der ACHAT Suite lässt sich für jedes Unternehmen die passgenaue Lösung zusammensetzen. Man konfiguriert die einzelnen Bausteine, bevor die Gesamtlösung in die Geschäftsprozesse integriert und mit bestehenden Applikationen verknüpft wird. Das Customizing selbst erfordert jedoch einen gewissen Aufwand. Je mehr Variablen im Spiel sind – Anzahl der Kanäle, Zahl der Nutzer oder die Vielfalt der Auswertungsfunktionen –, desto mehr Arbeit fällt an.



Umfangreiche Funktionspalette: authensis ACHAT für omnichannel Kommunikation

Doch nicht immer ist Zeit dafür. Kleinere Marktforschungsunternehmen beispielweise benötigen eine so leistungsfähige Kommunikationssteuerung nicht permanent, weshalb sie sie nicht dauerhaft vorhalten. Diese nutzen sie nur dann, wenn sie mit besonders großen Umfragen beauftragt werden. Dann stellt sich die Frage nach einer potenten Lösung umso dringender. „Wir hatten immer wieder Anfragen nach einer Version, die quasi auf Abruf einsatzfähig ist, selbst wenn dann nicht alle Funktionalitäten uneingeschränkt zur Verfügung stehen“, berichtet authensis-Vorstand Klaus-J. Zschaage. „Wir haben deshalb eine Cloud-Lösung entwickelt. Sie ist einfacher aufgebaut und lässt sich damit auch sehr viel schneller konfigurieren.“ Die sehr kurze Einrichtungszeit macht sie auch für die Krisenkommunikation interessant, etwa für eine Notfallhotline nach einem Flugzeugunglück.

Vorsicht hinsichtlich des US-CLOUD Acts

„Viele unsere Kunden haben es mit besonders sensiblen Informationen zu tun. Denken wir nur an Versicherer, Krankenkassen oder Finanzinstitute. Ihnen müssen wir garantieren, dass ihre Daten in unserer Cloud den maximal möglichen Schutz genießen“, weiß Zschaage.

„Wir haben deshalb ganz besonderen Wert darauf gelegt, einen Cloud-Dienstleister zu finden, der für maximal mehr Datensicherheit steht. Und da spielt es auch eine Rolle, wo sich die Server befinden. Nicht zuletzt im Hinblick auf den US-CLOUD Act kam eigentlich nur ein europäischer Cloud-Anbieter in Frage.“

Der US-CLOUD Act (Clarifying Lawful Overseas Use of Data Act) verpflichtet US-Firmen und auch Töchter europäischer Unternehmen mit Sitz in den USA sowohl zur Herausgabe eigener Daten an US-Behörden als auch aller anderer Daten in ihrem Besitz, ihrer Obhut oder Kontrolle. Selbst EU-Unternehmen, die ihre Daten von einem amerikanischen Internet-Dienstleister verarbeiten lassen, sind vom US-CLOUD Act betroffen.

Mit dem Fraunhofer-Sicherheits-Check zu IONOS

authensis hat sich intensiv mit der Frage nach dem passenden Cloud-Anbieter beschäftigt und dabei auch auf die Expertise des Fraunhofer-Instituts für Sichere Informationstechnologie SIT zurückgegriffen. Das Institut hat eine Sicherheits-Checkliste erstellt, mit der man die eigenen Sicherheitsanforderungen definieren und so den richtigen Partner auswählen kann. Das geht von der Bewertung der Infrastruktur über Anwendungssicherheit bis hin zu Aspekten der Governance.

„Unser Auswahlprozess anhand dieser Liste hat uns zu IONOS geführt. Der Standort der virtuellen Server der IONOS Enterprise Cloud ist vom Kunden frei wählbar und unterliegt einem strikten Sicherheits-Reglement. Zusätzlich hat der Cloud-Anbieter seinen Sitz in Berlin. Zudem betreibt IONOS redundante Rechenzentren, womit auch die Risiken für Datenverluste oder eines temporären Ausfalls der Cloudverfügbarkeit maximal reduziert sind“, so Zschaage.

Service geht vor

Die Mitarbeiter von IONOS haben das geschenkte Vertrauen auch anderweitig gerechtfertigt: mit hohem Engagement und einer absoluten Service-Orientierung. „Ihr technischer Service ist schnell und verlässlich“, zeigt sich der authensis-Vorstand zufrieden. „Bei einer Störung, die im Alltag natürlich nicht ausbleibt, meldet sich ein Service-Techniker innerhalb weniger Minuten. Und dank der fachlichen Kompetenz der IONOS-Leute hat man bislang auch jede Schwierigkeit kurzfristig und unkompliziert überwunden.“

Das i-Tüpfelchen: der Data Center Designer

Entscheiden sich eine Einrichtung oder ein Unternehmen für die Cloud-Variante der ACHAT Suite, dann geht es vor allem um Geschwindigkeit. Man benötigt ein einsatzfähiges System fast von jetzt auf gleich. *„Mit der IONOS Enterprise Cloud können wir uns zeitraubende Meetings bei unseren Kunden schenken“*, unterstreicht Zschaage. *„Stattdessen konfigurieren wir die Plattform mit dem integrierten Data Center live in einer Web-session.“*

Fachkompetenz auch im Partnernetzwerk großgeschrieben

Mit dem Data Center Designer lassen sich selbst Firewalls in das virtuelle Rechenzentrum integrieren. „Dabei sind wir einmal auf die Schwierigkeit gestoßen, dass die Firewall unseres Auftraggebers Cloud Computing zunächst nicht zugelassen hat. IONOS hatte sofort einen versierten Partner an der Hand, der das Problem elegant gelöst hat“, erinnert sich Klaus-J. Zschaage. „Generell haben wir die Erfahrung gemacht, dass IONOS bei seinen Dienstleistern sehr großen Wert auf fachliche Expertise und Pragmatismus legt. Davon profitieren wir als IONOS-Kunde natürlich“, so sein Fazit.

ACHAT Suite light kann noch erwachsen werden

Der authensis-Chef hat die Zukunft bereits im Blick. „Wenn unsere Kunden Bedarf daran haben, werden wir das aktuelle Cloud-System weiterentwickeln. Es kann die gleiche Performance erreichen wie die Enterprise-Lösung – das steht für mich außer Frage. Sehr wahrscheinlich haben wir dann wieder IONOS als ebenso zuverlässigen wie fachkundigen Partner an unserer Seite.“

Über authensis

Die in München ansässige authensis AG wurde 1999 von Klaus-J. Zschaage gegründet. Das Familienunternehmen ist ein europäischer Produkt- und Technologieführer für systemunabhängige Lösungen für multimediale Call Center- und Managementsysteme für Omnichannel-Kommunikation. Ihre modulare ACHAT Suite ist eine Plattform zur einheitlichen Steuerung von Kommunikation über alle relevanten Kanäle hinweg. authensis konfiguriert die einzelnen Bausteine entsprechend individueller Kundenanforderungen und unterstützt bei ihrer Implementierung und der Integration in die Unternehmenssoftware. Zum Portfolio gehören zudem umfängliche Beratungs- und Serviceleistungen. Für Kunden, die die Kommunikationsplattform sehr kurzfristig oder für eine begrenzte Zeit benötigen, hat authensis seit 2019 eine cloudbasierte Version der Kommunikationsplattform im Angebot.



Seit 18 Jahren führt Klaus-J. Zschaage als Vorstand die authensis AG. Maßgeblich unter seiner Leitung hat das Unternehmen das seit vielen Jahren international erfolgreiche Softwaresystem ACHAT Suite optimiert und weiterentwickelt.

Der Diplom-Wirtschaftsingenieur ist Absolvent der TU Karlsruhe (heute: Karlsruher Institut für Technologie - KIT). Umfangreiche Erfahrungen im Bereich Internet und Onlinemedien hat er sich unter anderem als Geschäftsführer der SOFTEK GmbH erworben. Zschaage ist ausgewiesener Fachmann rund um Fragen zu ganzheitlichen Kommunikationslösungen für Kundenportale und Call Center und engagiert sich in diversen Fachverbänden, beispielsweise dem Contact-Center-Network, Sicus und ESOMAR.

Weitere Informationen: <https://www.authensis.de/>



Sie haben diese spannende Story mit Interesse gelesen?

Die Münchener authensis AG hat es bereits getan. Die Cloud hilft aber auch Ihrem Unternehmen bei der gezielten Fortentwicklung des Geschäfts. Wenn auch Sie Ihr Unternehmen voranbringen wollen, treten Sie mit uns in den Dialog. Unsere Cloud Consultants beraten Sie kompetent und umfassend und zeigen Ihnen, wie Ihre IT in der Enterprise Cloud von IONOS für die Herausforderungen der Digitalisierung bestens aufgestellt ist.

Daher: Rufen Sie uns an oder senden Sie uns eine E-Mail – am besten noch heute!

☎ Tel: +49 30 57700-850

✉ E-Mail: enterprise-cloud@ionos.de

Kontakt

1&1 IONOS SE
Büro Berlin
Greifswalder Straße 207
10405 Berlin, Germany

Telefon: +49 30 57700-840
Telefax: +49 30 57700-8598
E-Mail: enterprise-cloud@ionos.de
Website: <https://www.ionos.de>

Copyright

Die Inhalte des E-Books wurden mit größter Sorgfalt erstellt. Für Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität keine Gewähr.

© 1&1 IONOS SE, 2020

Alle Rechte vorbehalten – einschließlich der, welche die Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und jede Art der Verwertung der Inhalte dieses Dokumentes oder Teile davon außerhalb der Grenzen des Urheberrechtes betreffen. Handlungen in diesem Sinne bedürfen der schriftlichen Zustimmung durch 1&1 IONOS SE. 1&1 IONOS SE behält sich das Recht vor, Aktualisierungen und Änderungen der Inhalte vorzunehmen.